

LABORATÓRIO DO CIDADÃO: uma oportunidade para debater a mudança das Bibliotecas da Administração Central do Estado?

CITIZEN LAB: an opportunity to debate the change of Central Public Administration Libraries?

Paula Ochôa | Paulo J. S. Barata | Rosa Galvão | Vera Batalha | Leonor Gaspar Pinto

Resumo: A propósito do lançamento do LabX em outubro de 2016, debate-se a pertinência de se realizar investigação em torno do funcionamento das Bibliotecas da Administração Central do Estado, ligada ao envolvimento dos cidadãos na investigação, conceção e experimentação de novas ideias para a modernização administrativa em Portugal. Apresenta-se uma síntese de estudos realizados no âmbito da convergência das políticas para a sociedade de informação e para a modernização administrativa em Portugal desde 1997, focalizando nos resultados do último estudo realizado em 2015, em que se discutiu uma reflexão estratégica envolvendo quatro grupos de *stakeholders* e 28 organismos em *workshops* de futuro, seguida da análise do seu posicionamento. Face aos quatro cenários resultantes: interesse e colaboração; condições diferenciadas e distanciamento, interesse e consolidação dos papéis das secretarias gerais; interesse no desenvolvimento de uma política e estratégia para o setor, equaciona-se se será esta fase de envolvimento do cidadão na investigação a etapa necessária para a mudança.

Palavras-chave: Bibliotecas; Investigação-Ação; Modernização administrativa; Sociedade de Informação

Abstract: The announcing of LabX in October 2016 raised for discussion the relevance of doing research on the functioning of Central Public Administration libraries involving citizens in research, design and experimentation of new ideas towards administrative modernization in Portugal. We present the summing-up of studies conducted in the scope of the convergence of information society policies and on the administrative modernization in Portugal since 1997. The focus is on the results of the most recent study in 2015 when a strategic thinking took place involving four groups of stakeholders and twenty-eight public services in workshops of the future followed by their positioning analysis. Given the resulting four scenarios: interest and collaboration; differentiated conditions and distancing; interest and consolidation of the general secretariats' roles; interest in developing a policy and a strategy for this sector, we question whether this stage of the citizen's participation in research is the right step towards change.

Keywords: Libraries; Action Research; Modernization; Information Society

Introdução

As atuais iniciativas de reflexão sobre a Administração Pública (AP), nomeadamente o Laboratório de Experimentação da Administração Pública - LabX¹ constituem uma nova

¹ Pode ser consultado em <https://labx.gov.pt>. Lançado a 12 de outubro de 2016, em Lisboa, pela ministra da Presidência e da Modernização Administrativa. O conceito, inovador em Portugal, surgiu nos últimos 10 anos e pode ser integrado no grupo dos Living Labs: "The concept was originally developed as a way of more effectively carrying out research and development in ICT, bringing «users/consumers/citizens into the system of innovation, thereby leveraging on a larger mass of ideas, knowledge and experiences». The immediate benefits of the Living Lab approach derive from this new relationship created between people and technology: by allowing citizens to design and create their own solutions, the resulting services find faster and improved acceptance, with end users gaining a greater sense of empowerment and ownership" (ESKELINEN *et al.*,

modalidade de promoção da modernização administrativa. Enquanto espaço de cidadania ativa, nos quais pessoas com diferentes conhecimentos e diferentes graus de especialização se reúnem para desenvolver projetos conjuntos, este laboratório trabalhará em colaboração com os utentes, com os trabalhadores, com os dirigentes da administração pública e com a comunidade, visando a investigação, conceção e experimentação de ideias para melhorar os serviços públicos.

Introduzem-se novas variáveis pela emergência de novos contextos, atores e espaços de produção de conhecimento e evidências, reflexão e influência sobre um leque variado de temas, abrindo as portas à crescente participação de especialistas e não-especialistas em torno de novas agendas de investigação, onde os recursos disponíveis e a experimentação institucional ganham relevo.

