

A Integração do Serviço Social na Biblioteca Pública: Um Estudo Comparativo entre San Francisco (EUA), Edmonton (Canadá) e Melbourne (Austrália)

A Integration of Social Work in the Public Library: A Comparative Study of San Francisco (USA), Edmonton (Canada), and Melbourne (Australia)

Célia Teresa Queimado Generoso¹

DOI: https://doi.org/10.60543/ts_iss.vi10.11090

Recebido: 22 de fevereiro de 2026

Revisto: 30 de junho de 2026

Aceite: 12 de julho de 2026

Publicado: 31 de julho de 2026

Resumo

As bibliotecas públicas têm vindo a afirmar-se como espaços de inclusão social e intervenção comunitária, assumindo um papel cada vez mais relevante na resposta às necessidades de populações em situação de vulnerabilidade. Neste contexto, o presente artigo analisa a integração do Serviço Social em bibliotecas públicas a partir de três experiências internacionais: São Francisco (EUA), Edmonton (Canadá) e Melbourne (Austrália). A investigação assenta numa metodologia qualitativa baseada na revisão da literatura, análise de documentos institucionais e consulta de páginas oficiais das bibliotecas, incidindo sobre os modelos de intervenção, os perfis profissionais, os enquadramentos de governação e os impactos comunitários observados durante o período de implementação e consolidação destes programas. Os resultados evidenciam que a presença de assistentes sociais nas bibliotecas contribui para promover a inclusão social, facilitar o acesso a direitos e reforçar a mediação junto de populações vulneráveis. Conclui-se que a biblioteca pública, enquanto espaço comunitário aberto, constitui um contexto privilegiado para o desenvolvimento de práticas interdisciplinares que reforçam a sua missão social.

Palavras-chave: Serviço Social; Bibliotecas Públicas; Inclusão Social; Serviço Social em bibliotecas

Abstract

As public libraries continue to establish themselves as privileged spaces for social inclusion and community intervention, they have assumed an increasingly significant role in responding to the needs of populations experiencing vulnerability. In this context, the present article examines the integration of Social Work in public libraries, drawing on three international experiences: San Francisco (USA), Edmonton (Canada), and Melbourne (Australia). The study is grounded in a qualitative methodology based on literature review, analysis of institutional documents, and consultation of official library webpages, focusing on intervention models, professional profiles, governance frameworks, and community impacts observed during the implementation and consolidation of these programs. The results show that the presence of social workers in libraries contributes to promoting social inclusion, facilitating access to rights, and strengthening mediation with vulnerable populations. It concludes that the public library, as an open community space, constitutes a privileged context for developing interdisciplinary practices that reinforce its social mission.

Keywords: Social Work; Public Libraries; Social Inclusion; Library Social Work.

¹ Doutoranda em Ciência da Informação na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3925-0480>

E-mail: celiatgg@gmail.com

Introdução

As bibliotecas públicas têm registado, nas últimas décadas, uma transformação profunda que redefiniu a sua missão e o seu papel social. De instituições centradas na conservação e difusão da informação, evoluíram para infraestruturas comunitárias multifuncionais reconhecidas como espaços cívicos essenciais. Esta evolução decorre de mudanças sociais, económicas e tecnológicas que intensificaram as exigências das comunidades e reforçaram a importância das bibliotecas enquanto locais de acesso universal, participação e inclusão.

Na contemporaneidade, as bibliotecas afirmam-se como estruturas cívicas fundamentais no apoio às comunidades, assumindo responsabilidades crescentes na promoção da inclusão social e na resposta a necessidades diversificadas. A presença de pessoas em situação de vulnerabilidade extrema evidencia esta realidade, incluindo ausência de habitação estável, procura de emprego, dificuldades de acesso a cuidados de saúde, problemas de saúde mental, isolamento social ou falta de documentação civil. As bibliotecas constituem, nestes casos, espaços seguros e não estigmatizantes onde os cidadãos encontram apoio na navegação de plataformas digitais, orientação para serviços públicos ou um ambiente de permanência que garante dignidade e proteção.

A complexificação dos públicos acentua os desafios colocados aos profissionais das bibliotecas, confrontados com situações que ultrapassam o âmbito tradicional da Biblioteconomia. Esta complexidade manifesta-se na presença de pessoas em situação de sem abrigo que utilizam a biblioteca como espaço de permanência, de migrantes que necessitam de mediação linguística, de desempregados que procuram elaborar currículos ou aceder a programas de capacitação, de pessoas com problemas de saúde mental que encontram estabilidade no espaço ou de famílias vulneráveis que recorrem ao local para atividades educativas. Estas situações exigem competências de mediação e encaminhamento que excedem o perfil profissional tradicional dos bibliotecários (Pereira, 2012; Zettervall & Nienow, 2019).

Neste contexto, torna-se pertinente evidenciar a integração do Serviço Social em bibliotecas públicas enquanto resposta interdisciplinar às novas necessidades sociais. A intervenção de profissionais de Serviço Social permite avaliar necessidades, realizar encaminhamentos adequados e assegurar mediação com entidades externas, garantindo intervenções que preservem a dignidade e os direitos dos utilizadores. Este modelo tem

vindo a consolidar-se internacionalmente e demonstra eficácia na gestão de públicos complexos e na promoção de ambientes bibliotecários inclusivos.

