

BIBLIOTECA EM REDE

Comunicação Integrada no Contexto das Culturas Participativas

Cláudia Raquel Lima

Tese submetida à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
para obtenção do grau de Doutor em Media Digitais

Orientador:

Heitor Manuel Pereira Pinto da Cunha e Alvelos

PhD, Professor, Universidade do Porto

Coorientadora:

Viviana Fernández Marcial

PhD, Professora, Universidade de A Coruña

Porto, 2015

Este estudo foi desenvolvido com o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), no âmbito do Programa UT Austin-Portugal (SFRH / BD / 52328 / 2013).

Agradecimentos

Manifesto a minha gratidão a todos aqueles que colaboraram neste projeto de investigação ao longo de mais de quatro anos, que me apoiaram e incentivaram no que constituiu um verdadeiro desafio pessoal e profissional, que partilharam comigo experiências e conhecimentos e em muito contribuíram para a concretização dos objetivos propostos. Em especial, deixo o meu profundo agradecimento:

- Aos meus orientadores, Professor Heitor Alvelos e Professora Viviana Fernández Marcial, pela confiança e motivação, pela disponibilidade, pelo rigor e pela dedicação, pelos conselhos e por todos os conhecimentos que partilharam comigo. O seu inestimável apoio em muito ultrapassou as obrigações institucionais.
- Ao Pedro pelo incentivo e motivação, pelo companheirismo e por todo o apoio que me tem dado desde o tempo do meu mestrado; e ao nosso filho Afonso que me acompanhou nesta aventura desde o primeiro mês de idade sempre com um sorriso.
- Aos meus pais pela motivação, pelos recursos que me proporcionaram e por todo o apoio incondicional que sempre me deram. Agradeço ainda à minha mãe pelas leituras e revisões e pelas sugestões que foi fazendo ao longo deste estudo.
- Aos órgãos da Biblioteca Pública Municipal do Porto que amavelmente me receberam nesta instituição e colaboraram nesta investigação, em especial à Dra. Maria João Sampaio, pela generosidade, simpatia e esforços realizados para a concretização de um caso de estudo nesta biblioteca; à Dra. Carla Fonseca, Diretora da BPMP; à Paula Bonifácio, também pela generosidade e simpatia, e pelas informações e materiais que me facultou; ao Júlio Costa; à Ana Chaves; ao Sílvio Costa; ao Jorge Costa; e à Susana Cunha.
- Aos utentes da Biblioteca Pública Municipal do Porto que participaram nesta investigação, respondendo ao inquérito realizado e fornecendo um importante contributo para o cumprimento dos objetivos propostos.
- À Sofia Mota pela amizade e apoio e pela colaboração na realização do inquérito na Biblioteca Pública Municipal do Porto, assim como à Rita Maldonado, Olga Glumac e Cecília Carvalho pela simpatia e pelo auxílio prestado na realização deste inquérito.
- À Professora Carla Santos Pereira pela disponibilidade e ajuda com os seus conhecimentos na área de estatística e análise de dados.
- À Professora Doutora Manuela Barreto Nunes e ao Professor Doutor Armando Malheiro pelos conhecimentos partilhados sobre o desenvolvimento das bibliotecas públicas em Portugal.

- À Professora Doutora Lorie Roy e Professora Doutora Barbara Immroth pela forma como me receberam na Information School da Universidade do Texas, em Austin, e pelos conhecimentos partilhados sobre o desenvolvimento do modelo de biblioteca pública anglo-saxónico.
- À Toni Grasso, Lisa Hamilton, Brazos Price e Brice Benton por me terem recebido tão bem na Austin Public Library, pelas informações e pelos materiais que me facultaram.
- A todos os profissionais das bibliotecas públicas portuguesas que aceitaram prontamente responder ao inquérito e entrevistas realizadas ao longo de todo o projeto de investigação, fornecendo informações valiosas e sem as quais os objetivos da presente investigação não ficariam cumpridos.
- À Fundação para a Ciência e a Tecnologia e ao Programa UT-Austin Portugal pela Bolsa de Doutoramento que me atribuíram, na fase final desta investigação (SFRH/BD/52328/2013).
- À Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto pelo apoio financeiro que permitiu a minha participação em várias conferências, ao longo destes quatro anos de investigação.
- Ao ID+ que me integrou como investigadora e me apoiou neste projeto.
- Aos Professores e colegas do Programa Doutoral em Media Digitas, em especial, ao Professor José Azevedo pelo apoio que me foi dando, ao longo destas investigação, à Soraia Ferreira com quem fui partilhando, nestes anos, questões, receios e sucessos obtidos e à Marisa Silva, sempre disponível, ao Daniel Brandão e ao Nuno Martins.
- Aos Professores e colegas do Doutoramento em Design da Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto que amavelmente me receberam neste programa doutoral e partilharam comigo conhecimentos e preciosas sugestões para esta investigação, nomeadamente à Professora Susana Barreto.
- A todos os meus amigos pelo apoio e pela compreensão durante todo este tempo em que estive tão ausente.
- A todos os que acompanharam este projeto e que de algum modo contribuíram para a sua concretização.

Por fim, dedico este estudo a todos aqueles que se têm empenhado no desenvolvimento e promoção das bibliotecas públicas portuguesas e cuja dedicação e trabalho tem ultrapassado largamente o âmbito das suas funções profissionais.

Resumo

Este estudo tem como objetivo contribuir para possíveis soluções que melhor respondam às necessidades e expectativas dos cidadãos utentes e potenciais utentes de bibliotecas públicas portuguesas, através da utilização de *media* digitais de natureza participativa atualmente disponíveis. As contribuições partem de uma reavaliação das formas de abordagem destas bibliotecas à comunidade através de plataformas web, nomeadamente de tecnologias web 2.0.

São analisadas, numa primeira fase, ações de comunicação de bibliotecas públicas dos Estados Unidos, um país onde proliferam exemplos de instituições que têm aproveitado o potencial destas tecnologias para uma maior aproximação e interlocução com o seu público, e de bibliotecas públicas de Espanha, um país geográfica e socialmente próximo de Portugal. Cientes da impossibilidade de uma “importação” total destes modelos para o contexto português, em parte devido a diferenças de teor económico e cultural, foram identificadas práticas passíveis de serem adaptadas em função da realidade portuguesa.

Neste sentido, foi estudado o setor das bibliotecas públicas portuguesas através de bibliografia existente, entrevistas a docentes nestas áreas e a bibliotecários, e foram observadas ações de comunicação destas bibliotecas através de plataformas web, nomeadamente tecnologias web 2.0. Foi também realizado um inquérito a nível nacional aos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas, o que permitiu um conhecimento mais aprofundado da realidade destas instituições neste âmbito.

Para um melhor enquadramento dos resultados e para que estes pudessem reverter para um contexto passível de implementação prática, foi desenvolvido um caso de estudo na Biblioteca Pública Municipal do Porto. Com mais de 180 anos, é uma das mais importantes bibliotecas portuguesas de fundos patrimoniais, servindo um público que ultrapassa largamente a comunidade portuense. A par da sua vertente patrimonial, tem também assumido um papel preponderante na promoção da leitura pública no município do Porto (complementado com as ações da Biblioteca Municipal Almeida Garrett).

Numa fase final desta investigação, e como resultado de todo o trabalho realizado, são apresentadas propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0 nas ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas, perspetivando uma maior aproximação destas bibliotecas aos cidadãos, designadamente através de uma maior interlocução e interação entre estes e os profissionais destas instituições.

Palavras chave

Biblioteca 2.0, Biblioteca pública, Biblioteca Pública Municipal do Porto, Cultura participativa, Cidadania, Web 2.0

Abstract

This study aims to contribute to possible solutions that best meet the needs and expectations of users of Portuguese public libraries, through the use of digital media of participatory nature currently available. The contributions are based on a reassessment of the approaches of these libraries to the community through web platforms, namely web 2.0 technologies.

We start by analysing the approaches of US public libraries in web platforms, since in this country there are plenty of examples of public libraries that have harnessed the potential of web 2.0 technologies to establish a closer relationship and a greater interaction with their users. We also analysed the approaches of public libraries from Spain, given the geographical proximity of this country and its social similarities with Portugal. Aware of the impossibility of a full import of these models to the Portuguese context, partly due to economic and cultural differences, communication practices that could be adapted to this reality were identified.

The context of Portuguese public libraries was studied through existing literature, interviews with Professors in this field and librarians, and through the observation of communication actions of these libraries through web platforms and specially web 2.0 technologies. It was also carried out a national survey to the Directors of Portuguese public libraries, which allowed a better understanding of the reality of these institutions.

For a better framing of the results and so they could revert to a context liable to practical implementation, a case study in the Municipal Public Library of Oporto was developed. With over 180 years, it is one of the most important libraries in Portugal with a vast cultural heritage, serving an audience that goes well beyond the Oporto community. This library has also taken a lead role in the promotion of public reading in the city of Oporto, complementary to the actions of the Almeida Garrett Municipal Library.

In the final phase of this research, and as a result of all the work done, methodological proposals for the implementation of web 2.0 technologies in the communication practices of Portuguese public libraries are presented, aiming a closer relationship and greater interaction between librarians and citizens and a greater engagement of these libraries in their community.

Keywords

Library 2.0, Public Library, Municipal Public Library of Oporto, Participatory culture, Citizenship, Web 2.0

Índice

Introdução	19
Metodologia	24
Metodologia aplicada no enquadramento da investigação	24
Metodologia aplicada no desenvolvimento prático da investigação	29
 Parte I: Enquadramento	 33
1. A Biblioteca Pública	34
1.1. A biblioteca pública e seu papel na sociedade	34
1.2. O sistema de bibliotecas públicas português	39
2. A web social	46
2.1. Web 2.0	46
2.2. Cultura da participação	52
3. Biblioteca 2.0	58
3.1. Um modelo de biblioteca 2.0	58
3.2. A utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas	63
3.3. Exemplos práticos da utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas	69
4. Bibliotecas públicas portuguesas na web	83
4.1. Panorama das bibliotecas públicas portuguesas na web	83
4.2. O caso da Biblioteca Pública Municipal do Porto	89
 Parte II: Desenvolvimento prático	 97
5. Prospeção estruturante à escala nacional	98
5.1. Metodologia aplicada	98
5.1.1. Mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas	98
5.1.2. Inquérito realizado às Bibliotecas Públicas Portuguesas	100
5.2. Resultados e discussão	104
5.2.1. Mapeamento de presenças na web das bibliotecas públicas portuguesas	104
5.2.2. Inquérito realizado às bibliotecas públicas portuguesas	110

6. Caso de estudo na Biblioteca Pública Municipal do Porto	130
6.1. Metodologia aplicada no caso de estudo	130
6.1.1. Entrevistas exploratórias	130
6.1.2. Análise das páginas web institucionais da Biblioteca Pública Municipal do Porto	133
6.1.3. Inquérito aos utentes da Biblioteca Pública Municipal do Porto	134
6.2. Resultados e discussão do caso de estudo	137
6.2.1. Mapeamento de presenças da Biblioteca Pública Municipal do Porto na web	137
6.2.2. Inquérito aos utentes da Biblioteca Pública Municipal do Porto	147
7. Propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0	168
Conclusão	175
Considerações finais	175
Limitações ao estudo	178
Desenvolvimentos futuros	179
Bibliografia	183
Anexos	191

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Homepage</i> do site da DPL.	70
Figura 2.	Site da DPL orientado para crianças.	70
Figura 3.	Site da DPL orientado para adolescentes.	70
Figura 4.	Página do site da DPL onde figuram hiperligações para as diferentes páginas criadas pela biblioteca em plataformas web 2.0.	72
Figura 5.	Página do site da APL onde figuram hiperligações para diferentes páginas criadas pela biblioteca em plataformas web 2.0.	74
Figura 6.	Página do blog <i>Fancómic</i> , criado pelas BMAC.	76
Figura 7.	Página da plataforma <i>Bateginik</i> .	81
Figura 8.	Página web da BPM.	82
Figura 9.	Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas, em 2012.	106
Figura 10.	Bibliotecas públicas portuguesas presentes em plataformas web 2.0, em 2012.	108
Figura 11.	Número de utentes inscritos nas bibliotecas públicas portuguesas da RNBP, em 2013.	112
Figura 12.	Faixa etária dos utentes que visitavam com maior frequência as bibliotecas públicas portuguesas, em 2013.	112
Figura 13.	Faixa etária dos utentes que visitavam com maior frequência as bibliotecas públicas portuguesas, considerando a sua tipologia, em 2013.	113
Figura 14.	Distribuição das bibliotecas públicas portuguesas de acordo com o número de funcionários ao serviço, em 2013.	114
Figura 15.	Bibliotecas públicas portuguesas com um funcionário dedicado às plataformas digitais, em 2013.	115
Figura 16.	Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas registado no mapeamento de 2012 e no inquérito de 2013.	116
Figura 17.	Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas, considerando a sua tipologia, em 2013.	117
Figura 18.	Bibliotecas públicas portuguesas que atuavam em redes ou <i>media</i> sociais, considerando o número de funcionários ao serviço, em 2013.	119
Figura 19.	Redes e <i>media</i> sociais mais utilizados pelas bibliotecas públicas portuguesas: comparação dos resultados obtidos em 2012 e em 2013.	120

Figura 20. Periodicidade de atualização de conteúdos da página de Facebook, considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013.	121
Figura 21. Periodicidade de atualização de conteúdos no blog, considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013.	122
Figura 22. Redes e <i>media</i> sociais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas, em 2013.	123
Figura 23. Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e <i>media</i> sociais, em 2013.	125
Figura 24. Principais desvantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e <i>media</i> sociais, em 2013.	125
Figura 25. Periodicidade de envio de <i>Newsletters</i> nos diferentes tipos de biblioteca, em 2013.	126
Figura 26. Periodicidade de envio de <i>Newsletters</i> , considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013.	128
Figura 27. Página do 1º micro site da BPMP na plataforma do BAV.	139
Figura 28. Página do 2º micro site da BPMP na plataforma do BAV.	139
Figura 29. Página <i>Agendas</i> do menu <i>Programas/atividades</i> do 2º micro site da BPMP.	141
Figura 30. Imagem gráfica da página web das bibliotecas municipais do Porto.	144
Figura 31. Imagem gráfica do OPAC das bibliotecas municipais do Porto.	144
Figura 32. Imagem gráfica do site da Câmara Municipal do Porto.	144
Figura 33. Imagem gráfica da plataforma do BAV.	145
Figura 34. <i>Homepage</i> do site das bibliotecas municipais do Porto.	146
Figura 35. <i>Homepage</i> do site das bibliotecas municipais do Porto.	146
Figura 36. Faixa etária dos utentes da BPMP inquiridos, em 2014, de acordo com o género.	148
Figura 37. Ocupação dos utentes da BPMP inquiridos, em 2014, de acordo com o género.	148
Figura 38. Utesntes da BPMP que utilizavam tecnologias web 2.0 em 2014, de acordo com a sua faixa etária.	149
Figura 39. Tecnologias web 2.0 mais utilizadas pelos utentes da BPMP inquiridos em 2014.	150
Figura 40. Utesntes da BPMP inquiridos que eram utilizadores de Facebook, de acordo com a sua faixa etária, em 2014.	151
Figura 42. Utesntes da BPMP que eram contribuidores <i>ativos</i> nas tecnologias web 2.0, considerando a sua faixa etária, em 2014.	154
Figura 41. Tipo de participação, por género, nas tecnologias web 2.0 feita pelos utentes da BPMP inquiridos em 2014.	154

Figura 43. Utentes da BPMP que utilizavam tecnologias web 2.0 para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse”, de acordo com a sua faixa etária, em 2014.	156
Figura 44. Frequência com que os utentes da BPMP visitavam a biblioteca, de acordo com a sua faixa etária, em 2014.	157
Figura 45. Frequência com que os utentes da BPMP, do sexo feminino e do sexo masculino, visitavam o site da biblioteca, em 2014.	157
Figura 46. Frequência com que os utentes da BPMP visitavam o site da biblioteca, de acordo com a sua faixa etária, em 2014.	158
Figura 47. Frequência com que os utentes da BPMP, do sexo feminino e do sexo masculino, utilizavam o OPAC da biblioteca fora das suas instalações, em 2014.	160
Figura 48. Distribuição das respostas dos utentes da BPMP, quando questionados se consideravam que a biblioteca deveria utilizar tecnologias web 2.0, tendo em conta a sua faixa etária, em 2014.	161
Figura 49. Razões apontadas pelos utentes da BPMP que justificam a utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca, em 2014.	162
Figura 50. Tipo de utilização das tecnologias web 2.0 pelos inquiridos da BPMP que consideraram que a biblioteca devia atuar nestas tecnologias para “Possibilitar aos utentes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, por exemplo, através de comentários ou sugestões”, em 2014.	163
Figura 51. Tipo de conteúdos sugeridos pelos utentes da BPMP que consideraram que a biblioteca devia utilizar tecnologias web 2.0, em 2014.	164
Figura 52. Tipo de conteúdos a serem publicados através de tecnologias web 2.0, sugeridos pelos utentes da BPMP do sexo feminino e do sexo masculino, em 2014. Percentagens relativas ao universo total dos utentes dentro de cada género: 48 utentes do sexo feminino e 68 utentes do sexo masculino.	164
Figura 53. Tipo de conteúdos a serem publicados pela BPMP nas tecnologias web 2.0, sugeridos pelos utentes da biblioteca, considerando a sua faixa etária, em 2014.	165

Lista de siglas

APL	Austin Public Library
BAV	Balcão de Atendimento Virtual
BM1	Biblioteca Municipal inserida em concelhos com menos de 20.000 habitantes
BM2	Biblioteca Municipal inserida em concelhos com uma população entre 20.000 e 50.000 habitantes
BM3	Biblioteca Municipal inserida em concelhos com mais de 50.000 habitantes
BMAC	Bibliotecas Municipais de A Coruña
BMAG	Biblioteca Municipal Almeida Garrett
BPM	Biblioteca Pública de Muskiz
BPMP	Biblioteca Pública Municipal do Porto
CM	Câmara Municipal
CML	Charlotte Meclenburg Library
DGLAB	Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
DGLB	Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas
DPL	Denver Public Library
IFLA	International Federation of Library Associations
IPLL	Instituto Português do Livro e da Leitura
OPAC	Online Public Access Catalog (Catálogo <i>Online</i> de Acesso Público)
RCBP	Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Introdução

Nesta investigação colocamos a hipótese que o desenvolvimento de ações de comunicação em plataformas web e, sobretudo, através de tecnologias web 2.0, permitirá ampliar o alcance de serviços e coleções das bibliotecas públicas portuguesas a um maior número de cidadãos, permitirá estabelecer uma relação mais próxima entre profissionais da biblioteca e cidadãos e, principalmente, possibilitará formas de interlocução e interação mais eficientes, o que facilitará a criação de serviços mais orientados às necessidades e expectativas da comunidade de utentes, reais e potenciais. Neste sentido, é objetivo da presente investigação contribuir para possíveis soluções que melhor respondam e correspondam às atuais necessidades destes cidadãos, através da utilização de *media* digitais de natureza participativa atualmente disponíveis, constituindo as redes sociais ferramentas privilegiadas (embora não exclusivas) para este efeito.

A expansão do acesso à internet numa escala global a custos reduzidos e a proliferação de tecnologias web 2.0 deram origem a um novo tipo de utilizador ativo, que não se limita a consumir informação, mas que também a fornece, difunde, partilha com outros utilizadores e intervém nos seus conteúdos. Desenvolvem-se assim as designadas culturas participativas, caracterizadas por passarem longos períodos de tempo *online*, onde desenvolvem as mais diversas tarefas do seu quotidiano, e caracterizadas também pela sua atitude proativa face aos conteúdos digitais (Anderson, 2007; Jenkins, 2008, 2009; Keen, 2008; Palfrey & Grasser, 2008; Shirky, 2010).

Considerando o impacto que esta mudança de paradigma teve na produção de informação *online*, nas formas de pesquisa de informação e no papel das bibliotecas públicas enquanto mediadoras de informação, surgem propostas para um novo modelo de biblioteca, designado como biblioteca 2.0, centrado nos cidadãos (utentes e potenciais utentes) e cujos serviços se configuram a partir do seu contributo e participação efetiva. Neste contexto, as plataformas web e, sobretudo, as tecnologias web 2.0 têm-se revelado como ferramentas essenciais para a consubstanciação deste modelo (Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Casey & Savastinuk, 2007; Chad & Miller, 2005; Farkas, 2007; Margaix-Arnal, 2007, 2008; Seoane-García, 2009).

Nos Estados Unidos, onde as culturas participativas se encontram profundamente implementadas (Jenkins, 2009; Palfrey & Grasser, 2008), proliferam os exemplos de bibliotecas públicas que têm conseguido uma maior aproximação e interlocução com o seu público, através da utilização destas tecnologias nas suas ações de comunicação (Abbas & Agosto, 2011a; Jain, 2013; Rogers, 2010). As redes sociais, em particular, tornaram-se nas plataformas de eleição destas instituições (Alkindi & Al-Suqri, 2013; American Library Association, 2014; Jain, 2013; Rogers, 2010) por apresentarem várias vantagens, entre as quais, o seu baixo custo e facilidade de criação e gestão, por possibilitarem uma publicação e partilha de conteúdos a uma escala global, permitindo ampliar o alcance das suas ações de comunicação, e por possibilitarem, de uma forma

simples, agregar os cidadãos e formar comunidades, partilhar informação e, sobretudo, interagir com os cidadãos (Agosto & Abbas, 2009; Agosto, Valenza, & Abbas, 2011; Alkindi & Al-Suqri, 2013).

Em Espanha, um país geográfica e culturalmente próximo de Portugal, a utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas não é tão acentuada como nos Estados Unidos, mas existem também diversos exemplos de instituições que têm aproveitado o potencial destas tecnologias para desenvolver ações de forma colaborativa com outras bibliotecas e com os cidadãos, para uma maior interação com o seu público e, por conseguinte, para responderem melhor às suas necessidades e expectativas (Margaix-Arnal, 2008; Pereda & Vega, 2010).

