

## **Resumo**

Neste trabalho exploramos a possibilidade de se desenvolverem novos serviços para Bibliotecas Públicas, tirando partido das potencialidades das Tecnologias da Informação e da Comunicação. A explosão das novas tecnologias, a sua expansão e utilização generalizada criam desafios às Bibliotecas Públicas, em particular no que diz respeito à criação de novos serviços de informação em linha.

São descritas as grandes linhas internacionais que caracterizam as Bibliotecas Públicas, enquanto centros de informação à comunidade. São apresentadas algumas das consequências sociais da novas tecnologias e é discutido o seu impacto no campo das Bibliotecas, em particular em Portugal. Apresentamos ainda exemplos de serviços de informação que podem ser prestados por Bibliotecas Públicas, dando relevância aos serviços de comunidades em linha.

A introdução destes serviços representam alterações técnicas e sociais que podem ser estudadas num quadro comum de análise. Para compreender este processo é apresentada a Teoria Actor-Network, os seus principais conceitos e fundamentada a sua utilização enquanto quadro metodológico. Discute-se em particular a sua relevância no campo do desenvolvimento de sistemas de informação, apresentando-se exemplos e sugerindo possibilidades.

Tendo em conta as possibilidades de desenvolvimento destes novos serviços, apresentamos um estudo de caso. O estudo e conhecimento desta situação permitiu-nos especificar alguns dos novos serviços de informação a prestar, discutindo este processo numa perspectiva Actor-Network.

Este trabalho procura contribuir para a criação a médio prazo novos serviços de informação, ainda ausentes de grande parte das Bibliotecas portuguesas. Como ferramenta metodológica para o desenvolvimento destes serviços propõe a utilização da Teoria Actor Network.

## **Abstract**

In this work we explore the possibility of developing new services in Public Libraries, using the information and communication technologies. The widespread use of these technologies is a challenge to Public Libraries, in particular in what concerns the developing of new on-line services.

We describe the major international guidelines that characterize Public Libraries as an information centre of their communities. We describe some of the consequences and the impact of the new technologies in Public Libraries, particularly in Portugal. We also describe some of the possibilities of new services in Public Libraries as the on-line communities.

The creation of new services represents technical and social changes that can be studied in a common framework. To understand this process is presented the Actor-Network Theory and it's

fundamentals, in order to use it as a framework for a study. We discuss the possibility of using it in the field of information systems development.

Finally we present a case study where we explore the possibility of implementing new services in a Public Library. The study and the insight of this situation resulted in the specification of new services, discussing the process in an Actor-Network perspective.

This work contributes to the creation of new information services, not present yet in the majority of the Portuguese Public Libraries. As a methodological framework we propose the use of the Actor-Network Theory.