Neste contexto, o presente artigo propõe um estudo comparativo entre três cidades pioneiras na implementação de serviços sociais em bibliotecas públicas: San Francisco (EUA), Edmonton (Canadá) e Melbourne (Austrália). Estas cidades representam diferentes modelos de governação e estratégias de intervenção que se tornaram referências internacionais. Cada caso permite observar trajetórias fundacionais distintas e compreender como estas práticas se estruturaram historicamente.

A seleção destes três casos fundamenta-se no seu carácter pioneiro a nível internacional, na disponibilidade consistente de informação que permite uma análise rigorosa e na diversidade dos modelos organizacionais envolvidos, assegurando a relevância comparativa para o estudo. Estes critérios garantem que as experiências analisadas representam diferentes formas de integração do Serviço Social em bibliotecas públicas, oferecendo uma base sólida para compreender tendências internacionais emergentes.

O objetivo central desta análise é compreender como estes modelos se estruturam, quais os seus impactos tanto nos utilizadores como nos funcionários e que lições podem ser extraídas para outros contextos geográficos e institucionais. Através deste cruzamento de experiências, pretende-se discutir a viabilidade e a eficácia da colaboração entre bibliotecários e assistentes sociais, avaliando de que forma esta sinergia contribui para o fortalecimento da missão democrática da biblioteca pública no século XXI. Ao fazê-lo, o artigo analisa explicitamente o percurso histórico de consolidação destas práticas e os modelos fundacionais que lhes deram origem.

Metodologia

O presente artigo fundamenta-se numa investigação de natureza qualitativa, estruturada através de um estudo comparativo de casos internacionais. A metodologia seguiu uma abordagem exploratória e descritiva, com o intuito de analisar a implementação do Serviço Social nas bibliotecas públicas de São Francisco (EUA), Edmonton (Canadá) e Melbourne (Austrália).

A recolha de dados recorreu a uma estratégia de pesquisa sistemática em três fontes principais. O levantamento documental e a revisão da literatura foram consolidados em

fevereiro de 2026, circunscrevendo-se à análise do período de implementação e estabilização institucional dos programas em estudo.

A pesquisa bibliográfica e académica foi efetuada na B-on (Biblioteca do Conhecimento Online) e no Google Académico. A estratégia de pesquisa baseou-se no cruzamento de termos em língua inglesa, de forma a garantir a abrangência internacional dos resultados. Foram utilizados os descritores "*Public library social worker*" e o termo "*social worker*" cruzado com "*public library*".

Para a análise de casos específicos, para aprofundar a análise de cada instituição, realizaram-se pesquisas direcionadas cruzando o termo "*social worker*" com o nome de cada biblioteca em estudo: "*San Francisco Public Library*", "*Edmonton Public Library*" e "*City of Melbourne Libraries*". Esta etapa permitiu aceder a estudos de caso específicos.

Para a análise de notícias e documentação Institucional foram analisadas notícias internacionais de órgãos de comunicação social especializados e portais governamentais. Esta recolha permitiu obter dados atualizados sobre o impacto dos serviços e as parcerias com entidades do terceiro setor, como a *Lava Mae* e a *Launch Housing*.

Os critérios de inclusão basearam-se na relevância histórica dos projetos (pioneirismo) e na disponibilidade de dados sobre a estrutura das equipas.

Os dados recolhidos foram organizados e analisados através de uma análise de conteúdo temática, incidindo sobre um conjunto de dimensões previamente definidas a partir da literatura e dos objetivos do estudo, designadamente: (i) modelos de integração do Serviço Social nas bibliotecas; (ii) perfis e modalidades de intervenção profissional; (iii) formas de articulação institucional e financiamento; e (iv) impactos identificados ao nível dos utilizadores, das equipas e das organizações. A comparação destas dimensões permitiu identificar convergências, especificidades e diferentes estratégias de implementação nos três contextos analisados.

1. Contextos internacionais

A natureza pública da biblioteca foca-se, atualmente, na forma como públicos heterogéneos, desde núcleos familiares a indivíduos em situação de sem-abrigo e adolescentes, experienciam e acedem ao seu espaço físico. Perante a progressiva desmaterialização dos acervos e a crescente primazia dos recursos digitais, a biblioteca transcende a sua função funcionalista de edifício de serviços. Redefine-se, assim, como um

espaço terapêutico para indivíduos com perturbações mentais, um centro de acolhimento diurno para a população sem-abrigo e, fundamentalmente, como um espaço público inclusivo e um polo de coesão social.

Enquanto instituições democráticas e democratizantes, as bibliotecas têm como missão primordial mediar o acesso livre, gratuito e universal à informação. Perante a premissa de que as populações em situação de vulnerabilidade constituem, atualmente, um grupo de utilizadores prioritário, diversas instituições têm implementado programas que visam articular o serviço bibliotecário com o apoio social. Esta tendência converge com os valores fundamentais da Biblioteconomia, nomeadamente a promoção da justiça social e da equidade.

Em contextos geográficos como os Estados Unidos, o Canadá e a Austrália, esta integração tem-se materializado através da contratação de assistentes sociais ou profissionais de saúde pública para operarem no espaço da biblioteca, bem como pelo desenvolvimento de programas de extensão focados na empregabilidade e na capacitação comunitária.

Nesta ótica, os indivíduos em situação de sem-abrigo são hoje identificados como um público-alvo central, motivando a criação de iniciativas destinadas a mitigar a exclusão social. Num cenário de acentuação das disparidades socioeconómicas globais, as bibliotecas reafirmam a sua função democratizadora ao providenciarem não apenas o acesso à informação, mas também o contacto direto com programas de assistência e redes de suporte social.