Não obstante este novo paradigma social caracterizado pela participação *online*, também visível no nosso país (Cardoso, Mendonça, Lima, Paisana, & Neves, 2014; Paisana & Lima, 2012), e o sucesso verificado na utilização destas tecnologias em inúmeros exemplos de bibliotecas públicas, em Portugal, pelo contrário, a utilização de plataformas web e, sobretudo, de tecnologias web 2.0, quer para disponibilizar serviços, quer para desenvolver ações de comunicação, verifica-se ainda reduzida (Alvim, 2011; DGLAB, 2012b, 2013b; Nunes, 2003). Por outro lado, verifica-se também que as poucas bibliotecas públicas que têm investido em tecnologias web 2.0 ainda evidenciam ausência de estratégias na publicação de conteúdos e na comunicação com os cidadãos e, sobretudo, exploram pouco o potencial participativo destas tecnologias (Alvim, 2011; Leitão, 2012; Lima & Alvelos, 2012).

Neste estudo, pretende-se demonstrar a importância da utilização de plataformas web e, sobretudo, de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas nas suas ações de comunicação, não só para ampliar o alcance destas ações, mas, principalmente, para aumentar os canais e frequência de interlocução e interação entre profissionais destas bibliotecas e cidadãos, o que permitirá um conhecimento mais profundo das necessidades e expectativas destes últimos e, por conseguinte, a criação de serviços mais adequados.

O desenvolvimento de um caso de estudo na Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP) possibilitará que os resultados obtidos revertam para um contexto específico, passível de implementação prática. A opção por esta biblioteca deve-se, em parte, ao seu posicionamento atípico: sendo uma das bibliotecas públicas municipais mais antigas e mais importantes do país, reúne um vasto património com coleções de valor histórico e cultural incalculável, atraindo públicos oriundos, não só do município do Porto, mas também de todo o país e além fronteiras, aspeto que evidencia a importância da utilização de plataformas descentralizadas para ampliar o alcance das ações de comunicação e aumentar os canais de interlocução e interação entre profissionais desta bibliotecas e cidadãos. Por outro lado, a BPMP assume também um papel de relevo na leitura pública no município do Porto, oferecendo vários serviços neste âmbito, entre os quais atividades culturais regulares de promoção da leitura. Neste sentido, a utilização de plataformas web poderá igualmente assumir um papel determinante para as ações de comunicação desta biblioteca, designadamente para efetivar uma maior interlocução e interação entre profissionais e cidadãos, o que permitirá um conhecimento mais profundo das necessidades e expectativas destes últimos e a criação de serviços mais adequados.

Deste modo, e mais concretamente, pretendemos responder a quatro questões de investigação. A primeira

é formulada a partir da observação de uma limitada utilização de plataformas web, e sobretudo tecnologias web 2.0, pelas bibliotecas públicas portuguesas, a saber:

- Que fatores justificam a limitada utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas na disseminação e promoção dos seus serviços?

As seguintes questões são formuladas considerando o caso de estudo da BPMP e são ancoradas numa realidade tangente observada nesta biblioteca e complementada em entrevistas e inquéritos realizados aos profissionais desta instituição e aos seus utentes, a saber:

- Como podem ser desenvolvidas as características mais valorizadas pelos utilizadores de uma plataforma web de uma biblioteca de modo a contribuir para a consolidação da relação entre a instituição e o seu público?
- Que sistemas de natureza participativa e colaborativa, passíveis de implementação extra-institucional, podem resultar num aumento de satisfação dos utilizadores e numa utilização mais frequente dos serviços da instituição?
- Que tipo de práticas poderão ser implementadas no contexto da web que conduzam a uma maior integração da biblioteca na sua comunidade de utilizadores e permitam esbater as fronteiras entre o público e a instituição?

Os trabalhos de investigação realizados para responder às questões supracitadas, são apresentados neste documento segundo uma estrutura que se divide da seguinte forma:

- Introdução
- Metodologia
- Enquadramento
- Desenvolvimento prático
- Conclusão

Na introdução é apresentado o tema e o problema de investigação, e são definidos os objetivos pretendidos, designadamente tendo em conta as questões de investigação. É também apresentada a estrutura da Tese com uma descrição sumária dos principais conteúdos que compõem cada capítulo.

Segue-se a metodologia com uma descrição detalhada dos métodos utilizados para o enquadramento teórico do tema em estudo e uma descrição mais sintetizada dos métodos utilizados no desenvolvimento da investigação, uma vez que estes últimos serão, posteriormente, relatados com maior detalhe nos capítulos dedicados ao desenvolvimento da investigação (capítulos 5 e 6).

O Enquadramento, a primeira parte do trabalho de investigação, divide-se em quatro capítulos que abordam os conceitos subjacentes ao desenvolvimento do trabalho. No primeiro capítulo, é definido o que se entende atualmente por biblioteca pública e o papel que esta desempenha na sociedade; é resumida a evolu-

ção da biblioteca pública em Portugal, descrevendo os principais fatores que conduziram a uma mudança de paradigma neste setor, consubstanciada na criação de um sistema de bibliotecas públicas nacional, designado como Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP).

No segundo capítulo, é definido o conceito de web 2.0 e identificado um conjunto de plataformas e tecnologias neste contexto, consideradas mais relevantes para a presente investigação. É analisado o impacto destas tecnologias nas formas de comunicação da sociedade e caracterizada uma mudança de paradigma social que deu origem ao desenvolvimento de culturas participativas, também aqui caracterizadas.

No terceiro capítulo do Enquadramento é definido o conceito de biblioteca 2.0 e analisada a importância da utilização das tecnologias participativas disponíveis gratuitamente na web para consubstanciar um modelo de biblioteca 2.0. A finalizar este capítulo, são identificados e relatados exemplos práticos bem sucedidos neste âmbito em bibliotecas públicas de dois países específicos: dos Estados Unidos, por ser um país com um paradigma sociocultural muito caracterizado pelas culturas participativas e por ser um dos países pioneiros na implementação do modelo de biblioteca 2.0; e de Espanha, por ser um país geográfica e culturalmente próximo do nosso.

No quarto capítulo, o último do Enquadramento, é feita uma análise do panorama das bibliotecas públicas portuguesas na web através de estudos publicados neste âmbito, sendo a análise das práticas de comunicação da BPMP, nestas plataformas, feita com maior profundidade por se tratar do caso de estudo desta investigação.

O Desenvolvimento prático é dividido em três capítulos, os capítulos 5, 6 e 7, sendo: um capítulo dedicado à metodologia e resultados obtidos numa prospeção feita à escala nacional das ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas nas plataformas web, realizada pela necessidade de uma visão macroscópica rigorosa do panorama nacional destas bibliotecas nestas plataformas; um capítulo centrado no estudo do caso da BPMP, para um conhecimento mais aprofundado de uma realidade concreta, e perspetivando que os resultados desta investigação revertam para um contexto passível de aplicação prática; e um capítulo onde é feito um conjunto de propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0, com base nos resultados obtidos ao longo da investigação.

Assim, no quinto capítulo, dedicado à prospeção estruturante à escala nacional, é detalhada a metodologia para a realização de um mapeamento de presenças na web das bibliotecas públicas portuguesas, realizado em 2012, é descrita a metodologia aplicada para o desenvolvimento de questionários feitos aos responsáveis de 19 destas bibliotecas, consideradas de maior relevância para o estudo, e é explicada a metodologia utilizada para o desenvolvimento de um inquérito realizado a todas as bibliotecas públicas portuguesas identificadas na lista do portal das bibliotecas da DGLAB, em 2013¹. Os resultados obtidos são seguidamente expostos e discutidos. No caso do inquérito realizado em 2013, foi possível obter um maior número de dados e infor-

1 Recuperado de <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls>, consultado a 7 de Junho de 2013.

mações provenientes dos inquiridos, o que permitiu uma análise de relações entre um conjunto de variáveis, essencial para a concretização dos objetivos propostos.

No sexto capítulo, dedicado ao caso de estudo realizado na BPMP, é descrita a metodologia aplicada em entrevistas exploratórias realizadas aos coordenadores de departamentos desta biblioteca, por se considerarem detentores de informações mais relevantes para o tema em investigação, é detalhada a metodologia utilizada para um mapeamento de presenças na web da BPMP, realizado em diferentes períodos de tempo pela necessidade de uma atualização contínua dos resultados obtidos, e é explicada a metodologia utilizada para o inquérito realizado aos utentes desta biblioteca. São, seguidamente, analisados e discutidos os respetivos resultados obtidos.

No sétimo capítulo, são feitas propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0 que visem uma maior aproximação da biblioteca aos cidadãos, designadamente através de uma maior interlocução e interação com estes. Pese embora esta investigação se foque, em grande parte, num caso de estudo particular, o enquadramento teórico, a análise de diversos exemplos de ações de comunicação de bibliotecas públicas internacionais e os materiais criados para o desenvolvimento da investigação, designadamente do caso de estudo, permitiram identificar um conjunto de ferramentas e metodologias que poderão servir de base para outras bibliotecas públicas, ainda que tenham que ser devidamente adaptadas às características particulares de cada instituição e de cada comunidade. Deste modo, propõem-se, neste capítulo, metodologias a adotar no planeamento de ações de comunicação, através de tecnologias web 2.0, focadas em aspetos relacionados com a criação e gestão de páginas e perfis nestas plataformas. Propõem-se, ainda, (e principalmente) estratégias passíveis de estimular uma maior interlocução e participação dos cidadãos, e passíveis de resultar numa maior integração da biblioteca na comunidade onde se insere.

Por fim, na Conclusão, é feita uma síntese do trabalho de investigação e são apresentados os principais resultados obtidos. É relatado um conjunto de limitações ao estudo e são propostos desenvolvimentos futuros, perspetivando melhorar as ações de comunicação e os serviços das bibliotecas públicas portuguesas através da utilização de meios digitais, designadamente, de meios de natureza participativa.

Metodologia

Para a concretização dos objetivos desta investigação e para responder às questões de investigação colocadas foram combinados métodos qualitativos e quantitativos, consoante o tipo de dados que se pretendia obter em cada fase da investigação.

Metodologia aplicada no enquadramento da investigação

Para o enquadramento teórico deste estudo foi feita uma investigação bibliográfica e utilizados métodos qualitativos, entre os quais entrevista, *focus groups* e observação. Numa primeira fase, procedeu-se a uma investigação bibliográfica que permitisse construir um quadro teórico em torno do tema abordado e especificar, concretamente, um conjunto de conceitos determinantes, a saber: biblioteca pública, web 2.0, cultura participativa e biblioteca 2.0. Esta investigação bibliográfica foi feita com recurso a diversas bases de dados, entre as quais o Repositório Aberto da Universidade do Porto², o RepositóriUM (repositório da Universidade do Minho)³, e-LIS⁴, Taylor & Francis⁵, Emerald⁶ e Mendeley⁷, e recorrendo também às coleções de bibliotecas como a biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, a biblioteca da Universidade Portucalense, a Biblioteca Pública Municipal do Porto e a Austin Public Library (Estados Unidos).

Perspetivando complementar a ausência de bibliografia extensa sobre o tema em investigação, nomeadamente no que respeita à utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas, sobretudo em Portugal, e procurando reunir factos relevantes e delinear eventuais hipóteses de trabalho, foram desenvolvidas entrevistas exploratórias semidiretivas a quatro docentes da área de Ciência da Informação: dois docentes da Information School da Universidade do Texas, em Austin, um docente da Universidade Portucalense, no Porto, e um docente da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Uma vez que esta investigação foi desenvolvida no âmbito de um Programa Doutoral realizado em colaboração com a Universidade do Texas, em Austin, a qual forneceu um conjunto de contactos relevantes e facultou os meios necessários para a concretização de uma visita exploratória a Austin, foram feitas duas entrevistas exploratórias a docentes e investigadoras da School of Information desta Universidade, permi-

2 <http://repositorio-aberto.up.pt>

3 <http://repositorium.sdum.uminho.pt>

4 <http://eprints.rclis.org>

5 <http://www.tandfonline.com>

6 <http://www.emeraldinsight.com>

7 <http://www.mendeley.com>

tindo uma visão mais abrangente do setor das bibliotecas públicas e um contacto direto com uma realidade diferente da portuguesa – a realidade dos Estados Unidos, um dos países que deu origem ao modelo de biblioteca pública anglo-saxónico, determinante para modelo de biblioteca pública atualmente em vigor em Portugal. Uma destas entrevistas foi realizada à Professora Doutora Barbara Immroth, nas instalações da School of Information da Universidade do Texas, no dia 21 de Março de 2013. Esta entrevista foi precedida de um contacto feito por email para a sua marcação e onde era resumido o teor deste estudo. Procedeu-se a uma entrevista semidiretiva a partir de um guião semiestruturado com questões de resposta aberta, a qual decorreu pelo período de cerca de 50 min. A entrevista foi gravada e foram abordadas questões sobre a atuação das bibliotecas públicas na web e discutidos exemplos no que respeita à atuação em plataformas web 2.0, entre os quais o exemplo da Denver Public Library, considerado por diversos autores como uma referência neste contexto (Agosto & Abbas, 2009, 2011; Arroyo Vásquez, 2008; Farkas, 2007; OCL, 2007).

A outra entrevista foi realizada à Professora Doutora Lorie Roy, docente e investigadora da School of Information da Universidade do Texas, tendo sido, em 2007-2008, Presidente da American Library Association, a maior e mais antiga associação de bibliotecas do mundo. Após um primeiro contacto feito por email, onde lhe foi exposto o tema em estudo e solicitada a marcação de uma entrevista, esta foi realizada no dia 24 de Março de 2013, também nas instalações da School of Information, depois de uma aula do curso de “Bibliotecas Públicas”, ministrada por esta docente e à qual a doutoranda teve oportunidade de assistir. Foi feita uma entrevista semidiretiva a partir de um guião semiestruturado com questões de resposta aberta que incidiam em assuntos como qual a perceção da inquirida sobre o atual panorama das bibliotecas públicas, qual o papel destas bibliotecas face à proliferação de informação na internet e que tipo de apoios fornece a American Library Association na promoção destas instituições. Esta entrevista teve a duração de 1 h e foi gravada.

Para um maior conhecimento sobre o desenvolvimento de bibliotecas públicas em Portugal e sobre a situação em que atualmente se encontram, foram entrevistados dois docentes e investigadores de universidades do Porto, especializados na área de Ciência da Informação. A primeira docente entrevistada foi a Professora Doutora Manuela Barreto Nunes, coordenadora do Mestrado em Educação e Bibliotecas da Universidade Portucalense e Diretora da biblioteca desta universidade. Foi uma testemunha privilegiada dos acontecimentos que levaram ao nascimento da RNBP, tendo sido o seu irmão, Henrique Barreto Nunes, um elemento fundamental no desenrolar de acontecimentos que antecederam a formação desta rede. Ao longo da última década, a docente tem desenvolvido e colaborado em estudos sobre a atuação das bibliotecas públicas na web (Alvim & Nunes, 2010; Nunes, 2003, 2004).

A entrevista decorreu no dia 5 de Dezembro de 2013, na Universidade Portucalense. Teve uma duração aproximada de 1 h 30 min e foi gravada. Foi feita uma entrevista semidiretiva, construída a partir de um guião com questões de resposta aberta sobre a origem das bibliotecas públicas e municipais em Portugal; sobre o papel da biblioteca pública portuguesa e quais os seus pontos fortes e as suas fragilidades; sobre como e quando se produziu uma mudança de paradigma neste setor que parte do nascimento de um sistema de bibliotecas municipais, ou seja, da criação da RNBP. Foram ainda colocadas questões, também de resposta

aberta, sobre a DGLAB, o atual organismo responsável pela definição de estratégias para a criação e desenvolvimento da RNBP, nomeadamente sobre a sua evolução e os múltiplos organismos que lhe sucederam⁸; sobre que tipo de estratégias são definidas por este organismo e qual o seu peso e influência na definição de políticas para as bibliotecas públicas; como são feitos os apoios financeiros para a manutenção das bibliotecas, nomeadamente da RNBP; como é feita a avaliação do cumprimento destas bibliotecas no que respeita ao estipulado no contrato programa da RNBP e como é avaliado o seu grau de sucesso; que fatores justificam a maior ou menor autonomia das bibliotecas municipais, nomeadamente em relação às Câmaras Municipais do município onde se inserem. Por fim, foram também colocadas questões sobre a utilização de plataformas web e tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas. Foi ainda solicitada a indicação de referências bibliográficas que permitissem um conhecimento mais alargado sobre a história e evolução das bibliotecas públicas e municipais portuguesas.

O outro docente entrevistado foi o Professor Doutor Armando Malheiro da Silva, professor na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, membro da Comissão Científica da Licenciatura em Ciência da Informação e da Comissão Científica do 3º ciclo em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais. Foi também uma testemunha privilegiada dos acontecimentos que levaram ao nascimento da RNBP. A entrevista realizada a este docente permitiu um conhecimento mais alargado sobre os diferentes paradigmas de bibliotecas, nomeadamente o paradigma custodial historicista, característico de bibliotecas patrimonialistas, e o paradigma pós-custodial informacional, característico de bibliotecas onde vigora o livre acesso à informação, e permitiu também esclarecer como se processou a evolução de um paradigma para outro, sendo destacado, neste âmbito, o papel da RNBP, e o papel do bibliotecário em cada um destes paradigmas. Esta entrevista decorreu no dia 13 de Janeiro de 2014, nas instalações da Faculdade de Letras, durante cerca de 2 h, tendo sido igualmente gravada.

Atendendo à elevada capacidade comunicativa do entrevistado, aos trabalhos científicos por ele produzidos neste domínio e à sua vasta rede de contactos com profissionais do setor das bibliotecas públicas, muitos deles atores essenciais na produção de um novo sistema de bibliotecas consubstanciado na RNBP, optou-se, neste caso, pela realização de uma entrevista centrada⁹, ou seja, não foi conduzida por perguntas preestabelecidas, como nos casos anteriores, mas por uma lista de tópicos relacionados com o tema em estudo (Quivy & Campenhoudt, 2008). Esta abordagem tornou-se, assim, mais flexível e próxima de uma “conversa informal”, tendo sido, contudo, colocadas questões, geralmente na sequência de informações dadas pelo inquirido. Visto que, à data da entrevista já tinham sido desenvolvidas diversas fases da investigação, tanto no

8 Em 1980 foi criado o Instituto Português do Livro, cujas funções se circunscreviam “às políticas de apoio à edição, de implantação do livro nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de promoção do autor no estrangeiro” (PORTUGAL, 2012, para. 2). Em 1987, este organismo passou a designar-se como Instituto Português do Livro e da Leitura, acumulando às funções anteriores a função de promoção da leitura. Este instituto veio posteriormente a fundir-se com a Biblioteca Nacional, dando origem, em 1992, ao Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro. Em 1997 esta fusão cessa, passando o organismo responsável pela promoção do livro e das bibliotecas a designar-se como Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, a que se sucedeu, em 2007, a Direção Geral do Livro e das Bibliotecas. Em 2012, como resultado da fusão deste último organismo com a Direção-Geral dos Arquivos, nasceu a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, atualmente em vigor.

9 Tradução feita em Quivy & Campenhoudt (2008) para a denominação inglesa de *focused interview*.

que respeita ao estudo de práticas de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas em plataformas web, como no que concerne ao caso de estudo na BPMP, foi-lhe feita uma exposição do tema em investigação e da metodologia aplicada, bem como de um conjunto de resultados, à data obtidos. Esta exposição suscitou, por si só, diversas intervenções e um conjunto de reflexões do Professor Doutor Armando Malheiro da Silva. Outros tópicos abordados, que foram extensamente desenvolvidos pelo inquirido, foram os factos históricos que influenciaram a evolução das bibliotecas públicas em Portugal; o papel destas bibliotecas na mediação da informação; os fatores que impulsionaram o desenvolvimento da RNBP e os problemas que esta enfrenta atualmente, num cenário de crise económica; os factos históricos relacionados com a BPMP e os problemas decorrentes de uma dicotomia no seu posicionamento, designadamente no que respeita à sua vertente patrimonialista e à sua vertente informacional orientada para promoção da leitura pública.

Para complementar a ausência de bibliografia no que respeita a ações de comunicação de bibliotecas públicas portuguesas em plataformas web, foram observados diversos exemplos de atuação destas bibliotecas na web e comparados com outros exemplos observados de bibliotecas internacionais. Neste âmbito, as ações de comunicação da Austin Public Library (APL) na web foram observadas com maior detalhe, sendo as observações feitas complementadas por um questionário e por entrevistas exploratórias realizadas a profissionais desta instituição, durante a visita feita a Austin.

Em Novembro de 2012, foi realizado um contacto inicial por email a Toni Grasso, responsável pelo departamento de marketing da APL, a quem foi descrito o teor da presente investigação. Posteriormente, foi também enviado por email um questionário “de administração direta” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 188), com perguntas de resposta aberta sobre as práticas de comunicação da biblioteca através de plataformas web 2.0, nomeadamente quem eram os responsáveis pela atualização de conteúdos no Twitter e na página de Facebook da APL; qual a periodicidade com que faziam publicações; que tipo de publicações faziam com maior frequência e quais suscitavam maior número de reações (comentários e *gostos*) dos utilizadores; se sentiam uma crescente afluência de utilizadores nas plataformas utilizadas pela biblioteca, entre outras.

Durante a estadia em Austin, que decorreu entre os dias 21 e 28 de Março de 2013, foi realizada uma visita exploratória à John Henry Faulk Central Library, a biblioteca central da APL, e foram feitas entrevistas, também exploratórias, a quatro profissionais desta instituição responsáveis por atividades relacionadas com o marketing da biblioteca e a gestão de tecnologias web 2.0, designadamente: Toni Grasso, responsável pelo departamento de marketing com quem já mantínhamos contacto por email; Lisa Hamilton, responsável pela gestão das páginas de Facebook e Twitter da APL; Brazos Price e Brice Benton, responsáveis pela gestão do OPAC¹⁰. Estas entrevistas decorreram no dia 21 de Março e, para além de permitirem um contacto mais direto com uma realidade concreta, permitiram também o acesso a um conjunto de dados estatísticos que, de certo modo, confirmam a importância que a utilização de tecnologias web 2.0 pode ter para promover os serviços da biblioteca e para melhorar a interlocução entre os seus profissionais e os seus utentes.

