

As bibliotecas públicas na inclusão social de migrantes forçados na Área Metropolitana de Lisboa

Public libraries in the social inclusion of forced migrants in the Lisbon Metropolitan Area

Sofia Serra

Centro de Estudos Clássicos, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Alameda da Universidade, Portugal.

ORCID: 0000-0002-8953-4126

Jorge Revez

Centro de Estudos Clássicos, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Alameda da Universidade, Portugal.

Email: jrevez@campus.ul.pt

ORCID: 0000-0002-3058-943X

RESUMO

A inclusão social dos migrantes forçados inclui a resposta às suas necessidades informacionais. Esta investigação procura analisar as perceções dos bibliotecários públicos sobre o papel das bibliotecas públicas nesse processo. Tendo por base o paradigma construtivista, o método de estudo de caso e a técnica do inquérito por entrevista semidiretiva, investigam-se dezasseis bibliotecas públicas municipais da Área Metropolitana de Lisboa. Dos resultados, destaca-se que os migrantes forçados não são utilizadores identificados destas bibliotecas. Porém, os bibliotecários públicos equiparam-nos aos migrantes económicos nas necessidades e comportamentos informacionais, destacando a importância do acesso gratuito à internet, a recursos em línguas estrangeiras, a cursos de língua portuguesa, e da ajuda na interação com plataformas em linha. Como lacunas, existem poucos cursos de português para estrangeiros, reduzida prática na procura de emprego, de habitação e na colaboração inclusiva com as escolas, e limitações espaciais e de recursos humanos e financeiros. Estas dificuldades podem ser ultrapassadas pela motivação para cumprimento da missão social inclusiva da biblioteca pública, pela acessibilidade universal e ambiente informal, e pelo fomento da coesão

e do capital social. Enquanto a missão das bibliotecas está ajustada à inclusão de migrantes forçados, a formação dos bibliotecários poderá ser melhorada nesta área. Perante os resultados, recomenda-se maior proatividade da biblioteca pública e a colaboração com as redes de inclusão existentes. Em conclusão, pretende-se sensibilizar para a urgência do desenvolvimento de um plano estratégico para as bibliotecas públicas portuguesas para a inclusão social de migrantes forçados, e promover a legitimação institucional e social das mesmas.

Palavras-chave: migrantes forçados, refugiados, requerentes de asilo, bibliotecas públicas, biblioteconomia social, inclusão social, capital social, Área Metropolitana de Lisboa

ABSTRACT

The social inclusion of forced migrants includes responding to their information needs. This investigation seeks to analyze public librarians' perceptions of the role of public libraries in such process. The research framework is the constructivist paradigm and uses the case study method to, through the semi-directive interview technique, investigate sixteen municipal public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. The results highlight that forced migrants are not identified users of these libraries. However, public librarians equate them to economic migrants in informational needs and behaviors, highlighting the importance of free internet access, the resources in foreign languages, the Portuguese language courses, and the help to interact with online platforms. As shortcomings, there are few Portuguese courses for foreigners, limited practice in job search, housing and inclusive collaboration with schools, and limitations in terms of space and human and financial resources. These difficulties can be overcome with the motivation to fulfil the public library's inclusive social mission, its universal accessibility and informal environment, and the promotions of cohesion and social capital. While the mission of libraries fits the purpose of forced migrants' inclusion, the education and training of librarians could be improved. It is recommended that the public libraries increase their proactivity and collaboration with existing inclusion networks. In conclusion, this research aims to raise awareness of the urgency of developing a strategic plan for Portuguese public libraries for the social inclusion of forced migrants, and to promote its institutional and social legitimacy.

Keywords: forced migrants, refugees, asylum seekers, public libraries, social librarianship, social inclusion, social capital, Lisbon Metropolitan Area

Como citar: Serra, S., & Revez, J. (2023). As bibliotecas públicas na inclusão social de migrantes forçados na Área Metropolitana de Lisboa. In S.M. Cardama, D.L. Arias, & M.L.P. Valentim (Eds.), *Aportaciones españolas y portuguesas a la iConference 2023*, evento híbrido, 13-17/27-29 de marzo del 2023, Acta, *Advanced Notes in Information Science*, volume 5 (pp. 49-99). Pro-Metrics: Tallinn, Estonia. DOI: 10.47909/978-9916-9906-9-8.50.

Copyright: © 2023, The author(s). This is an open-access work distributed under the terms of the CC BY-NC 4.0 license, which permits copying and redistributing the material in any medium or format, adapting, transforming, and building upon the material as long as the license terms are followed.

INTRODUÇÃO

Migrações forçadas: definições e situação atual

As migrações forçadas são um problema humanitário global. Segundo estimativas do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, no final de 2021, 89.3 milhões de pessoas tinham sido forçadas a deslocação da sua origem em todo o mundo, incluindo 27.1 milhões refugiados e 4.6 milhões de requerentes de asilo (European Asylum Support Office, 2021; UNHCR, 2022).

As pessoas forçadas a deslocarem-se classificam-se, essencialmente, em dois grandes grupos: os refugiados e os requerentes de asilo; e os deslocados internos. Enquanto o primeiro grupo abarca indivíduos que, na sua deslocação, atravessaram fronteiras internacionais; o segundo engloba aqueles que foram obrigados a deslocações no interior do seu próprio país (European Asylum Support Office, 2021; UNHCR, 2019). No contexto desta investigação, foram apenas considerados os migrantes forçados com estatuto de refugiado e os requerentes de asilo.

As definições de refugiado e de requerente de asilo abrangem múltiplos subestatutos ao abrigo de convenções, declarações e protocolos internacionais, com destaque para a Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos

Refugiados (Convenção de Genebra, 1951), e o seu Protocolo de 1967 (Oliveira, 2021). Considera-se “refugiado” qualquer pessoa que se encontre fora do seu país de origem (de que é nacional, ou onde residia habitualmente em caso de apatridia) e necessite de proteção internacional por diversas razões (raça, religião, grupo social, nacionalidade, opinião política), que a tornam alvo de perseguição e colocam a sua vida e liberdade em risco nesse local, não podendo, por isso, ser protegido por esse país (European Migration Network, 2018; UNHCR, 2021c). O termo “requerente de asilo” corresponde a uma pessoa que procura proteção internacional, podendo ou não já ter feito o pedido de reconhecimento do estatuto de refugiado ou outro estatuto de proteção internacional complementar, mas que ainda não teve uma decisão final sobre o mesmo (European Migration Network, 2018; UNHCR, 2021a).

Apesar de Portugal não ser um dos principais países de destino destes migrantes forçados a nível mundial, ou mesmo europeu, tem vindo a demonstrar recetividade e a acolher estes migrantes com crescente assiduidade, nomeadamente desde a invasão russa da Ucrânia em fevereiro de 2022 (Oliveira, 2021).

Novas paisagens e necessidades informacionais dos migrantes forçados

O processo de migração forçada provoca mudanças nos contextos socioculturais, nos ambientes de informação e nas necessidades informacionais dos indivíduos (Caidi et al., 2010; Le Louvier, 2019; Lloyd, 2015; Lloyd et al., 2013). Perante situações de pobreza informacional e ambientes informacionais desconhecidos e fraturados, é necessário promover o acesso e a interpretação da informação (Barckow and Pierce, 2017; Caidi et al., 2010; Dannenbaum,

2019; Díaz Andrade and Doolin, 2016; Khoir and Du, 2020; Koscieljew, 2019; Lloyd, 2017, 2020; Lloyd et al., 2017; Shepherd et al., 2018; Wang et al., 2020). Segundo Le Louvier, a criação de relações sociais significativas é importante na reedificação das paisagens informacionais e na adaptação das práticas de informação (Le Louvier, 2019).

Vários investigadores identificaram que estes migrantes valorizam a informação sobre alojamento, finanças, emprego, saúde, educação, comunicação, língua local, direitos e deveres, lazer, e literacia digital e dos media (Caidi et al., 2010; Díaz Andrade and Doolin, 2018; Kennan et al., 2011; Le Louvier, 2019; Le Louvier and Innocenti, 2019; Lison, 2016; Oduntan and Ruthven, 2019). Inicialmente, privilegiam informação premente para a sobrevivência imediata, mas depois estas necessidades englobam também o funcionamento institucional e legal, o bem-estar social, e a cultura local (Akullo and Odong, 2017; City of Sanctuary, 2020; Hassan and Wolfram, 2019; Shepherd et al., 2018; Vincent and Clark, 2020; Wang et al., 2020).

Inclusão social: capital social, multiculturalidade e coesão social

O fenómeno da inclusão social é multidimensional e complexo, remetendo para as esferas das relações interpessoais, da autonomia, da identidade cultural, do sentimento de pertença à comunidade, e da intervenção cívica (Ager and Strang, 2008; Constantino, 2019; Cordier et al., 2017; Díaz Andrade and Doolin, 2016; Meixner and Spitzner, 2021). Segundo as Nações Unidas, é um processo de melhoria do bem-estar e da participação social dos indivíduos marginalizados, que envolve o acesso à educação, cuidados de saúde, infraestruturas, emprego, e envolvimento na vida

política, cultural e social (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016).

Os principais obstáculos à inclusão social dos migrantes forçados são o desemprego, o desconhecimento da língua, cultura e sistemas de informação locais, o acesso à educação e a cuidados de saúde, e a iliteracia digital (Mesthenes and Ioannidi, 2002; Santos, 2015; Wang et al., 2020; Zarro, 2017). A inclusão social pode ser encarada como um problema de acesso, compreensão e adequação da informação (Caidi and Allard, 2005; Mckeown, 2016; Oduntan and Ruthven, 2021; Reisdorf and Rhinesmith, 2020). Nestas situações, os migrantes forçados têm menor capacidade de decisão e de participação social, o que pode potenciar os obstáculos mencionados (Lloyd et al., 2013, 2016).

O desenvolvimento de relacionamentos pessoais significativos na comunidade também é fundamental para a inclusão (Hart, 2007). Esse capital social é multidimensional e pode associar-se ao acesso à informação, ao desenvolvimento de sentimentos de confiança, pertença, solidariedade e colaboração, à participação cívica e à coesão em sociedades multiculturais (Ager and Strang, 2008; Alvim, 2015; Elbeshausen and Skov, 2004; Ferguson, 2012; Pacífico, 2009; Putnam, 2000; Shuva, 2021; Togores, 2014; Wojciechowska and Topolska, 2021; Zetter et al., 2006). A sua criação é favorecida pela existência de oportunidades e de espaços de encontro e diálogo, como as bibliotecas públicas (Giglietto et al., 2019; Strang and Ager, 2010).