1.1 San Francisco (EUA)

Em 2009, a Biblioteca Pública de São Francisco (SFPL) adotou uma medida inédita para responder às necessidades emergentes dos seus utilizadores: integrou na sua equipa uma assistente social a tempo inteiro. A assistente social Leah Esguerra foi pioneira no trabalho numa biblioteca pública, inaugurando um modelo de intervenção que viria a ser replicado em dezenas de bibliotecas ao longo da década seguinte.

A criação deste cargo visou dar resposta à presença significativa e visível de pessoas em situação de sem-abrigo que utilizavam a biblioteca central da SFPL como espaço de permanência durante o dia. Embora comportamentos como dormir, tomar banho, fazer

telefonemas, consumir alimentos ou até envolver-se em atividades de natureza sexual no interior das bibliotecas não fossem fenómenos novos (Zettervall & Nienow, 2019).

A atuação da assistente social articula-se nos três níveis clássicos do Serviço Social: micro, meso e macro.

O Nível Micro incide no apoio direto e gestão de casos, tendo como prioridade o acompanhamento imediato dos utilizadores. A assistente social coordena uma equipa de Assistentes de Saúde e Segurança (*Health and Safety Outreach Social Workers - HASAs*), que circulam pela Biblioteca Central durante todo o período de funcionamento para: Interagir com utilizadores regulares, identificando necessidades básicas (como alimentação ou alojamento); Encaminhar para serviços de apoio; Gerir situações de crise, assegurar o apoio direto na gestão de crises e no encaminhamento de casos identificados entre os frequentadores da biblioteca.

O Nível Meso assenta na formação e apoio aos funcionários, através da capacitação técnica dos funcionários da biblioteca, que inclui: Sessões de Formação: Instrução sobre saúde mental, gestão de dependências e Abordagens Informadas pelo Trauma (AIT); Consultoria de Equipa: Apoio na resolução de interações desafiantes com o público e na definição de estratégias de mediação; Alinhamento Institucional: Integração destas práticas nas metas e normas de funcionamento de todo o sistema de bibliotecas.

O Nível Macro recai na articulação política e planeamento estratégico, com foco na representação da biblioteca junto de instâncias superiores. A assistente social tem um nível de autoridade e acesso a recursos governamentais idêntico ao de outros gestores municipais de serviços sociais. Esta dimensão concretiza-se através da participação em comissões governamentais, na coordenação com redes de parceiros externos e no aconselhamento à direção da biblioteca para a atualização de políticas institucionais sob a ótica da justiça social (Zettervall & Nienow, 2019).

A intervenção junto da população em situação de sem-abrigo resultou na criação de uma unidade móvel de higiene. Este serviço itinerante assegura o acesso gratuito a banhos com uma periodicidade bissemanal.

Para tal a SFPL estabeleceu contacto com a organização Lava Mae cujo nome significa “lava-me”, em espanhol. Esta é uma organização sem fins lucrativos que reconverte autocarros urbanos desativados, equipando-os com chuveiros para uso público. Às terças-feiras, o autocarro da Lava Mae estaciona em frente à sede central da SFPL,

disponibilizando banhos gratuitos a pessoas em situação de vulnerabilidade. A biblioteca assegura a ligação de água necessária ao funcionamento do autocarro. Paralelamente, a equipa de saúde e segurança da SFPL presta apoio e encaminhamento às pessoas que aguardam para utilizar os chuveiros, e passou também a abordar utilizadores que recorrem às casas de banho da biblioteca para fins de higiene, informando-os sobre o novo serviço (Comito, 2015).

Uma parte substancial da atividade da assistente social consiste em prestar informações sobre o acesso a serviços essenciais, designadamente apoio alimentar, alojamento temporário e assistência jurídica. Contudo, perante indivíduos que reúnam critérios específicos, como a situação de sem-abrigo crónica associada a comorbilidades físicas ou do foro médico, a sua intervenção assume uma natureza distinta. Na qualidade de assistente social clínica, realiza uma avaliação clínica exaustiva, cujos resultados são posteriormente apresentados à equipa de apoio à população sem-abrigo de São Francisco (*San Francisco Homeless Outreach Team*), responsável pela gestão de casos e pelo encaminhamento para soluções habitacionais (PBS News Hour, 2015).

1.2 Edmonton (Canadá)

No contexto canadiano, a Biblioteca Pública de Edmonton (EPL) assumiu-se como pioneira ao tornar-se, em 2011, a primeira instituição do país a integrar um assistente social no seu quadro interno. A EPL é constituída por um sistema de 22 filiais distribuídas pelo município de Edmonton, na província de Alberta (Blank, 2015; Samson & Morrison, 2023).

Inspirada no modelo de São Francisco, a EPL estabeleceu uma equipa de extensão comunitária (*outreach team*) liderada por profissionais do serviço social. Este projeto foca-se no apoio e na capacitação de cidadãos em situação de vulnerabilidade que, embora frequentemente marginalizados pelos serviços sociais convencionais, encontram nas bibliotecas espaços seguros e inclusivos (Gibson, 2022; Hines, 2015).

Esta equipa atua de forma transversal, tanto no interior como no exterior das instalações, estabelecendo a ponte entre os utilizadores e as redes de assistência pública.

O projeto alicerçou-se em dois pilares estratégicos: primeiramente, numa vertente de divulgação e proximidade assegurada por assistentes sociais; em segundo lugar, na intermediação e encaminhamento dos utentes para programas e serviços bibliotecários,

visando a sua capacitação através da literacia, da educação e do desenvolvimento de competências transversais (Schweizer, 2018).