Neste quadro de mudança, os estudos interpretativos ajudam a analisar a forma como os processos e as experiências mais problemáticas são examinados, percebidos e construídos pelos indivíduos (DENZIN, 2002). A análise das políticas públicas ganha assim um renovado interesse, atendendo ao carácter inovador da metodologia² apresentada para este laboratório de cidadãos, gerando curiosidade sobre os seus futuros resultados, a relação entre as decisões políticas e institucionais que será criada e a sua eficácia e utilidade dos conhecimentos produzidos e, finalmente, o tipo de adesão, tanto por parte dos cidadãos, como por parte das organizações. Colocam-se também algumas questões: Como serão resolvidas as tensões entre o processo de investigar e a prestação de serviços? Como gerir a criatividade necessária nestes processos e a especialização? Como serão geridas as estratégias de coprodução, cocriação e coavaliação do desempenho que irão ser desenvolvidas? Quais serão as áreas consideradas prioritárias?

Uma possibilidade para a eleição de uma área a investigar implicará a seleção de uma determinada política pública para conduzir um estudo setorial, recorrendo a uma contextualização diacrónica (LASCOUMES e LE GALÈS, 2007), centrando-se num período de tempo alargado de forma a captar a existência dos diferentes problemas que o afetam. Propomos, por isso, iniciar o debate sobre a oportunidade e pertinência desta nova estrutura de modernização, para repensar o funcionamento e gestão das bibliotecas da Administração Central do Estado, uma área já com investigação realizada no âmbito das políticas de modernização da AP, procurando ainda responder a um primeiro desafio de sistematização da informação relevante, contribuindo para uma memória da investigação sobre bibliotecas.

2015:12). Outras designações possíveis são os *hubs*, os espaços de *co-working*, *maker spaces*, *hacklabs*, *medialabs*. Concetualmente integra a corrente da *ciência do cidadão* (*citizen science*) proposta por Eric Paulos visando “celebrate ubiquitous information technologies in their new role as personal measurement instruments capable of sensing our natural environment and empowering collective action through everyday grassroots citizen science across blocks, neighborhoods, cities and nations” (PAULOS, HONICKY e HOOKER, 2008). Esta abordagem é considerada uma forma de inovação social, geradora de estratégias, conceitos, produtos e serviços, novas relações e colaborações entre cientistas, *designers* e cidadãos.

² Esta iniciativa parece destacar o caráter transdisciplinar em várias dimensões: a cognitiva-epistémica, através da diferenciação entre várias bases e níveis de conhecimentos científicos e da realidade, o que permitirá uma melhor compreensão dos métodos e termos de várias disciplinas e o desenvolvimento de métodos conjuntos; a dimensão social e organizacional, diferenciando e correlacionando interesses e atividades e a dimensão comunicativa, integrando diversas práticas comunicacionais (BERGMANN *et al.*, 2012).

Bibliotecas da Administração Central do Estado – caracterização do setor e perspetivas de investigação

Para a IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions –, as bibliotecas estatais correspondem a um tipo de biblioteca cuja principal característica é ter sido criada e financiada pelo Estado para atender às suas próprias necessidades. Embora tenham como público-alvo primário o Estado e os seus agentes, o público efetivamente servido pelas bibliotecas estatais é mais vasto, abrangendo investigadores e outros especialistas, e, nalguns casos, o público em geral.

Este tipo de biblioteca tem por missão contribuir e apoiar a prossecução dos objetivos e funções das organizações em que se enquadram, designadamente em termos de formulação de programas e políticas, regulação e ações administrativas, bem como funções de aconselhamento e programas de investigação, podendo ser agregadas em vários subtipos em torno dos três poderes do Estado: legislativo, executivo e judicial (BOLT e BURGE, 2008). Em Portugal, as bibliotecas de organismos da Administração Central do Estado, de órgãos de soberania ou com elevado estatuto de independência, que denominámos, por facilidade de designação, Bibliotecas da Administração Central do Estado (BACE) têm também surgido associadas a expressões como Centro de Documentação, Centro de Informação e Documentação, Centro de Recursos (em Conhecimento), além de Biblioteca (Especializada).

De acordo com o último relatório sobre o tema (GIBACE, 2015), apresentam as seguintes características:

- «são criadas, financiadas e estão integradas em órgãos de soberania ou com elevado estatuto de independência e em organismos da Administração Pública de nível central;
- o seu público-alvo primário são, em termos gerais, os organismos públicos, e, em concreto, o organismo em que estão inseridas; mas o público efetivamente servido é, em regra, mais vasto, incluindo todos quantos investigam e/ou se interessam pela respetiva área de especialização;
- têm por missão contribuir e apoiar a prossecução dos objetivos e funções dos órgãos e organismos em que se enquadram;
- são unidades de informação especializadas na temática inerente às funções do organismo ou órgão que as tutela;
- são unidades de informação em que as publicações periódicas e a renovação das coleções são fatores (ainda mais) críticos;
- são unidades de informação em que as fontes de informação digitais são cruciais;
- são unidades de informação que, por trabalharem para público mais restritos, valorizam mais a prestação de serviços «à medida».