Tendo em conta que as migrações forçadas são situações de redução do capital social, é fundamental que os migrantes estabeleçam relações interpessoais que facilitem o acesso e a interpretação da informação, contribuindo para a sua inclusão (Audunson et al., 2011; Caidi and Allard,

2005; Crisp and Taket, 2020; Elbeshausen and Skov, 2004; Ferguson, 2012; Le Louvier, 2019).

Missão social das bibliotecas públicas

A biblioteca pública tem um pendor social basilar, defendendo a igualdade no acesso à informação, a liberdade e a inclusão social (Almeida, 2017). A sua missão social, plasmada em múltiplos documentos orientadores (IFLA/FAIFE, 1999, 2002; IFLA/UNESCO, 1994, 2001; PULMAN, 2003), remete para o respeito pelos direitos humanos, a não discriminação, a democracia, a cidadania, a justiça social, e a defesa da heterogeneidade linguística, cultural e identitária (Alvim, 2015; Calixto, 2007; Gorham et al., 2016; IFLA, 2005, 2009; IFLA/UNESCO, 2001, 2012; Koontz and Gubbin, 2010; Meneses Tello, 2013; Rodriguez, 2019). Como espaço seguro de encontro, a biblioteca potencia a criação de relações interpessoais, a confiança, o sentimento de pertença e a coesão social (Alvim, 2015; Audunson et al., 2007; Calixto et al., 2012; Ferguson, 2012; Gómez-Hernández et al., 2017; IFLA/UNESCO, 2001; Johnson, 2010; Koontz and Gubbin, 2010; PULMAN, 2003).

A Biblioteconomia social reflete a preocupação com o contexto social em que as bibliotecas se inserem, incluindo as necessidades informacionais das comunidades (Anna et al., 2018; Civallero, 2016; Dannenbaum, 2019; Díaz-Jatuf, 2013, 2017; Faggiolani and Galluzzi, 2015; Lindemann, 2014; Meneses Tello, 2013; Rojas Morales, 2016; Tanus and Silva, 2019). No caso dos migrantes forçados, estas necessidades passam pelo acesso à internet e a recursos tecnológicos, a recursos nas línguas nativas, a informação prática e jurídica, a ajuda na interação com serviços digitais, a cursos de língua, cidadania e cultura local, de

literacia digital e da informação, de empreendedorismo e planeamento profissional, assim como a atividades culturais e de lazer, e ao desenvolvimento de relações sociais (Dannenbaum, 2019; IFLA, 2018; Khoir et al., 2017; Koscieljew, 2019; Lloyd et al., 2016; Mabi, 2018; Mckeown, 2016; Pilerot, 2018; Wang et al., 2020).

Os principais obstáculos institucionais na utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados relacionam-se com a acessibilidade, as limitações financeiras, materiais e de recursos humanos, assim como com a formação dos bibliotecários. Do ponto de vista dos migrantes, salienta-se o isolamento, a iliteracia, e o preconceito ou desconhecimento sobre a biblioteca (Caidi and Allard, 2005; City of Sanctuary, 2020; Goulding, 2016; Lison, 2016; Togores, 2014; Wang et al., 2020; Wojciechowska and Topolska, 2021). Para ultrapassar estas limitações, é fulcral o investimento na formação dos bibliotecários (domínio de línguas, multiculturalidade e trabalho interdisciplinar); e o desenvolvimento de abordagens colaborativas com outras entidades (para otimização de recursos, incremento de financiamento, e desenvolvimento de projetos mais profícuos) (Crisp and Taket, 2020; Dutch and Muddiman, 2001; Elbeshausen and Skov, 2004; Giesler, 2019; IFLA, 2018; Khoir et al., 2017; Moxley and Abbas, 2016; Togores, 2014; Wang et al., 2020).

No âmbito da inclusão social destas comunidades, algumas áreas em que as bibliotecas públicas devem apostar são: a divulgação eficaz dos seus serviços e produtos; a tradução de informação prática sobre a comunidade de acolhimento (Bolt and Gerasimidou, 2020; Eskola et al., 2017; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017; Lison, 2016; Shepherd et al., 2018); o fomento da educação, da aprendizagem ao longo da vida (Alvim,

2015; IFLA, 2002, 2004; IFLA/UNESCO, 1994, 2001; PULMAN, 2003) e do emprego (Audunson et al., 2011; Togores, 2014; Yavuzdemir, 2019); assim como a participação dos migrantes no desenvolvimento das estratégias inclusivas (Ashraf, 2017; Crisp and Taket, 2020; Grossman et al., 2021).

Apesar dos múltiplos exemplos internacionais de atuação da biblioteca pública no âmbito da inclusão social de migrantes forçados, não existem estudos aprofundados e atuais para a realidade portuguesa. É perante este desconhecimento que a presente investigação assume o seu cariz inédito e pertinente. Recorrendo às perceções dos bibliotecários públicos da Área Metropolitana de Lisboa (AML), procura-se responder à seguinte questão de investigação: qual é o papel das bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo na AML?

METODOLOGIA

A amostra foi delimitada, por conveniência, a dezoito bibliotecas municipais dos dezoito municípios da AML: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

Partindo do objetivo geral de analisar o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas na inclusão social de refugiados e de requerentes de asilo, incluindo a relação estabelecida entre os bibliotecários públicos e estas comunidades no espaço da AML, desenharam-se cinco objetivos específicos:

1. Conhecer a perceção dos bibliotecários públicos sobre as necessidades informacionais, comportamento

- informacional e padrões de utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados;
2. Compreender como as bibliotecas públicas se podem conceber como espaços inclusivos, colaborando para o empoderamento dos migrantes forçados, para a construção de capital social e para a coesão social;
 3. Inquirir sobre a necessidade de as bibliotecas públicas ajustarem a sua missão para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
 4. Investigar sobre o ajustamento da formação dos bibliotecários públicos e o desenvolvimento de estratégias pessoais para responderem às necessidades informacionais e promoverem a inclusão social dos migrantes forçados;
 5. Identificar colaborações das bibliotecas públicas da AML com outras instituições, no âmbito da inclusão social de migrantes forçados.

Para o enquadramento teórico da investigação foi escolhido o paradigma construtivista, que assume que a realidade e o conhecimento são complexos, social e ativamente construídos, mutáveis e contextualizados (Amado, 2014; Cohen et al., 2018; Creswell and Creswell, 2018; Gonçalves and Gonçalves, 2021; Mertens, 2010).

O método de investigação é o estudo de caso, que permite aprofundar e compreender o “como” ou o “porquê” de um fenómeno social complexo de forma detalhada (Cohen et al., 2018; Escalante Gómez, 2021; Fortin, 2009; Gauthier, 2009; Yin, 2015). É um estudo de caso do tipo descritivo (Amado, 2014; Yin, 2015), mas também exploratório (Cohen et al., 2018; Yin, 2015); único,

do tipo integrado, inclusivo ou ramificado com unidades múltiplas de análise que cor-respondem a cada uma bibliotecas da amostra (Amado, 2014; Coutinho, 2015; Yin, 2015). A AML engloba dezoito municípios de duas sub-regiões (Grande Lisboa e Península de Setúbal), num total de dezassete cidades e 118 freguesias. Segundo os dados provisórios do Censos 2021, é a área metropolitana mais populosa (NUTS III) de Portugal, com cerca de 27,75% da população portuguesa), o que corresponde à maior concentração populacional do país (952,1 indivíduos por km²) (Área Metropolitana de Lisboa, 2021; Atlas digital da Área Metropolitana de Lisboa, s.d.; PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, s.d.). Esta região metropolitana tem um peso importante no acolhimento de migrantes forçados em Portugal. Em 2011, aproximadamente 41% dos migrantes forçados oriundos de programas da União Europeia vivia na AML - 35% em Lisboa e 6% em Setúbal, enquanto 70% dos migrantes forçados com candidaturas espontâneas em Portugal vivia nos distritos de Lisboa, Santarém e Setúbal. Estes aspetos justificam a escolha da AML como caso de estudo (Matos, 2019).

As redes de bibliotecas municipais e/ou bibliotecas municipais centrais selecionadas para a investigação foram as seguintes: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita; Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira Para a recolha de dados foi utilizada a técnica do inquérito por entrevista semidiretiva por video-conferência a bibliotecários públicos da AML (Cohen et al., 2018; Gauthier, 2009; Ghiglione and Matalon, 2005; Rosa and Arnoldi, 2006). O guião da entrevista incluiu sete questões de resposta aberta e foi criado seguindo os

cinco objetivos específicos da investigação. A análise de dados foi realizada através da análise de conteúdo (Amado, 2014; Bardin, 2011; Bell and Waters, 2018; Brandão et al., 2021; Campenhoudt et al., 2019; Cohen et al., 2018; Coutinho, 2015; Ghiglione and Matalon, 2005; Magalhães and Paul, 2021). Neste sentido foi realizada uma categorização prévia (baseada na revisão da literatura e nos objetivos da investigação) para criar as questões da entrevista e facilitar a posterior análise dos dados (Amado, 2014). O guião da entrevista foi organizado em blocos temáticos relacionados com os objetivos: necessidades e comportamento informacional dos migrantes forçados e resposta da biblioteca; a biblioteca pública como espaço inclusivo de empoderamento e desenvolvimento social; a missão da biblioteca pública; a formação e estratégias pessoais dos bibliotecários públicos para responder às necessidades informacionais e promover a inclusão social dos migrantes forçados; e as colaborações institucionais da biblioteca pública neste âmbito.

RESULTADOS

Das dezoito bibliotecas municipais da amostra, apenas as de Mafra e de Odivelas se recusaram a participar na investigação. Os dezasseis respondentes caracterizam-se como: Chefe de Divisão/Coordenador de Bibliotecas (n=11); técnico superior com funções de bibliotecário (n=4); e técnico superior da Divisão de Bibliotecas sem funções atuais de bibliotecário (n=1). As entrevistas foram realizadas entre 31 de janeiro e 11 de março de 2022, com uma duração média aproximada de 62 minutos por entrevista.

Os resultados estão sumarizados na Tabela 1.