A sustentabilidade financeira do projeto foi garantida através do programa governamental Safer Community Initiative (Iniciativa para uma Comunidade Mais Segura). Os fundos obtidos permitiram não apenas o recrutamento de três assistentes sociais, mas também o financiamento da emissão de documentos de identificação para os utilizadores. O foco programático da EPL centra-se no apoio a indivíduos com patologias do foro mental (diagnosticadas ou não) que necessitam de acompanhamento especializado. Assim, a função do assistente social em contexto de biblioteca assume-se como mediadora entre os cidadãos e os recursos públicos disponíveis, contribuindo para a coesão social e para a construção de comunidades mais resilientes (Blank, 2015; Schweizer, 2018).

O Serviço de Apoio Externo da Fundação Robert Tegler, integrado na Biblioteca Pública de Edmonton, dedica-se à capacitação de utilizadores em situação de vulnerabilidade extrema. Através de estratégias de literacia, educação e mediação social, o programa procura dotar os indivíduos de ferramentas que promovam a sua autonomia (Edmonton Public Library, 2020).

Criado em 2011 em parceria com a Boyle Street Community Services, este programa de extensão comunitária surgiu para responder ao crescente fluxo de cidadãos em situação de vulnerabilidade que procuravam refúgio na biblioteca central. Inicialmente viabilizado pelo Fundo de Inovação para Comunidades Seguras e fundamentado num Modelo de Serviço Liderado pela Comunidade, o projeto expandiu a sua rede de colaboração a entidades como o Bissell Centre e o Homeward Trust, priorizando a transição para soluções habitacionais (Edmonton Public Library, 2020).

A avaliação final do projeto-piloto, concluída em 2015, revelou uma discrepância demográfica entre o público inicialmente previsto (jovens dos 13 aos 30 anos) e os utentes efetivamente abrangidos, dos quais mais de metade se situava na faixa etária dos 36 aos 55 anos (211 Alberta, 2025; Schweizer, 2018).

Em síntese, o modelo desenvolvido pela EPL evidenciou que a integração de equipas de serviço social em bibliotecas públicas permite instituir uma resposta técnica e estruturada às necessidades complexas de utilizadores vulneráveis, articulando mediação especializada, encaminhamento para redes de apoio e estratégias de capacitação que

reforçam a função social da biblioteca. Concluída a análise do caso canadiano, analisa-se de seguida o modelo desenvolvido em Melbourne.

1.3 Melbourne (Austrália)

Não obstante a consolidação do Serviço Social em contextos bibliotecários nos Estados Unidos e no Canadá, esta convergência disciplinar permanece incipiente no panorama das bibliotecas públicas australianas. Neste âmbito, uma rede de bibliotecas na Austrália estabeleceu uma parceria estratégica com a *Launch Housing*, organização comunitária independente e secular, sediada em Melbourne, com o intuito de providenciar apoio social aos seus utilizadores. Após um período experimental de quatro meses, cujos resultados positivos validaram a presença de um assistente social no terreno, a Câmara Municipal de Melbourne ratificou a necessidade deste serviço. Consequentemente, procedeu-se à contratação de um técnico qualificado via *Launch Housing*, focado não apenas no acompanhamento direto dos utentes, mas também na capacitação dos profissionais da biblioteca para uma resposta mais eficaz às necessidades dos segmentos mais vulneráveis da comunidade (Garner et al., 2021, 2023; Health Justice, 2019).

No município central de Melbourne (Victoria, Austrália), o aumento exponencial da população em situação de sem-abrigo, motivado pela precariedade habitacional, insuficiência de apoios financeiros e sobrecarga dos serviços de saúde, repercutiu-se de forma direta nas bibliotecas públicas. Estes espaços tornaram-se locais de refúgio e de procura de apoio para necessidades básicas e higiene pessoal (Clark, 2019; Garner et al., 2021).

A análise de registos de incidentes revelou que os funcionários das bibliotecas, apesar de manterem relações de proximidade com utentes em situação de vulnerabilidade (frequentemente com patologias de saúde mental ou dependências), careciam de competências técnicas para lidar com casos complexos, gerando sentimentos de insegurança e sobrecarga profissional. Face a este desafio de saúde e segurança no trabalho, a administração das Bibliotecas de Melbourne, inspirada em modelos consolidados nos EUA (como os de São Francisco, Denver e o *Whole Person Librarianship* de Sara Zettervall), implementou o 'Programa de Assistentes Sociais nas Bibliotecas'. Esta iniciativa visa integrar o apoio social especializado no ecossistema

bibliotecário, providenciando assistência direta aos utentes vulneráveis e capacitação técnica às equipas da biblioteca (Garner et al., 2021; Health Justice, 2019).

No início de 2019, foi implementado um projeto-piloto com a duração de quatro meses, que consistiu na alocação de um técnico da equipa municipal de apoio a pessoas em situação de sem-abrigo às bibliotecas públicas. Após uma fase de avaliação dos resultados, o programa foi expandido através da contratação de um assistente social devidamente qualificado, por um período de 12 meses. Em ambas as fases operacionais, o projeto abrangeu as seis filiais da Biblioteca Municipal de Melbourne. É de notar que, enquanto a fase inaugural contou com o apoio de um profissional de intervenção comunitária, a segunda etapa priorizou a integração de um assistente social com formação académica específica, visando uma resposta mais estruturada e especializada (Garner et al., 2021; Mitchell, 2024).