10 Sigla utilizada para designar Online Public Access Catalog (Catálogo *Online* de Acesso Público).

A primeira entrevista foi realizada a Toni Grasso e Lisa Hamilton em simultâneo. Teve a duração de 1 h e foi gravada. Foi uma entrevista semidiretiva, construída a partir de um guião com questões de resposta aberta que foram elaboradas tendo em conta as respostas fornecidas ao referido questionário (realizado em Novembro de 2012), as diretrizes delineadas no Plano Estratégico da APL disponível *online* (Austin Public Library, 2011), e uma análise prévia das práticas comunicativas da APL através de plataformas web. Para Toni Grasso foram colocadas questões relacionadas sobretudo com o plano de marketing, a periodicidade com que são elaboradas novas estratégias e quando e como é feita a avaliação dos seus resultados; como são coordenadas as ações de comunicação dos diferentes pólos¹¹; que públicos alvo são considerados no plano estratégico da APL. Uma vez que se encontra permanentemente disponível, na *homepage* do site da biblioteca, um inquérito sobre a satisfação dos utentes, foram também colocadas questões sobre este inquérito.

Para Lisa Hamilton, as questões colocadas foram essencialmente relacionadas com as ações de comunicação desenvolvidas através de redes sociais. Visto que, numa pesquisa feita previamente, foi verificada a existência de páginas da APL em plataformas web 2.0 que não se encontravam anunciadas no seu site¹², foi inicialmente pedido à entrevistada que especificasse quais as plataformas em que atuavam e quais eram geridas por si. Outras questões colocadas foram: quando tinham começado a utilizar redes e *media* sociais nas ações de comunicação da biblioteca e em que medida a utilização destas tecnologias tem contribuído para melhorar os serviços da biblioteca; como é feita a avaliação do grau de sucesso das ações desenvolvidas nestas plataformas; quais as principais vantagens e desvantagens sentidas; se a periodicidade de publicações se rege segundo um plano estratégico ou se acontece à medida que vão tendo notícias para divulgar, sejam estas em grande ou reduzido número. Foi ainda solicitado a Lisa Hamilton estatísticas referentes aos acessos e reações do público às publicações feitas na página de Facebook da APL, o que nos facultou prontamente.

Uma vez terminada esta entrevista, entrevistamos, em simultâneo, Brazos Price e Brice Benton, ambos responsáveis pela gestão do OPAC. Esta entrevista foi desenvolvida na presença de Toni Grasso, que ocasionalmente teceu também comentários. Teve a duração de cerca de 20 min e foi gravada. Foi uma entrevista semidiretiva, construída a partir de um guião com questões de resposta aberta elaboradas tendo em conta as respostas fornecidas ao questionário realizado em Novembro de 2012 e uma análise prévia feita ao OPAC da APL. Este catálogo tinha sido lançado uns meses antes e era construído com base na plataforma Bibliocommons, uma plataforma que permite associar ao tradicional OPAC da biblioteca um conjunto de ferramentas 2.0. Deste modo, o atual OPAC da APL permite ao utilizador vários níveis de participação, entre os quais, publicar comentários ou sumários de obras; criar listas bibliográficas; atribuir classificações

11 Para além da biblioteca central, a John Henry Faulk Central Library, a APL possui 20 pólos localizados em diferentes áreas da cidade, uma biblioteca dedicada exclusivamente a conteúdos sobre a história e a população de Austin, o Austin History Center, e a Recycled Reads, uma livraria para venda de livros usados e para venda de objetos feitos a partir da reutilização de livros da biblioteca que já não se encontram em circulação devido ao seu avançado estado de degradação.

12 À data desta entrevista foi comunicado a Lisa Hamilton a ausência de identificação da totalidade das plataformas web 2.0 em que atuavam, a qual indicou ser uma situação provisória e estar em vias de resolução, o que se veio a verificar, nomeadamente aquando de uma nova análise que fizemos a estas plataformas em Setembro de 2014.

e palavras chave (tags); melhorar pesquisas, filtrando os seus resultados¹³, entre outros. Foram, então, colocadas questões relacionadas com o lançamento deste novo catálogo e as formas de divulgação do mesmo; se sentiam um aumento de afluência ao presente OPAC quando comparado com o catálogo anterior; quais as principais vantagens e principais desvantagens ou dificuldades sentidas na sua utilização, designadamente tendo em conta as novas ferramentas sociais introduzidas; se consideravam que a introdução deste novo catálogo se refletia num contributo para melhorar os serviços da biblioteca. Foi também solicitado a Brazos Price e Brice Benton estatísticas referentes aos acessos ao OPAC e à utilização das ferramentas 2.0 nele incluídas, as quais foram prontamente enviadas por email.

As entrevistas de carácter exploratório realizadas a docentes investigadores da área de Ciência da Informação, em Portugal e em Austin, a observação feita a formas de atuação das bibliotecas públicas, nacionais e internacionais, nas plataformas web e o questionário e entrevistas realizadas a profissionais da APL permitiram complementar a ausência de informação bibliográfica neste âmbito, tendo fornecido informações determinantes para um conhecimento mais profundo da realidade vivida neste setor, bem como pistas de reflexão sobre o tema em investigação. Os resultados obtidos serão, por isso, expostos ao longo do enquadramento deste estudo.

Metodologia aplicada no desenvolvimento prático da investigação

Para o desenvolvimento prático desta investigação foram combinados métodos qualitativos e quantitativos, consoante o tipo de dados que se pretendia obter em cada momento da investigação. As diferentes metodologias aplicadas serão sucintamente relatadas nesta fase, sendo extensivamente detalhadas nos capítulos 5 e 6, referentes ao desenvolvimento de uma prospecção estruturante à escala nacional e ao desenvolvimento de um caso de estudo na BPMP, respetivamente.

Numa primeira instância, em 2012, foi realizado um mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas, procurando identificar plataformas web utilizadas por estas bibliotecas e o tipo de ações de comunicação desenvolvidas neste contexto. O mapeamento foi realizado através do método de observação direta, recorrendo a pesquisas na internet e a fontes bibliográficas onde eram identificadas plataformas utilizadas pelas bibliotecas.

Face à constatação de uma limitada utilização de plataformas web 2.0 por estas instituições, foi realizado um questionário com questões de resposta aberta aos responsáveis pelas principais bibliotecas públicas do país, visando compreender as principais razões para esta limitada utilização de plataformas web pelas bibliotecas, sobretudo plataformas web 2.0, e a perceção que estes profissionais tinham sobre vantagens e desvantagens da utilização destas tecnologias. Este questionário foi enviado por email e era de administração direta.

13 <http://austin.bibliocommons.com>, consultado diversas vezes entre Fevereiro e Março de 2013 e em 18 de Setembro de 2014.

Partindo dos dados obtidos no enquadramento e deste mapeamento de presenças de bibliotecas públicas portuguesas na web, foram colocadas duas hipóteses nesta investigação, a saber:

- As plataformas web são pouco utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas para comunicar com os cidadãos devido a um conjunto de fatores que ultrapassam a dimensão da insuficiência de recursos humanos, razão mais citada pelos bibliotecários.
- As bibliotecas públicas portuguesas poderão utilizar de forma acrescida o potencial da web social para estimular uma maior interlocução entre biblioteca e cidadãos.

Para verificação das hipóteses colocadas foi utilizado um método quantitativo, consubstanciado na realização de um inquérito *online* (Ferreira & Carmo, 1998; Quivy & Campenhoudt, 2008) às 300 bibliotecas públicas portuguesas identificadas na lista apresentada no site da DGLAB, perspetivando a realização de um novo mapeamento destas bibliotecas na web, a análise da evolução face a 2012, bem como, identificar os principais fatores que determinam a utilização ou não utilização de um conjunto de plataformas web 2.0 disponíveis gratuitamente na internet. Este inquérito era constituído por várias questões de resposta fechada, de escolha fixa e escolha múltipla, e duas questões finais de resposta aberta, visando fornecer aos inquiridos um espaço para que pudessem desenvolver melhor determinadas respostas ou ideias e fazerem sugestões no âmbito do tema abordado (Hansen, Cottle, Negrine, & Newbold, 1998).

Foram obtidas respostas de 139 bibliotecas (quase 50% dos inquéritos enviados com sucesso), tendo 1 inquérito sido invalidado devido a um conjunto de respostas dadas que, no seu conjunto, se revelaram inconsistentes, levando a questionar a sua fiabilidade. Deste modo, foram validadas e analisadas respostas de 138 inquéritos, tendo sido utilizado para o efeito o software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 22.

Para o desenvolvimento do caso de estudo na BPMP, foram conjugados diferentes métodos, qualitativos e quantitativos, incluindo entrevistas exploratórias, observação direta de ações de comunicação desta biblioteca na web e um inquérito aos seus utentes (Ferreira & Carmo, 1998; Quivy & Campenhoudt, 2008).

Para um conhecimento aprofundado da BPMP, do seu posicionamento e das estratégias de comunicação utilizadas para divulgação e promoção dos seus serviços e atividades, foram realizadas entrevistas exploratórias aos coordenadores das salas e dos departamentos da biblioteca considerados de maior relevância para esta investigação.

O método de observação direta foi aplicado para obter um mapeamento de presenças da BPMP na web, tendo este sido realizado em diferentes fases da investigação, perspetivando uma análise da evolução de ações de comunicação nestas plataformas, durante o período em que decorreu a investigação.

Os resultados obtidos nas entrevistas exploratórias e o mapeamento de presenças da BPMP na web, bem como um conjunto de dados verificados em exemplos de outras instituições observados no enquadramento deste estudo, levaram à formulação de uma hipótese para a BPMP em particular, a saber:

- As práticas comunicativas realizadas pela BPMP no âmbito das plataformas web, poderão ser repensadas de forma a melhor corresponderem às expectativas dos utentes desta instituição.

Para verificar se esta hipótese se confirmava, foi realizado um inquérito presencial aos utentes da BPMP, perspetivando identificar um conjunto de características sociodemográficas destes utentes, a sua familiaridade com tecnologias web 2.0 e aspetos sobre a sua relação com a BPMP, nomeadamente a frequência com que visitavam esta instituição, o conhecimento que tinham sobre a utilização de determinadas plataformas web pela biblioteca, e suas considerações sobre uma eventual utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca. Este inquérito era constituído por várias questões de resposta fechada, de escolha fixa e escolha múltipla, e duas questões finais de resposta aberta, abrindo um espaço para um maior desenvolvimento de ideias e sugestões do inquirido (Hansen et al., 1998).

Foram realizados inquéritos a 118 utentes da BPMP, tendo dois sido invalidados por ter sido questionada a fiabilidade das suas respostas. Assim, foram validadas e analisadas respostas de 116 inquéritos, sendo utilizado para o efeito o software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 21.

Parte I: Enquadramento

1. A Biblioteca Pública

1.1. A biblioteca pública e seu papel na sociedade

Sendo o objetivo desta investigação contribuir para possíveis soluções que melhor respondam e correspondam às necessidades dos cidadãos utentes e potenciais utentes de bibliotecas públicas portuguesas, através da utilização de *media* digitais de natureza participativa atualmente disponíveis, torna-se essencial definir o que se entende por biblioteca pública para clarificar a argumentação feita. São traçadas, assim, breves linhas sobre o que se entende por biblioteca pública e sobre a sua importância para o desenvolvimento da sociedade e dos cidadãos em particular.

Para a definição do que se entende atualmente por biblioteca pública recupera-se aqui a descrição feita pela International Federation of Library Associations - IFLA (Koontz & Gubbin, 2013) que a descreve como “uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária”, que “disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade” (p. 13). Tem como principal objetivo o fornecimento de “recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer” (p. 13). Por ser um centro de informação de livre acesso e aberto a todos, pela diversidade de conteúdos e formatos que apresenta e pelo vasto conhecimento, ideias e opiniões que disponibiliza, assume especial relevância para o “desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática” (p. 13). Enquanto equipamento municipal, torna-se fundamental para o desenvolvimento intelectual e cultural da comunidade onde se insere, devendo os seus materiais e serviços procurar servir primeiramente as necessidades e expectativas dessa comunidade.

As primeiras bibliotecas públicas abertas a todos os cidadãos, suportadas por fundos públicos e administradas como bens públicos, foram criadas nos países anglo-saxónicos, nomeadamente em Inglaterra e nos Estados Unidos, no início da segunda metade do século XIX (Harris, 1990; Melo, 2010). Designadas, então, como *public libraries*, *free libraries* ou *town libraries* (Melo, 2010), estas bibliotecas surgiram associadas ao ideal de uma cidadania democrática, sendo o livre acesso à informação, ao conhecimento e à educação a todos os cidadãos particularmente valorizado. Outro fator determinante para o florescimento de bibliotecas públicas gratuitas nestes países foi o desenvolvimento tecnológico e industrial que marcou o século XIX, exigindo uma maior formação dos cidadãos para ampliar as suas competências.

Em Inglaterra, as primeiras bibliotecas públicas foram criadas no enquadramento de uma lei, de 1850, designada como *Public Libraries Act*, que autorizava as cidades inglesas com mais de 10.000 habitantes a cobrarem taxas para financiar a fundação de bibliotecas de livre acesso para todos e com serviços gratuitos (Harris, 1990; Melo, 2010). Esta lei vinha na sequência das observações feitas pelo Committee on Public Libraries que considerava as condições do serviço bibliotecário de então precárias e recomendava a instauração de bibliotecas públicas gratuitas em todo o país (Harris, 1990).

Nos Estados Unidos, a criação de legislação neste âmbito foi também determinante, tendo o estado de New Hampshire sido pioneiro ao permitir às cidades, em 1849, cobrarem taxas aos cidadãos perspetivando a implementação e manutenção de bibliotecas públicas (Harris, 1990).

A importância do papel das bibliotecas públicas no processo de democratização da sociedade americana e no seu sistema educativo (Melo, 2010) estava explícita no relatório que precedeu a fundação da Boston Public Library, considerada por diversos autores como a primeira biblioteca pública americana¹⁴ (Thompson, 1977), onde se podia ler:

Reading ought to be furnished to all, as a matter of publicly policy and duty, on the same principle that we furnish free education, and in fact, as a part and a most important part, of the education of all. For it has been rightly judge that – under political, social and religious institutions like ours – it is of paramount importance that the means of general information should be so diffused that the largest possible number of persons should be induced to read and understand questions going down to the ery foundations of social order, which are constantly presenting themselves, and which we, as a people, are constantly required to decide, and do decide, either ignorantly or wisely. (citado em Harris, 1990, p. 243)

A criação de bibliotecas públicas na Europa Continental, à imagem do modelo anglo-saxónico, não foi imediata e viu-se, por vezes, comprometida, em parte, “devido ao maior peso da conceção patrimonialista da cultura e do próprio conservadorismo político-social” (Melo, 2004, p. 20). O modelo de bibliotecas que mais se terá assemelhado, no séc. XIX, ao modelo de bibliotecas públicas anglo-saxónico foi o das bibliotecas populares criado com o intuito de educar e formar as massas populares. Não obstante, diferenciava-se nos princípios subjacentes à sua implementação, tendo como principais objetivos fornecer à classe operária um espaço de lazer alternativo que permitisse combater hábitos menos próprios como a frequência de tabernas ou casas de jogo, consumo de álcool e criminalidade, e não tanto a defesa do livre acesso à informação,

14 Embora seja unânime a importância da fundação da Boston Public Library e que esta se tornou numa referência da história das bibliotecas públicas americanas, existem divergências quanto a esta biblioteca ter sido, de facto, a primeira biblioteca pública deste país. Thompson (1977) refere-a como a primeira biblioteca municipal americana de serviços gratuitos, financiada por verbas oriundas de impostos, o que é também confirmado no site desta biblioteca (<http://www.bpl.org/general/history.htm>). Já Lerner (2005) e Harris (1990) avançam que esta não terá sido a primeira a ser suportada por fundos públicos. Estas divergências foram confirmadas por Lorie Roy (comunicação pessoal, 25 de Março, 2013) em entrevista exploratória. Não sendo este o objeto de estudo desta investigação, deixamos aqui o apontamento para a relevância desta biblioteca num período histórico em que são fundadas as primeiras bibliotecas públicas americanas.

cultura e formação, generalizado a todas as classes, como contributo para uma cidadania esclarecida e participativa na sociedade democrática (Melo, 2010).

Em 1931, Ranganathan, na sua obra *The Five Laws of Library Science* (1931), instituiu cinco leis da biblioteconomia que assentavam precisamente nestes pressupostos, consagrando a biblioteca como um serviço para o cidadão, como mediadora do conhecimento e não como um depósito de livros, e com um papel ativo na promoção do desenvolvimento local a todos os níveis. Estas leis tornaram-se essenciais para a biblioteconomia, tendo vindo a desempenhar um importante papel no âmbito das bibliotecas públicas. Ditam estas leis que: “os livros são para usar” (p. 1) e, portanto, devem ser disponibilizados em livre acesso a todo e qualquer indivíduo, independentemente da sua condição; “a cada indivíduo o seu livro” (p. 74), porque o público não deve ser uniformizado, sendo que cada indivíduo tem necessidades de leitura e conhecimento diferentes e a biblioteca deve estar apta a essas diferenças e satisfazer essas necessidades; “a cada livro seu leitor” (p. 299) e, por isso, deve ser assegurado que *cada livro encontra o seu leitor* através de vários métodos, entre os quais a catalogação, uma ampla divulgação de conteúdos e a disponibilização das coleções em livre acesso para que o leitor as possa ver, descobrir novas obras e examiná-las livremente; “poupe o tempo do leitor” (p. 337), o que pressupõe a utilização de métodos que permitam ampliar a visibilidade das obras, como por exemplo o serviço de referência, a classificação e a catalogação de obras, a sua organização no espaço da biblioteca e livre acesso, para que cada leitor encontre rapidamente o que pretende e possa rentabilizar o seu tempo na prática da leitura; e “uma biblioteca é um organismo em crescimento” (p. 382) manifestado no aumento e atualização de coleções e respetiva catalogação, no crescente número de leitores, e na consequente evolução e adaptação de espaços e serviços, assumindo os bibliotecários um papel fundamental na gestão deste *organismo em crescimento*.

Estes princípios, subjacentes ao modelo de bibliotecas públicas anglo-saxónicas, e ao que se entende atualmente por biblioteca pública na Europa Continental, ficaram consagrados universalmente em 1949, no Manifesto da Unesco *The Public Library: A living force for popular education*, onde a biblioteca pública foi proclamada como “uma força viva para a educação popular e para o crescimento de um entendimento internacional, e deste modo para a promoção da paz” (Unesco, 1949, p. 1). Este manifesto concebia as bibliotecas públicas como um “agente democrático para a educação”, estabelecendo a gratuidade dos seus serviços e disponibilização destes para toda a comunidade em termos equitativos, independentemente da sua “ocupação, credo, classe ou raça” (p. 1). Atribuía-lhes uma função complementar à atividade escolar, cultivando o gosto pela leitura nas crianças e jovens adultos, e um papel essencial na aprendizagem contínua, ao longo da vida adulta. Estabelecia o livre acesso às estantes, a disponibilização de diferentes suportes (tais como livros, revistas, jornais, filmes ou música, entre outros) e diferentes serviços (entre os quais, por exemplo, exposições, listas de obras, debates ou palestras).

Este manifesto, revisto em 1972 e atualizado em 1994, visando um melhor enquadramento face à evolução cultural e tecnológica, consubstanciou a natureza inclusiva da biblioteca, ao proclamar o livre acesso ao conhecimento e informação a todo e qualquer cidadão, mesmo aqueles que “por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas com deficiências,

“pessoas hospitalizadas ou reclusas” (Unesco, 1994, para. 6). Ficou, assim, consagrada a biblioteca pública como um espaço de sociabilização e uma via de acesso para os direitos básicos de informação e conhecimento, contribuindo para a educação e para a formação dos cidadãos (Pinto, 2007; Ventura, 2002).

Pela sua natureza inclusiva, pela diversidade de informação e conhecimento que possui e pelo papel mediador que faz entre esta informação e o cidadão, e pelos princípios pelos quais se rege, Usherwood (1999) observou o contributo e importância da biblioteca pública segundo diferentes perspetivas, ainda que complementares, e que aqui se recuperam, designadamente no contexto social, político, económico, profissional, histórico, comunicacional e cultural.

O papel social da biblioteca pública, enquanto agente promotor da igualdade social, consubstancia-se pelo livre acesso ao conhecimento a todo e qualquer cidadão, independentemente da sua condição, pela gratuitidade de um conjunto de serviços generalizados, o que elimina eventuais barreiras económicas no seu acesso, pela heterogeneidade de materiais e serviços disponibilizados, perspetivando responder às necessidades dos mais variados públicos, e pela diversidade de suportes em que é disponibilizada a informação, permitindo a todos os utentes usufruir desta, incluindo utentes com necessidades especiais (Nunes, 2003). Assim, a sua dimensão social constitui um bem essencial na comunidade e um alicerce fundamental para o desenvolvimento intelectual e cultural e para a educação dos seus cidadãos, nomeadamente dos mais desfavorecidos (Usherwood, 1999). O seu carácter social é, por isso, reconhecido universalmente: constitui um dos princípios inerentes às primeiras bibliotecas públicas anglo-saxónicas (Harris, 1990; Thompson, 1977; Usherwood, 1999), está subjacente nas cinco leis de biblioteconomia de Ranganathan (1931) e constituiu uma das premissas fundamentais do Manifesto da Unesco (1949, 1994).

Esta natureza inclusiva, traduzida fundamentalmente no livre acesso ao conhecimento a todo e qualquer cidadão, reflecte-se no contexto político e no contexto económico, sendo que, conforme referido pelo Relatório *Lacy*¹⁵, em 1986, e citado por Usherwood (1999), “o grau de liberdade e igualdade de acesso dos cidadãos ao conhecimento determina o grau de liberdade e igualdade com que podem partilhar a governação da nossa sociedade e o trabalho e recompensas da nossa economia” (p. 34). Assim, enquanto instituição pública que faculta o livre acesso à informação, ao conhecimento, ao pensamento e à cultura a toda a sociedade, a biblioteca pública atua como agente potencial para a formação de opiniões e para o desenvolvimento de uma cidadania mais esclarecida. A diversidade de informação, a multiplicidade de pensamentos e a divergência e mesmo controvérsia de ideias descritas nas obras que compõem os arquivos de uma biblioteca evidenciam a sua neutralidade política e económica (Ventura, 2002), tornando-a numa peça fundamental no processo de desenvolvimento de uma sociedade democrática. Neste sentido, James Thompson¹⁶, citado por Usherwood (1999), observou que “enquanto houver bibliotecas em toda a parte, com livre acesso, são mais difíceis as operações de lavagem ao cérebro, ao nível nacional e internacional” (p. 22), ao que Usherwood

15 American Library Association. Commission on Freedom and Equality of Access to Information (1986). *Freedom and Equality of Access to Information* (Lacy Report). Chicago, IL: ALA. Relatório produzido por uma comissão nomeada em Abril de 1983 pela American Library Association, designada como Comissão on Freedom and Equality of Access to Information.