Tabela 1. Resultados da investigação

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
Identificação dos MF (Migrantes forçados) como utilizadores da biblioteca pública		MF não identificados como utilizadores
		Não discriminação dos utilizadores estrangeiros quanto ao estatuto migratório
Necessidades e comportamento informacional dos MF		Pouca ou nenhuma experiência com MF
		Paralelismo com migrantes económicos
		Colocação de hipóteses
		Acesso gratuito à internet
		Recursos tecnológicos
		Recursos em línguas estrangeiras
		Recursos para aprendizagem da língua e cultura portuguesas (manuais, livros bilingues, dicionários)
		Cursos de língua portuguesa
		Auxílio na interação com plataformas em linha
		Auxílio na procura de emprego e de habitação
	Informações práticas e traduzidas sobre o quotidiano local	

(Continuado)

Tabela 1. Continuado

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
Padrão de utilização da biblioteca pública	Semelhante ao dos restantes utilizadores	
Aspectos positivos	Espaço acolhedor, informal, de proximidade e de confiança Motivação dos bibliotecários Gratuitidade de serviços e produtos Recursos tecnológicos Acesso à internet Serviço digital multilingue de periódicos Referenciação a partir de outras instituições Auxílio em questões burocráticas e administrativas Digitalização e reprodução de documentos Atividades culturais	

(Continuado)

Tabela 1. Continuado

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
<p>Satisfação pela biblioteca pública das necessidades informacionais dos MF através do desenvolvimento de serviços e produtos</p>	<p>Aspetos negativos</p>	<p>Desconhecimento sobre as necessidades dos MF Escassez de serviços e de produtos para os MF Lacunas na formação em línguas estrangeiras e sobre comunidades multiculturais Escassez de cursos de alfabetização e de português para estrangeiros Limitações de recursos em línguas estrangeiras Limitações de espaço (local de encontro e reunião) Limitações de recursos humanos e financeiros Dificuldade em justificar a aposta nestas comunidades perante as tutelas Dificuldade na divulgação de serviços e produtos junto dos MF e outras entidades Dificuldade na integração nas redes de inclusão Inexistência de interação com as bibliotecas escolares direcionada para a inclusão dos alunos MF Reduzida sensibilização para o papel da BP na procura de emprego e de habitação</p>

(Continuado)

Tabela 1. Continuado

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
Características da biblioteca pública associadas à promoção da inclusão social dos MF		<p>Espaços inclusivos, igualitários, de empoderamento</p> <p>Espaços de encontro</p> <p>Acessibilidade universal</p> <p>Promoção de bem-estar, valores democráticos, cidadania, liberdade intelectual, acesso à informação e diálogo intercultural</p> <p>Preservação da herança e identidade cultural</p> <p>Desenvolvimento de relações sociais/ capital social</p> <p>Promoção do sentimento de pertença</p> <p>Promoção da coesão social</p> <p>Promoção da participação cívica</p> <p>Espaço de aprendizagem</p>
Estratégia participativa no desenvolvimento e avaliação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública		<p>Aposta não consistente em estratégias participativas</p>

(Continuado)

Tabela 1. Continuado

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
Divulgação dos serviços e produtos inclusivos da biblioteca pública		Estratégias atuais pouco eficazes para captar os MF (por exemplo, informação apenas em português)
Impacto da ação inclusiva da biblioteca pública	<i>Impacto na biblioteca pública</i> <i>Impacto na comunidade</i>	Legitimação da biblioteca pública perante as tutelas Reconhecimento social Sensibilização social para a causa Promoção da diversidade cultural e linguística e dos valores do respeito e da tolerância
Missão inclusiva da biblioteca pública		Adequação da missão por ser social e inclusiva Eventuais reajustamentos após contacto com MF Responsabilidade profissional e ética
Formação dos bibliotecários públicos para promover a inclusão social dos MF		Desajustamento entre a formação académica e profissional e a prática biblioteconómica Sugestão de formação sobre comunidades multiculturais

(Continuado)

Tabela 1. Continuado

Temática	Subtemática	Ideias expressas pelos bibliotecários públicos
Estratégias pessoais inclusivas dos bibliotecários públicos		<p data-bbox="267 814 291 913">Empatia</p> <p data-bbox="303 186 327 913">Proatividade para conhecer outras culturas e a realidade dos MF</p>
Colaborações institucionais inclusivas das bibliotecas públicas		<p data-bbox="394 442 418 913">Reconhecimento do valor das parcerias</p> <p data-bbox="467 343 491 913">Escassez/inexistência de parcerias neste âmbito</p> <p data-bbox="503 227 527 913">Dificuldades na integração em redes inclusivas existentes</p> <p data-bbox="539 236 601 913">Necessidade de divulgação das valências e da motivação social das BP</p>

Necessidades informacionais, comportamento informacional e utilização das bibliotecas públicas pelos migrantes forçados

Os bibliotecários entrevistados não identificaram migrantes forçados como utilizadores das suas bibliotecas, tendo, por isso, pouca ou nenhuma experiência de serviço a esta comunidade. Na maioria dos casos, optaram por recorrer à experiência que tinham com migrantes económicos para responder às questões, mas alertaram para eventuais particularidades que os migrantes forçados pudessem apresentar.

Sobre o padrão de utilização da biblioteca pública pelos migrantes forçados, consideraram que poderia ser semelhante ao dos restantes utilizadores.

Em termos de necessidades informacionais, as mais destacadas foram: acesso à internet, a recursos tecnológicos, em línguas estrangeiras e informações práticas sobre o quotidiano local; cursos de língua portuguesa; e ajuda na interação com plataformas em linha, na procura de emprego e habitação.

Na resposta das suas bibliotecas a essas necessidades, os inquiridos identificaram como mais-valias o facto de estas serem espaços acolhedores, informais, e de proximidade, com profissionais de informação motivados. Também foi referida a gratuitidade de serviços e produtos (como o acesso à internet e a serviços digitais multilingues de periódicos); a referência a partir de outras instituições; o auxílio na interação com plataformas administrativas; e o desenvolvimento de atividades culturais.

As maiores dificuldades identificadas foram: o desconhecimento sobre os migrantes forçados; a escassez de recursos humanos e financeiros; a carência de recursos em

línguas estrangeiras; os poucos cursos de português para estrangeiros; e as limitações de espaço da biblioteca. Outros obstáculos mencionados passaram pela justificação do investimento nestas comunidades perante as tutelas; a não integração nas redes de inclusão existentes; os problemas de divulgação de ideias, serviços e produtos da biblioteca; e as falhas na formação dos bibliotecários sobre comunidades multiculturais e línguas estrangeiras.

Caracterização da biblioteca como entidade inclusiva

Na resposta ao segundo objetivo, os respondentes caracterizaram as suas bibliotecas como espaços inclusivos, de empoderamento, defensores dos valores democráticos, da cidadania, da liberdade intelectual, do acesso à informação e do diálogo intercultural. Apesar de existirem lacunas nos edifícios de algumas bibliotecas, estas foram consideradas como espaços de encontro promotores de bem-estar e desenvolvimento das relações sociais. Também foi mencionado o seu papel na preservação da herança e identidade cultural, e do sentimento de pertença que promove a coesão social. Os bibliotecários defenderam que as suas bibliotecas são espaços de aprendizagem. Em alguns casos, mencionaram a disponibilização de cursos de literacia digital e de língua portuguesa para estrangeiros. Quanto à ajuda na promoção da literacia para a saúde e na procura de habitação e emprego, a maioria considerou que essa era, sobretudo, uma competência de outros serviços municipais.

A investigação revelou não existir uma aposta consistente nas estratégias participativas no desenvolvimento e avaliação de serviços e produtos destas bibliotecas

públicas; assim como na eficácia da sua divulgação para captar os migrantes forçados, particularmente por ser feita apenas em português.

Os respondentes consideraram que a ação das suas bibliotecas em prol da inclusão social dos migrantes forçados tem impacto na legitimação institucional junto das tutelas e da sociedade, na sensibilização social para a temática, e na defesa da diversidade cultural e linguística, do respeito e da tolerância na sociedade de acolhimento.

Ajustamento da missão da biblioteca pública

A maioria dos bibliotecários da amostra consideraram que a missão das suas bibliotecas públicas, por ser social e inclusiva, respondia às necessidades informacionais dos migrantes forçados e promovia a sua inclusão. Ainda assim, não deixaram de acrescentar que poderia vir a ser necessário reformular essa missão quando conhecessem as reais necessidades dos migrantes nas suas comunidades.

Adequação da formação e estratégias pessoais dos bibliotecários públicos

Os bibliotecários referiram existir um desajustamento entre a formação académica e profissional (organizada pelas tutelas e associações profissionais) e a prática biblioteconómica real ao nível do serviço às comunidades migrantes forçadas. Foi sugerida a aposta em formação sobre o serviço a comunidades multiculturais.

No âmbito das estratégias pessoais para a inclusão destas comunidades, os bibliotecários destacaram a importância da empatia e do interesse por conhecer outras culturas e a realidade das migrações forçadas.

Colaborações interinstitucionais inclusivas da biblioteca pública

Os bibliotecários respondentes valorizaram as parcerias direcionadas para a inclusão social dos migrantes forçados entre as bibliotecas públicas e outras entidades, embora estas sejam praticamente inexistentes na amostra. Porém, identificaram colaborações vocacionadas para comunidades migrantes no geral, sobretudo com outros departamentos municipais e com associações culturais, religiosas e de caridade.

Foi reconhecida a necessidade de as bibliotecas divulgarem as suas valências e motivação social junto das entidades que já trabalham no acolhimento e integração dos migrantes forçados. Desta forma, poder-se-ia potenciar a otimização de recursos, a obtenção de financiamento, e a solidez das iniciativas inclusivas.

DISCUSSÃO

Necessidades informacionais dos migrantes forçados

A literatura e os inquiridos concordaram que um dos aspetos primordiais para as bibliotecas públicas servirem os migrantes forçados passa por conhecer as suas necessidades informacionais (Costa et al., 2021; Hoyer, 2011; Lo and Stark, 2020; Morehart, 2018; Togores, 2014; UNHCR, 2021b; Winberry and Potnis, 2021). A investigação demonstrou existir uma predominante visão otimista sobre a capacidade de as bibliotecas responderem a essas necessidades. Todavia, os bibliotecários também admitiram não as conhecer em detalhe, por não contactarem frequentemente com migrantes forçados, refugiando-se sobretudo na sua

experiência com outras tipologias de migrantes que conhecem melhor (Grossman et al., 2021).

Em grande parte, as necessidades identificadas pelos inquiridos corresponderam ao que tem sido identificado noutros trabalhos. Estas podem abranger áreas como a língua e a cultura do país de acolhimento; a educação e a formação; o emprego; a habitação, a saúde; o conhecimento dos sistemas social, legislativo, económico-financeiro e de mobilidade do país de acolhimento; a literacia digital e dos media; a comunicação com a família e amigos; ou a vida social e o lazer (Alam and Imran, 2015; Caidi et al., 2010; Comparte & Integração, 2021; Constantino, 2019; Díaz Andrade and Doolin, 2018; High Commissioner for Migration, 2017; Kennan et al., 2011; Le Louvier, 2019; Le Louvier and Innocenti, 2019; Lison, 2016; Oduntan and Ruthven, 2019; Oliveira, 2021; Twork, 2009).