A análise das interações na biblioteca revelou que cerca de um terço dos utilizadores se encontrava em situação de sem-abrigo ou em risco de exclusão, apresentando necessidades complexas que abrangiam saúde mental e comportamentos aditivos. Perante este cenário, a segunda fase do projeto marcou a descontinuação da função de assistente social de rua em favor de uma parceria estratégica, estabelecida em 2019 com a Launch Housing e a Câmara Municipal de Melbourne. Esta colaboração permitiu a integração de um assistente social focado tanto no apoio direto a populações vulneráveis na zona central da cidade como no fortalecimento da própria estrutura da biblioteca. Além do encaminhamento de utentes para redes especializadas, a intervenção priorizou a capacitação da equipa interna através de formação, mentoria e sessões de *debriefing*. Estas ações visaram dotar os funcionários de competências essenciais, como a definição de limites éticos e o uso de linguagem não estigmatizante, assegurando uma resposta institucional mais resiliente e tecnicamente preparada para a gestão de casos complexos (Garner et al., 2021; Sanders, 2024).

A eficácia dos programas "Agente Comunitário" e "Assistente Social na Biblioteca" foi aferida através de uma monitorização de doze meses, baseada na análise de casos e no *feedback* da equipa técnica. Os resultados indicaram uma evolução positiva na literacia dos funcionários sobre vulnerabilidades sociais, como saúde mental e situação de sem-abrigo, áreas onde o conhecimento prévio era limitado (Clark, 2019; Garner et al., 2021; Mitchell, 2024).

Em síntese, o modelo australiano evidencia que a integração de profissionais de serviço social através de uma parceria externa permite combinar apoio especializado a utilizadores vulneráveis com a capacitação técnica das equipas bibliotecárias, o que contribui para o reforço da resiliência institucional das bibliotecas. O capítulo seguinte aprofunda as diferenças estruturais entre os três modelos, ao analisar a integração plena de assistentes sociais no quadro das bibliotecas em São Francisco, a intervenção especializada e itinerante assegurada pela equipa de extensão em Edmonton e a parceria externa adotada em Melbourne, bem como a forma como cada país organiza o Serviço Social no contexto das suas bibliotecas públicas.

2. Análise Comparativa: O Serviço Social em Bibliotecas Públicas

As três instituições reconhecem a biblioteca moderna como um “porto seguro” para populações vulneráveis, embora adotem estratégias distintas conforme os respetivos contextos políticos e financeiros. A sustentabilidade de cada modelo depende da forma como o assistente social é integrado na estrutura organizacional. Em São Francisco, a integração é plena, com assistentes sociais no quadro e equipas de pares (HASAs) para reforçar a mediação. Edmonton segue um modelo especializado e itinerante, baseado numa equipa de extensão que cobre todas as filiais. Melbourne opta por uma parceria externa, através de técnicos contratados por organizações especializadas, com forte foco na mitigação do stresse ocupacional dos bibliotecários.

A comparação entre estes três modelos assenta em critérios previamente definidos, que incluem o público-alvo de cada intervenção, o foco da intervenção desenvolvido, a inovação principal introduzida por cada modelo e o respetivo financiamento

Tabela n.º 1. Análise Comparativa: O Serviço Social em Bibliotecas Públicas

Dimensão	São Francisco (SFPL)	Edmonton (EPL)	Melbourne (City of Melbourne)
Público-Alvo	Sem-abrigo crónicos e comorbilidades.	Pobreza crónica, saúde mental e jovens (teórico).	Sem-abrigo e utilizadores com comportamentos complexos.
Foco da Intervenção	Intervenção Clínica e Macro (Política).	Cidadania (Documentação) e Literacia Social.	Saúde e Segurança no Trabalho (Staff) e Encaminhamento.
Inovação Principal	Unidade móvel de higiene (<i>Lava Mae</i>).	Financiamento para emissão de IDs oficiais.	Formação em <i>debriefing</i> e limites para bibliotecários.
Financiamento	Orçamento Municipal Direto.	Programas de Segurança Comunitária.	Parceria com ONG e Câmara Municipal.

Fonte: Elaboração própria

A análise comparativa das bibliotecas de São Francisco, Edmonton e Melbourne evidencia que, apesar das diferenças geográficas, todas enfrentam desafios sociais semelhantes que exigem competências interdisciplinares. Em cada caso, tornou-se claro que as competências bibliotecárias tradicionais são insuficientes para lidar com utilizadores com necessidades complexas, como perturbações mentais, dependências ou crises comportamentais. A sobrecarga e insegurança sentidas pelas equipas impulsionaram uma mudança de paradigma, substituindo abordagens centradas na segurança por práticas informadas pelo trauma. Nestes três modelos, o assistente social não apoia apenas os utilizadores: funciona também como elemento estruturante de segurança ocupacional, reduzindo o stresse das equipas e mediando comportamentos disruptivos. As diferenças entre os modelos refletem, assim, opções de governação ajustadas às lacunas e especificidades de cada contexto urbano.

Em São Francisco, a integração direta do assistente social no quadro institucional responde à elevada prevalência de sem-abrigo com necessidades clínicas associadas, exigindo uma articulação clínica e macro com estruturas governamentais. Para o pessoal da biblioteca, a situação exigia soluções inovadoras que ultrapassassem os limites tradicionais dos serviços bibliotecários (Zettervall & Nienow, 2019). Já Edmonton, financiada por programas de segurança comunitária, privilegia um modelo itinerante que alcança públicos dispersos e remove barreiras cívicas fundamentais, como a obtenção de documentos de identidade. A medida é crucial, porque a falta de recursos para obter documentação oficial impede o exercício de direitos fundamentais. (Schweizer, 2018). Melbourne enfrenta desafios de saúde ocupacional, e as parcerias estabelecidas orientam-se para formação, mentoria e debriefing, reduzindo o stresse laboral e reforçando a segurança institucional. Os resultados evidenciam uma melhoria significativa na literacia dos funcionários sobre vulnerabilidades sociais. (Clark, 2019; Mitchell, 2024).