Trata-se de um setor não uniforme, com muitas assimetrias de desempenho, pouca visibilidade organizacional, agravadas pela não existência de uma política global de informação do Estado e pela não existência de uma política global para a área das bibliotecas, parecendo ser necessário realizar dois tipos de estudos (GIBACE, 2015):

- *Estudos de diagnóstico* que caracterizem os vários modelos de gestão existentes, as suas dinâmicas, pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades, bem como avaliar a qualidade dos serviços prestados e o valor da informação gerida por estas bibliotecas.
- *Estudos prospetivos*, envolvendo as várias partes interessadas, analisando as tendências sociais, económicas e tecnológicas, no quadro da reforma do Estado e da prestação de melhores serviços ao cidadão.

Na linha da aproximação das instituições aos cidadãos, os problemas destas bibliotecas poderão ainda ser alvo da atenção dos novos laboratórios de cidadãos, uma vez que estes são um espaço onde as universidades e os centros de investigação podem trocar conhecimentos e ser mais permeáveis aos problemas dos cidadãos, desenvolvendo estratégias de resolução de problemas sociais e culturais, que podem passar a fazer parte de políticas públicas. A metodologia destes laboratórios envolve dinâmicas de colocar em contacto pessoas com pessoas, pessoas com projetos e projetos com projetos numa lógica de convocatórias abertas para a apresentação de propostas e para a participação no desenvolvimento colaborativo. Será esta uma oportunidade para os bibliotecários envolverem os cidadãos nos seus problemas? Para ajudar na resposta, vale a pena olhar para o que tem sido feito nos últimos anos que aponte para esse caminho.

Modernização Administrativa e bibliotecas: investigação, ação e partes interessadas

O interesse pela investigação em torno da AP³ e do funcionamento das suas bibliotecas, promovida no âmbito das políticas de modernização administrativa em Portugal teve o seu início em 1998 com o financiamento⁴ por parte do Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA) de dois projetos alinhados com as orientações estratégicas do *Livro Verde para a Sociedade de Informação* (1997):

³ Outra iniciativa de relevo, envolvendo o incentivo à investigação sobre os problemas da AP, foi a que o INA lançou também em 1998, com o Programa de formação/investigação *Bolsa Sabáticas*, cujos objetivos visavam promover o estudo de temas no âmbito da modernização administrativa. Neste âmbito poderemos ainda falar dos novos modelos de formação de dirigentes públicos – CADAP (Curso de Alta Direção em Administração Pública), CAGEP (Curso Avançado de Gestão Pública) e FORGEP (Programa de Formação em Gestão Pública) – cujos objetivos visavam o desenvolvimento de competências de gestão, tendo os programas sido concebidos de forma multidisciplinar e interdisciplinar, estimulando a realização de investigação sobre a AP. Deve ser realçada a evolução destes modelos de investigação. No primeiro modelo, os organismos candidatavam projetos de investigação ao financiamento, no modelo das bolsas sabáticas eram os indivíduos que criavam os seus projetos de investigação sobre a AP, no modelo de formação a investigação integra as competências de um dirigente intermédio e superior e finalmente no LabX, qualquer um pode propor um tema a investigar. Esta evolução acompanha, de resto, as tendências internacionais (LEVIN, 2009; MITCHA e BRIGGLE, 2007; FERRAZ e MADUREIRA, 2006).

⁴ Através dos protocolos de Modernização Administrativa.

1.º Estudo do impacte da gestão da qualidade nas bibliotecas da AP (1998)

Este estudo diagnosticou a fragilidade do desempenho do setor e a falta de instrumentos de gestão da qualidade⁵. Através do uso da metodologia prospetiva (GODET, 1993) foram utilizados questionários e entrevistas a pessoas-chave (num total de 24) para o estabelecimento de quatro cenários, resultantes da perceção generalizada e quase unânime de que a aplicação da Gestão da Qualidade era insignificante, em parte por desconhecimento, mas também por ser ainda rara nos restantes setores da AP:

- **Cenário 1** – Promoção da gestão da qualidade a cargo de uma biblioteca isolada;
- **Cenário 2** – Desenvolvimento de experiências individualizadas de gestão da qualidade;
- **Cenário 3** – Objetivo estratégico a cargo da associação profissional do setor;
- **Cenário 4** – Manutenção das estruturas de gestão tradicionais.