16 Thompson, J. (1974). *Library power: a new philosophy of librarianship*. Hamden [MA]: Linnet Books.

(1999) acrescentou que “o acesso efetivo às ideias aumenta a capacidade do cidadão de ser informado sobre questões da atualidade”, podendo “aumentar a sua capacidade de votar com consciência e/ou de influenciar políticas” (p. 27).

No contexto económico, podemos ainda afirmar que a biblioteca pública desempenha um papel fundamental enquanto agregador e organizador de informação sobre todo o país, seja informação referente à atualidade, onde contribui com diversas leituras da visão contemporânea da sociedade, seja informação referente à história passada, a qual, como referiu Tom Stonier¹⁷, citado em Usherwood (1999), “constitui o seu bem principal e a sua maior fonte potencial de riqueza”, sendo que “o acréscimo de informação torna mais valioso qualquer objeto ou material” (p. 90). Os seus fundos incluem informação especializada sobre diferentes setores empresariais, legislação e normas, que constituem elementos essenciais na criação e desenvolvimento da atividade empresarial (Nunes, 2003).

A consagração da biblioteca pública enquanto força viva para a educação (Unesco, 1994) reflete a importância da biblioteca para a formação e desenvolvimento profissional do cidadão (Usherwood, 1999). Enquanto instituição pública, perspetiva complementar o sistema educativo, oferecendo regularmente informação diversificada, de qualidade garantida e atualizada em diferentes áreas e em diferentes suportes, e promovendo o desenvolvimento da literacia e aprendizagem ao longo da vida (Calixto, 2002; Unesco, 1994), o que também se reflete positivamente no desempenho económico da comunidade onde se insere. Na última década tem assumido especial relevância ao contribuir para a diminuição do fosso digital, disponibilizando informação, meios e suportes que impulsionam o desenvolvimento da literacia digital aos designados *infopobres* (Nunes, 2003).

A biblioteca pública constitui também um espaço determinante na preservação da história secular da humanidade. A conservação e preservação de documentos que retratam o pensamento humano, tradições culturais e hábitos e costumes da sociedade ao longo de séculos de história transformam esta instituição no que Usherwood (1999) definiu como o “espírito e memória coletivos da sociedade” (p. 21). Mais ainda, constitui um importante centro de recolha, armazenamento e preservação de documentos que retratam a história local da comunidade onde se insere, contribuindo para o reforço da sua identidade local.

Pela diversidade de informação que disponibilizam em variados suportes e num regime de livre acesso, as bibliotecas públicas constituem importantes organizações comunicacionais, um serviço público de informação, segundo Usherwood (1999), equiparável a organizações que “fabricam os *media* de massas electrónicos e outros” (p. 107). São, por isso, “espaços de memória, de circulação de informação, de comunicação, de educação e de cultura, onde ideias, opiniões, valores, crenças e imaginários são transacionados, modelados, transportados pelos diferentes segmentos de público que as utilizam” (Ventura, 2002, p. 3), desempenhando um papel fundamental na difusão de informação e ideias e no desenvolvimento da liberdade intelectual (Usherwood, 1999).

17 Stonier, T. (1983). *The wealth of information*. London: Thames Methuen.

Por fim, no âmbito cultural, as ofertas da biblioteca pública tendem a multiplicar-se, não só através do acesso ao património bibliográfico e outros materiais cujo usufruto e partilha contribuem, por si só, para o desenvolvimento da cultura, nomeadamente da cultura local, mas também pelo espaço e ambiente que proporciona, um espaço de lazer e sociabilização, de mediação cultural, nomeadamente através de atividades ligadas à leitura, entre as quais encontros com escritores, oficinas de escrita criativa, colóquios, teatros ou exposições, e atividades relacionadas com a comunidade local, promovendo a sua identidade cultural. Neste sentido, segundo Ventura (2002), a biblioteca pública inscreve-se “numa lógica de democratização, alargamento de públicos e acesso aos bens culturais”, constituindo um lugar incontornável “em qualquer estratégia pública de desenvolvimento e descentralização cultural” e reforçando “o ideal de esfera pública que faz delas [bibliotecas] lugares de encontro, de discussão, de partilha, de cidadania, de descoberta, de criação e de fruição artística” (p. 120).

Pela sua natureza inclusiva e pelo seu carácter multifacetado, seja no contexto social, político, económico, profissional, histórico, comunicacional e cultural, a biblioteca pública, enquanto instituição pública, “é ao mesmo tempo causa e consequência da sociedade” (Usherwood, 1999, p. 19), é um produto específico do contexto cultural e social em que se insere e, portanto, evolui e configura-se de acordo com este contexto (Miksa, 1996). Neste sentido, as mudanças de paradigma social que se verificaram desde a constituição das primeiras bibliotecas públicas influíram o percurso da sua história, mas a ação da biblioteca na sociedade foi também ela, e desde sempre, um motor capaz de impulsionar a própria mudança de paradigma social.

1.2. O sistema de bibliotecas públicas português

A primeira biblioteca pública portuguesa foi fundada em Lisboa, no ano de 1796. Designada então como Real Biblioteca Pública da Corte, deu, posteriormente, origem à Biblioteca Nacional (Nunes, 1998; Pinto, 2007). Os seus fundos primitivos eram constituídos por coleções reunidas por Jesuítas e pela Real Mesa Censória, dependente da Inquisição, que obtinha, na época, grande parte do património bibliográfico português, por toda a publicação ser submetida à sua aprovação (Nunes, 1998).

Com a instituição da doutrina do liberalismo, a biblioteca pública passou a assumir um papel complementar do sistema de instrução português (Ventura, 2002), visto que a ignorância era, então, considerada como “a inimiga mais inconciliável da Liberdade” (Decreto de 9 de Julho de 1833¹⁸, citado em Nunes, 1998, p. 26). A filosofia liberalista e a confiscação de bens culturais, nomeadamente das livrarias de ordens religiosas expropriadas e de livrarias de privados fugidos por serem considerados inimigos do regime (Melo, 2004), motivaram a fundação de bibliotecas públicas nas capitais de distritos (H. B. Nunes, 1998; M. B. Nunes, 2003), nomeadamente a Biblioteca Pública Municipal do Porto, em 1833, a Biblioteca Pública do Funchal, em 1838, e a Biblioteca Pública de Vila Real, em 1839, entre outras (Ventura, 2002). Contudo, apesar da

18 Decreto que instituiu a Real Biblioteca Pública da Cidade do Porto, a atual Biblioteca Pública Municipal do Porto.

filosofia do liberalismo, a natureza e características dos fundos bibliográficos que compunham as suas coleções, conferiram-lhes um carácter mais elitista e orientado a um público com instrução superior (Nunes, 2003; Ventura, 2002).

Face a este aspeto, em 1870, António Costa, Ministro da Instrução Pública, criou as designadas Bibliotecas Populares, destinadas a um público generalista e perspetivando complementar o ensino escolar e a formação profissional, bem como a disseminação da leitura e promoção do acesso à cultura geral (Nunes, 1998; Ventura, 2002). Foi então aprovado, a 2 de Agosto de 1870, um decreto que atribuía ao Estado a incumbência de criar uma biblioteca popular em cada município (Melo, 2010), estabelecendo uma associação entre estas e as bibliotecas municipais já existentes (Melo, 2004). Subjazia o princípio da criação de “bibliotecas para todos e para cada um” (Decreto de 2 de Agosto de 1870, citado em Nunes, 1998, p. 27), onde eram disponibilizados os serviços de leitura gratuita e leitura domiciliária (Nunes, 1998; Ventura, 2002). Ainda que a um ritmo bastante lento, foram criadas, nos anos subsequentes, bibliotecas em contexto escolar e outras em contexto municipal.

Já na I República, o Estado assumiu um papel mais predominante no funcionamento das bibliotecas populares, ao considerar “que o governo devia articular-se com os municípios para dinamizar aquele tipo de serviço bibliotecário” (Melo, 2010, p. 51). A importância do papel das bibliotecas na instrução, educação, informação, e desenvolvimento intelectual e cultural da sociedade, era reconhecida, e expressa a intenção dos dirigentes em definir políticas que permitissem expandir as bibliotecas populares e criar serviços mais abrangentes para a população em geral e mais integrados na realidade sociocultural portuguesa (Melo, 2010). Em 1911, foi decretada a criação de uma biblioteca popular ou de uma secção popular autónoma em cada município, ficando ainda previsto que, a médio prazo, estas instituições deveriam instaurar unidades móveis para abranger a população de áreas rurais ou zonas sem biblioteca (Melo, 2010):

No interesse da Patria e da Republica, urge que as Bibliotecas e Arquivos portugueses operem a cultura mental, funcionando como universidades livres, facultando ao povo, na lição do livro, o segredo da vida social moderna; destruindo a ignorância, que foi o mais forte sustentáculo do antigo regime; investigando no documento do passado, o papel de Portugal na civilização. (Decreto de 18 de Novembro de 1911, citado em Melo, 2010, p. 13)

Os resultados práticos destas políticas ficaram, contudo, aquém do expectável, prevalecendo a dicotomia entre biblioteca erudita, de fundos patrimoniais, e as bibliotecas populares, e, portanto, entre conservação e disseminação em livre acesso. Não só a “instabilidade política e falta de meios” penalizaram a expansão das bibliotecas populares no país, como também a ausência “de um organismo que sensibilizasse os municípios quanto à importância das bibliotecas e os ajudasse a criá-las e organizá-las fez fracassar” esta iniciativa (Nunes, 1998, p. 29).

A situação no setor bibliotecário agravou-se durante o período da ditadura militar, marcado pela censura à comunicação social e por um rigoroso controlo ideológico da literatura, afetando significativamente a liberdade de expressão. Eram expressamente proibidas “leituras consideradas anti-oficiais” (Melo, 2004, p.

31), nomeadamente, contendo “doutrinas imorais e contrárias à segurança do estado” (Nunes, 1998, p. 29). Apesar de ter sido decretada, em 1931, uma reestruturação de serviços em bibliotecas e arquivos com vista a reduzir os elevados níveis de analfabetismo em Portugal (Nunes, 1998), prevendo a instauração de um serviço bibliotecário em todos os espaços públicos, a concretização destes serviços ficou por definir, sendo protelada até ao momento em que se dispusessem de meios financeiros para o fazer (Melo, 2004). Manteve-se, assim, um paradigma conservacionista do património bibliográfico, sendo favorecidas as bibliotecas eruditas em relação às bibliotecas populares (Melo, 2004; Nunes, 1998), muitas delas acabando por se degradar.

O Serviço de Bibliotecas Itinerantes, e posteriormente Fixas, da Fundação Calouste Gulbenkian, criado em finais da década de 50 perspetivando a disseminação do livro nas populações mais carenciadas de serviços de leitura pública ou culturalmente desfavorecidas (Melo, 2004), foi fundamental para promover o desenvolvimento de *bibliotecas para todos*, nos moldes do modelo anglo-saxónico. Estas bibliotecas tinham como premissas o serviço gratuito e para todos, o livre acesso às estantes e o empréstimo domiciliário e em colaboração com as autarquias, levaram o livro aos sítios mais recônditos de Portugal (M. B. Nunes, comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013; Melo, 2004). Em 1972, a rede de bibliotecas itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian contava com 62 unidades e a rede de bibliotecas fixas era constituída por 166 unidades (Melo, 2004). Enquanto que as unidades itinerantes serviram essencialmente as pequenas localidades rurais, as unidades fixas serviram povoações de maior dimensão (Melo, 2004)¹⁹.

O período de instabilidade no país subsequente à revolução do 25 de Abril de 1974, repercutiu-se negativamente na área da cultura e, sobretudo, no setor bibliotecário (Melo, 2004). Manteve-se uma política patrimonialista neste setor, nos anos que se seguiram, sendo valorizados os arquivos distritais, em número tendencialmente crescente com vista a cobrir todas as regiões de Portugal, em relação às bibliotecas distritais, num número claramente inferior (Melo, 2004). Durante quase uma década, manteve-se escassa a prática do livre acesso nas bibliotecas públicas, permanecendo um “carácter fechado e pouco dinâmico dos seus serviços de leitura” (Cabral & Real, 1982, p. 35).

Face a esta realidade, em 1983, um conjunto de bibliotecários, entre os quais Luis Cabral, Henrique Barreto Nunes e Joaquim Portilheiro, publicaram o manifesto “A leitura pública em Portugal” (Branco et al., 1983), visando “sensibilizar a opinião pública” e “alertar os responsáveis – Governo e Autarquias Locais – para a inexistência de uma verdadeira prática de leitura pública” no país (p. 11). Era expressa a necessidade de definir linhas orientadoras conducentes à prática de leitura pública, sendo essencial a atuação das bibliotecas públicas, nomeadamente para disseminar “todo o universo do conhecimento e atingir o conjunto da população, sem discriminação de nenhum grupo etário, social, profissional, etc” (p. 11). Neste âmbito, eram valorizadas várias de práticas a realizar por estas instituições, entre as quais, o serviço de leitura infantil, o livre acesso às estantes ou o serviço de empréstimo domiciliário. Salientava-se a importância da integração da biblioteca na comunidade em que se insere, não só através de relações estabelecidas entre esta e as escolas ou

19 Para uma história mais detalhada sobre o Serviço de Bibliotecas Itinerantes e Fixas da Fundação Calouste Gulbenkian, remetemos para a obra de Melo (2004).

associações do município (por exemplo), mas também promovendo atividades de animação cultural relacionadas com o livro, tais como, exposições, encontros com autores, sessões de teatro, entre outras. O manifesto proclamava ainda que todos os serviços deviam ser amplamente divulgados no contexto da comunidade.

Por não existir um sistema de bibliotecas públicas português e considerando as inúmeras fragilidades então sentidas por estas instituições, tais como escassez de meios financeiros, instalações desadequadas e sem livre acesso a estantes, coleções desfasadas das reais necessidades da comunidade e escassas atividades de animação cultural, sendo estas geralmente elitistas ou eruditas, os autores do manifesto apelavam para a necessidade da constituição de um organismo, sob a tutela do Ministério da Cultura, que se responsabilizasse e definisse linhas orientadoras para a “elaboração participada de uma política nacional de leitura pública” e para “articulação das acções a empreender” (Branco et al., 1983, p. 13). A este organismo competiria apoiar, técnica e financeiramente, as autarquias locais, seja na construção de bibliotecas públicas municipais, seja na definição de programas e serviços a serem prestados. Seria ainda essencial a criação de legislação específica para o setor das bibliotecas públicas como base instrumental e reguladora para a constituição de um verdadeiro sistema de bibliotecas públicas.

Não obstante, foram ainda precisos 3 anos para que se iniciasse uma verdadeira transformação no setor bibliotecário. Perspetivando a criação de bases conducentes a uma política nacional de leitura pública, em 1986 foi nomeado um grupo de trabalho para a planificação de uma rede de bibliotecas públicas municipais, coordenado por Maria José Moura (Melo, 2004; Nunes, 1998; Pinto, 2007). Do seu trabalho resultou a criação de um programa de cooperação técnica entre o Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL), e os municípios, que estabelecia um plano de “desenvolvimento de leitura pública” através da constituição de uma “rede de bibliotecas [públicas] municipais”, visando a disseminação do livro e promoção da leitura em todo o território nacional (Melo, 2004, p. 61). Este programa perspetivava dotar os concelhos portugueses de bibliotecas públicas municipais devidamente equipadas, facultar o livre acesso à informação, estimular o gosto pela leitura e desenvolver atividades culturais para os diferentes tipos de público da comunidade local, promovendo, assim, a inclusão social e a cidadania (Melo, 2004; Pinto, 2007). Para o efeito, aos municípios caberia fornecerem o espaço para a criação da biblioteca e meios necessários para a sua construção e funcionamento, bem como constituir e atualizar regularmente os fundos documentais e definir programas de atividades culturais (Melo, 2004). O IPLL comparticiparia com 50% dos custos da obra, a fundo perdido (Nunes, 1998) e apoiaria na seleção bibliográfica, na formação de funcionários e na criação de atividades de animação e promoção da leitura (Melo, 2004; Pinto, 2007).

Estabeleciam-se, então, em 1987, as bases necessárias para a criação de um modelo de *bibliotecas para todos*, assente no princípio da democratização da cultura, consubstanciada na Rede Nacional de Leitura Pública, posteriormente designada como Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP). Esta Rede contemplava 3 tipos distintos de bibliotecas municipais, definidos em função do número de habitantes do concelho onde se inseriam: BM1, para concelhos com menos de 20.000 habitantes, BM2 para concelhos com uma população

entre 20.000 e 50.000 habitantes e BMD²⁰, para bibliotecas em desenvolvimento. Em 1989 foram feitas alterações ao programa de apoio às bibliotecas, sendo introduzido o tipo BM3 para concelhos com mais de 50.000 habitantes (Nunes, 1998). Para os grandes centros urbanos (Lisboa, Porto, Coimbra e Braga), foi criado o Projeto Bibliopolis que estabelecia um apoio técnico e financeiro para a construção de redes concelhias de bibliotecas.

Ao definir um conjunto de parâmetros de intervenção nas bibliotecas públicas municipais de forma coordenada, a criação da RNBP permitiu também aumentar a visibilidade destas instituições, promover um maior acesso aos seus documentos e ajustá-las melhor às necessidades das comunidades onde se inseriam. Os programas passaram a ser desenvolvidos visando o alcance a novos utentes, a expansão do conhecimento, o livre acesso à informação, a promoção da leitura, nomeadamente no seio das gerações mais novas, a promoção da sociabilização e “a democratização do acesso ao conhecimento e à informação mediante uma relação ativa com os cidadãos” (Pinto, 2007, p. 31).

A importância da constituição da RNBP para o desenvolvimento do setor bibliotecário é inquestionável, culminando na criação de quase 200 bibliotecas públicas volvidos 25 anos (DGLAB, 2012b, 2013a). Estas bibliotecas tornaram-se essenciais, não só para a disseminação e promoção da leitura pública em Portugal, mas também enquanto mediadoras no acesso à informação através de variados suportes físicos e virtuais, no sentido em que disponibilizam aos utentes informação adequada às suas necessidades, apoiam-nos na aprendizagem ao longo da vida e dão-lhes informação cívica e relacionada com a vida na comunidade o que lhes permite desenvolver, por exemplo, a sua atividade profissional, negócios, procurar emprego ou obter informações na área de cuidados básicos de saúde (M. B. Nunes, comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013). Mais ainda, assumem atualmente um papel ativo na esfera pública enquanto “instâncias de mediação cultural” (Ventura, 2002, p. 125), nomeadamente através de eventos culturais que envolvem a comunidade em atividades como discussões em torno de determinadas temáticas, exposições, encontros com escritores, conferências, oficinas de leitura e clubes de leitura, oficinas de escrita, oficinas de expressão plástica e expressão dramática, teatro, dança, entre muitas outras.

Não obstante, as fragilidades neste setor persistiram, nomeadamente no que se refere aos problemas de cariz financeiro e à insuficiência de recursos humanos nas bibliotecas públicas.

Num relatório publicado em 1996, desenvolvido por iniciativa do então Ministro da Cultura, Manuel Maria Carrilho, foi expressa a falta de investimento das Câmaras Municipais nos fundos bibliográficos da biblioteca, conforme disposto no contrato-programa, e a falta de recursos humanos qualificados (Moura, Silva, Figueiredo, & Casteleiro, 1996). Este relatório apontava como uma das principais causas da reduzida eficácia do funcionamento das bibliotecas públicas, a pouca importância que lhes era frequentemente atribuída pelas Câmaras do município onde se inserem. Na sua estrutura organizacional, a biblioteca era inserida nos serviços da Divisão da Cultura e os seus custos eram considerados, com regularidade, como

20 Esta designação já não existe.

despesas e não investimentos. Face a estes resultados, os autores deste relatório apresentavam um conjunto de linhas de ação, perspetivando alterar esta realidade através de iniciativas como a formação adequada dos bibliotecários; o acompanhamento no desenvolvimento tecnológico das bibliotecas, não só no que respeita à aquisição de software, mas também na criação de websites das bibliotecas com catálogos bibliográficos integrados; o estabelecimento de um consórcio de bibliotecas públicas com vista a gerir a rede no que respeita a aspetos de carácter técnico e financeiro; entre outras.

Volvidos mais de 10 anos, novo estudo, das autoras Oleiro e Heitor (2010), permitiu concluir que a grande maioria das bibliotecas públicas municipais da RNBP não cumpria os parâmetros mínimos estipulados, nomeadamente “no que se refere a recursos de informação, humanos e tecnológicos” (p. 7). Neste estudo, ficou apurado que mais de 60% destas bibliotecas não respeitava a dimensão mínima das coleções aquando da sua abertura ao público, e o número de funcionários de grande parte destas instituições era inferior ao recomendado no contrato-programa (DGLB, 2009): apenas 14% das bibliotecas do tipo BM1 tinham o número mínimo de funcionários recomendado, valor que atingia os 36% nas bibliotecas do tipo BM2 e 33% nas bibliotecas do tipo BM3 (Oleiro & Heitor, 2010). As autoras concluíram ainda que “muitas das bibliotecas [da RNBP] estão acentuadamente dependentes do financiamento inicial que a Administração Central – através do Programa da DGLB²¹ – tem garantido, nomeadamente no que se refere aos seus recursos informativos e tecnológicos” (p. 7).

Assim, se as bibliotecas da RNBP foram concebidas com base num programa de qualidade bem estruturado, o facto é que se foram degradando nos últimos anos, em parte devido à falta de financiamentos, o que se refletiu, por exemplo, na desatualização de coleções e outros materiais da biblioteca²², mas também devido à insuficiência de recursos humanos e de formação contínua dos bibliotecários, nomeadamente no que respeita à utilização das novas tecnologias e seu potencial para melhorar os serviços prestados.