Estas diferenças de gestão revelam três racionalidades políticas distintas, com estratégias de resposta moldadas pelas realidades socioeconómicas locais e pelas fontes de financiamento disponíveis: a governação estrutural de São Francisco, que responde a uma crise urbana de grande escala com foco na saúde pública e na criação de soluções de higiene através de parcerias com o terceiro setor; a governação itinerante de Edmonton, que privilegia a proximidade territorial e a inclusão cívica centrando-se na remoção de barreiras; e a governação colaborativa de Melbourne, que prioriza a segurança no trabalho

e a capacitação técnica das equipas focado na mentoria e no suporte técnico ao staff, evidenciando uma preocupação explícita com o impacto psicológico que o atendimento social tem nos bibliotecários e na sua resiliência profissional.

Apesar das diferenças de enfoque, cada instituição enfrentou desafios próprios de planeamento e adaptação. Em Edmonton, verificou-se um desfasamento entre o público inicialmente previsto e o que realmente procurou apoio, exigindo ajustamentos e revelando a falta de supervisão especializada como lacuna crítica. Em Melbourne, a evolução de um modelo de agente comunitário para um assistente social qualificado evidenciou que a complexidade das interações em contexto de biblioteca requer competência técnica avançada. No conjunto, estas divergências mostram que não existe um modelo universal, o sucesso depende da capacidade de cada biblioteca adaptar a integração do Serviço Social às necessidades específicas do seu contexto urbano, preservando a biblioteca como espaço de baixa exigência e elevada inclusão social.

Deste modo, as diferenças identificadas evidenciam que futuras políticas públicas e eventuais adaptações dos modelos em contextos nacionais devem assentar em processos de decisão contextualizados, apoiados num diagnóstico rigoroso das realidades locais e na estruturação de práticas de supervisão profissional consistentes que assegurem a sustentabilidade de modelos devidamente ajustados ao contexto comunitário e às dinâmicas sociocomunitárias em que se inserem.

Assim, a comparação entre estas três cidades demonstra que o Serviço Social em bibliotecas públicas não é apenas uma resposta assistencial, mas uma ferramenta de governação urbana capaz de influenciar políticas públicas, segurança comunitária e saúde ocupacional. A integração de assistentes sociais, seja através de modelos estruturais, itinerantes ou colaborativos, reforça a função democrática da biblioteca e consolida o seu papel como espaço de acolhimento, mediação e coesão social.

3. Discussão

A convergência de práticas observada em São Francisco, Edmonton e Melbourne revela uma transformação profunda na missão das bibliotecas públicas, que deixam de ser meros repositórios de informação para se afirmarem como infraestruturas sociais essenciais. Esta interpretação acompanha a análise de Hines (2015), que caracteriza as bibliotecas como instituições democráticas e democratizadoras, orientadas para garantir

acesso livre e universal à informação e para promover a justiça social através da ligação dos cidadãos aos serviços de que necessitam. A interseccionalidade entre Biblioteconomia e Serviço Social torna-se, assim, indispensável, sustentada pela natureza da biblioteca como espaço de baixa exigência, livre de barreiras burocráticas e constrangimentos institucionais. Tal como evidenciado por Pereira (2012) e Zettervall & Nienow (2019), a complexificação dos públicos exige respostas interdisciplinares que ultrapassam o âmbito tradicional da Biblioteconomia, o que confirma a pertinência da integração de profissionais de Serviço Social. O caso de Edmonton ilustra esta função: ao facilitar o acesso a documentos de identificação, a biblioteca atua na base dos direitos cívicos, permitindo que pessoas marginalizadas iniciem percursos de reintegração num ambiente seguro e acolhedor. Este exemplo concretiza a análise de Hines (2015) ao demonstrar como as bibliotecas, enquanto infraestruturas sociais, desempenham um papel ativo na ligação de utilizadores vulneráveis a serviços sociais essenciais, contribuindo para a reconstrução de trajetórias de cidadania.

A introdução de Abordagens Informadas pelo Trauma (AIT) e de sessões de debriefing, particularmente enfatizadas no modelo de Melbourne, demonstra que a presença do assistente social funciona simultaneamente como apoio ao utilizador e como mecanismo de proteção contra o stresse ocupacional e o burnout dos funcionários, convertendo a gestão de crises numa prática técnica e estruturada. Estes programas revelam impacto positivo na mitigação da exaustão emocional dos bibliotecários, ao reforçarem a resiliência institucional, melhorarem a segurança no trabalho e dotarem os profissionais de competências adequadas para enfrentar situações complexas, elevando a qualidade do atendimento. Ao assumir a mediação de situações de elevada vulnerabilidade social, cuja complexidade ultrapassa o âmbito da profissão, o assistente social reduz a exposição dos bibliotecários a episódios de forte carga emocional e impede que assumam responsabilidades para as quais não dispõem de formação especializada. A sua presença constitui ainda um elemento estabilizador, ao transmitir confiança aos profissionais e consolidar a segurança institucional. Paralelamente, oferece orientação técnica e promove práticas adequadas para a gestão de utilizadores em situação de vulnerabilidade, trauma ou agressividade, facilitando o processamento de eventos críticos e diminuindo a tensão acumulada. Esta intervenção qualificada reforça a segurança no trabalho, aumenta a confiança dos profissionais perante desafios exigentes e consolida a resiliência

institucional, contribuindo para um atendimento mais seguro e eficaz (Garner et al., 2023; Shephard et al., 2023; Zettervall & Nienow, 2019).