Este projeto teve algum impacto e discussão no setor, tendo sido amplamente divulgado a nível nacional e internacional (PINTO, 2012). A sua divulgação e o interesse suscitado estiveram na base do segundo projeto financiado pelo SMA:

2.º Monitorização da qualidade nos Centros de Documentação – Monitordoc (relatório de investigação) (1999)

Através da revisão da literatura especializada em modelos de autoavaliação organizacional e modelos de excelência, foi criado um instrumento de autoavaliação – o Monitordoc –, testado durante o ano de 2000 pelos centros de documentação das secretarias gerais dos ministérios, considerados um grupo de referência entre as restantes partes interessadas. No âmbito do impacto deste projeto foram realizadas inúmeras ações de sensibilização para profissionais ao longo de três anos, tendo sido um fator de aceleração do interesse pela gestão da qualidade no setor.

Estes dois relatórios chamavam a atenção para a importância destas bibliotecas no funcionamento do sistema biblioteconómico nacional e para a qualidade da informação prestada ao serviço público, aliadas à divulgação das práticas de gestão da qualidade, nomeadamente o modelo da EFQM (European Foundation for Quality Management), ainda pouco conhecido em Portugal. Paralelamente, incluíam também na sua análise, a abordagem prioritária à informação do setor público com a apresentação e discussão em torno do *Livro Verde sobre a informação do sector público na sociedade da informação* (1999)⁶. Os seus públicos-alvo foram prioritariamente os profissionais e responsáveis de bibliotecas e os decisores políticos.

⁵ A maior parte das bibliotecas da administração central do Estado inquiridas (consideradas no estudo como bibliotecas especializadas) podiam ser inseridas num grande grupo de bibliotecas com estratégias de atuação reativas e defensivas.

⁶ O *Livro Verde*, elaborado mediante proposta de Martin Bangemann, membro da Comissão responsável pelas questões relativas à sociedade da informação, desenvolveu um amplo processo de

A investigação promovida pelos organismos responsáveis pela modernização administrativa em Portugal sofreu uma paragem na década seguinte, tendo sido dada prioridade a outros setores, abandonando-se a investigação realizada no seio da AP em favor da investigação a cargo de outras entidades (universidades, centros de investigação, consultoras).

Só em 2015, a Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA) solicitou uma outra investigação com o objetivo de incentivar o debate sobre o valor e o impacto destas bibliotecas, focalizado na colaboração estratégica, ouvindo e consultando as várias partes interessadas:

3.º Bibliotecas da Administração Central do Estado – que futuros? (2015)

O projeto de investigação foi desenvolvido em dois ciclos de investigação ação, um ciclo de reflexão estratégica a cargo de especialistas e um ciclo de auscultação das partes interessadas através de *workshops do futuro* e análise do mapeamento dos *stakeholders* com apresentação de recomendações ao INA (GIBACE, 2015). Os seus resultados, pela atualidade que apresentam, merecem ser apresentados um pouco mais detalhadamente.

A estratégia de discussão seguida e a metodologia desenvolvida pode ser enquadrada numa linha de confluência de várias metodologias qualitativas: investigação-ação, estudos do futuro e análise de *stakeholders* (GIBACE, 2015; OCHÔA, *et al.*, 2016).

A linha dos estudos do futuro⁷ é uma abordagem e metodologia científica que visam a antecipação ou a construção do futuro, desenvolvida através do envolvimento das partes interessadas, distribuídas por afinidades.

Integrada nos estudos prospetivos e em fase de confluência entre a metodologia da investigação da ação (*action research*) e os estudos do futuro, a abordagem da aprendizagem pela ação participativa (*participatory action learning*) adequa-se ao trabalho dos *think tank* e ao envolvimento das partes interessadas, trabalhando as suas assunções do futuro de forma colaborativa e desenvolvendo ciclos de reflexão interativos e heurísticos, geradores de processos de construção e antecipação do futuro.