Segundo M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013), a inexistência de uma lei das bibliotecas públicas em Portugal, à semelhança do que acontece noutros países europeus como a Grã-Bretanha, Países Escandinavos ou Espanha, vem agravar esta situação, trazendo um impacto negativo para o setor. A autora explica que o contrato-programa da RNBP “preconizava que os municípios tinham que cumprir o programa estabelecido para poderem ter o financiamento necessário à construção da biblioteca”. Assim, “o Programa tinha que ser aprovado pelo Gabinete da Rede de Bibliotecas Públicas”, ou seja, a DGLB, entre 2007 e 2012, e, atualmente a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB)²³. No entanto, uma vez construída a biblioteca, esta passaria a ser pertença do município, ficando vulnerável e

21 DGLB – Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas –, organismo constituído em 2007, que passou a assumir o apoio técnico e o financiamento da criação e instalação de bibliotecas municipais. A partir de 2007, os contratos-programa da RNBP passaram então a ser realizados através da DGLB (Morão, 2009).

22 Nas entrevistas exploratórias realizadas foi referida, diversas vezes, a existência de bibliotecas abertas ao público cujos fundos primitivos nunca foram atualizados por falta de verbas.

23 Em 2012, como resultado da fusão da DGLB com a Direcção-Geral dos Arquivos, o organismo responsável pela realização dos contratos-programa passou a designar-se como Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), sendo parte das competências desta instituição a definição de estratégias para a criação e desenvolvimento da RNBP (PORTUGAL, 2013).

dependente de fatores como “flutuações políticas, das mudanças de vereadores”, entre outros, por não existir “nenhuma lei que proteja ou que obrigue as autarquias a prestar aquele serviço” (M. B. Nunes, comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013). Deste modo, o seu grau de autonomia torna-se dependente de estratégias de gestão da Câmara Municipal, de como é organizado o serviço na estrutura da autarquia, podendo esta gerir a biblioteca segundo os seus próprios moldes e fora das orientações dadas pela DGLAB.

Para bibliotecas públicas municipais que cumpriram o contrato-programa nos anos subsequentes, ainda existiram apoios financeiros para projetos pontuais, como aconteceu na fase de informatização, quando se formaram os consórcios da Rede Informática de Leitura Pública, ou quando foram realizados os programas das itinerâncias, de exposições ou de animação da leitura, entre outros. No entanto, face à atual conjuntura económica vivida em Portugal, estes apoios financeiros do Estado são praticamente inexistentes. Estando as bibliotecas públicas municipais da RNBP sob a tutela dos municípios onde se inserem e não havendo investimento de muitos destes municípios nestas bibliotecas, nem nenhuma lei que os obrigue a manterem o acordo definido no contrato-programa assinado, um número significativo destas bibliotecas vê-se atualmente em situação precária, com falta de recursos financeiros, humanos e técnicos, o que se reflete, essencialmente, na degradação de espaços e coleções, na desatualização de fundos e outros materiais, e na insuficiência de serviços ou prestação de serviços desajustados das reais necessidades da comunidade onde se inserem. Não sendo, atualmente, a DGLAB um organismo regulador das bibliotecas da RNBP, embora trace um conjunto de diretrizes sob as quais as bibliotecas podem e devem orientar-se²⁴, verifica-se que estas se afastam tendencialmente do conceito de *rede* idealizado, que pressupunha funcionarem com objetivos semelhantes e colaborarem entre si.

Segundo o portal de bibliotecas da DGLAB, em Janeiro de 2013 existiam em Portugal 300 bibliotecas públicas municipais, das quais 194 pertenciam à RNBP²⁵. Estas 300 bibliotecas constituem a grande maioria das bibliotecas públicas portuguesas financiadas por fundos públicos, maioritariamente provenientes da administração local, e cujos princípios se inscrevem nos pressupostos proclamados pelo Manifesto da Unesco (1994) e nas diretrizes da IFLA (Koontz & Gubbin, 2013). Por isso mesmo, ainda que biblioteca pública e biblioteca municipal não sejam conceitos necessariamente idênticos, em Portugal uma biblioteca municipal é, por natureza, uma biblioteca pública (M. B. Nunes, comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013). Porque o universo das bibliotecas municipais portuguesas constitui a quase totalidade das bibliotecas públicas portuguesas, esta investigação estudará este universo, servindo a designação de biblioteca pública portuguesa para especificar as bibliotecas municipais, sejam da RNBP ou não.

24 Segundo José Manuel Cortês (2013), Diretor-Geral da DGLAB, cabe a este organismo “estimular, por todas as vias possíveis, a Leitura Pública” através da “consolidação e expansão da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, contribuindo para a qualificação da prestação de serviços das Bibliotecas Municipais, definindo orientações, promovendo boas práticas e divulgando informações úteis e que permitam aos bibliotecários definir estratégias adequadas de captação de leitores” (para. 4).

25 Números apresentados na lista de Bibliotecas da RNBP e na lista de Bibliotecas Públicas Municipais. Recuperadas de <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasRNBP22Jan2013.xls> e de <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls>, respetivamente, a 7 de Junho de 2013.

2. A web social

2.1. Web 2.0

Web 2.0 is all about harnessing collective intelligence.
(O'Reilly & Battelle, 2009, p.1)

Nas últimas décadas, assistimos ao emergir de uma série de novos *media* e novas tecnologias que alteraram profundamente os hábitos e comportamentos humanos, levando ao repensar das formas de abordagem das instituições ao seu público.

Primeiramente, o advento da internet, nomeadamente através da *world wide web*, veio proporcionar um espaço virtual de encontro de comunidades, de troca de informação e conhecimento, favorecendo formas de virtualização da sociedade e reformulando os processos de comunicação interativa (Lévy, 1997). A imensa rede comunicativa que se estabeleceu no espaço virtual, capaz de pôr em contacto a humanidade, permitiu a formação de comunidades caracterizadas por interesses de alguma forma comuns, potenciando a partilha de conhecimentos e uma constante renovação de saberes (Castells, 2004). Propiciou, assim, o desenvolvimento do que Lévy (1994) designou como *inteligência coletiva*, “uma inteligência globalmente distribuída, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que conduz a uma mobilização efetiva das competências”, sendo que “o fundamento e o fim da inteligência coletiva é o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas” (p. 38). Esta definição parte do pressuposto de que ninguém detém todo o saber, mas todos sabem alguma coisa, podendo considerar-se que o conhecimento global está distribuído pela humanidade. Neste sentido, o desenvolvimento da internet, enquanto espaço descentralizado, agregador de informação e potencialmente interativo, veio favorecer o desenvolvimento da inteligência coletiva, consubstanciada na convergência e articulação de saberes isolados e distanciados neste espaço, na partilha mútua e recíproca do conhecimento de cada indivíduo, sendo que, todo o ser humano que acede a este espaço se torna num potencial contribuinte.

Lévy (1994) esclarece que inteligência coletiva não representa um conhecimento global indiferenciado, formado pela soma do conhecimento de cada indivíduo, mas sim o processo de crescimento do conhecimento de cada um através da aprendizagem com o outro. A troca de saberes valoriza o conhecimento de cada um e é este processo de crescimento constante, de “reflorescimento mútuo das singularidades” (p. 43) através das relações que se estabelecem entre cada indivíduo, que caracteriza a inteligência coletiva. Parafraseando Jenkins (2008), “o que consolida a inteligência coletiva não é a posse do conhecimento – que é relativamente estática –, mas o processo social de aquisição do conhecimento – que é dinâmico e participativo –, continuamente testando e reafirmando os laços sociais do grupo social” (p. 86).

Para Lévy (1994), a inteligência coletiva consubstanciada nas comunidades de conhecimento, ou seja, comunidades baseadas na interação, na partilha de conhecimento, na negociação e discussão entre indivíduos, conduzirá a novas formas de organização económica e social e a uma reconfiguração do sistema político, contribuindo para uma cidadania democrática.

Lévy (1997) adverte, contudo, para o efeito paradoxal de marginalização daqueles que não participam no desenvolvimento da inteligência coletiva, evidenciando o seu carácter info-excluído. Deste modo, sublinha que “a inteligência colectiva que favorece a cibercultura é ao mesmo tempo o veneno para os que não participam nela (e ninguém pode participar dela completamente tal é a sua vastidão e múltiplas as suas formas) e o remédio para os que mergulham no seu turbilhão e conseguem controlar a sua deriva no meio das suas correntes” (p. 32).

Quando Lévy (1994, 1997) definiu a inteligência coletiva, compreendeu o potencial da internet para o seu desenvolvimento enquanto meio descentralizado e ubíquo que permite agregar todo um universo de informações e conhecimento de indivíduos fisicamente distantes, e efetivar a interação entre eles num espaço virtual. Encontrávamo-nos, então, na década de 90 e as formas de interação ocorridas neste espaço ainda eram, modo geral, limitadas. O desenvolvimento das tecnologias web 2.0 trouxe, no entanto, novas perspetivas para a consolidação da inteligência coletiva, promovendo as condições ideais para a articulação destes saberes isolados e distanciados, e resultando no desenvolvimento do que Lévy (1994) e Jenkins (2008) designaram também como *comunidades de conhecimento*.

O termo web 2.0 foi definido por O'Reilly e Dougherty, caracterizando uma nova abordagem das empresas na web ao compreenderem este meio como uma plataforma e como um espaço para a participação (O'Reilly, 2005). Neste sentido, a web 2.0 tem como principal fundamento o desenvolvimento de tecnologias que aproveitem os efeitos e potencial da rede para se tornarem mais eficientes, ou seja, tecnologias baseadas numa estrutura aberta, descentralizada e numa arquitetura participativa que permita (e estimule) a participação dos seus utilizadores, aproveitando o seu contributo (explícito e implícito), a sua inteligência coletiva, para o seu próprio desenvolvimento (O'Reilly, 2005).

Empresas como a Google ou a Amazon foram pioneiras no desenvolvimento e utilização destas tecnologias e tornaram-se numa referência neste âmbito, por perceberem o potencial da web para aproveitarem a inteligência coletiva dos seus utilizadores. Partiram do pressuposto de que os clientes, utilizadores da web, poderiam adicionar valor ao produto, melhorar os conteúdos destas plataformas e ampliar a dimensão do seu alcance de uma forma mais económica e mais eficaz (Anderson, 2007).

O motor de busca da Google baseia-se no algoritmo *PageRank* que avalia o grau de importância de uma página pelo número de acessos dos utilizadores e pelo número de hiperligações noutras páginas que apontam para essa página, atribuindo maior peso para hiperligações de páginas consideradas *mais importantes*. O maior grau de importância de uma página, definido neste processo, corresponderá à página considerada com informação mais útil, colocando-a no primeiro lugar dos resultados de uma pesquisa, ou seja, o critério de importância de um artigo pesquisado no Google é definido pela ação dos utilizadores (Surowiecki, 2007).

A Amazon incentiva os utilizadores a adicionarem informação aos seus produtos através, por exemplo, de comentários, classificações, revisões literárias ou elaboração de listas de livros. Para além do contributo explícito e consciente dos utilizadores, a Amazon aproveita também o contributo implícito para melhorar a sua base de dados e apresentar recomendações de produtos apropriadas aos seus utilizadores / consumidores, por exemplo, através de um sistema de análise de padrões nos hábitos de consumo, nas visualizações e nas pesquisas feitas ou nas listas elaboradas.

Estas empresas, pioneiras no aproveitamento do potencial da web 2.0, atribuem aos utilizadores um papel central no desenvolvimento dos seus serviços, deixando estes de ser consumidores passivos e tornando-se ativos. O aproveitamento dos dados, explícitos e implícitos, fornecidos continuamente pelos seus utilizadores, ou seja, a inteligência coletiva destes utilizadores constitui um motor do próprio crescimento destas plataformas (O'Reilly, 2005; O'Reilly & Battelle, 2009).

A Wikipedia é também uma referência no âmbito do poder das tecnologias web 2.0 para potenciar a partilha e conjugação de saberes, dando forma à inteligência coletiva. A sua arquitetura aberta e participativa permite uma constante atualização de conteúdos pelos seus utilizadores e permite estabelecer um número de ligações e relações entre referências e artigos muito superior ao que é possível em qualquer enciclopédia impressa (Anderson, 2007). Sendo uma enciclopédia “aberta” a todo o utilizador, qualquer um pode inserir, editar ou corrigir artigos, o que significa que a publicação de informação errada, poderá rapidamente ser retificada. Por isso, os artigos da Wikipedia são construídos de forma colaborativa e são sempre provisórios, sujeitos a novas edições, seja por erros detetados ou porque o próprio conhecimento humano evolui (Shirky, 2010). Desta forma, esta plataforma consubstancia, em parte, o conceito de inteligência coletiva, definido por Lévy (1994, 1997), ao reunir num mesmo espaço (virtual) o conhecimento distribuído por muitos utilizadores. Não obstante, Shirky (2010) observa que os seus artigos não são o produto do coletivismo, mas fruto de um escrutínio e retificação contínuos. Assim, um artigo da Wikipedia nunca é considerado como terminado, sendo antes um processo (e não um produto) que, modo geral, vai melhorando ao longo do tempo.

Atualmente são inúmeras as plataformas na web baseadas em tecnologias 2.0 e variados os seus suportes e objetivos. Entre elas destacam-se as redes sociais, destinadas, sobretudo, à sociabilização e partilha de conteúdos e à formação de uma rede de relacionamentos *online*, como é o caso do Facebook e do Myspace, ou do Twitter, uma rede social de *microblogging* que permite o envio de mensagens curtas (até 140 caracteres), fazendo atualizações rápidas sobre acontecimentos, e a partilha (*retweet*) destas mensagens, bem como comentários. Destacam-se os *media* sociais que, sendo para uma publicação de informação *broadcast* mais unidirecional, como vídeos ou fotografias, possibilitam a partilha e a interação dos utilizadores, nomeadamente através de comentários ou classificações, servindo de exemplo o Flickr para publicação e partilha de fotografias, e o YouTube ou Vimeo para publicação e partilha de vídeos. Os blogues, uma espécie de *website diário*, fácil de criar e utilizar, seja por profissionais ou por utilizadores comuns, oferecem as ferramentas para uma publicação mais unidirecional de vários tipos de conteúdo como textos, imagens ou vídeos, segundo uma estrutura cronológica e permitem igualmente comentários de internautas. Os marcadores sociais também se têm evidenciado entre as ferramentas web 2.0, como é o caso do Delicious que permite aos utilizadores

catalogarem páginas na web, associando várias palavras-chave (*tags*) em simultâneo, e permitindo que outros utilizadores com gostos semelhantes as descubram mais facilmente (Farkas, 2007)²⁶.

Estas plataformas que permitem a qualquer utilizador alternar continuamente os papéis de emissor e recetor, fornecendo-lhe as ferramentas para se expressar para grandes audiências, alteraram profundamente as formas de comunicação, interação e sociabilização. Neste sentido, o impacto das tecnologias web 2.0 na sociedade, enquanto motor de uma mudança de paradigma social, tornou-se uma realidade (Anderson, 2007; Keen, 2008; Shirky, 2010; Surowiecki, 2007; Weinberger, 2007), mas os seus efeitos na sociedade têm gerado opiniões, por vezes, controversas.

Para Surowiecki (2007), a web 2.0, enquanto espaço ubíquo descentralizado mas agregador, estabelece as condições necessárias para a formação de grandes grupos de indivíduos com ideias diversas e independentes, favorecendo o desenvolvimento do conhecimento coletivo, ou seja, da *sabedoria das multidões*. E segundo o autor, esta tende a ser mais exata do que o conhecimento individual, mesmo o dos indivíduos mais inteligentes do grupo.

Shirky (2010) vê com otimismo o impacto destas tecnologias. Considera que a web 2.0 criou todo um novo “ecossistema” no que respeita aos meios de comunicação, fornecendo a qualquer indivíduo as ferramentas para ele próprio produzir conteúdos e partilhá-los rápida e eficazmente. Estas ferramentas facilitam a formação de grupos, a cooperação entre indivíduos e a ação coletiva, dando voz ativa aos cidadãos comuns e, não raramente, permitindo-lhes assumir um maior protagonismo no desenvolvimento de acontecimentos nos diferentes domínios da vida quotidiana, nomeadamente a nível cultural, social, político e económico. O decréscimo significativo, ou mesmo desaparecimento, dos custos associados à produção (como o custo do papel e impressão) e dos custos de disseminação (como o custo de distribuição, uma vez que agora publica-se e dissemina-se na internet), o aumento da qualidade tecnológica das ferramentas de produção e a sua flexibilidade, torna-as mais acessíveis a utilizadores comuns e favorece a produção e publicação amadora em massa, ou seja, potencia a expressão da humanidade. Estes fatores têm-se refletido numa mudança de atitude, passando-se da questão “Porquê publicar” para a questão “Porque não?” (p. 61).

E é precisamente este um dos aspetos que Keen (2008) foca como causa dos efeitos prejudiciais da web 2.0 na sociedade, sobretudo nos mais jovens. Para o autor, a web 2.0 incita o narcisismo de cada um, sendo que todos se transmitem em simultâneo, mas nenhum presta atenção a ninguém, contribuindo para uma cacofonia de produções amadoras. Segundo o autor, plataformas como o YouTube são utilizadas em grande parte para projetar o quotidiano e produzir notícias do próprio utilizador ou revelar os seus *dotes artísticos* através dos seus vídeos musicais, de dança ou realização de filmes; plataformas como a Wikipedia, que se desenvolvem com base nas contribuições de indivíduos não especializados, minam “a autoridade dos profes-

26 Os exemplos aqui citados constituem uma ínfima parte das plataformas web 2.0 existentes. Não sendo objeto deste estudo a definição e exemplificação destas plataformas, apresentamos apenas as mais popularizadas, aquando do enquadramento desta investigação, e consideradas de maior importância para a presente argumentação. Para uma exposição mais abrangente sobre o potencial destas plataformas remetemos para a obra de Farkas (2007) e Margaix-Arnal (2008a).

sores nas salas de aula” (p.11); e o elevado (e crescente) número de blogues com conteúdos produzidos pelos utilizadores difundem informação de qualidade questionável que rivalizam com “a voz de peritos informados e de jornalistas profissionais” (p.11). A web 2.0 torna-se, assim, para Keen, num espaço com uma amplitude infinitamente grande de informação diversa e dispersa, de qualidade muito variável e não raramente questionável, que contribui para o desenvolvimento de uma cultura cada vez mais fragmentada. Por isso, o autor adverte que a *democratização* da produção e da comunicação nas plataformas web 2.0, “está a minar a verdade, a azedar o discurso cívico, e a apoucar a especialização, a experiência e o talento” (p.29), ameaçando o futuro das instituições culturais. Ou seja, entende que os princípios de *democratização* subjacentes à web 2.0 e a projetos como a Wikipedia favorecem, efetivamente, a amadorização da publicação e ofuscam a sabedoria especializada de autores conceituados e de projetos, como por exemplo, a Enciclopédia Britannica.

Shirky (2010) considera, contudo, que “se um número suficiente de pessoas se importa o suficiente com um artigo [da Wikipedia] para o ler, então um número suficiente de pessoas vai importar-se o suficiente para o melhorar e, com o tempo, isto irá resultar num corpo suficientemente grande de trabalho suficientemente bom para que, quer a disponibilidade, quer a qualidade dos artigos, se transformem num dado adquirido e para integrar a Wikipedia na utilização diária de milhões de pessoas”. E, de facto, a Wikipedia é utilizada (e corrigida) diariamente por um número muito elevado de pessoas, mas ainda que a sabedoria das multidões possa aumentar a fiabilidade dos seus artigos (Shirky, 2010; Surowiecki, 2007), não é por si só um garante da sua qualidade e veracidade, como demonstra e exemplifica Keen (2008).

Para Jenkins (2008), as novas tecnologias dão voz ativa aos indivíduos que procuram participar ativamente na sua cultura e fazem deles um potencial produtor e disseminador de informação. Se por um lado este aspeto pode contribuir para uma cidadania mais democrática, conforme perspetivou Lévy, por outro lado a disseminação de informação por qualquer indivíduo sem medir os efeitos que daí possam advir para outros indivíduos, não só pode trazer repercussões negativas como, segundo Jenkins, “contém uma dimensão profundamente totalitária” (p. 87). Não obstante, o autor vê com otimismo o potencial das tecnologias participativas e o desenvolvimento do que designa como *cultura participativa*. Embora considere que uma grande parte do que se produz amadoramente é de fraca qualidade – ou mesmo “terrivelmente ruim” –, existe uma pequena parte cuja qualidade é “surpreendentemente boa” (p. 186). A crescente participação da cultura popular é também, na ótica do autor, um veículo para o desenvolvimento da diversidade cultural. E neste sentido, Jenkins considera que as formas de participação dos grupos devem ser expandidas e a literacia mediática promovida, nomeadamente nas faixas etárias mais jovens, para que estes possam desenvolver capacidades para uma participação plena da sua cultura.

Palfrey e Grasser (2008) partilham da mesma opinião de Jenkins, considerando que a web 2.0 favorece a diversidade cultural ao fornecer ferramentas que permitem aos cidadãos aceder a um vasto leque de informações oriundas de diferentes fontes, e estimulam a discussão de diferentes ideias e formas de expressão, fomentando a participação em debates públicos. Deste modo, contribuem também para uma cidadania democrática. Não obstante, os autores advertem que a diversidade pode trazer aspetos negativos ao produzir demasiada informação, e não raras vezes de qualidade questionável, e, não havendo intermediários que au-

xiliem na seleção da informação a ser retida, poderá conduzir a uma sociedade mais fragmentada, à medida que proliferam as múltiplas perspectivas.

Cardoso (2008) observa também que, apesar da internet ser desde sempre social, nomeadamente através de ferramentas como o email e os *chats*, a expansão da web social através de plataformas como o Facebook ou MySpace, alterou a forma como os indivíduos se relacionam com a informação, repercutindo-se num impacto a nível individual e coletivo. Por um lado, trouxe aspetos positivos quanto à acessibilidade da informação, seja em termos quantitativos e em termos de mobilidade, o que, em teoria, contribui para uma “maior liberdade de pensamento, maior reflexividade e maior democraticidade” entre cidadãos (p. 38). Por outro lado, num contexto onde todos podem publicar, resultando em projetos como a Wikipedia, subverte-se a lógica de “o que está escrito é o que é válido” (predominante no modelo da enciclopédia) para a lógica de “o que não foi alterado pela maior parte das pessoas é que é válido” (p. 39). E neste sentido, Cardoso adverte para a importância de uma adaptação do ensino das formas de validação da informação no contexto das novas literacias, devendo os utilizadores “tratar toda a informação como questionável até o oposto ser provado” (p. 39).