Também foi referida a necessidade de acesso a recursos em línguas estrangeiras (livros, jornais e revistas), não só para a manutenção de contacto com a cultura de origem e preservação da memória identitária, como para a sua divulgação à sociedade de acolhimento, potenciando a criação de capital social, o sentimento de pertença, a participação cívica, a coesão e a inclusão social (Audunson et al., 2011; Caidi and Allard, 2005; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; Koontz and Gubbin, 2010; Togores, 2014; Wang et al., 2020).

Segundo orientações internacionais, o serviço das bibliotecas públicas às comunidades multiculturais deve incluir a disponibilização de informação prática multilíngue, culturalmente adequada e atualizada para a sua orientação na sociedade de acolhimento (Bolt and Gerasimidou, 2020; IFLA, 2009, 2014; IFLA Library Services

to People with Special Needs Section, 2017; *The Network*, 2021). Contudo, nenhuma das bibliotecas da amostra referiu ter essa informação compilada, embora reconhecessem a sua importância no contexto em análise.

Características inclusivas das bibliotecas públicas

Os bibliotecários entrevistados assumiram a biblioteca pública como um espaço que acolhe todos, e que se orienta por valores fundacionais de luta contra a discriminação no acesso à informação e à cultura, e em prol da aprendizagem contínua e da participação cívica consciente (Alvim, 2015; Gómez-Hernández et al., 2017; IFLA, 2021; IFLA/UNESCO, 1994, 2012; Koontz and Gubbin, 2010; Lo and Stark, 2020; Togores, 2014).

Como espaço igualitário, as bibliotecas públicas da amostra regem-se pelo princípio do respeito por todos os utilizadores. Além de fontes de informação, foram definidas como espaços de igualdade, nas quais os migrantes forçados se podem sentir membros de pleno direito da comunidade. Em relação à acessibilidade, os bibliotecários referiram que a maioria dos seus serviços e produtos são gratuitos, e que muitos não exigem documentos de identificação, à semelhança do que é preconizado na literatura (Fisher et al., 2004; IFLA, 2009; Koontz and Gubbin, 2010; Leeper, 2017; RNBP, 2022; Yavuzdemir, 2019). Contudo, reconheceram que o facto de a sua sinalética não ser multilingue pode ser um obstáculo para os migrantes forçados, como indicado noutras investigações (Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; IFLA, 2009; Togores, 2014).

As bibliotecas públicas analisadas caracterizaram-se também como espaços democráticos, de liberdade de

expressão e de construção da cidadania, em consonância com orientações internacionais. Numa sociedade pluricultural, devem promover o respeito pela cultura e identidade dos migrantes, o reconhecimento social e a preservação da sua herança cultural (IFLA, 2005, 2020; IFLA/FAIFE, 1999, 2002; IFLA/UNESCO, 2012; Koontz and Gubbin, 2010).

Outra ideia que ficou patente foi a de que as bibliotecas públicas inquiridas se consideram espaços agregadores, de reunião e de socialização. Para potenciar essas dinâmicas de inclusão, devem ser espaços confortáveis, convidativos, e também amplos e multifuncionais, o que nem sempre se verifica nas bibliotecas da amostra. No caso dos migrantes forçados, a biblioteca pode funcionar como espaço seguro, “santuário” ou de refúgio (City of Sanctuary, 2020; IFLA, 2018; IFLA/UNESCO, 2012; Vincent, 2018; Vincent and Clark, 2020).

Tal como concebido pelos inquiridos, a biblioteca, enquanto espaço de encontro, pode fomentar experiências positivas e potenciar sentimentos de pertença nos migrantes, não só através de ligações com a comunidade de acolhimento, como também com as comunidades de origem (Alvim, 2015; Atfield et al., 2007; Calixto et al., 2012; Fuchs et al., 2021; Hynie, 2018; IFLA/UNESCO, 2001; Koontz and Gubbin, 2010; Mahoney and Siyambalapitiya, 2017; PULMAN, 2003).

Neste mesmo sentido, os respondentes também consideraram que a biblioteca pode fomentar as relações interpessoais, e que essa capitalização social se associa à redução do isolamento e ao aumento da coesão social (Constantino, 2019). Alguns exemplos de ações nesse sentido, e que vão ao encontro da literatura, incluem a organização de celebrações culturais que enfatizem a diversidade

cultural, étnica e linguística da comunidade (Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016).

Não obstante estas considerações, existe ainda um longo caminho a percorrer em algumas áreas relevantes para a inclusão dos migrantes forçados. Entre estas, destacam-se: a aprendizagem ao longo da vida (cursos de alfabetização e de português, recursos multilingues) (Alvim, 2015; Crawford and Irving, 2013; Cronnelly, 2021; Eskola et al., 2017; Fejes, 2019; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; IFLA, 2002, 2004, 2015, 2020; IFLA/UNESCO, 1994, 2001; PULMAN, 2003; Togores, 2014; UNESCO, 2016; UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2022; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006); a interação com as bibliotecas escolares direcionadas para estas comunidades (Bolt and Gerasimidou, 2020; IFLA, 2015; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017; Paraschiv, 2017; Thomas, 2016; Vincent, 2018; Vincent and Clark, 2020); o auxílio na procura de habitação e de emprego e na promoção da literacia para a saúde (Audunson et al., 2011; Caidi and Allard, 2005; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2020; Khoir et al., 2017; Koontz and Gubbin, 2010; Megersa, 2020; Togores, 2014; Yavuzdemir, 2019; Yeon and Lee, 2021); e a integração de migrantes forçados nas equipas das bibliotecas (American Library Association Council, 2019; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2020; Togores, 2014; Welcome To Your Library, 2007; Yeon and Lee, 2021).

Apesar de não ser a prática mais comum nas bibliotecas da amostra, a maioria dos entrevistados reconheceu os benefícios de incluir os migrantes forçados na conceção, implementação e avaliação dos seus serviços e de produtos, tal como defendido por diversos investigadores (Ashraf, 2017; Crisp and Taket, 2020; Grossman et al., 2021; IFLA, 2021; Togores, 2014; Welcome To Your Library, 2007).

A literatura tem também defendido que as instituições devem procurar captar os migrantes forçados, sobretudo os que desconhecem o conceito ou as valências da biblioteca pública (City of Sanctuary, 2020; Eskola et al., 2017; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; IFLA, 2021; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017; Leeper, 2017; Lison, 2016, 2016; Shepherd et al., 2018; Wang et al., 2020; Yavuzdemir, 2019). Esta investigação revelou lacunas ao nível da divulgação eficaz e diversificada dos serviços e produtos das bibliotecas estudadas, nomeadamente por se cingirem à língua portuguesa.

Os respondentes avaliaram ainda o impacto que a promoção da inclusão social dos migrantes forçados pela biblioteca pública poderia ter. À semelhança de outros estudos, foram destacadas como mais-valias o cumprimento da sua missão social, e a legitimação do seu papel na promoção da solidariedade, da tolerância, do respeito pela diversidade cultural e linguística, do diálogo intercultural e da coesão numa sociedade multicultural (Almeida, 2017; Barckow, 2016; Gómez-Hernández, 2016; IFLA/UNESCO, 2012; Mahoney and Siyambalapatiya, 2017; Oğuz and Kurbanoglu, 2013; *The Network*, 2021; Togores, 2014).

Missão social das bibliotecas públicas

Globalmente, os bibliotecários defenderam que a missão das suas bibliotecas passava pelo serviço universal, inclusivo e não discriminatório à comunidade, de acordo com os valores expressos no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas [58]. Entre estes, destaca-se a defesa dos direitos humanos, da democracia, da cidadania ativa, das decisões informadas, da acessibilidade, da justiça social, da liberdade de expressão, do desenvolvimento do sentimento de pertença comunitário, da multiculturalidade, e da aprendizagem contínua.

Desta forma, e à semelhança do preconizado internacionalmente, a missão foi considerada ajustada para que as suas instituições atuem como espaços seguros, de encontro, promotores do diálogo e do respeito pela heterogeneidade linguística, cultural e identitária (Alvim, 2015; Calixto, 2007; Gorham et al., 2016; IFLA, 2005; IFLA/FAIFE, 1999; IFLA/UNESCO, 2001, 2012; Meneses Tello, 2013; PULMAN, 2003; Rodriguez, 2019; Sipilä, 2015; Sirikul and Dorner, 2016). Ainda assim, os bibliotecários reconheceram disponibilizar poucos serviços e produtos multilingues e culturalmente diversos. Por exemplo, na maioria dos casos, a sinalética, o catálogo e os elementos de divulgação não estão traduzidos, existe pouca diversidade de recursos em língua estrangeira, e são escassos os serviços e produtos para a aprendizagem do português.

Também foi referido que o surgimento/incremento de refugiados e de requerentes de asilo na realidade quotidiana das suas bibliotecas públicas poderia vir a provocar ajustamentos na sua missão. Repensar essa missão e os valores da biblioteca passará por identificar as reais necessidades de informação dos migrantes, que são heterogéneas

e variáveis ao longo das fases de inclusão, e adequar continuamente os serviços e produtos disponibilizados (Beretta et al., 2018; Caidi and Allard, 2005; City of Sanctuary, 2020; Eskola et al., 2020; Koscieljew, 2019; Mabi, 2018; Shepherd et al., 2018; Wang et al., 2020).

Formação e estratégias pessoais inclusivas dos bibliotecários públicos

Tal como outras investigações revelaram, a maioria dos bibliotecários respondentes identificou lacunas na sua formação académica e profissional para o serviço às comunidades multiculturais, nomeadamente ao nível da proficiência em línguas estrangeiras e do conhecimento de outras culturas (Caidi and Allard, 2005; Dowling, 2017; Dutch and Muddiman, 2001; Flinner et al., 2019; Goulding, 2016; Le Louvier, 2019; Leeper, 2017; Lison, 2016; Togores, 2014; Vincent, 2018; Winberry and Potnis, 2021; Wojciechowska and Topolska, 2021). De igual forma, os inquiridos referiram ser necessária uma abordagem mais focada na Biblioteconomia social e de se incrementar a oferta formativa (na academia, nos municípios e nas associações profissionais) sobre a realidade das migrações forçadas e da diversidade cultural (American Library Association Council, 2019; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; IFLA, 2018, 2020; IFLA/UNESCO, 2001, 2012).

Também ficou patente, à semelhança de estudos anteriores, que os bibliotecários públicos defendem uma atitude proativa, colaborativa, empática, tolerante e inclusiva por parte dos profissionais de informação perante as comunidades migrantes (Caidi and Allard, 2005; Crisp and Taket, 2020; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library

of public libraries], 2016; Hynie, 2018; IFLA/UNESCO, 2012; Togores, 2014). Os respondentes destacaram como pontos-chave de uma estratégia inclusiva: o (re)conhecimento da diversidade cultural; a identificação dos planos e serviços de acolhimento e integração existentes, e da experiência prévia de instituições com estas comunidades; a motivação para estabelecer relações interpessoais de confiança e proximidade; e o trabalho em equipa com associações locais e a comunidade.