Seguindo a metodologia dos *workshops* do futuro (JUNGK e MÜLLERT, 1987; INAYATULLAH 2006; GOULD, 2014) foram constituídos quatro grupos de partes interessadas, aos quais foi dirigido um convite para comentarem a visão apresentada pelo grupo de especialistas, tendo sido realizada uma reunião de trabalho com cada um deles.

consulta iniciado em junho de 1996. Em cooperação com os Estados-membros e os representantes dos cidadãos, grupos de utilizadores, setor privado e, em particular, produtores de conteúdo de informação, foi analisado o modo de propiciar aos cidadãos e às empresas o melhor acesso possível à enorme massa de informações não confidenciais do setor público.

⁷ Os estudos do futuro seguem duas grandes vertentes: a previsão – foco quantitativo – e a prospecção – foco qualitativo. A previsão caracteriza-se por construir um futuro à imagem do passado, enquanto a prospecção orienta-se para um ou vários futuros, apresentando as suas relações dinâmicas, estruturas em evolução, com foco na tomada de decisão e construção do futuro desejado. Para Inayatullah (2013) podem ainda ser acrescentadas a vertente interpretativa visando a compreensão das imagens competitivas do futuro e a vertente crítica que se focaliza no questionamento dos benefícios da realização de certos futuros e nas respetivas metodologias.

A análise de *stakeholders* identificou e caracterizou os respectivos posicionamentos e, num segundo momento, foi realizado o mapeamento do futuro (INAYATULLAH, 2013), utilizando a tipologia de futuros:

- os futuros possíveis;
- os futuros plausíveis (que podem vir a acontecer);
- os futuros prováveis (que possuem maior probabilidade de acontecer dadas a tendências históricas e os dados disponíveis);
- os futuros preferíveis (aqueles que gostaríamos que acontecessem) (Gould, 2014) respondendo às questões – O que irá acontecer? (preditivo); O que pode acontecer? (exploratório).

O Quadro 1 sintetiza os posicionamentos e as visões dos futuros das partes interessadas auscultadas, compostas por representantes de organizações.

Fica, assim, bem patente que a forma como os *stakeholders* organizacionais pensam as dimensões determinantes do sucesso, sustentabilidade e sobrevivência organizacional, exprime distintos potenciais estratégicos ainda não explorados e a merecer atenção por parte dos decisores políticos. Uma área de auscultação deste trabalho que não foi contemplada foi a da audição de grupos de cidadãos, clientes ou não das bibliotecas.

No entanto, uma das áreas consideradas prioritárias continuou a ser a informação da Administração Pública e a exigência de uma abordagem sistémica, holística e dinâmica para a sua gestão.

Relativamente às partes interessadas, o relatório segue o conceito de Correia (2005) filiando-as em dois eixos:

- **Cidadãos e Empresas**, no eixo individual ou privado,
- **Decisores Políticos e Administração**, no eixo coletivo ou público, distinguindo vários subsistemas:

1. Subsistema de informação cidadania – englobando a informação que permite que os cidadãos se tornem membros de pleno direito da sociedade e exerçam os seus direitos cívicos, políticos e sociais. Permite igualmente que as empresas se tornem corpos mais competentes da comunidade, que os decisores políticos entendam melhor os papéis e as necessidades dos indivíduos e das organizações, e que a Administração faculte a informação de cidadania.

2. Subsistema de informação económico e social – englobando a informação que permite que as empresas gerem riqueza e se tornem competitivas. Permite igualmente que os cidadãos efetuem as suas obrigações contributivas e fiscais, que os decisores políticos elaborem as políticas de desenvolvimento económico e social, que a Administração faculte a informação e os serviços necessários para que as empresas e os cidadãos possam gerar riqueza e suprir as respetivas obrigações contributivas e fiscais.

3. Subsistema de informação política – englobando a informação que permite aos decisores políticos obter uma visão holística e articulada das políticas. Permite igualmente aos cidadãos e às empresas compreender o quadro político e os seus efeitos na atividade das empresas e dos cidadãos, e à Administração implementar as políticas de forma eficiente e eficaz.

4. Subsistema de informação administrativa – englobando a informação que permite à Administração cumprir seu papel de apoio ao funcionamento do Estado e da sociedade. Permite igualmente que cidadãos e empresas possam suprir as suas obrigações administrativas, e que os decisores políticos compreendam a natureza da relação entre cidadãos e empresas e do Estado.