Não obstante as opiniões controversas sobre os efeitos da web 2.0 na sociedade, os autores são unânimes em considerar que esta tem vindo a produzir um novo paradigma social caracterizado pelo crescimento de uma cultura participativa. Em menos de uma década as tecnologias web 2.0 proliferaram, consubstanciadas em aplicações como blogs, *wikis*²⁷, redes sociais ou *media* sociais (entre muitas outras), que proporcionam aos seus utilizadores espaços de interação e de participação, conferindo-lhes um papel ativo na criação e partilha de informação, dando-lhes maior visibilidade e dando-lhes, não raras vezes, um protagonismo que, de outra forma, dificilmente teriam (Keen, 2008; Jenkins, 2008; Shirky, 2010). Passamos, assim, “de um mundo de consumidores para um mundo de criadores de informação” (Palfrey & Grasser, 2008, p. 119)

Deste modo, a informação virtual tem crescido a um ritmo sem precedentes, em parte, pelas mãos de utilizadores comuns que, graças aos meios atualmente disponíveis, se tornam produtores, críticos, vozes que recomendam, que comentam ou que classificam serviços, produtos ou qualquer outro conteúdo presente na web, transformando este espaço cada vez mais num prolongamento do espaço real. Os objetos deixam assim de existir de forma isolada no mundo real, passando a coexistir num espaço virtual associados a uma imensa rede de informação que lhes é relacionada, a designada metainformação ou metadados, e que poderá ultrapassar largamente a informação inerente ao próprio objeto (O’Reilly & Battelle, 2009; Weinberguer, 2007). E são estes metadados que atribuem valor acrescentado e operam como filtros em plataformas como a Google ou a Amazon, tornando os resultados de pesquisas mais eficientes e adequados às necessidades dos seus utilizadores (Anderson, 2007; Shirky, 2010; Surowiecki, 2008; Weinberger, 2007).

Para Castells (2002), a sociedade em rede em que vivemos, embora não seja exclusiva à internet, tem sido fortemente impulsionada por esta, seja no domínio da política, economia, cultura ou vida quotidiana. O

27 Plataforma que permite a qualquer utilizador inserir e editar texto, seu ou de outro utilizador.

crescimento exponencial das redes interativas de computadores estimulou o desenvolvimento de “novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela” (p. 3) ao serem adotadas pela sociedade e adaptadas mediante as suas necessidades.

Cardoso, Costa, Conceição, e Gomes (2005) partilham também desta opinião, considerando que a organização social portuguesa em rede, ainda que não se defina pelo impacto das novas tecnologias de informação e comunicação na estrutura social, é substancialmente alimentada e potenciada por estas, sendo que o advento da internet transformou significativamente as práticas comunicacionais da sociedade. Os seus usos generalizaram-se, tornando-se este meio numa parte integrante dos hábitos quotidianos da sociedade, ou seja, numa “extensão da vida tal como ela é” (Castells, 2004, p. 147). As formas de comunicação *online* diversificaram-se e potenciaram novas formas de sociabilidade – uma sociabilidade desterritorializada, onde as relações sociais que se estabelecem são maioritariamente (mas não exclusivamente) um prolongamento das relações no espaço físico (Castells, 2004); a participação coletiva tornou-se recorrente em diversas plataformas e a procura de informação é, atualmente, e cada vez mais, feita através da internet, nomeadamente no contexto das gerações mais jovens²⁸ (Cardoso, Espanha, & Lapa, 2007; Chaves, Dutschke, Liz, & Gervásio, 2007; Paisana & Lima, 2012).

Conforme observa Shirky (2010), “quando uma tecnologia se torna normal, a seguir omnipresente e, finalmente, tão presente que chega a ser invisível (...) mudanças realmente profundas acontecem” (p. 100). E para os jovens que nasceram após a massificação da web, sobretudo a partir de meados da década de 90, a presença deste meio é invisível porque sempre existiu e as tecnologias web 2.0 são já tecnologias *normais* de uso quotidiano que tendem a tornar-se *omnipresentes* e mesmo *invisíveis*. Neste sentido, podemos dizer que temos em curso uma mudança de paradigma social que torna necessária a reformulação das estratégias de comunicação das organizações, nomeadamente daquelas que se enquadram num perfil mais tradicional, sob pena de se tornarem desajustadas e fechadas sobre si mesmas.

2.2. Cultura da participação

As tecnologias digitais de produção e distribuição de baixo custo e de fácil utilização, atualmente acessíveis a qualquer um, estabeleceram as condições para que todos os utilizadores se tornassem potenciais produtores, contribuindo ativamente para remodelar o desenvolvimento cultural. Segundo Palfrey e Grasser (2008), estas tecnologias, nomeadamente as tecnologias sociais disponíveis na internet, moldaram o desenvolvimento das gerações nascidas a partir da década de 80 do século passado, altura em que se começaram a tornar acessíveis *online* tecnologias digitais sociais, como por exemplo o Usenet²⁹. São as gerações de *Na-*

28 A título de exemplo, o *Estudo OberCom* (Paisana & Lima, 2012) revelou que mais de 60% dos internautas portugueses utilizam a internet para fins informativos, nomeadamente através da utilização da Wikipédia; um estudo do INE/UMIC (2012) indicou que 96,7% dos jovens portugueses entre os 10 e 15 anos utilizam a internet para procurar informação para trabalhos escolares.

29 Sistema que permitia aos utilizadores ler e publicar artigos em fóruns, agrupando-os, de acordo com o assunto, em *newsgroups*.

tivos Digitais, caracterizadas essencialmente por indivíduos que passam grandes períodos de tempo *online*, constituindo este espaço um prolongamento do espaço *offline*. Estes indivíduos interagem diariamente com estas tecnologias nas mais diversas atividades do seu quotidiano, nomeadamente, práticas de sociabilização, trabalho e lazer.

Estas gerações que lidam constantemente com ferramentas que lhes permitem a partilha de conteúdos, a sua apropriação, a remistura e edição, a distribuição e circulação numa escala global, produzem continuamente informação, conhecimento e entretenimento na web, estimulando a proliferação da produção amadora (Anderson, 2007; Keen, 2008; Jenkins, 2009) e promovendo uma revolução *criativa* (Palfrey & Grasser, 2008). E, embora a produção amadora possa não ser uma atividade recente, o facto é que a web, e sobretudo a web 2.0, veio proporcionar “um poderoso canal de distribuição para a produção cultural amadora” (Jenkins, 2008, p. 181), estimulando o seu desenvolvimento e dando maior visibilidade a estas produções.

Deste modo, a web 2.0 tem potenciado o crescimento do número de produtores de conteúdos digitais, de indivíduos que publicam e que partilham informação neste meio, que se envolvem em fóruns, que opinam, criticam e comentam, através de plataformas como o Facebook ou o Twitter, o Flickr ou o YouTube, as *wikis* ou os blogues, entre muitas outras (Anderson, 2007; Jenkins, 2008, 2009; Keen, 2008; Palfrey & Grasser, 2008).

A crescente produção e participação dos utilizadores nas plataformas digitais, nomeadamente na web 2.0, levou Jenkins (2008, 2009) a considerar que assistimos ao desenvolvimento de uma *cultura participativa*, definida da seguinte forma:

A participatory culture is a culture with relatively low barriers to artistic expression and civic engagement, strong support for creating and sharing creations, and some type of informal mentorship whereby experienced participants pass along knowledge to novices. In a participatory culture, members also believe their contributions matter and feel some degree of social connection with one another (at the least, members care about others’ opinions of what they have created). (Jenkins, 2009, p. xi)

Ou seja, é uma cultura com relativa facilidade no que concerne à expressão artística e participação cívica, que usufrui de meios que potenciam a criação e a partilha das suas criações, e cujos participantes mais experientes tendem a passar o seu conhecimento aos mais novos. É também uma cultura cujos membros acreditam que as suas contribuições interessam, sentindo um certo grau de compromisso com os outros membros, ou, pelo menos, preocupam-se com o que os outros pensam das suas criações (Jenkins, 2009).

Segundo Jenkins (2009), a participação manifesta-se essencialmente através de “afiliações”, ou seja, associação a comunidades *online* através de plataformas, como por exemplo o Facebook ou o MySpace (entre outras); através de “expressões”, que o autor descreve como a produção criativa de conteúdos, tais como, vídeos amadores ou *mash-ups*³⁰; através da “resolução colaborativa de problemas”, que consiste no desenvolvimento

30 Remistura de conteúdos existentes.

cooperativo de tarefas ou criação colaborativa de conhecimento em plataformas como a Wikipedia; e através da “circulação”, ou seja, moldando o fluxo dos *media*, recorrendo ao *podcasting* ou a blogues.

Segundo o autor, um aspeto relevante da cultura participativa é que, ainda que a participação ativa de todos os membros da comunidade seja fortemente estimulada, nem todos terão de ser contribuidores *ativos*. A contribuição ativa pode ser expressa pela criação de conteúdos próprios e pela partilha, seja desses conteúdos, seja de conteúdos existentes, moldando o seu fluxo, reutilizando-os e reconfigurando-os (Jenkins, 2009).

Segundo Palfrey e Grasser (2008), o tipo de participação pode ser diferenciado de acordo com duas categorias, uma mais frequente, designada como *criação*, que diz respeito à produção de conteúdos essencialmente inerentes ao dia a dia dos utilizadores, entre os quais atualizações de perfis, mensagens e textos em redes sociais, bem como publicação de fotografias; e outra, designada como *criatividade*, que sugere uma dimensão mais qualitativa e passível de moldar o desenvolvimento cultural, manifestada, por exemplo, na produção e partilha de música e vídeos, na remistura de conteúdos digitais ou mesmo na atribuição de *tags* a conteúdos existentes, uma vez que estes permitem (re)criar um contexto em torno dos conteúdos. É precisamente esta forma de participação e expressão mais *criativa* que opera enquanto motor de uma transformação cultural.

Shirky (2010) também diferencia as formas de participação dos utilizadores na web 2.0, mas segundo os níveis de envolvimento que requerem. Estes podem não exigir um grande comprometimento, no caso do envolvimento se cingir à partilha de conteúdos em plataformas como o YouTube, o Flickr ou o Facebook. Ou podem obrigar a um maior comprometimento e sincronização entre utilizadores quando estes cooperam, seja em formas mais simples como a conversação, seja em formas mais envolvidas como na produção colaborativa em que vários indivíduos cooperam para o desenvolvimento de um projeto, o qual seria inviável sem essa múltipla participação, como por exemplo a Wikipedia. Por fim, quando, mais do que partilhar ou cooperar, os indivíduos pretendem agir coletivamente, perspetivando uma missão e um objetivo comum, o seu envolvimento pode exigir um grau de comprometimento muito superior, uma maior coesão entre os indivíduos, empenho nos mesmos objetivos e concordância em unanimidade nas tomadas de decisão. Um exemplo de ação coletiva levada a cabo em Portugal, foi o conjunto de manifestações simultâneas realizadas em várias cidades do país, a 15 de Setembro de 2012, organizadas e coordenadas a partir de redes sociais como o Facebook, o Twitter e de um blog criado para o efeito, conseguindo juntar centenas de milhares de manifestantes (Carvalho et al., 2012).

Apesar da maioria dos utilizadores optar, geralmente, por formas menos envolvidas de participação, como a partilha de conteúdos, o facto é que esta tem vindo a aumentar nas plataformas web 2.0 (Agosto & Abbas, 2011; Jenkins, 2009; Shirky, 2010), nomeadamente nas camadas mais jovens (Chaves et al., 2007; Jenkins, 2009; Palfrey & Grasser, 2008).

Palfrey & Grasser (2008) observam que a informação produzida cinge-se, geralmente, à criação de perfis em redes sociais e à publicação de mensagens e fotografias, sendo, contudo, considerável o número de indivíduos que já ampliaram a abrangência da sua participação. Referem que cerca de 64% dos adolescentes estadunidenses já “criaram algum tipo de conteúdo” (p. 112) na web, envolvendo-se os utilizadores mais

ativos das plataformas web 2.0 em atividades como o *blogging* ou formas criativas de jogos *online*. E cerca de um terço dos adultos utilizadores de internet “criaram ou partilharam conteúdos gerados por utilizadores”, como por exemplo texto, áudio, vídeo ou *tags* (p. 112).

Segundo Jenkins (2009), mais de 50% dos adolescentes dos Estados Unidos que utilizam a internet são considerados criadores de *media*, ou seja, enquadram-se no grupo que Palfrey e Grasser (2008) designaram como *criativos*, sendo que um terço partilha *online* a sua *criatividade*. E Agosto e Abbas (2011) referem uma elevada taxa de utilização de redes sociais pelos mais jovens, salientando, contudo, que o número de adultos a utilizar estas plataformas tem vindo a aumentar significativamente.

A participação *online*, sobretudo nas suas formas mais simples, como a troca de mensagens em *chats*, grupos de discussão ou fóruns, não se tornou frequente apenas nos Estados Unidos, tendo-se generalizado à grande maioria dos países europeus (Palfrey & Grasser, 2008), entre os quais Portugal, onde a utilização de plataformas web, e sobretudo plataformas web 2.0, tem também vindo a aumentar (Cardoso et al., 2014; Chaves et al., 2007; Paisana & Lima, 2012).

Num relatório produzido pelo OberCom (Cardoso et al., 2014), a partir dos resultados do “Inquérito Sociedade em Rede 2013”, realizado em Portugal, 55,2% dos inquiridos afirmaram ser utilizadores de internet. Destes utilizadores, 72,9% indicaram utilizar internet diariamente, 13,2% utilizam-na 3 ou 4 vezes por semana e 9,6% utilizam-na 1 ou 2 vezes por semana.

Analisando por grupos etários, verificou-se que utilizavam internet: 94,1% dos inquiridos com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos; 85,8% com idade compreendida entre os 25 e os 34 anos; 71,6% com idade compreendida entre os 35 e os 44 anos; 58,2% com idade compreendida entre os 45 e os 54 anos; 31% com idade compreendida entre os 55 e os 64 anos; e 11,8% com idade superior a 65 anos. Conclui-se, assim, que as gerações mais jovens representavam a maior percentagem de utilizadores de internet. Apesar dessa percentagem tender a decrescer à medida que a idade aumenta, registou-se um crescimento de utilizadores de internet em todas as faixas etárias, em relação a um estudo semelhante realizado dois anos antes, crescimento este mais significativo nas faixas etárias superiores (Paisana & Lima, 2012). Neste sentido, Cardoso et al. (2014) observaram que a diminuição acentuada da taxa de utilização de internet, à medida que a idade aumenta, a médio/longo prazo tenderá a ser eliminada “pela própria renovação geracional da sociedade portuguesa, dado que os indivíduos nascidos em ecossistemas informacionais tendem a ser utilizadores ávidos de novos *media*” (p. 10).

A utilização de redes sociais tem sido uma das atividades mais frequentes dos utilizadores de internet em Portugal (Cardoso et al., 2014; Paisana & Lima, 2012). Apesar do estudo de Cardoso et al. (2014) não mencionar a percentagem de utilizadores de redes sociais nem a frequência de uso, os indicadores do estudo, realizado dois anos antes, são bastante expressivos: 73,4% dos utilizadores de internet utilizavam estas redes, sendo que mais de 47% o faziam diariamente ou mesmo várias vezes por dia (Paisana & Lima, 2012). O Facebook era a plataforma de eleição com uma percentagem de 93,7% dos utilizadores de redes sociais (Paisana & Lima, 2012), percentagem esta que subia, dois anos depois, para os 98,0% (Cardoso et al., 2014).

Para além da utilização do Facebook, o estudo realizado por Cardoso et al. (2014) refere ainda a utilização de outras plataformas, entre as quais Google+, Hi5, Twitter ou LinkedIn, mas qualquer delas com uma taxa de utilização inferior a 14%. Estas plataformas eram, então, amplamente utilizadas para envio de mensagens (por 85,2% dos utilizadores), para fazer *gosto* em publicações de outros (por 75,2% dos utilizadores), e para comunicar via *chat* (por 71,4% dos utilizadores), ou seja, numa perspetiva mais comunicativa – isto é, de *criação* de conteúdos e não *criativa*, segundo Palfrey e Grassier (2008). A percentagem de utilizadores que indicou comentar publicações de outros era também acentuada (66,6%) e muitos criavam álbuns fotográficos (55,2%). Estes indicadores apontam para um aumento de participação na web 2.0, quando comparados com os indicadores registados dois anos antes, em que os resultados deixavam transparecer um comportamento dos internautas pouco ativo, nestas plataformas (Paisana & Lima, 2012). Não obstante, atividades mais *envolvidas* de participação ou *criativas*, como a criação de aplicações, a realização de quiz/testes ou o apoio/adesão a causas virtuais, apresentaram percentagens menos expressivas (inferiores a 27%), levando Cardoso et al. (2014) a concluir que funcionalidades que “dizem respeito a aspectos da rede que exijam mais mobilização pessoal ou proactividade” ainda são menos populares (p. 18).

Ainda no que concerne às redes sociais, verificou-se que a maior parte dos utilizadores com perfil numa rede social tinham pelo menos 200 *amigos* (54%), sendo significativa a percentagem de utilizadores com 500 ou mais *amigos* (28%). Mais de 87% indicaram conhecer pessoalmente grande parte das pessoas da sua área de *amigos* na rede que mais utilizavam (Cardoso et al., 2014), confirmando a observação de Castells (2004) quando afirmou que as relações sociais emergentes neste contexto são, modo geral, existentes no mundo *offline*, representando, portanto, um prolongamento e uma forma de aprofundar estas relações. Muitos outros autores têm chegado a conclusões semelhantes em estudos e inquéritos realizados, concluindo, neste contexto, que as gerações mais novas tendem a interagir e comunicar tanto no espaço *online* como no espaço *offline*, e que estes espaços não se opõem, mas coexistem (Agosto & Abbas, 2009; Cardoso, Espanha, & Lapa, 2007; Chaves et al., 2007; Palfrey & Grassier, 2008).

Face ao aumento de experiências e vivências no espaço da internet, ao crescente diálogo que se estabelece entre utilizadores na web 2.0, sobretudo através de redes sociais, e ao desenvolvimento de uma cultura tendencialmente participativa, vários autores têm salientado a importância de empresas e instituições reverem as suas estratégias de comunicação e marketing para um melhor enquadramento neste paradigma (Anderson, 2007; Chaves et al., 2007; Jenkins, 2008; Shirky, 2010).

Chaves et al. (2007) consideram que estas vivências na web 2.0 têm vindo a exercer uma forte influência, não só na construção das opiniões dos seus utilizadores, como nas suas próprias decisões de compra. Para estes autores, a geração nascida a partir de meados da década de 90 do século passado, aquando da massificação da internet, é uma geração que sempre conviveu com estas tecnologias. É potencialmente participativa nas plataformas web e produtora de conteúdos digitais. Transfere parte das suas vivências para o espaço virtual, nomeadamente para redes sociais, e tende a utilizar cada vez mais a internet através de diferentes meios, entre os quais, computador, telemóvel, *tablet* ou consolas de jogos, tornando-se numa geração verdadeiramente “interativa e permanentemente conectada” (p. 28).

Shirky (2010) considera que as alterações nas ferramentas de comunicação que fazem com que qualquer utilizador seja também um potencial criador e que lhe permitem expressar-se para grandes audiências, atribuem maior poder a indivíduos ou grupos que não pertencem às estruturas de organizações tradicionais. Neste sentido, o autor afirma que “muitas das instituições de que dependemos hoje não irão sobreviver a esta mudança sem uma alteração significativa e, quanto mais uma instituição ou setor depende da informação enquanto seu produto de base, maior e mais completa será essa mudança” (p. 102).

Segundo Anderson (2007), o público tem vindo a demonstrar confiar menos na publicidade e nas instituições que a encomendam e confiar mais nos seus pares, ganhando uma nova dimensão a força do “passa palavra” (atualmente, também conhecida como *modem-to-modem*), que se sobrepõe às mensagens provenientes do topo da hierarquia. O autor entende que os contributos dos utilizadores são, modo geral, bem sustentados e articulados e inspiram a confiança de outros utilizadores por não serem membros da própria instituição. Neste sentido, as recomendações e todas as formas de classificação e categorização de itens feitas pelos utilizadores da web 2.0 operam como “filtros” que permitem a outros utilizadores descobrir os produtos que melhor se adequam às suas necessidades e expectativas (Anderson, 2007; Weinberger, 2007).

Jenkins (2008) refere a importância de se investir num relacionamento mais próximo com o público e a longo prazo, sendo, atualmente, o consumidor ideal aquele que é “ativo, comprometido emocionalmente e parte de uma rede social”, ou seja, parte integrante do que designa como *comunidade da marca* (pp. 46-47). O autor observa que o estímulo à participação gera um envolvimento do público e cria uma relação mais emocional e *afetiva*. A web 2.0, enquanto espaço ubíquo, potencialmente interativo e agregador, favorece a interação entre os utilizadores, a participação do público e a formação de comunidades, nomeadamente as designadas *comunidades de marca*.

Cada vez mais, instituições lucrativas e não lucrativas investem num relacionamento mais próximo com os cidadãos para uma resposta mais adequada às suas necessidades e expectativas. Neste sentido, as tecnologias web 2.0 constituem importantes ferramentas para potenciar esta aproximação, o diálogo entre instituições e utentes ou clientes, o envolvimento destes nos seus serviços e, numa última instância, a criação de serviços ou produtos mais adequados às suas necessidades e expectativas. Não obstante existirem aspetos negativos decorrentes da utilização destas tecnologias, identificados e retratados por Keen (2008), o facto é que estas se encontram em franca expansão e são amplamente, e cada vez mais, utilizadas. São ferramentas de baixo custo, senão gratuitas, são fáceis de utilizar e estão acessíveis a qualquer um.

Nos próximos capítulos, será abordada a importância da utilização de plataformas web, nomeadamente web 2.0, para melhorar as práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas, para ampliar o alcance das suas coleções e serviços a um maior número de cidadãos (nomeadamente aqueles geograficamente distantes), para estabelecer uma relação mais próxima e interativa com estes, e para uma resposta mais adequada e orientada às suas necessidades e expectativas.