Parcerias inclusivas das bibliotecas públicas

Apesar da identificação de escassas parcerias institucionais nas bibliotecas públicas estudadas, direcionadas para as comunidades de migrantes forçadas, a maioria dos respondentes destacou que as práticas colaborativas com entidades locais, nacionais ou internacionais, públicas e privadas, próximas dessas comunidades, são essenciais. Esta ideia está de acordo com as recomendações da literatura (Dutch and Muddiman, 2001; Elbeshausen and Skov, 2004; IFLA, 2009; IFLA/UNESCO, 2012; Muddiman et al., 2001; Togores, 2014).

Nesse sentido, e tal como referido por outros investigadores, alguns inquiridos referiram que o estabelecimento desses contactos seria essencial para conhecerem a comunidade migrante forçada dos seus municípios; divulgar a biblioteca; otimizar recursos humanos e financeiros; evitar duplicação de serviços inclusivos; e desenvolver iniciativas mais sólidas (Akullo and Odong, 2017; Crisp and Taket, 2020; Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA), 2020; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006; Wang et al., 2020). Os

bibliotecários consideraram importante contrariar a (auto) exclusão atual das suas bibliotecas públicas das redes de inclusão social dos migrantes forçados já estabelecidas; alargar o âmbito das parcerias existentes que, por vezes, se cingem à cedência dos espaços da biblioteca; mobilizar a biblioteca para fora do seu espaço habitual de ação; integrar equipas multidisciplinares; e aproximar-se das comunidades (Andersen et al., 2013; Australian Association of Social Workers, 2020; Crisp and Taket, 2020; de Moor and van den Assem, 2013; Gorham and Bertot, 2018; Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries], 2016; Jaeger et al., 2016; Murray et al., 2010; Potocky and Naseh, 2019; Winberry and Potnis, 2021).

CONCLUSÃO

Nesta investigação, optou-se por uma abordagem relacional e holística da inclusão social dos migrantes forçados. Indo além de questões economicistas e funcionais, procurou-se ter também em conta aspetos sociais, emocionais e culturais deste processo, no qual a informação ocupa um lugar de destaque (Bird et al., 2016; Caidi and Allard, 2005; Cordier et al., 2017; Crisp and Taket, 2020; Díaz Andrade and Doolin, 2016; Kennan et al., 2011; Khoir and Du, 2020; Korntheuer et al., 2021; Liamputtong, 2021; Mckeown, 2016; Meixner and Spitzner, 2021; Narli and Özaşçılar, 2020; Oduntan and Ruthven, 2021; Reisdorf and Rhinesmith, 2020; Strang and Ager, 2010).

Assim, do ponto de vista da Ciência da Informação, e perante a emergência humanitária global das migrações forçadas, e do seu impacto nas comunidades de acolhimento, interessou compreender o posicionamento das bibliotecas públicas no processo de inclusão de refugiados

e de requerentes de asilo. Apesar das significativas linhas de investigação sobre o tema a nível internacional, verificou-se uma lacuna de conhecimento sobre a realidade portuguesa. A importância desta problemática reside igualmente na necessidade de as bibliotecas públicas assumirem a sua missão social, sensibilizando a comunidade e as tuteladas para esta temática. Desta forma, podem legitimar-se institucionalmente em matéria de inclusão, de defesa da diversidade cultural, da tolerância e da coesão social, assim como da criação de capital social.

A literatura internacional tem mostrado que os migrantes forçados valorizam as bibliotecas públicas como meio gratuito e inclusivo de acesso à informação, e como espaços de encontro, promotores do bem-estar, das relações interpessoais, de sentimentos de pertença, de autonomia e segurança, e de competências socioprofissionais. Como porta de entrada na comunidade e “terceiro espaço”, as bibliotecas devem trabalhar de forma dinâmica, acolhedora e respeitadora da diferença. As suas áreas de atuação podem envolver a aprendizagem da língua e da cultura, a literacia digital, o fomento do sentimento comunitário e da cidadania, a preservação da identidade cultural, assim como a ajuda no acesso a habitação e ao emprego (Alvim, 2015; CDCS, 2004; Council of Europe, 2005; ECLAC, 2007; Gómez-Hernández et al., 2017; Lo et al., 2019; Vårheim, 2014; Zetter et al., 2006).

Esta investigação inédita sobre o papel da biblioteca pública na inclusão social de migrantes forçados em Portugal pretende fomentar o desenvolvimento de linhas de orientação, planos e ações concertadas, que abarquem mais do que os “aspetos funcionais”, tradicionalmente considerados no processo inclusivo.

Apesar destas comunidades migrantes ainda não serem utilizadores frequentes das bibliotecas da AML, os respondentes reconheceram a importância de identificar e de responder às suas necessidades informacionais, que procuraram reconhecer por analogia com os migrantes económicos. Os profissionais inquiridos consideraram as suas bibliotecas como entidades promotoras da inclusão, da coesão e do capital social, o que está espelhado na sua missão e nas estratégias pessoais inclusivas. Contudo, identificaram lacunas ao nível da sua formação académica e profissional para o serviço a comunidades multiculturais, assim como na implementação de parcerias das suas bibliotecas públicas com outras entidades para a inclusão de refugiados e requerentes de asilo.

Em conclusão, face à realidade investigada e aos exemplos internacionais, e apesar da motivação expressa pelos inquiridos para responder de forma inclusiva às necessidades informacionais dos migrantes forçados, considera-se haver uma grande margem de progressão nesta área da Biblioteconomia social. Por exemplo, parece ser necessário que as bibliotecas públicas da AML, entidades de confiança e proximidade, desenvolvam esforços para serem continuamente mais acessíveis, críticas, ambiciosas e proativas no estabelecimento de projetos colaborativos. Ainda assim, a promoção de uma reflexão crítica sobre as ideias, os serviços e os produtos inclusivos da biblioteca, que se enquadra na essência do paradigma construtivista, foi uma das mais-valias decorrentes da investigação.

Em relação às limitações do trabalho, destaca-se que apenas se estudou uma parcela da realidade portuguesa ao nível do papel que as bibliotecas públicas têm, ou poderão ter, na inclusão social dos migrantes forçados. Apesar da

importância da AML neste processo de acolhimento e integração, existem outras regiões do país que também estão envolvidas. Não obstante, as conclusões obtidas podem ser alvo de um processo de “generalização analítica” (Yin, 2015) e constituírem um ponto de partida para futuros estudos geograficamente mais alargados. Por outro lado, esta investigação assenta, sobretudo, nas autoperceções dos bibliotecários públicos. Este é apenas um ponto de vista que não esgota a(s) realidade(s) do espaço e do impacto das bibliotecas públicas na inclusão social.

Como propostas para futuras investigações, considerou-se, então, alargar o estudo a outras regiões do país e envolver outros intervenientes. As conclusões da investigação poderão ser enriquecidas com os contributos dos pontos de vista tanto de migrantes forçados, como de outras entidades que já atuam na sua inclusão. Esta abordagem permitiria cobrir distintas realidades do fenómeno em estudo, por exemplo, em meios rurais e em diferentes fases da inclusão dos indivíduos.

Metodologicamente, a diversificação das técnicas de recolha de dados, por exemplo, com a observação direta e/ou a realização de inquéritos por questionário, poderia reduzir vieses, permitir a triangulação de dados, e reforçar a validade do trabalho (Coutinho, 2015; Yin, 2015). Propõe-se, igualmente, a realização de estudos de impacto sobre as práticas biblioteconómicas na inclusão social dos migrantes forçados. Por fim, sugere-se aprofundar a discussão entre a utilização de intervenções exclusivamente desenvolvidas para migrantes forçados versus a inclusão destes utilizadores nas intervenções criadas para toda a comunidade. Neste âmbito, relembra-se que a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) recomendou que se deve respeitar as

particularidades dos migrantes forçados, embora sem os fazer sentir diferentes e/ou excluídos dos restantes utilizadores das bibliotecas públicas (IFLA, 2021; IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017).

REFERENCES

- Ager A and Strang A (2008) Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies* 21(2): 166–191. DOI: 10.1093/jrs/fen016.
- Akullo WN and Odong P (2017) Information needs and information seeking behaviour of women refugees in Uganda: Public Libraries' Role. In: *IFLA WLIC 2017 - Libraries, Solidarity, Society*, Polónia, 2017. Available at: <http://library.ifla.org/id/eprint/1783/> (accessed 24 May 2022).
- Alam K and Imran S (2015) The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People* 28(2). Emerald Group Publishing Limited: 344–365. DOI: 10.1108/ITP-04-2014-0083.
- Almeida FR (2017) A criação de serviços de informação para refugiados: uma necessidade e uma oportunidade para o futuro. *Biblos* 3.^a Série(3). 3: 123–147. DOI: 10.14195/0870-4112_3-3_6.
- Alvim L (2015) *A Missão Social da Biblioteca Pública - Uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook*. Tese para obtenção do grau de Doutoramento em Ciências da Informação e Documentação. Universidade de Évora, Évora. Available at: https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/18337/1/TeseDIGITAL_6fevfinal.LuisaAlvim.pdf.
- Amado J (2014) *Manual de Investigação Qualitativa Em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- American Library Association Council (2019) ALA Policy Manual - Section B: Positions and Public Policy Statements.
- Andersen J, Delica K and Frandsen MS (2013) From 'book container' to community centre. In: Moulaert F, MacCallum D, Mehmood A, et al. (eds) *The International Handbook on Social Innovation*. Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar Publishing Limited, pp. 197–206.
- Anna JS, Silva E and Costa M (2018) *Biblioteconomia Social: Possíveis Caminhos Para Construção Da Cidadania*. Brasil: ABMG Editora.