Além da sistematização que proporciona, evidenciando as inter-relações entre os diferentes subsistemas e partes interessadas, este modelo teórico permite perceber a lógica sistémica e de coprodução inerente à informação da Administração. Todos desempenham a sua função contributiva, mas que não é mutuamente exclusiva.

O envolvimento dos cidadãos na coisa pública é um elemento essencial da boa governança, contribui para a construção da confiança pública no Estado, fortalece a cidadania e eleva a qualidade da democracia. Esse envolvimento concretiza-se em três níveis:

- o do **acesso**, em que o cidadão acede à informação;
- o da **opinião**, em que o cidadão é consultado;
- o da **participação**, em que o cidadão intervém e se torna parceiro.

O nível do **acesso** à informação é um pré-requisito, a relação é unívoca e passiva: os cidadãos conhecem, compreendem e exercem os seus direitos; o da **opinião** configura uma relação biunívoca e semi-ativa: os cidadãos são consultados e expressam os seus pontos de vista; o da **participação** consubstancia já uma relação biunívoca e ativa: os cidadãos são envolvidos na definição e formulação de políticas, embora cabendo ao Governo a sua execução.

Quadro 1 – Posicionamento e visões dos futuros das partes interessadas⁸

| Entidades participantes | Posicionamento | Futuros |
|---|--|---|
| A | Interesse e colaboração | Os serviços partilhados são um dos futuros possíveis , constituindo a gestão tecnológica uma das estratégias a seguir para um futuro preferível – as BACE como parte integrante de uma política nacional de informação, sublinhando impressivamente uma visão de perda de informação resultante das fusões dos organismos ocorridas nos últimos anos; em que há agregação mas em que o conjunto parece ser menor do que a soma das partes |
| B C D E F | Apresentação de condições diferenciadas e distanciamento face às dificuldades das BACE | O futuro provável apresentado assenta na visão de boas práticas de cada organismo e na integração em <i>clusters</i> radicados na especialização temática e/ou tipológica, considerando que os percursos e as atuais condições destes organismos os distanciam (e continuarão a distanciar) das BACE. |
| G H I J K | Interesse e consolidação dos papéis das secretarias gerais (SG) na gestão da informação em cada ministério, consolidação e visibilidade das competências profissionais Interesse das associações profissionais na definição de políticas públicas para o sistema biblioteconómico nacional e de formação profissional contínua para os profissionais de Informação-Documentação | Os futuros preferíveis passam pela existência de um melhor conhecimento e diagnóstico do setor e por uma visão e uma estratégia governamental que o valorize. Um das áreas prioritárias apontadas será a da formação contínua dos profissionais. As associações profissionais sublinharam a necessidade de políticas públicas e de um órgão de coordenação. Enfatizaram a necessidade da melhoria das competências profissionais, a perda de coleções das BACE e a reorientação dos respetivos profissionais para outras áreas. Genericamente, as SG sublinharam a necessidade de políticas públicas para BACE e de formação profissional contínua para os profissionais. Também foi abordada por algumas a necessidade de uma visão integrada da informação e a convergência com os arquivos. |
| L M N O P Q R S T U V | Interesse no desenvolvimento de uma política e estratégia para o setor que viabilize as oportunidades e desafios | Os futuros preferíveis passam pela melhoria da gestão das BACE: na identificação de áreas de desenvolvimento que acompanhem as tendências internacionais e a correspondente formação; numa maior divulgação dos serviços e coleções especializadas, no reforço e melhoria dos recursos humanos; na adoção de práticas de serviços partilhados e de curadoria de dados. Um dos futuros plausíveis é o acentuar da decadência de algumas bibliotecas se não forem alcançadas estas condições e o seu desaparecimento a curto prazo. |

⁸ Síntese dos posicionamentos dos *stakeholders* consultados no âmbito do estudo (GIBACE, 2015:102).

Porquê apostar na investigação sobre este setor?

Se considerarmos as etapas na história da investigação sobre bibliotecas da administração central do Estado, promovidas no âmbito das políticas de modernização administrativa, conclui-se ter havido oportunidades para abordar os problemas que estas foram enfrentando à medida que foram desenvolvendo serviços adaptados à qualidade esperada pelo cidadão.