3. Biblioteca 2.0

3.1. Um modelo de biblioteca 2.0

No capítulo anterior, foi caracterizada uma mudança de paradigma social impulsionada, em grande parte, pela proliferação das tecnologias web 2.0. Estas tecnologias contribuíram significativamente para o desenvolvimento de gerações formadas por indivíduos que transitam continuamente entre o espaço *online* e o espaço *offline* para a realização das mais diversas tarefas e atividades quotidianas, e que participam ativamente na produção de conteúdos, seja numa forma mais simples, como a atualização de perfis em redes sociais, seja de uma forma mais *criativa*, como a atribuição de *tags* a conteúdos existentes ou a produção e partilha de música e vídeo, por exemplo (Palfrey & Grasser, 2008). São, por isso, gerações que alimentam o desenvolvimento das culturas participativas e tendem a estar permanentemente conectadas, via web, através de várias plataformas, entre as quais, o computador, o telemóvel ou o *tablet* (Chaves et al., 2007).

Esta mudança de paradigma trouxe, também, profundas alterações nos hábitos de pesquisa da sociedade (Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2007; Palfrey & Grasser, 2008), em parte, porque a web passou a concentrar uma rede infindável de informação e pela facilidade com que esta pode ser atualizada, muito superior ao de qualquer informação impressa (Shirky, 2010). Segundo Palfrey e Grasser (2008), as gerações mais novas, que os autores caracterizam como gerações de *Nativos Digitais*, são gerações que iniciam as suas pesquisas em motores de busca como o da Google ou em sites como a Wikipedia, ainda que possam depois recorrer a outros meios. Dunn e Menchaca (2009) e Furnival e Gracioso (2011) advertem, igualmente, para o facto das gerações mais novas, sobretudo nascidas a partir da década de 80 do século passado, serem demasiado dependentes da internet na realização das suas pesquisas. E em Portugal também se tem verificado uma acentuada (e crescente) percentagem de internautas que recorrem a este meio para fins informativos (INE/UMIC, 2012; Paisana & Lima, 2012).

A ubiquidade e acessibilidade dos motores de busca e de sites como a Wikipedia ou o Google Books (por exemplo) e a crescente informação que permitem agregar e hiperligar conduzem, com frequência, a uma errada noção de que tudo está acessível a qualquer momento, vendo-se as bibliotecas regularmente numa situação de marginalização pela sociedade (Dunn & Menchaca, 2009; Furnival & Gracioso, 2011). O papel destas instituições, enquanto “portais” de informação, passa a ser partilhado com outras fontes (Casey & Savastinuk, 2007; Dunn & Menchaca, 2009; Jain, 2013) e, ainda que a credibilidade e qualidade destas possa ser questionável, o facto é que são de mais fácil e rápido acesso, tornando-se mais apelativas, nomeadamente para as gerações mais novas (Agosto, Valenza, & Abbas, 2011; Chaves et al., 2007; Dunn & Menchaca, 2009).

Neste sentido, face à proliferação da informação na internet e à variabilidade da sua qualidade e rigor, a IFLA (Koontz & Gubbin, 2013) salientou, por um lado, a importância da biblioteca pública na orientação ao utente para fontes de informação de qualidade garantida e objetivas em relação às suas necessidades, sendo que o papel da biblioteca tenderá, neste contexto, a ser o de mediador, nomeadamente entre o cidadão e a informação digital, cabendo-lhe auxiliá-lo a “transpôr o «fosso digital» em direção a um futuro melhor” (p. 49) e auxiliá-lo na seleção de informação fiável. Por outro lado, observou que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve ser feito partindo dos serviços e, portanto, a atuação desta não deve ser confinada ao seu espaço físico, referindo, deste modo, o potencial das tecnologias da informação e comunicação “para levar os serviços de informação e biblioteca diretamente a casa e ao local de trabalho dos utentes” (p. 20). A internet surge, assim, como um meio privilegiado para consolidar uma das mais importantes premissas da biblioteca pública: o acesso generalizado a todos (Koontz & Gubbin, 2013; Unesco, 1994). Na realidade, a versão mais recente das Diretrizes da IFLA (Koontz & Gubbin, 2013) foi justificada, em parte, pela rápida evolução das tecnologias da informação e comunicação cujo impacto no setor das bibliotecas públicas se fez sentir profundamente, não só no que respeita aos serviços prestados, mas também nas formas de comunicar com o seu público e promover os seus serviços.

Vários autores têm salientado a importância das bibliotecas reverem os seus programas e serviços, bem como o seu posicionamento, para uma resposta mais adequada às necessidades e expectativas dos seus utentes e para um melhor enquadramento no atual paradigma social (Casey & Savastinuk, 2007; Chad & Miller, 2005; Seoane-García, 2009; Ventura, 2002). Neste âmbito, surgiu o conceito de biblioteca 2.0, definido como um modelo de biblioteca e serviços centrado na sua comunidade de utentes e concebido a partir do seu contributo e participação efetiva (Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Casey & Savastinuk, 2007; Chad & Miller, 2005; Margaix-Arnal, 2007, 2008a; Seoane-García, 2009). Um modelo capaz de tornar o espaço da biblioteca, físico e virtual, “mais interativo, colaborativo e impulsionado pelas necessidades da comunidade” (Michael Stephens, citado por Bolan, Canada, & Cullin, 2007). Ou seja, um modelo flexível e responsivo que parte do aproveitamento do potencial tecnológico e dos contributos da comunidade para o desenvolvimento de serviços adequados às necessidades e expectativas dessa comunidade (Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Chad & Miller, 2005). Mais do que uma mudança organizativa, estrutural e mesmo tecnológica, este modelo pressupõe uma mudança de atitude dos responsáveis pela instituição em relação aos seus utentes, promovendo um diálogo entre estes e os bibliotecários, e incentivando o seu envolvimento na criação e melhoria de serviços (Casey & Savastinuk, 2007; Chad & Miller, 2005; Margaix-Arnal, 2007, 2008a; Seoane-García, 2009).

O termo biblioteca 2.0 provém do conceito web 2.0, em parte, por partilhar os princípios subjacentes a este último. Margaix-Arnal (2007) adverte que, embora o conceito de web 2.0, definido por O'Reilly, se baseie fundamentalmente nas tecnologias, são os princípios da partilha e reutilização, a transformação do utilizador passivo em utilizador ativo, a co-criação e melhoria contínua de conteúdos na web e o aproveitamento da inteligência coletiva, que impulsionaram e que estão subjacentes a uma atitude 2.0 dos indivíduos e das

organizações, remetendo para segundo plano a tecnologia propriamente dita. Neste sentido, a utilização de tecnologias web 2.0 também não deve ser entendida como um fim em si mesmo no desenvolvimento de um modelo de biblioteca 2.0. O autor observa que o verdadeiro desafio deste modelo está em criar serviços atrativos, úteis para os utilizadores e que os estimulem “a participar e fornecer o seu conhecimento” (p. 101). Por isso, Margaix-Arnal (2007) salienta que a utilização das tecnologias web 2.0, não sendo um fim em si mesmo, deve constituir um veículo para a criação de um modelo de biblioteca 2.0. Ou seja, não basta a implementação de tecnologias web 2.0, como blogues, para a criação deste modelo, sendo antes necessária uma reformulação do sistema de comunicação com os utilizadores destas tecnologias para que estes enriqueçam com o seu conhecimento os produtos informativos, como por exemplo, o catálogo bibliográfico. Segundo o autor, é necessário “assumir os canais e formas de comunicação atuais e aplicá-los aos serviços bibliotecários”, criar espaços para que os leitores interajam uns com os outros e com os bibliotecários, e para que possam adicionar informações como comentários, sugestões, classificações, questões, entre outras (p. 106).

Ainda que a utilização de tecnologias web 2.0 para o desenvolvimento de um modelo de biblioteca 2.0 não deva ser entendida como um fim em si mesmo, os autores têm sido unânimes ao destacar também a importância da utilização destas tecnologias para melhorar a comunicação entre utentes e bibliotecários e para potenciar a participação e envolvimento dos utentes no desenvolvimento de serviços (Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Casey & Savastinuk, 2007; Chad & Miller, 2005; Farkas, 2007; Margaix-Arnal, 2007, 2008a; Seoane-García, 2009).

O conceito de biblioteca 2.0 foi amplamente explorado por Casey e Savastinuk (2007) após um estudo levado a cabo em bibliotecas públicas dos Estados Unidos, onde os autores identificaram um conjunto de fragilidades, resultado, sobretudo, de uma comunicação ineficiente entre bibliotecários e utentes que, entre outros aspetos, se refletia numa maior dificuldade na criação de serviços que respondessem mais assertivamente às necessidades e expectativas desses utentes. Os autores propuseram, então, a criação de um modelo de biblioteca 2.0, centrado no utente e de acordo com o contexto específico de cada biblioteca, contando com a colaboração e participação dos cidadãos da comunidade onde se insere para o desenvolvimento de serviços e programas. Um modelo evolutivo, a par da evolução das necessidades e expectativas dos cidadãos, perspetivando não só o aumento da eficiência da biblioteca junto dos seus utentes, como o alcance dos seus serviços a novos utentes.

O modelo de biblioteca 2.0 pressupõe, assim, uma mudança nos serviços intencional e fundamentada nos reais interesses dos cidadãos, a acontecer de forma processual e contextualizada na estrutura organizacional da biblioteca. Para Casey e Savastinuk (2007) uma biblioteca que não esteja aberta para esta mudança e para um serviço mais centrado no utente terá poucas possibilidades de sobrevivência num futuro próximo, podendo ver-se rapidamente numa situação de marginalização.

Vários outros autores têm explorado o conceito de biblioteca 2.0 e o seu potencial para melhorar os serviços da biblioteca e ampliar o seu alcance, entre os quais Chad & Miller (2005), Margaix-Arnal (2007, 2008a), Maness (2007) ou Seoane-García (2009). Embora este modelo de biblioteca possa ser abrangente, não sen-

do exclusivo apenas ao espaço *online*, mas extensível ao seu espaço *offline*³¹, a importância da virtualização da biblioteca através de plataformas web para a aplicabilidade deste conceito, bem como a utilização de tecnologias web 2.0, tem sido destacada por todos os autores, conforme já referido.

Por um lado, a virtualização da biblioteca através de plataformas web possibilita a descentralização dos seus serviços, ou seja, a possibilidade de acesso remoto a serviços e coleções eventualmente digitalizadas, e o acesso 24 horas por dia e 7 dias por semana (Farkas, 2007; Seoane-García, 2009). Portanto, a possibilidade de levar os serviços diretamente aos cidadãos – sejam utentes e/ou potenciais utentes – quando queiram e onde quer que estejam (Chad & Miller, 2005) e responder de forma mais eficaz, nomeadamente para aqueles designados como *Nativos Digitais*, para públicos geograficamente distantes ou que, por qualquer razão, se encontram impossibilitados de aceder ao espaço físico da biblioteca (Seoane-García, 2009).

Por outro lado, a utilização de tecnologias web 2.0 potencia a comunicação e oferece novas formas de interação entre os bibliotecários e os utentes da biblioteca, podendo estimular uma sociabilização entre estes, de forma síncrona e/ou assíncrona, próxima da estabelecida no espaço físico da instituição (Maness, 2007). Favorece o desenvolvimento de um relacionamento mais próximo entre uns e outros e possibilita um maior conhecimento das necessidades e expectativas dos utentes (Arroyo-Vásquez, 2008; Farkas, 2007; Rogers, 2010). Estas tecnologias, ao ampliarem o alcance da biblioteca para além do seu espaço físico, dão-lhe maior visibilidade e possibilitam a identificação de novos públicos potenciais utentes (Alkindi & Al-Suqri, 2013; Farkas, 2007). Estabelecem as condições para uma oferta de serviços mais eficiente e para uma maior integração da biblioteca na comunidade onde se insere, contribuindo, assim, para a criação de um modelo verdadeiramente *destinado* à comunidade e criado com a comunidade (Chad & Miller, 2005; Maness, 2007).

Farkas (2007) observa que as tecnologias web 2.0, ao permitirem uma interação *online* mais efetiva com os utentes, *humanizam* também a imagem da biblioteca. Oferecem formas de comunicação mais próxima e informal com os cidadãos, permitem um maior envolvimento destes nos seus programas e atividades de forma colaborativa e participativa e possibilitam a descentralização de serviços do seu espaço físico, contribuindo para posicionar o espaço *online* da biblioteca como um centro *online* da comunidade local. Para a autora, estas tecnologias tornam o papel da biblioteca mais relevante, nomeadamente para aqueles que consideram que toda a informação de que necessitam se encontra na web.

Entre as diversas vantagens decorrentes da adoção de tecnologias web 2.0 para criar e promover serviços bibliotecários, vários autores têm destacado o facto de existirem inúmeras tecnologias gratuitas na web (Alkindi & Al-Suqri, 2013; Farkas, 2010; Jain, 2013; Seoane-García, 2009). Não obstante, salientam também que a adoção destas tecnologias requer uma manutenção regular com publicações frequentes de conteúdos que cativem a comunidade e a levem a interagir, ou seja, requerem um investimento contínuo de

31 Modo geral, os autores são unânimes em considerar que o modelo de biblioteca 2.0 é extensível ao seu espaço físico (Casey & Savastinuk, 2007; Bolan, Canada, & Cullin, 2007). Não obstante, referimos a posição de Maness (2007) que considera que este modelo de biblioteca se circunscreve apenas ao seu espaço *online*, ainda que a sua aplicação a aspetos da biblioteconomia que ultrapassam o domínio da web 2.0 possam ser explorados. Deste modo, o autor define biblioteca 2.0 como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimedia baseadas na web para serviços e coleções de bibliotecas baseados [também] na web” (p. 44).

recursos humanos e tempo para a sua atualização e sem o qual a utilização destas tecnologias poderá fracassar (Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2010; Hilbuln, 2011; Rogers, 2010).

A implementação de tecnologias web 2.0 deve ser planeada no enquadramento de uma estratégia global de comunicação e devem ser avaliados os recursos necessários para a sua manutenção e gestão (Casella, 2010). O processo de planificação implica definir os objetivos inerentes à sua utilização; identificar as plataformas mais utilizadas pelos utentes da biblioteca, conhecer as características dessas plataformas e o perfil desses utentes para a criação de conteúdos adequados em plataformas igualmente adequadas³²; envolver todos os profissionais da biblioteca na implementação destas tecnologias e dar-lhes formação, familiarizando-os com a web 2.0, com aplicações emergentes neste contexto e relações interativas que permitem estabelecer com a comunidade; definir quem ficará responsável pela manutenção e atualização de conteúdos nestas plataformas, bem como, o nível de participação permitido aos seus utilizadores (Casella, 2010; Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2007, 2010; Jain, 2013; Margaix-Arnal, 2008a; Seoane-García, 2009).

Deve também ser definido o tipo de conteúdos a publicar e com que regularidade (Casella, 2010; Jain, 2013), sendo que, a atualização de conteúdos deve ser constante, sob pena das plataformas passarem uma imagem de abandono e uma certa inércia, prejudicial para a instituição (Agosto & Abbas, 2009; Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Farkas, 2007, 2010; Jain, 2013; Rogers, 2010). Farkas (2010) e Agosto e Abbas (2009) salientam a importância de uma publicação de conteúdos que estimule constantes (re)visitas e a interação dos utilizadores. Outros aspetos valorizados pelos autores são a importância da utilização de uma boa linguagem conversacional, mais informal e menos institucional, e, sobretudo, adequada ao seu público alvo (Jain, 2013; Margaix-Arnal, 2008a; Rogers, 2010); a criação de *hashtags* descritivas dos conteúdos publicados que facilitem a sua pesquisa (Jain, 2013); a conjugação da criação de conteúdos com a partilha de outros conteúdos de interesse provenientes de outras plataformas, relacionados, por exemplo, com a comunidade onde se insere a biblioteca (Farkas, 2007; Jain, 2013); e a utilização de uma linguagem gráfica uniforme entre as diferentes plataformas utilizadas de modo a reforçar a identidade visual da instituição (Jain, 2013).

Margaix-Arnal (2008a) sugere também a definição de uma política editorial e um controlo sobre os comentários, estabelecendo e publicando normas de utilização da plataforma que permitam à biblioteca uma justificação sobre possíveis eliminações de comentários de utilizadores que não se enquadrem nos parâmetros estipulados.

Por fim, os autores sublinham a necessidade de uma ampla divulgação da utilização de tecnologias web 2.0 em diferentes suportes de comunicação, físicos e virtuais (Farkas, 2007; Hilbuln, 2011; Jain, 2013; Margaix-Arnal, 2008a), e a uma avaliação contínua da eficiência da utilização destas tecnologias (Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2010; Margaix-Arnal, 2008a).

32 No que respeita ao conhecimento das características e perfil dos utentes, bem como das plataformas que estes mais utilizam, a web 2.0 oferece também ferramentas que permitem, por exemplo, construir inquéritos, realizá-los aos utentes e analisar as respostas, sempre *online*, eliminando custos materiais. Servem de exemplo a plataforma SurveyMonkey (<https://pt.surveymonkey.com/>) ou os templates de formulários disponibilizados pela Google (<https://docs.google.com/forms>). Considerando que, neste caso, se pretende inquirir utentes utilizadores de tecnologias web 2.0, a utilização destas plataformas não levanta questões quanto ao facto de existirem utentes da biblioteca não familiarizados com as mesmas e, portanto, possivelmente impossibilitados de preencher o respetivo inquérito.

Conforme referido, a conceção de serviços num modelo de biblioteca 2.0 não se define pelas tecnologias, mas pela perceção das reais necessidades e expectativas dos utentes, detetadas através de uma interação efetiva com estes e pelo contributo destes. Requer, por isso, uma mudança de atitude dos profissionais das bibliotecas em relação aos seus utentes e utilizadores destas plataformas (Casey & Savastinuk, 2007; Margaix-Arnal, 2007), o que, segundo Margaix-Arnal (2007) pressupõe uma “confiança total no utilizador”, no potencial do seu contributo, e sem a qual não faz “sentido abrir espaços para a participação” (p. 100).

Resumindo, e para este estudo, o conceito de biblioteca 2.0 define-se como um modelo de biblioteca centrado (e mais integrado) na sua comunidade, sendo, por isso, os seus serviços criados e moldados de acordo com as necessidades dos cidadãos utentes e potenciais utentes. Pressupõe, deste modo, uma maior abertura da biblioteca à comunidade, um diálogo contínuo com os cidadãos e um maior envolvimento destes na criação de serviços, visando, por um lado, a identificação das suas necessidades e expectativas e, por outro, uma constante avaliação dos serviços criados e reajuste dos mesmos para uma melhor adequação aos objetivos propostos. Neste âmbito, perspetivando o diálogo com os cidadãos e um maior envolvimento destes nos serviços da biblioteca, as tecnologias web 2.0 constituem um importante meio para a concretização deste modelo de biblioteca, conforme será seguidamente exposto.

3.2. A utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas

As vantagens da utilização de plataformas web, e sobretudo das tecnologias web 2.0, são inúmeras, não só para melhorar a comunicação da biblioteca com os cidadãos e potenciar uma maior interação entre ambos, permitindo, deste modo, desenvolver serviços mais orientados às necessidades e expectativas dos cidadãos, mas também para ampliar o alcance dos seus serviços. Conferem uma imagem mais dinâmica à instituição, atribuem-lhe um cariz mais humano e permitem um relacionamento mais próximo entre os seus profissionais e o público, sobretudo o público mais jovem, geralmente mais familiarizado e mais adepto destas tecnologias (Agosto & Abbas, 2009, 2011; Agosto, Valenza, & Abbas, 2011; Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Farkas, 2007; Margaix-Arnal, 2008a).

Para Casey e Savastinuk (2007), “muito do sucesso da biblioteca depende não só da utilidade da coleção, mas também da funcionalidade do [seu] web site” (p.105), sendo que este deve ser visto como uma extensão do espaço físico da biblioteca. E para Hilbuln (2011), as páginas web das bibliotecas não devem cingir-se à disponibilização de recursos de informação, devendo também refletir uma envolvimento com a comunidade, promover a sociabilidade e dinamizar atividades que fomentem o desenvolvimento cultural e intelectual dos seus membros.

A utilização de tecnologias web 2.0 tem sido igualmente considerada como determinante no desenvolvimento de estratégias de marketing e promoção dos serviços bibliotecários (Alkindi & Al-Suqri, 2013; Jain, 2013). Entre as diversas vantagens que apresentam plataformas como as redes sociais, sites de partilha de imagens e partilha de vídeos ou blogues, destacam-se o seu baixo custo, o menor tempo que requerem na sua imple-

mentação e gestão, o facto de serem utilizadas universalmente e chegarem instantaneamente à comunidade, o facto de permitirem uma maior aproximação entre os funcionários da biblioteca e a comunidade onde esta se insere, por serem colaborativas e interativas, e o facto de estarem sempre disponíveis (Jain, 2013).

A utilização de redes sociais tem sido extensivamente abordada pelos autores, nomeadamente do Facebook e do Twitter, não só devido ao elevado número de utilizadores que se concentram nestas redes e ao tempo que lhes dedicam, mas também devido ao seu potencial para estabelecer formas de comunicação e interação mais eficazes e estimular a participação e colaboração dos seus utilizadores, sobretudo, de públicos mais jovens (Agosto & Abbas, 2009; Agosto, Valenza, & Abbas, 2011; Alkindi & Al-Suqri, 2013; Arroyo-Vásquez, 2008; Hilbuln, 2011). Alkindi e Al-Suqri (2013) consideram que a utilização destas redes possibilita formas de marketing dos serviços da biblioteca diferentes das tradicionais ao permitir, por exemplo, a criação e publicação de vídeos de apresentação de livros, alertas sobre serviços, notícias ou novidades bibliográficas, sugestões e recomendações de livros e outros materiais.

Vários autores têm sugerido a utilização de redes sociais para várias finalidades, entre as quais: divulgação e promoção de coleções, serviços e atividades da biblioteca; para atualizações constantes sobre notícias e informação relacionada com a biblioteca ou com a comunidade onde esta se insere; para ações de promoção da leitura; para prestação de serviços de referência *online* através de ferramentas de Mensagem Instantânea; para criação e divulgação de serviços web mais específicos, tais como, ações de auxílio nos trabalhos de casa e estudo dos mais jovens, serviços específicos para adultos, ligações para redes sociais ou blogues de autores de obras presentes na biblioteca, ou a criação de grupos em torno de determinadas temáticas, obras ou autores (Abbas & Agosto, 2011a; Agosto & Abbas, 2009; Alkindi & Al-Suqri, 2013; Farkas, 2007; Rogers, 2010). Estes grupos criados em redes sociais podem também representar clubes de leitura *online*, permitindo uma participação assíncrona dos seus membros e, portanto, não os condicionando a uma presença física em determinado local e a determinada hora, possível razão para uma eventual não participação nos tradicionais clubes de leitura realizados no espaço físico (Farkas, 2007; Hilbuln, 2011).