As divergências observadas no perfil dos utilizadores, nomeadamente o desfasamento geracional identificado em Edmonton, levantam questões pertinentes sobre o planeamento de políticas públicas. A realidade demonstra que as necessidades da comunidade são dinâmicas e frequentemente ultrapassam as previsões teóricas, exigindo que o assistente social em contexto bibliotecário possua uma elevada capacidade de adaptação. Além disso, a evolução do perfil profissional em Melbourne, que transitou de um agente comunitário para um assistente social qualificado, reforça a tese de que a complexidade das interações em ambiente de biblioteca exige um rigor clínico e uma base académica sólida. O modelo de São Francisco, ao integrar a supervisão de pares com experiência vivida, acrescenta uma camada de eficácia por meio da empatia, mas os três casos reafirmam que a coordenação deve ser assegurada por profissionais de Serviço Social devidamente qualificados, de forma a garantir a ética e a eficácia da gestão de casos complexos.

Finalmente, as parcerias estratégicas, como a unidade móvel de higiene em São Francisco, demonstram que a biblioteca pode funcionar como um eixo de inovação social. Ao articular recursos de literacia com serviços de saúde e higiene, estas instituições estão a redefinir o conceito de acesso universal. A discussão destes casos sugere que o sucesso da intervenção social em bibliotecas não deve ser medido apenas pelo número de atendimentos, mas pela capacidade de transformar o espaço público num agente ativo de justiça social. Blank (2015), Comito, (2015), PBS News Hour (2015) mostram que as bibliotecas funcionam como infraestruturas sociais essenciais, acolhendo vulnerabilidades complexas e garantindo acesso democrático a serviços básicos, em que a intervenção interdisciplinar não só responde a necessidades emergentes, como reforça a missão comunitária da biblioteca. Zettervall & Nienow (2019) evidenciam que as parcerias com serviços sociais ampliam a capacidade das bibliotecas para mediar o acesso a recursos fundamentais, consolidando-as como espaços de dignidade, apoio e coesão comunitária.

Em suma, a integração do Serviço Social nas bibliotecas não representa uma descaracterização da missão bibliotecária, mas sim o seu fortalecimento face às novas e complexas vulnerabilidades urbanas, consolidando a instituição como um pilar de coesão comunitária e resiliência social.

No contexto de Portugal, embora a presença de assistentes sociais no quadro permanente das bibliotecas públicas ainda não seja uma realidade comum, o cenário atual de crescente vulnerabilidade socioeconómica e migratória sugere que este modelo poderá ser o caminho para a inovação dos serviços municipais. Uma via promissora para iniciar esta transição em território nacional reside no estabelecimento de protocolos de cooperação académica. A integração de estágios curriculares e profissionais de Serviço Social nas bibliotecas públicas permitiria não só testar a eficácia desta mediação no terreno, como também capacitar as equipas bibliotecárias portuguesas através de uma partilha interdisciplinar de conhecimentos. Importa, contudo, salientar que, relativamente à aplicabilidade dos três modelos analisados, estes devem ser entendidos não como soluções imediatamente adaptáveis, mas como possibilidades a explorar em futuros projetos-piloto, constituindo hipóteses de trabalho para avaliar, de forma gradual e empiricamente sustentada, a viabilidade da integração de serviços sociais no contexto das bibliotecas públicas.

Conclusão

A análise comparativa entre as bibliotecas de São Francisco, Edmonton e Melbourne demonstra que a integração de assistentes sociais no ecossistema bibliotecário não é apenas uma resposta a crises de segurança, mas sim um passo deliberado rumo à consolidação da biblioteca como um agente de justiça social. Tanto as Ciências da Informação como o Serviço Social estabelecem o serviço ao cidadão como uma prioridade deontológica fundamental, sendo esta convergência na prestação de um serviço de excelência o pilar que sustenta uma cooperação eficaz entre ambas as profissões.

A distinção primordial entre estes dois domínios reside no seu foco de atuação: enquanto o Serviço Social prioriza os segmentos mais vulneráveis da sociedade, a Biblioteconomia visa assegurar o acesso equitativo e universal, garantindo respostas precisas, imparciais e céleres a todas as solicitações. No âmbito da sua prática profissional, os bibliotecários monitorizam continuamente os perfis de utilização da biblioteca, adaptando coleções e programas para satisfazer as necessidades da comunidade em geral. Em contrapartida, os assistentes sociais analisam os mesmos grupos sob uma ótica distinta, identificando quais os indivíduos que requerem uma intervenção diferenciada para alcançar a igualdade efetiva de oportunidades. Esta especialização em grupos de risco torna os

assistentes sociais parceiros estratégicos para bibliotecas que procurem implementar políticas de inclusão mais robustas e resilientes.