- Área Metropolitana de Lisboa (2021). Available at: <https://www.aml.pt/index.php>.
- Ashraf T (2017) Transforming Libraries into Centers of Community Engagement: Towards Inclusion, Equality & Empowerment. In: *Libraries as Centers of Community Engagements for Development - Satellite Meeting: Africa Section*, Kuala Lumpur, Malaysia, 2017. Available at: <http://library.ifla.org/id/eprint/2412/> (accessed 11 November 2021).
- Atfield G, Brahmabhatt K and O'Toole T (2007) *Refugees' Experiences of Integration*. Refugee Council and University of Birmingham.
- Atlas digital da Área Metropolitana de Lisboa (s.d.) Limites Administrativos Históricos. Available at: <https://sig.aml.pt/portal/apps/webappviewer/index.html?id=460aaba422a7499791e7298e9a3b13f8>.
- Audunson R, Vårheim A, Aabø S, et al. (2007) Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research* 12(4). Professor T.D. Wilson. Available at: <https://d-scholarship.pitt.edu/25116/1/colis/colis20.html> (accessed 13 November 2021).
- Audunson R, Essmat S and Aabø S (2011) Public libraries: a meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research* (33). Elsevier: 220–227. DOI: 10.1016/j.lisr.2011.01.003.
- Australian Association of Social Workers (2020) Scope of Social Work Practice - Refugees and People Seeking Asylum. Available at: <https://www.aasw.asn.au/document/item/8529>.
- Barckow A (2016) With open arms – The library service run by the Bücherhallen Hamburg for refugees. In: *IFLA WLIC 2016 - Connections. Collaboration. Community*, Columbus, OH, 2016.
- Barckow A and Pierce A (2017) Opening the library's doors to refugees. In: *IFLA WLIC 2017 – Session S20 – Satellite Meeting: Library Services for Multicultural Populations Sections*, Wrocław, Poland, 2017. Available at: <http://library.ifla.org/2066/1/S20-2017-barckow-en.pdf>.
- Bardin L (2011) *Análise de Conteúdo*. Edição revista e ampliada. Portugal: Edições 70.
- Bell J and Waters S (2018) *Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers*. 7th ed. London: Open University Press McGraw-Hill Education.

- Beretta P, Abdi ES and Bruce C (2018) Immigrants' information experiences: An informed social inclusion framework. *Journal of the Australian Library and Information Association* 67(4): 373–393. DOI: <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1531677>.
- Bird J, Cox L and Brough M (2016) Doing belonging: Meanings of home and settlement among the Karen Community in Brisbane, Australia. *Journal of Social Inclusion* 7(1): 72–84. DOI: 10.36251/josi.104.
- Bolt N and Gerasimidou D (2020) IFLA celebrates World Refugee Day. Available at: <https://www.ifla.org/node/93156>.
- Brandão C, Ribeiro J and Costa AP (2021) Análise de dados. In: *Manual de Investigação Qualitativa - Conceção, Análise e Aplicações*. Lisboa: Pactor, pp. 129–158.
- Caidi N and Allard D (2005) Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library & Information Science Research* 27(3): 302–324. DOI: 10.1016/j.lisr.2005.04.003.
- Caidi N, Allard D and Quirke L (2010) Information practices of immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology* 44(1): 491–531. DOI: 10.1002/aris.2010.1440440118.
- Calixto JA (2007) *Bibliotecas Para a Vida - Literacia, Conhecimento, Cidadania*. Évora: Edições Colibri, CIDEHUS/UE, Biblioteca Pública de Évora.
- Calixto JA, Nunes MB, Freitas MCV de, et al. (2012) Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: *11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas: integração, acesso e valor social*, Lisboa, October 2012. BAD. DOI: <http://hdl.handle.net/11328/1313>.
- Campehouth L, Marquet J and Quivy R (2019) *Manual de Investigação Em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- CDCS (2004) A new strategy for Social Cohesion - Revised strategy for Social Cohesion.
- City of Sanctuary (2020) Libraries of Sanctuary Resource Pack. Available at: <https://www.librariesconnected.org.uk/sites/default/files/COS-Library-resource-pack.pdf>.
- Civallero E (2016) La bibliotecología social está en la calle. In: *Bibliotecario*. Available at: <http://www.bibliotecario.org/2016/08/la-bibliotecologia-social-esta-en-la.html>.
- Cohen L, Manion L and Morrison K (2018) *Research Methods in Education*. 8th ed. Abingdon, Inglaterra: Routledge.

- Comparte & Integração (2021) Como é começar do zero? O contributo dos refugiados para um processo de integração eficaz - Recomendações dos Prós para o Sistema de Integração de Refugiados - Mapeamento nacional fase 01. Comparte.
- Constantino CD (2019) *'A minha nova casa?': estratégias e desafios da integração de refugiados em Portugal*. Tese de mestrado, Psicologia (Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde - Psicologia Clínica Sistémica). Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia, Lisboa. Available at: <http://hdl.handle.net/10451/41664>.
- Cordier R, Milbourn B, Martin R, et al. (2017) A systematic review evaluating the psychometric properties of measures of social inclusion. *PLoS ONE* 12(6). Public Library of Science: e0179109. DOI: 10.1371/journal.pone.0179109.
- Costa AL, Coimbra S, Pinto M, et al. (2021) Professionals' key knowledge, competences and practices to promote social inclusion of refugees. *International Journal of Inclusive Education* 25(1). Routledge: 81–93. DOI: 10.1080/13603116.2019.1678777.
- Council of Europe (2005) Framework convention on the value of cultural heritage for society. Council of Europe Treaty Series, n.199.
- Coutinho CP (2015) *Metodologia de Investigação Em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. 2ª edição. Portugal: Almedina.
- Crawford JC and Irving C (2013) *Information Literacy and Lifelong Learning - Policy Issues, the Workplace, Health and Public Libraries*. Kingston upon Hull, England: Chandos Publishing.
- Creswell JW and Creswell JD (2018) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Newbury Park, Califórnia.: SAGE Publishing.
- Crisp BR and Taket A (eds) (2020) *Sustaining Social Inclusion*. Abingdon, Inglaterra: Routledge.
- Cronnelly C (2021) At Home in King County: Educational Access in King County for Adult Somali Refugees. *SUURJ: Seattle University Undergraduate Research Journal* 4(15): 84–105.
- Dannenbaum C (2019) *With Literacy and Justice for All: Library Programs for Refugees and Newcomers*. Sabbatical Report. Eugene, Oregon: Lane Community College.
- de Moor A and van den Assem R (2013) Public Libraries as Social Innovation Catalysts. In: *Prato Community Informatics Research*

- Network (CIRN) Conference*, Monash Centre, Prato, Italy, 28 October 2013.
- Díaz Andrade A and Doolin B (2016) Information and Communication Technology and the Social Inclusion of Refugees. *MIS Quarterly* 40(2): 405–416. Available at: <https://misq.umn.edu/information-and-communication-technology-and-the-social-inclusion-of-refugees.html> (accessed 24 May 2022).
- Díaz Andrade A and Doolin B (2018) Temporal enactment of resettled refugees' ICT-mediated information practices. *Information Systems Journal* 29(1): 145–174. DOI: 10.1111/isj.12189.
- Díaz-Jatuf J (2013) Promoviendo la Bibliotecología Social en la educación superior argentina: crónica de experiencias implementadas. In: *Primer Congreso Virtual de Innovación Didáctica al Servicio del Docente y Profesional en Ciencias Documentales*, 2013.
- Díaz-Jatuf J (2017) Bibliotecología como forma de activismo político y social. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas* 4(1): 73–79.
- Dowling M (2017) Project Welcome- Libraries planning for resettlement and integration of refugees. Available at: <https://americanlibrariesmagazine.org/2017/09/22/project-welcome-refugees/>.
- Dutch M and Muddiman D (2001) The Public Library, Social Exclusion and the Information Society in the United Kingdom. *Libri* 51: 183–194. Available at: <https://www.proquest.com/openview/9ee717e25bf84d374443f40b0612373d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818712> (accessed 31 October 2021).
- ECLAC (2007) A system of indicators for monitoring social cohesion in Latin America. United Nations.
- Elbeshausen H and Skov P (2004) Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities. *New Library World* 105(3/4). Emerald Group Publishing Limited: 131–141. DOI: 10.1108/03074800410526767.
- Escalante Gómez E (2021) Desenhos de investigação qualitativa. In: *Manual de Investigação Qualitativa - Conceção, Análise e Aplicações*. Lisboa: Pactor, pp. 5–23.
- Eskola E-L, Hämäläinen R, Ojanperä A, et al. (2017) MaRIS: Migration and Refugee Information Studies Research Project. *Informaatiotutkimus* 2(36): 71–76. DOI: <https://doi.org/10.23978/inf.65188>.

- Eskola E-L, Khan KS and Widén G (2020) Adding the information literacy perspective to refugee integration research discourse: a scoping literature review. *Information Research* 25(4). DOI: <https://doi.org/10.47989/irisic2009>.
- Ethnic and Multicultural Information Exchange Round Table (ALA) (2020) Guidelines for Outreach to Immigrant Populations.
- European Asylum Support Office (2021) *EASO Asylum Report 2021 - Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union*. Malta: European Asylum Support Office.
- European Migration Network (2018) Asylum and Migration Glossary 6.0. Available at: https://ec.europa.eu/home-affairs/system/files_en?file=2020-09/interactive_glossary_6.0_final_version.pdf.
- Faggiolani C and Galluzzi A (2015) L'identità percepita delle biblioteche: la biblioteconomia sociale e i suoi presupposti. *Bibliotime* XVIII(1). 1.
- Fejes A (2019) Adult education and the fostering of asylum seekers as “full” citizens. *International Review of Education* (65): 233–250.
- Ferguson S (2012) Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *The Australian Library Journal* 61(1). Routledge: 22–33. DOI: 10.1080/00049670.2012.10722299.
- Fisher KE, Durrance JC and Hinton MB (2004) Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: a context-based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55(8): 754–766. DOI: 10.1002/asi.20019.
- Flinner K, Norlander RJ, Nocl K, et al. (2019) Library Programs and New Americans: A White Paper. American Library Association & New Knowledge Organization Ltd.
- Fortin M-F (2009) *O Processo de Investigação Da Concepção à Realização*. 5ª edição. Loures: Lusociência.
- Fuchs LM, Jacobsen J, Walther L, et al. (2021) The Challenged Sense of Belonging Scale (CSBS)—a validation study in English, Arabic, and Farsi/Dari among refugees and asylum seekers in Germany. *Measurement Instruments for the Social Sciences* 3(3). DOI: 10.1186/s42409-021-00021-y.
- Gauthier B (2009) *Recherche Sociale: De La Problématique à La Collecte Des Données*. 5e éd. Québec: Presses de l'Université du Québec.