À luz das investigações já realizadas, constata-se que sempre que há um reconhecimento dos resultados, o setor biblioteconómico melhora o seu funcionamento, as bibliotecas ganham mais visibilidade social e existe maior receptividade às mesmas por parte de outras entidades.

As evidências existentes demonstram ter havido adesão por parte de indivíduos e organismos, todavia de uma forma não enquadrada numa estratégia mais ampla, metodologicamente estruturada, em articulação com centros de investigação e prolongada ao longo do tempo. Os hiatos verificados também demonstram terem tido consequências negativas para o setor quando não foram exploradas, entre outras, iniciativas de diagnóstico organizacional e estudos sobre os seus pontos fracos, cujo efeito cumulativo se apresenta na atualidade como uma situação preocupante.

O último estudo realizado (GIBACE, 2015) veio apresentar uma situação para a qual é preciso voltar a fazer refletir os vários intervenientes, dada a variedade de iniciativas a empreender, desde o desenvolvimento de competências em informação/documentação, até, uma vez mais, à melhoria dos serviços prestados.

Na atual fase de consagração no ordenamento jurídico do princípio da Administração Aberta, do direito de acesso à informação da Administração⁹ e das políticas de governo aberto, uma das áreas estratégicas a consolidar diz, por isso, respeito ao modelo de gestão dos serviços de informação da AP visando um pleno funcionamento do governo aberto, aqui se enquadrando a importância de um promotor da inovação colaborativa com o cidadão, como é o caso do LabX e do seu potencial papel na melhoria do funcionamento das bibliotecas.

Considerando a importância que os investigadores – individual ou coletivamente – e os cidadãos podem assumir na definição das políticas públicas, são assim necessários contributos de vários agentes da sociedade para repensar o funcionamento e efetivar a operacionalização da mudança no setor.

⁹ Na última década, o sector do património cultural Europeu desenvolveu iniciativas conducentes a tornar as suas coleções disponíveis e relevante na WWW. No âmbito de proporcionar o acesso e reutilização da informação constante nos acervos públicos, a implementação da Diretiva PSI – *Public Sector Information*, tem potencial para ser de grande impacto para os museus, bibliotecas e arquivos. Ver: Diretiva 2013/37/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que altera a Diretiva 2003/98/CE, relativa à reutilização de informações do setor público, de 17 de novembro. Disponível em:

<http://eur-ex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:175:0001:0008:PT:PDF>.

Versão consolidada em:

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:02003L0098-](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:02003L0098-20130717&from=EN)

[20130717&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:02003L0098-20130717&from=EN). Ver também, sobre a implementação da PSI em Portugal: Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, disponível em: <https://dre.pt/application/file/75180115>; e Lei n.º 46/2007, de 24 de agosto (revogada), disponível em: <https://dre.pt/application/file/640824>.

Referências bibliográficas

BERGMANN, M. [et al.]

2012 *Methods for transdisciplinary research : a primer for practice*. Frankfurt : Campus Verlag, 2012.

BOLT, S.; BURGE, S., ed.

2011 *Guidelines for libraries of government departments*. The Hague : IFLA, 2011.

CORREIA, Z. P.

2005 Towards a stakeholder model for the co-production of the public-sector information system. *Information Research*. [Em linha]. 10:3 (2005). [Consult. 16 out. 2016]. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/10-3/paper228.html>.

DENZIN, N.

2002 The Interpretative process. In HUBERMAN, M.; MILES, M. – *The Qualitative researcher's companion*. Thousand Oaks : Sage Publication, 2002. p. 349-366.

ESKELINEN, J. [et al.], ed.

2015 *Citizen-driven innovation : a guidebook for city mayors and public administrators*. [Em linha]. Washington : The World Bank and European Network of Living Labs, 2015. [Consult. 16 out. 2016]. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/21984/Citizen_Driven_Innovation_Full.pdf?sequence=9.

EUROPEAN COMMISSION

1998 *Public sector information : key resource for Europe*. Luxembourg : European Commission, 1998. Disponível em: ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp_en.pdf.

FERRAZ, D.; MADUREIRA, C.

2006 *Modelos de formação de dirigentes públicos : análise comparativa*. Oeiras : INA, 2006.