Contudo, a sustentabilidade desta colaboração exige um reconhecimento mútuo das especificidades profissionais. Os profissionais da biblioteca devem compreender que a intervenção do assistente social é deliberadamente dirigida a públicos específicos, não visando a universalidade nos mesmos moldes que o bibliotecário. Inversamente, o assistente social deve considerar que a missão da biblioteca abrange um âmbito social alargado, não se limitando exclusivamente aos grupos em situação de maior carência. Estas abordagens são complementares, mas distintas: os bibliotecários recorrem ao Serviço Social para colmatar lacunas na resposta a necessidades complexas, mantendo, todavia, o seu foco central na mediação e no acesso à informação.

O estudo mostra que a complementaridade entre a universalidade bibliotecária e a intervenção focalizada do Serviço Social é decisiva para o sucesso dos três modelos analisados. Em São Francisco, esta articulação permite apoiar utilizadores em vulnerabilidade extrema; em Edmonton, combina acesso aberto com acompanhamento especializado; e em Melbourne, assegura apoio técnico em situações de maior complexidade social. Estes casos demonstram que esta complementaridade é uma condição estruturante para a integração bem-sucedida de serviços sociais nas bibliotecas.

Os resultados obtidos neste estudo permitem identificar um conjunto de linhas de investigação que aprofundem empiricamente as necessidades dos públicos e os desafios profissionais, contribuindo para consolidar o conhecimento sobre o papel dos serviços sociais nas bibliotecas. Estudos em bibliotecas públicas portuguesas poderiam aferir de forma sistemática as carências sociais dos seus utilizadores, identificar os desafios enfrentados pelos profissionais e mapear as dificuldades que emergem no atendimento a públicos em situação de vulnerabilidade. A implementação de projetos-piloto de intervenção social, concebidos como estudos de caso, permitiria testar diferentes modelos de colaboração entre Bibliotecas e Serviço Social, avaliar os impactos na saúde ocupacional dos profissionais de bibliotecas e analisar a eficácia das respostas institucionais perante necessidades complexas. Estas linhas de investigação permitiriam produzir evidência empírica sólida para o desenho de políticas públicas mais consistentes, reforçando a capacidade das bibliotecas públicas enquanto infraestruturas de inclusão social e consolidando o seu papel como espaços de cidadania.

Referências Bibliográficas

- Alberta. (2025). *Edmonton Public Library—Outreach Services*. 211 Alberta. <https://ab.211.ca/record/1095501/>
- Blank, B. T. (2015). *Public Libraries Add Social Workers and Social Programs*. SocialWorker.Com. <http://www.socialworker.com/api/content/3f853edc-4a3b-11e4-ab13-22000a4f82a6/>
- Clark, G. (2019). Library hires full time social worker. *Government News*. <https://www.governmentnews.com.au/library-hires-full-time-social-worker/>
- Comito, L. (2015). Public: DPL, SFPL Offer Innovative Homeless Services. *Library Journal*, 140(17). <https://www.proquest.com/docview/1721694278/abstract/36824D28F6254609PQ/1>
- Edmonton Public Library. (2020). *Robert Tegler Trust Outreach Services*. <https://www.epl.ca/milner-library/outreach>
- Garner, J., Mitchell, L., Bell, K., Lockwood, A., & Wardle, S. (2021). Social Work in Australian Public Libraries: An Interdisciplinary Approach to Social Justice. *Public Library Quarterly (New York, N.Y.)*, 40(6), 504–520. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1825917>
- Garner, J., Shephard, M., Garrison, K., Bell, K., & Wardle, S. (2023). Social work in libraries special issue. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 333–339. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2272337>
- Gibson, C. (2022). *Edmonton Public Library expands program helping homeless—Edmonton | Globalnews.ca*. Global News. <https://globalnews.ca/news/1681802/edmonton-public-library-expands-program-helping-homeless/>
- Health Justice. (2019). Introducing the Library Social Worker. *The Centre For Healthcare, Knowledge & Innovation*. <https://www.thecentrehki.com.au/news/introducing-the-library-social-worker/>
- Hines, S. S. (2015). Connecting individuals with social services: The library’s role. Retrieved May, 28, 2021. <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/reference-and-information-services/publications/512-hines-en.pdf>

- Mitchell, L. (2024). *Making the case for a library social worker*. <https://www.linkedin.com/pulse/making-case-library-social-worker-leanne-mitchell-cf-rp3wc>
- PBS News Hour. (2015). *Library social worker helps homeless seeking quiet refuge*. PBS News. <https://www.pbs.org/newshour/show/library-social-worker-helps-homeless-seeking-quiet-refuge>
- Pereira, Â. M. R. S. (2012). Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução concetual. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, (11), Artigo 11. <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/congressosbad/article/view/362>
- Samson, N., & Morrison, H. (2023). *Library social work: An emerging interdisciplinary practice in Canada*. https://esis-web.org/samson/wp-content/uploads/sites/103/2025/03/ISI5301_Term-paper_NSamson.pdf
- Sanders, O. (2024). From tech wizards to housing experts and social workers, local librarians are in ever-evolving roles. *ABC News*. <https://www.abc.net.au/news/2024-02-17/libraries-community-support-hubs-for-social-support-services/103441200>
- Schweizer, E. (2018). *Social workers within Canadian public libraries: A multicase study*. <https://ucalgary.scholaris.ca/items/516411bb-98b6-4c48-90cc-08febad1bdfe>
- Shephard, M., Garner, J., Bell, K., & Wardle, S. (2023). Social Work in Public Libraries: An International Scoping Review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 340–361. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2255940>
- Zettervall, S. K., & Nienow, M. C. (2019). *Whole Person Librarianship: A Social Work Approach to Patron Services*. Libraries Unlimited. <https://doi.org/10.5040/9798216035534>