- Ghiglione R and Matalon B (2005) *O Inquérito - Teoria e Prática*. Reimpressão da 4ª edição portuguesa. Lisboa: Celta.
- Giesler MA (2019) The Collaboration Between Homeless Shelters and Public Libraries in Addressing Homelessness: A Multiple Case Study. *Journal of Library Administration* 59(1). Routledge: 18–44. DOI: 10.1080/01930826.2018.1549405.
- Giglietto D, Ciolfi L, Claisse C, et al. (2019) Bridging cultural heritage and communities through digital technologies: Understanding perspectives and challenges. In: *C&T 2019 Proceedings of the 9th international conference on communities and technologies: Transforming communities*, Vienna, Austria, 3 June 2019, pp. 81–91.
- Gómez-Hernández J-A (2016) Usuarios en vulnerabilidad social: ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca? *Anuario ThinkEPI* 10: 83–93. DOI: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2016.13>.
- Gómez-Hernández J-A, Hernández-Pedreño M and Romero-Sánchez E (2017) Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *Profesional de la Información* 26(1). 1: 20–33. DOI: 10.3145/epi.2017.ene.03.
- Gonçalves SP and Gonçalves JP (2021) Qualidade e ética na investigação qualitativa. In: *Manual de Investigação Qualitativa - Conceção, Análise e Aplicações*. Lisboa: Pactor, pp. 43–59.
- Gorham U and Bertot JC (2018) Social Innovation in Public Libraries: Solving Community Challenges. *The Library Quarterly* 88(3). The University of Chicago Press: 203–207. DOI: 10.1086/697701.
- Gorham U, Taylor NG and Jaeger PT (2016) Human Rights, Social Justice, and the Activist Future of Libraries. In: *Perspectives on Libraries as Institutions of Human Rights and Social Justice*. Advances in Librarianship. Bingley, Reino Unido: Emerald Group Publishing Limited, pp. 419–427. DOI: 10.1108/S0065-283020160000041017.
- Goulding A (2016) *Public Libraries in the 21st Century - Defining Services and Debating the Future*. Abingdon, Inglaterra: Routledge.
- Grossman S, Agosto DE, Winston M, et al. (2021) How Public Libraries Help Immigrants Adjust to Life in a New Country: A Review of the Literature. *Health Promotion Practice*. SAGE Publications. DOI: 10.1177/15248399211001064.
- Hart G (2007) Social capital: a fresh vision for public libraries in South Africa? *South African Journal of Libraries and Information Science* 73(1). 1. DOI: 10.7553/73-1-1331.

- Hassan MD and Wolfram D (2019) A study of the information behaviors of African refugees. In: *iConference 2019 Proceedings*, 15 March 2019. iSchools. DOI: 10.21900/iconf.2019.103316.
- Helsingin kaupunginkirjasto - Yleisten kirjastojen keskuskirjasto [Helsinki city library - Central library of public libraries] (2016) *Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista - lähtökohtia kirjastopalvelujen kehittämiseksi* [Survey of the service needs of asylum seekers - starting points for the development of library services]. Helsinki.
- High Commissioner for Migration (2017) *Relatório de Avaliação da Política Portuguesa de Acolhimento de Pessoas Refugiadas - Programa de Recolocação*.
- Hoyer J (2011) Reshaping to serve evolving communities: Addressing immigrant needs in the library. *Journal of Organisational Transformation & Social Change* 8(3). Routledge: 297–312. DOI: 10.1386/jots.8.3.297_1.
- Hynie M (2018) Refugee integration: Research and policy. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology* 24(3): 265–276. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/pac0000326>.
- IFLA (2002) Statement on Libraries and Sustainable Development. Available at: <https://www.ifla.org/publications/statement-on-libraries-and-sustainable-development-august-2002/>.
- IFLA (2004) The role of Public Libraries in lifelong learning - Final report of the IFLA project under the Section for Public Libraries. Available at: <https://www.ifla.org/g/public-libraries/the-role-of-public-libraries-in-lifelong-learning-a-project-under-the-section-of-public-libraries-ifla/>.
- IFLA (2005) Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action. Available at: http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/12_Manifesto_de_Alexandria_sobre_Bibliotecas_2005.pdf.
- IFLA (2009) Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition. Available at: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/462>.
- IFLA (2014) The Lyon Declaration on Access to Information and Development. Available at: <https://www.lyondeclaration.org/>.
- IFLA (2015) Responding! Public Libraries and Refugees.
- IFLA (2018) *Sanctuary, Storehouse, Gateway, Bridge: Libraries and Refugees - a Briefing*. Available at: <https://www.ifla.org/files/assets/>

hq/topics/libraries-development/documents/world_refugee_day_article.pdf.

IFLA (2020) Active Inclusion: the Experiences of ALA's Serving Refugees, Immigrants, and Displaced Persons Sub-Committee. Available at: <https://www.ifla.org/news/active-inclusion-the-experiences-of-alas-serving-refugees-immigrants-and-displaced-persons-sub-committee/>.

IFLA (2021) International Guidelines for Library Services to Displaced Populations - Draft for Global Public Consultation.

IFLA Library Services to People with Special Needs Section (2017) IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/12642>.

IFLA/FAIFE (1999) Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual. Available at: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/statements/iflastat_pt.pdf.

IFLA/FAIFE (2002) The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom. Available at: http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/07_Declaracao_de_Glasgow_2002.pdf.

IFLA/UNESCO (1994) Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. Available at: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>.

IFLA/UNESCO (2001) The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Available at: <https://www.ifla.org/publications/the-public-library-service-the-ifla-unesco-guidelines-for-development-2001/>.

IFLA/UNESCO (2012) *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*. Available at: <https://www.ifla.org/node/8976>.

Jaeger PT, Shilton K and Koepfler J (2016) The Rise of Social Justice as a Guiding Principle in Library and Information Science Research. *The Library Quarterly* 86(1): 1–9. DOI: <https://doi.org/10.1086/684142>.

Johnson CA (2010) Do public libraries contribute to social capital?: A preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research* 32(2): 147–155. DOI: 10.1016/j.lisr.2009.12.006.

- Kennan MA, Lloyd A, Qayyum A, et al. (2011) Settling in: The Relationship between Information and Social Inclusion. *Australian Academic & Research Libraries* 42(3): 191–210. DOI: 10.1080/00048623.2011.10722232.
- Khoir S and Du JT (2020) The States of Uncertainty and Confidence of Asian Immigrants during Their Settlement in South Australia. *Journal of the Australian Library and Information Association* 69(2). Routledge: 149–175. DOI: 10.1080/24750158.2020.1746062.
- Khoir S, Du JT, Davison RM, et al. (2017) Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library and Information Science Research* 39(1): 34–45. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>.
- Koontz C and Gubbin B (eds) (2010) IFLA Public Library Service Guidelines (2nd, completely revised edition). De Gruyter Saur. Available at: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/988>.
- Korntheuer A, Hynie M, Kleist M, et al. (2021) Inclusive Resettlement? Integration Pathways of Resettled Refugees With Disabilities in Germany and Canada. *Frontiers in Human Dynamics* 3. DOI: 10.3389/fhumd.2021.668264.
- Kosciejew M (2019) Information's Importance for Refugees: Information Technologies, Public Libraries, and the Current Refugee Crisis. *Library Quarterly* 89(2): 79–98. DOI: <https://doi.org/10.1086/702193>.
- Le Louvier K (2019) *Between exclusion and inclusion: The information experience of people going through the UK asylum system*. Doctoral thesis. Northumbria University, Newcastle.
- Le Louvier K and Innocenti P (2019) The information mapping board game: a collaborative investigation of asylum seekers and refugees' information practices in England, UK. *Information Research* 24(1). University of Borås. Available at: <http://informationr.net/ir/24-1/isic2018/isic1835.html> (accessed 10 October 2021).
- Leeper H (2017) 'New Arrivals': What Services Are Public Libraries in the UK Offering to Refugees & Asylum Seekers, and How Can We Improve Services for the Rising Numbers of this Vulnerable Group? A study submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MA Librarianship. The University of Sheffield, United Kingdom.
- Liamputtong P (ed.) (2021) *Handbook of Social Inclusion Research and Practices in Health and Social Sciences*. Switzerland: Springer.

- Lindemann CR (2014) *A busca pela Biblioteconomia Social por meio da Ciência da Informação*. Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande.
- Lison B (2016) Germany's New Culture of Welcome—Our Libraries are an Essential Part of it. *Journal of Library Administration* 56(2). Routledge: 180–187. DOI: 10.1080/01930826.2015.1124702.
- Lloyd A (2015) Stranger in a strange land: enabling information resilience in resettlement landscapes. *Journal of Documentation* 71(5). Emerald Group Publishing Limited: 1029–1042. DOI: 10.1108/JD-04-2014-0065.
- Lloyd A (2017) Researching fractured (information) landscapes: Implications for library and information science researchers undertaking research with refugees and forced migration studies. *Journal of Documentation* 73(1). Emerald Publishing Limited: 35–47. DOI: 10.1108/JD-03-2016-0032.
- Lloyd A (2020) Shaping the contours of fractured landscapes: Extending the layering of an information perspective on refugee resettlement. *Information Processing and Management* 57(3). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102062>.
- Lloyd A, Qayyum A, Kennan MA, et al. (2013) Connecting With New Information Landscapes: Information Literacy Practices of Refugees. *Journal of Documentation* 69(1): 121–144. DOI: 10.1108/00220411311295351.
- Lloyd A, Lipu S and Kennan MA (2016) On becoming citizens: examining social inclusion from an information perspective. *Australian Academic & Research Libraries* 47(4). Routledge: 304–315. DOI: 10.1080/00048623.2016.1256806.
- Lloyd A, Pilerot O and Hultgren F (2017) The remaking of fractured landscapes: Supporting refugees in transition (SpiRiT). *Information Research* 22(3): paper 764. Available at: <http://informationr.net/ir/22-3/paper764.html>.
- Lo P and Stark A (2020) Examining the relationship between social inclusion and mobile libraries in the age of Internet connectivity: A qualitative study of mobile librarians around the globe. *Journal of Librarianship and Information Science* 53(2). SAGE Publications Ltd: 245–270. DOI: 10.1177/0961000620935476.
- Lo P, He M and Liu Y (2019) Social inclusion and social capital of the Shanghai Library as a community place for self-improvement. *Library Hi Tech* 37(2). Emerald Publishing Limited: 193–214. DOI: 10.1108/LHT-04-2018-0056.