GIBACE - Grupo Informal Bibliotecas da Administração Central do Estado

2015 *Bibliotecas da Administração Central do Estado : que futuros?* [Em linha]. Lisboa : INA, 2015. [Consult. 16 out. 2016]. Disponível em: <http://repap.ina.pt/handle/10782/647>

GODET, M.

1993 *Manual de prospectiva estratégica : da antecipação à ação*. Lisboa : D. Quixote, 1993.

GOULD, S.

2014 *Leading through futures thinking: an introduction to using futures thinking questioning and methods and guideline on how to facilitate a basic : Strategic Foresight session*. [Em linha]. 2014. [Consult. 16 out. 2016]. Disponível em: http://communitydoor.org.au/sites/default/files/strategic_foresight_facilitation_guideline_v1.pdf

INAYATULLAH, S.

2013 Futures studies: theories and methods. In GUTIERREZ JUNQUERA, Fernando, ed. - *There's a future : visions for a better world*. Madrid : BBVA, 2013. p. 36-66.

INAYATULLAH, S.

2006 Anticipatory action learning : theory and practice. *Futures*. 38 (2006) 656-666.

JUNGK, R.; MULLERT, N.

1987 *Future workshops : how to create desirable futures*. London : Institute for Social Inventions, 1987.

LASCOUMES, P.; LE GALÈS, P.

2007 *Sociologie de l'action publique*. Paris : Armand Colin, 2007.

LEVIN, B.

2009 How governments decide : the role of research. In DESJARDINS, R.; RUBENSON, K. - *Research of us research for education policy in an era of transnational policymaking* . Saarbrucken : Verlag, 2009. p. 44-57.

MISSÃO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

1997 *Livro verde para a sociedade da informação*. Lisboa : MSI, 1997. Disponível em: <http://homepage.ufp.pt/lmbg/formacao/lvfinal.pdf>.

MITCHAM, C.; BRIGGLE, A.

2007 Ciencia y política : perspectiva histórica y modelos alternativos. *Revista CTS*. 8:3 (2007) 143-158.

OCHÔA, P., coord.

1998 *Gestão da qualidade : relatórios de investigação nas bibliotecas da Administração Pública*. [Lisboa]: M.E./S.G., Centro de Documentação, 1998.

OCHÔA, P.; PINTO, L.G., coord.

1999 *Monitorização da qualidade nos centros de documentação : relatório de investigação : MonitorDoc*. Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Educação, 1999.

OCHÔA, P. [et al.]

2016 Contributos da confluência de metodologias qualitativas para as políticas de modernização administrativa em Portugal : investigação-ação, estudos de futuro e análise de *stakeholders*. In CONGRESSO IBERO-AMERICANO EM INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA - CIAIQ2016, 5º, Porto, 2016 - *Atas : investigação qualitativa em Ciências Sociais*. vol. 3, p. 341-350. Disponível em: <http://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/958>.

PAULOS, E.; HONICKY, R.; HOOKER, B.

2008 Citizen science : enabling participatory urbanism. In FOTH, M., ed. - *Urban informatics : community integration and implementation*. Hershey, PA : Information Science Reference; IGI Global, 2008. Chapter XXVIII.

PEKEL, J.; FALLON, J.; KAMENOV, L.

2014 *Public sector information in cultural heritage institutions*. Topic Report n.º 2014/06. ePSIplatform. Disponível em: http://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/library/201406_public_sector_information_in_cultural_he_ritage_institutions.pdf.

PINTO L. G.

2012 *Dimensões estratégicas e emergentes da avaliação do desempenho : modelos, dinâmicas e impactos na Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa : 1989-2009*. Alcalá de Henares : Universidad de Alcalá, 2012. [Consult. nov. 2013].

Disponível em:

<http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/17141/TESIS%20LEONOR%20GASPAR%20PINTO.pdf?sequence=1>

Paula Ochôa | poc.paula@gmail.com

Centro de História d'Aquém e d'Além Mar (CHAM), Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa e Universidade dos Açores

Paulo J. S. Barata | paulobarata2009@gmail.com

Biblioteca Nacional de Portugal

Rosa Galvão | rgalvão@bnportugal.pt

Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades (CIDEHUS), Universidade de Évora

Vera Batalha | vera.batalha@ina.pt

Direção-Geral de Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA)

Leonor Gaspar Pinto | lgpinto@sapo.pt

Centro de História d'Aquém e d'Além Mar (CHAM), Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa e Universidade dos Açores