- Mabi M (2018) Public Libraries Serving Immigrant Communities in Canada / Bibliothèques publiques servant communautés migrantes. *Canadian Journal of Information and Library Science* 42(3-4): 192-207. Available at: <https://www.muse.jhu.edu/article/743052>.
- Magalhães J and Paul V (2021) Entrevista. In: *Manual de Investigação Qualitativa - Conceção, Análise e Aplicações*. Lisboa: Pactor, pp. 65-85.
- Mahoney D and Siyambalapitiya S (2017) Community-based interventions for building social inclusion of refugees and asylum seekers in Australia: A systematic review. *Journal of Social Inclusion* 8(2). 2. School of Human Services and Social Work, Griffith University: 66-80. DOI: 10.36251/josi.125.
- Matos AD (2019) *Finding their way - the integration of refugees in Portugal*. OECD.
- Mckeown A (2016) *Overcoming Information Poverty - Investigating the Role of Public Libraries in The Twenty-First Century*. Kingston upon Hull, England: Chandos Publishing. Available at: <https://www.elsevier.com/books/overcoming-information-poverty/mckeown/978-0-08-101110-2> (accessed 12 November 2021).
- Megersa K (2020) *Evidence from Interventions to Improve the Economic Self-Sufficiency of Refugee Women*. K4D helpdesk.
- Meixner C and Spitzner DJ (2021) Mixed Methods Research and Social Inclusion. In: Liamputtong P (ed.) *Handbook of Social Inclusion - Research and Practices in Health and Social Sciences*. Switzerland: Springer, pp. 1-20.
- Meneses Tello F (2013) Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 27(61): 157-173. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0187-358X\(13\)72558-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0187-358X(13)72558-9).
- Mertens DM (2010) *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. 3rd ed. Newbury Park, California: Sage Publications Ltd.
- Mestheneos E and Ioannidi E (2002) Obstacles to Refugee Integration in the European Union Member States. *Journal of Refugee Studies* 15(3): 304-320. DOI: 10.1093/jrs/15.3.304.
- Morehart P (2018) A Welcome Place: How libraries can help refugees in their communities. In: *American Libraries*. Available at: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/a-welcome-place/>.

- Moxley DP and Abbas JM (2016) Envisioning Libraries as Collaborative Community Anchors for Social Service Provision to Vulnerable Populations. *Practice* 28(5). Routledge: 311–330. DOI: 10.1080/09503153.2015.1135891.
- Muddiman D, Durrani S, Pateman J, et al. (2001) Open to All? The public library and social exclusion: executive summary. *New Library World* 102(4/5). MCB UP Ltd: 154–158. DOI: 10.1108/03074800110390626.
- Murray R, Caulier-Grice J and Mulgan G (2010) *The Open Book Of Social Innovation*. London: National Endowment for Science, Technology and the Art: Young Foundation.
- Narli N and Özaşçılar M (2020) Understanding and Measuring the Social Inclusion of Syrian Refugees in Istanbul: The Case of Zeytinburnu. *Refugee Survey Quarterly* 39(3): 299–320. DOI: 10.1093/rsq/hdaa007.
- Oduntan O and Ruthven I (2019) The Information Needs Matrix: A navigational guide for refugee integration. *Information Processing and Management* 56(3): 791–808. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.12.001>.
- Oduntan O and Ruthven I (2021) People and places: Bridging the information gaps in refugee integration. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 72(1): 83–96. DOI: 10.1002/asi.24366.
- Oğuz ES and Kurbanoglu S (2013) Strengthening Social Inclusion in Multicultural Societies Through Information Literacy. *Information World / Bilgi Dunyasi* 14(2): 270–290. Available at: <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13023217&AN=94968201&h=mqPDowbbY74XIL3sdYpcsfSKDGjmE8mnKJCP1zj7eUtzAbdvZva8FAGxV7IvC0I02s6q7fqLLtXthRrHYE%2f8Zg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d13023217%26AN%3d94968201> (accessed 3 January 2022).
- Oliveira CR (2021) *Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional em Portugal - Relatório Estatístico do Asilo 2021*. Coleção Imigração em Números do Observatório das Migrações. Lisboa: Alto Comissariado para as Migrações.
- Pacífico AMCP (2009) The social capital of refugees: cultural background and public policies. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade*

- Humana* 17(33). 33: 37–68. Available at: <https://remhu.csem.org.br/index.php/remhu/article/view/172> (accessed 21 May 2022).
- Paraschiv P (2017) Public libraries and refugees: A German library perspective. Available at: <https://princh.com/public-libraries-and-refugees-german-library-perspective/#.YZOzX2DP02x>.
- Pilerot O (2018) The practice of public library-work for newly arrived immigrants. *Information Research* 23(4). Part 1: paper isic1806. DOI: <http://informationr.net/ir/23-4/isic2018/isic1806.html>.
- PORDATA, *Base de Dados de Portugal Contemporâneo* (s.d.) Censos 2021: conheça o seu município - Quadro-resumo: Área Metropolitana de Lisboa. Available at: [https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/%c3%81rea+Metropolitana+de+Lisboa+\(NUTS+II\)-255533](https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/%c3%81rea+Metropolitana+de+Lisboa+(NUTS+II)-255533).
- Potocky M and Naseh M (2019) *Best Practices for Social Work with Refugees and Immigrants*. Second edition. New York: Columbia University Press.
- PULMAN (2003) Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e.
- Putnam RD (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Reisdorf B and Rhinesmith C (2020) Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion. *Social Inclusion* 8(2). 2: 132–137. DOI: 10.17645/si.v8i2.3184.
- RNBP (2022) Apoio das Bibliotecas aos refugiados da Ucrânia - Bibliotecas Públicas no apoio a comunidades de refugiados. Available at: <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Paginas/Apoio-das-Bibliotecas-refugiados-Ucrania.aspx>.
- Rodriguez S (2019) “We’re building the community; it’s a hub for democracy.”: Lessons learned from a library-based, school-district partnership and program to increase belonging for newcomer immigrant and refugee youth. *Children and Youth Services Review* 102: 135–144. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.04.025>.
- Rojas Morales N (2016) La bibliotecología social y el desarrollo sostenible: el aporte de la Universidad Nacional, Costa Rica. In: *Las Bibliotecas Frente al Reto Del Desarrollo Sostenible: Perspectivas y Experiencias*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, pp. 39–60.

- Rosa M and Arnoldi M (2006) *A Entrevista Na Pesquisa Qualitativa - Mecanismos Para Validação Dos Resultados*. 2a edição. Brasil: Autêntica.
- Santos C (2015) Portugal recebe poucos refugiados e, regra geral, recebe-os mal. In: *Rádio Renascença*. Available at: https://rr.sapo.pt/noticia/33491/portugal_recebe_poucos_refugiados_e_regra_geral_recebe_os_mal.
- Shepherd J, Petrillo L and Wilson A (2018) Settling in: How newcomers use a public library. *Library Management* 39(8/9): 583–596. DOI: <https://doi.org/10.1108/LM-01-2018-0001>.
- Shuva NZ (2021) Information experiences of Bangladeshi immigrants in Canada. *Journal of Documentation* 77(2). Emerald Publishing Limited: 479–500. DOI: 10.1108/JD-08-2020-0137.
- Sipilä S (2015) Strong libraries, strong societies. *El profesional de la Información* 24(2). 2: 95–101. DOI: 10.3145/epi.2015.mar.02.
- Sirikul P and Dorner D (2016) Thai immigrants' information seeking behaviour and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review* 65(8/9). Emerald Group Publishing Limited: 535–548. DOI: 10.1108/LR-01-2016-0008.
- Strang A and Ager A (2010) Refugee Integration: Emerging Trends and Remaining Agendas. *Journal of Refugee Studies* 23(4): 589–607. DOI: 10.1093/jrs/feq046.
- Tanus GF de SC and Silva DC da (2019) Biblioteconomia social, crítica e progressista: *Revista Informação na Sociedade Contemporânea* 3: 1–28. DOI: 10.21680/2447-0198.2019v3n0ID18371.
- The Network* (2021) How Can The Cultural Sector Support Refugees And Other New Arrivals? Available at: <https://www.seapn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees>.
- Thomas RL (2016) The Right to Quality Education for Refugee Children Through Social Inclusion. *Journal of Human Rights and Social Work* 1(4): 193–201. DOI: 10.1007/s41134-016-0022-z.
- Togores R (2014) El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales. Versión reducida. Diputació de Barcelona.
- Tworck ML (2009) *Information needs of refugees from Burma living in Orange County, North Carolina, and how public libraries may address these information needs*. Master of Science in Library Science. School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill, Chapel Hill.

- UNESCO (2016) Recommendation on adult learning and education.
- UNESCO Institute for Lifelong Learning (2022) Lifelong learning opportunities for all: medium-term strategy 2022–2029.
- UNHCR (2019) *Global Trends: Forced Displacement in 2019*.
- UNHCR (2021a) Asylum seeker. *UNHCR Master Glossary of Terms*. Available at: <https://www.unhcr.org/glossary/#a>.
- UNHCR (2021b) *Global Report 2020*.
- UNHCR (2021c) Refugee. *UNHCR Master Glossary of Terms*. Available at: <https://www.unhcr.org/glossary/#r>.
- UNHCR (2022) *Global trends - Forced Displacement in 2021*. Copenhagen: UNHCR. Available at: <https://www.unhcr.org/62a9d1494/global-trends-report-2021>.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (2016) *Leaving no one behind: the imperative of inclusive development - Report on the World Social Situation 2016*. New York: United Nations.
- U.S. Citizenship and Immigration Services (2006) *Library Services for Immigrants - A Report on Current Practices*.
- Vårheim A (2014) Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy* 84(3). The University of Chicago Press: 258–277. DOI: 10.1086/676487.
- Vincent J (2018) *Libraries welcome everyone: Six stories of diversity and inclusion from libraries in England*. Arts Council England.
- Vincent J and Clark B (2020) Libraries of Sanctuary. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues* 30(1). SAGE Publications Ltd: 5–15. DOI: 10.1177/0955749020950613.
- Wang C, Huang R, Li J, et al. (2020) Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library and Information Science Research* 42(1): 1–12. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.101000>.
- Welcome To Your Library (2007) *Welcome To Your Library connecting public libraries and refugee communities - Evaluation Report*.
- Winberry J and Potnis D (2021) Social Innovations in Public Libraries: Types and Challenges. *The Library Quarterly* 91(3). The University of Chicago Press: 337–365. DOI: 10.1086/714315.
- Wojciechowska M and Topolska K (2021) Social and Cultural Capital in Public Libraries and Its Impact on the Organization of New

- Forms of Services and Implementation of Social Projects. *Journal of Library Administration* 61(6). Routledge: 627–643. DOI: 10.1080/01930826.2021.1947053.
- Yavuzdemir M (2019) Contribution of Information Literacy Education to public cohesion of Syrian Immigrant in Public Libraries. In: *Western Balkans Information And Media Literacy Conference*, Bihac, Bosnia and Herzegovina, 20 June 2019, pp. 77–88.
- Yeon J and Lee JY (2021) Employment information needs and information behaviour of North Korean refugees. *Information Research* 26(4). University of Borås. DOI: <https://doi.org/10.47989/irpaper914>.
- Yin RK (2015) *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman.
- Zarro S (2017) *Perspetivas de Integração por parte de Refugiados numa comunidade do Litoral de Portugal*. Dissertação de Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais - Instituto Politécnico de Leiria, Leiria.
- Zetter R, Griffiths D, Sigona N, et al. (2006) *Immigration, social cohesion and social capital: What are the links?* Water End, York: Joseph Rowntree Foundation.