A utilização de redes sociais, como o Facebook ou o Twitter, revela-se ainda vantajosa para obter, de uma forma simples e sem necessidade de grandes recursos humanos e financeiros, um conjunto de informações sobre os utilizadores, designadamente os seus gostos, os seus interesses e as suas opiniões, permitindo, assim, desenvolver serviços e atividades que melhor se adequem e respondam às suas necessidades e expectativas (Alkindi & Al-Suqri, 2013; Arroyo-Vásquez, 2008). As opiniões dos utilizadores podem ser igualmente conseguidas através de um apelo direto ou através de questões colocadas na página da biblioteca.

A rede social Facebook é, atualmente, a plataforma mais utilizada pelas bibliotecas públicas de diversos países para promover os seus serviços (American Library Association, 2014; Jain, 2013; Rogers, 2010), entre os quais Portugal (Lima, Fernández-Marcial, & Alvelos, 2013), não só por ser uma rede com uma taxa de utilização muito elevada, superior à de qualquer outra rede social, mas também pelas ferramentas que disponibiliza. Estas ferramentas permitem aos funcionários da biblioteca comunicarem com os utilizadores a qualquer hora e onde quer que estejam, dialogar com eles de forma síncrona via *chat*, criar grupos para for-

mação de clubes de leituras *online* ou para discussão de determinadas temáticas, ou criar páginas específicas para eventos a partir das quais a biblioteca pode enviar convites diretamente para os utilizadores e mantê-los informados sobre assuntos relacionados com estes (Alkindi & Al-Suqri, 2013). Os utentes que possuam uma página nesta rede podem tornar-se *seguidores* da página da biblioteca, recebendo as atualizações desta diretamente na sua página. O Facebook oferece também um conjunto de ferramentas que permitem analisar o alcance das publicações com bastante detalhe e, portanto, determinar, em parte, o grau de sucesso das publicações feitas, e identificar determinadas características demográficas dos *seguidores* que interagem com a página, contribuindo para uma melhor identificação do seu público.

A utilização de blogues tem sido igualmente sugerida pelos autores, designadamente, para disseminar eventos e atividades da biblioteca e mostrar imagens relacionadas com estes; para divulgar novidades bibliográficas, sugerir autores e obras; para agregar e apresentar hiperligações de interesse dispersas na web, tais como fontes bibliográficas, bases de dados ou sites de autores, reforçando assim o papel da instituição como *mediadora* de informação digital; para formar clubes de livros ou disseminar informação para públicos específicos, como por exemplo um público de adolescentes; para dar informações inerentes ao funcionamento da biblioteca (Farkas, 2007; Margaix-Arnal, 2008a). Para Farkas (2007) e Margaix-Arnal (2008a), a utilização destas plataformas contribui também para *humanizar* a imagem da biblioteca e estabelecer um relacionamento mais direto com o público, ainda que as formas de interação em blogues sejam mais limitadas do que nas redes sociais.

Farkas (2007) adverte, contudo, que dificilmente um blog se adequará a um público generalista pertencente a todas as faixas etárias. Assim, a autora sugere uma segmentação do público alvo de acordo com o grupo etário e áreas de interesse, sugestão igualmente partilhada por Casey e Savastinuk (2007).

Muitos autores têm salientado que a eficácia das publicações em blogues pode aumentar substancialmente quando estas permitem a sindicância de conteúdos, passando os utilizadores a receber notificações de atualizações feitas no blog diretamente no seu email ou num agregador de conteúdos sindicados e aumentando, assim, a eficiência da comunicação (Bolan, Canada, & Cullin, 2007; Farkas, 2007). RSS³³ é um formato que permite a sindicância de conteúdos, ou seja, “permite dividir a informação de um sítio em partes distintas e entregá-la automaticamente em outros produtos de informação, desde sítios web até mensagens de correio electrónico” (Leitão 2010, p. 1). Ao subscrever um RSS de um blog, ou de qualquer outro site que o permita, sempre que uma nova informação seja publicada, o subscritor passa a recebê-la através de um agregador de RSS, por email, numa nova página web ou num dispositivo móvel, não sendo necessário regressar periodicamente ao site de origem para verificar se há atualizações (Arroyo-Vásquez, 2007; Farkas, 2007; Leitão, 2010). Através das RSS os utilizadores podem agregar num mesmo espaço conteúdos oriundos de diversas fontes dispersas na web, tornando-os mais acessíveis para si e mais personalizados (Arroyo-Vásquez, 2007; Farkas, 2007; Leitão, 2010; Margaix-Arnal, 2008a).

33 RSS é a sigla utilizada para representar as abreviações de “Rich Site Summary”, “RDF Site Summary” ou “Real Simple Syndication”, sendo que todas elas se relacionam com a sindicância de conteúdos (Farkas, 2007).

Deste modo, a utilização de RSS torna-se vantajosa para as bibliotecas públicas, por exemplo, para enviar aos utentes alertas de novidades ou notícias da biblioteca. Permite-lhes também replicar automaticamente determinados conteúdos em diferentes plataformas web, como por exemplo no site e no blog, eliminando a necessidade de introduzir a mesma informação repetidas vezes por parte do responsável pela atualização destas plataformas e poupando, assim, recursos humanos (Farkas, 2007). Farkas (2007) sugere que a própria biblioteca pode subscrever RSS de diversas fontes de interesse na web e agregá-las numa página sua de acordo com diferentes temáticas, fornecendo à comunidade o acesso a conteúdos digitais de interesse e de qualidade assegurada, a partir de uma única página web. Uma utilização neste sentido reforçará igualmente o papel da instituição enquanto mediadora de informação digital, um dos aspetos salientados nas Diretrizes da IFLA (Koontz & Gubbin, 2013).

O potencial da utilização de plataformas de partilha de imagens ou de partilha de vídeos para promover e melhorar os serviços da biblioteca tem sido também abordado pelos autores. Farkas (2007) e Margaix-Arnal (2008a) sugerem a utilização de plataformas de partilha de imagens, por exemplo, para divulgar fotografias das instalações da biblioteca, dos seus profissionais ou de atividades e eventos realizados, dando um cariz mais humano e convidativo à instituição; para partilha de imagens das suas coleções, nomeadamente, das coleções antigas com valor histórico, incluindo, por exemplo, fotografias relacionadas com a história da comunidade e fotografias de obras e objetos antigos, manuscritos, cartografias ou ilustrações; ou para criar uma base de imagens históricas com a colaboração da comunidade, incentivando os seus membros a partilharem fotografias antigas que possuam e criando assim um registo visual histórico da comunidade. Plataformas de partilha de imagens como o Flickr, para além de serem de fácil utilização, permitem aos utilizadores associarem às imagens palavras chave (*tags*) e descrições (Farkas, 2007), otimizando a pesquisa de imagens e permitindo um maior envolvimento da comunidade na criação de conteúdos.

A partilha de vídeos da biblioteca poderá também cativar novos utentes, sobretudo ao revelar aspetos do quotidiano da instituição e como podem ser utilizados determinados serviços. A utilização de plataformas para este efeito permite mostrar, de uma forma mais dinâmica, aspetos relacionados com a instituição, entre os quais, as suas instalações, através de visitas guiadas; atividades e eventos realizados; os serviços prestados e como os utentes podem usufruir deles; ou mostrar como podem ser feitas pesquisas no catálogo bibliográfico, por exemplo (Farkas, 2007).

As tecnologias web 2.0 supracitadas constituem apenas um pequeno exemplo de um amplo universo de opções. São, contudo, as tecnologias atualmente mais utilizadas, tanto pelos internautas como pelas bibliotecas públicas. Neste âmbito, salientam-se ainda as redes sociais designadas como *social cataloguing* (catalogação social) destinadas a indivíduos especialmente interessados pela leitura. Permitem-lhes catalogar, divulgar e organizar virtualmente os seus livros, partilhar informação, recomendações, comentários e críticas literárias e estabelecer comunidades virtuais a partir de interesses literários semelhantes. São espaços próprios para a criação de informação relacionada com os livros pelos utilizadores (os metadados), para a criação de conexões entre obras e autores, para a partilha de conhecimentos literários, formando uma espécie de inteligência coletiva em torno do mundo dos livros. Embora o perfil pessoal dos utilizadores adquira a sua importância

nestas redes, é a sua biblioteca virtual que confere à rede maior valor e é em torno desta biblioteca que se gera a atividade e o crescimento da rede (Leitão, 2009).

A primeira plataforma desenvolvida neste âmbito foi o LibraryThing, em 2005, sendo ainda hoje uma das mais importantes, juntamente com o Shelfari e o Goodreads. O LibraryThing revela-se vantajoso para as bibliotecas, também, por permitir a importação dos registos bibliográficos do catálogo da instituição, desde que este possa ser acedido via Z39.50. Leitão (2009) salienta, contudo, que a adoção destas redes de catalogação social pelas bibliotecas públicas (à semelhança do que acontece com a adoção de outras tecnologias web 2.0) implica uma mudança na perceção do papel dos utilizadores enquanto consumidores passivos, passando estes a atuar ativamente na produção de conteúdos, nomeadamente no que respeita à criação de metadados das obras do catálogo da biblioteca. Estes metadados podem ser produzidos através da criação de listas bibliográficas segundo diversas categorias, sendo possível posicionar uma mesma obra em diferentes listas, e orientadas para diferentes públicos alvo segmentados, por exemplo, por faixas etárias e áreas de interesse; através de comentários e classificações atribuídas pelos utilizadores às obras; através da associação de palavras-chave (*tags*); entre outros aspetos. A associação destes metadados pelos utilizadores, para além de enriquecer o catálogo da biblioteca, permite também dar maior visibilidade a um conjunto de obras menos “popularizadas”, tornando as pesquisas mais adequadas às necessidades de cada utilizador e permitindo que estes descubram obras potencialmente do seu interesse e cuja existência desconheciam (Anderson, 2007; Weinberger, 2007).

Leitão (2009) refere, ainda, o potencial destas plataformas para incentivar a interação entre leitores e a criação de comunidades em torno de obras, temas ou autores. Estes ambientes virtuais favorecem o desenvolvimento de comunidades de leitura de forma mais significativa. Por um lado, deixam de existir constrangimentos espaço-temporais, ou seja, cada membro pode intervir quando entender e a partir de qualquer lugar com acesso à internet. Por outro lado, a facilidade de agregação de conteúdos de diversas fontes permite complementar o desenvolvimento de ideias em discussão e a troca de informação.

Nos últimos anos, verificou-se um aumento significativo da utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas, sobretudo para efeitos de marketing e promoção de serviços (Abbas & Agosto, 2011a; Jain, 2013; Rogers, 2010), sendo o Facebook a plataforma atualmente mais utilizada (Alkindi & Al-Suqri, 2013; American Library Association, 2014; Jain, 2013; Rogers, 2010). O Twitter, o YouTube e o Flickr são outras plataformas amplamente utilizadas (American Library Association, 2014; Boss, 2009; Rogers, 2010). A utilização de blogues pelas bibliotecas, apesar de ter sido acentuada a partir de meados da primeira década deste século (Rogers, 2010), tem-se tornado menos expressiva nos últimos anos (American Library Association, 2014; Rogers, 2010).

Segundo Rogers (2010) a utilização de redes sociais tem sido considerada pelos profissionais das bibliotecas como uma das mais eficientes para cumprir os objetivos das campanhas de marketing e promover os serviços bibliotecários, seguida da utilização de plataformas de partilha de vídeos e de partilha de imagens, dos serviços de mensagem instantânea e dos blogues. Estes profissionais têm mesmo considerado a utilização das

tecnologias web 2.0 como determinante para o sucesso destas campanhas. Utilizam estas tecnologias para promover eventos e atividades da biblioteca; para apresentar fotografias e vídeos da instituição e de atividades desenvolvidas; para disponibilizar hiperligações para o seu site institucional e para outros sites de interesse, entre os quais, blogues desenvolvidos pelos bibliotecários; para publicar informação mais genérica de interesse para a comunidade, como por exemplo, divulgação de notícias e eventos ou prémios literários; para anunciar novidades nas suas coleções; para fazer sugestões e recomendações de obras ou outros materiais das suas coleções; entre outros aspetos (Abbas & Agosto, 2011a; Alkindi & Al-Suqri, 2013).

Apesar das tecnologias web 2.0 serem já amplamente utilizadas por diversas bibliotecas, visando melhorar a comunicação com a comunidade (de utentes e potenciais utentes) e melhorar os serviços prestados, vários autores têm observado que nem sempre estas têm sido utilizadas de acordo com um plano estratégico e nem sempre têm aproveitado os recursos, seja da biblioteca, seja da própria plataforma. Casella (2010), por exemplo, observou que a dominância da rede social Facebook levou a que bibliotecários criassem páginas sem uma planificação precisa e sem a consciência do que implica uma opção como esta. Segundo a autora, prevalece frequentemente a iniciativa pessoal e improvisação de um único bibliotecário sobre a planificação desta página, quando a sua criação deveria surgir de um projeto coletivo de partilha de todos os funcionários da biblioteca. Acresce, ainda, que o potencial desta plataforma não tem sido aproveitado, designadamente, para oferecer serviços bibliotecários, prevalecendo a sua utilização para efeitos de comunicação e promoção da instituição.

Para Farkas (2010), o insucesso da utilização destas tecnologias verificado em várias bibliotecas também se deve à ausência de estratégias na sua implementação, sendo que “quando implementadas eficazmente, as tecnologias web 2.0 podem ajudar as bibliotecas a construir comunidades”, incentivar a participação e melhorar a comunicação bidirecional com os utentes (p. 6).

Vários autores têm ainda salientado o facto das tecnologias web 2.0 serem utilizadas fundamentalmente para uma comunicação unidirecional, não aproveitando o seu potencial para uma comunicação bidirecional (Boss, 2009; Casey, 2011; Farkas, 2007; Lima & Alvelos, 2014). Da análise feita a um conjunto de blogues de bibliotecas, Farkas (2007) concluiu que, à exceção dos blogues de clubes de livros, ainda eram poucos aqueles que construíam em seu torno uma comunidade, não só porque, modo geral, eram pouco abertos à interação, mas também por ser frequente a publicação de conteúdos que não suscitam o interesse do público e, portanto, não geram grandes comentários. A autora verificou ainda que nem sempre os blogues se destacam no site institucional da biblioteca, sendo remetidos para segundo plano e despertando pouco a atenção dos internautas.

Boss (2009) verificou que as bibliotecas que apelam mais à participação e colaboração dos utilizadores, nomeadamente através de comentários e sugestões de obras para aquisição, são aquelas que aparentam ter um maior número de *seguidores*. Verificou também que a criação de páginas nas plataformas web 2.0 orientadas especificamente para determinados públicos alvo, como por exemplo, adolescentes ou adultos, tornam-se mais eficientes, adquirindo um maior número de *seguidores*.

Nas palavras de Farkas (2010), “o software social oferece possibilidades para a comunicação, colaboração e construção de comunidades com os seus utentes sem precedentes”, não obstante as “tecnologias [web 2.0] são apenas ferramentas” (p. 282). Neste sentido, e reforçando o que foi anteriormente referido, o foco dos bibliotecários deve centrar-se nos utentes e em como fornecer-lhes melhores serviços através da web 2.0, designadamente através de uma maior interlocução e interação com eles e do seu envolvimento, e não nas tecnologias propriamente ditas. Conforme salientou Boss (2009), mais do que estar presente onde os cidadãos estão, é importante ser útil através dos espaços que estes frequentam.

3.3. Exemplos práticos da utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas

A utilização de plataformas web e, sobretudo, de tecnologias web 2.0 é já uma prática comum em diversas bibliotecas, nomeadamente para efeitos de comunicação, promoção e prestação dos seus serviços. A Denver Public Library (DPL) destaca-se neste âmbito, pela utilização que tem feito destas plataformas e pelas estratégias utilizadas para chegar a diferentes públicos. O seu site institucional³⁴ é composto por um conjunto de plataformas orientadas para públicos alvo distintos, incluindo uma plataforma específica para crianças³⁵ e outra específica para adolescentes³⁶; uma plataforma dedicada à *Western History and Genealogy*³⁷ com recursos sobre história e genealogia orientados essencialmente para investigadores de História Ocidental e investigadores sobre Genealogia; uma plataforma específica para a comunidade hispânica³⁸, uma vez que esta tem vindo a aumentar consideravelmente; uma plataforma colaborativa designada como *Volume: a local music project*³⁹ que reúne músicas de bandas locais, fornecidas pelos próprios autores, e disponibiliza-as aos utentes da biblioteca, podendo estes fazer o seu *download* gratuito; ou uma plataforma designada como *Creating Your Community*⁴⁰ que consiste no desenvolvimento de um arquivo colaborativo concebido com o objetivo de reunir informação, documentos e imagens sobre a história e a comunidade local, através dos contributos dos seus utilizadores; entre outras. Cada uma destas plataformas é caracterizada por uma linguagem gráfica, verbal e uma estrutura organizacional adequada ao segmento a que se destina e os conteúdos focam-se essencialmente nos interesses e necessidades dos destinatários (Figuras 1, 2, 3).

Nos casos específicos da plataforma para crianças e da plataforma para adolescentes, é disponibilizado um conjunto de conteúdos focados, sobretudo, nos respetivos interesses e hábitos, oferecendo uma série de opções que os podem auxiliar diariamente em questões relacionadas com o seu quotidiano, seja no âmbito escolar, seja num âmbito mais lúdico.

34 <http://denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

35 <http://kids.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

36 <http://teens.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

37 <http://history.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

38 <https://espanol.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

39 <https://volumedenver.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

40 <http://creatingcommunities.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

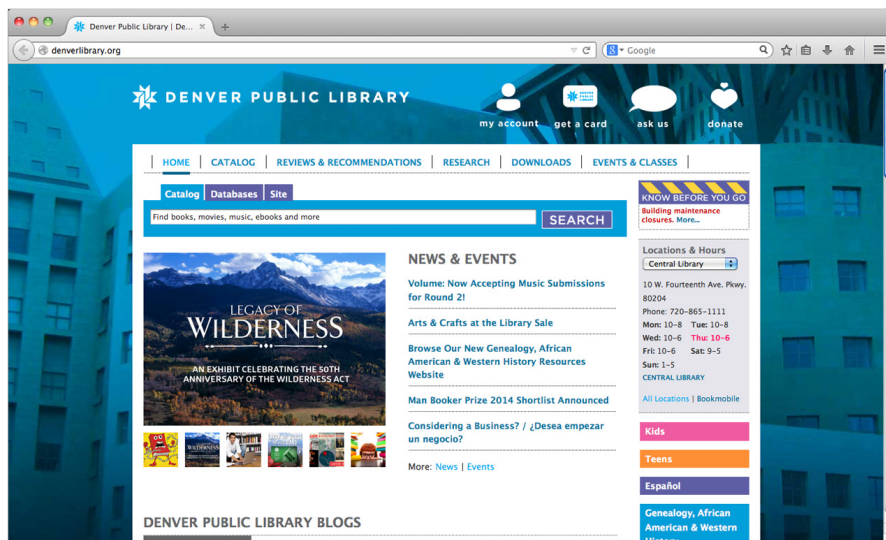


Figura 1. Homepage do site da DPL. Fonte: <http://denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.



Figura 2. Site da DPL orientado para crianças. Fonte: <http://kids.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

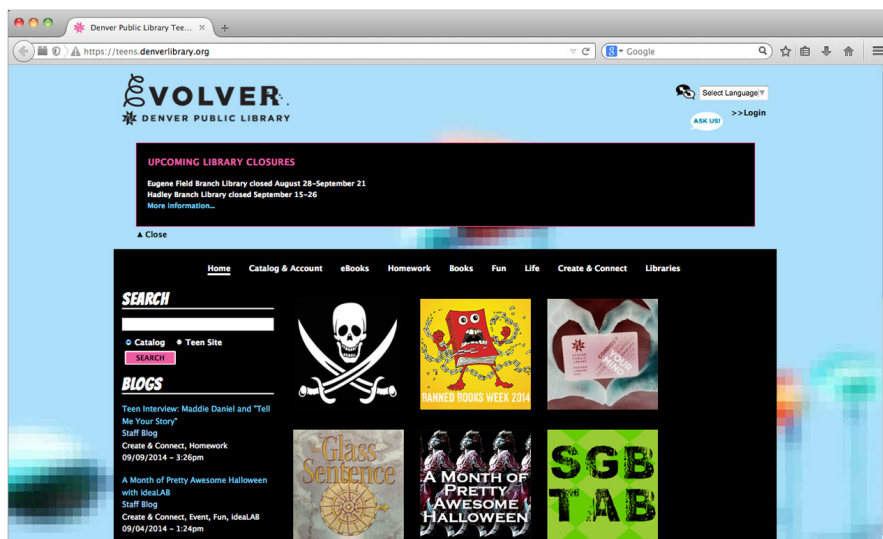


Figura 3. Site da DPL orientado para adolescentes. Fonte: <http://teens.denverlibrary.org>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

Na plataforma para adolescentes, são disponibilizadas hiperligações para fontes relacionadas com questões de interesse, frequentemente sensíveis para este público, como por exemplo, sobre o corpo, a sexualidade, a espiritualidade ou o *bullying*. São também utilizadas ferramentas web 2.0 que permitem um envolvimento mais explícito e participativo dos adolescentes. O apelo à sua participação é feito de forma clara através da solicitação de contributos artísticos, da partilha de textos, músicas e vídeos, da elaboração de listas de livros ou da publicação de críticas literárias. Todos estes conteúdos conferem a esta plataforma um relevante papel no contexto da comunidade mais jovem e transformam-na numa espécie de centro *online* da comunidade local adolescente, o que vai de encontro à proposta de Farkas (2007) neste âmbito. Neste espaço *online*, é também disponibilizado um conjunto de ligações para outras plataformas web 2.0 da biblioteca, entre as quais uma página no Twitter e uma página no Flickr, ambas com conteúdos específicos para esta faixa etária e com ferramentas que permitem uma interação mais efetiva com este público.

O site institucional da DPL incorpora também um conjunto diversificado de ferramentas web 2.0, entre as quais vários blogues⁴¹ sobre diferentes temáticas, tais como livros, filmes e música, notícias e eventos da biblioteca, tecnologias digitais, entre outras. Inclui um conjunto de *podcasts*⁴² gerados na biblioteca com entrevistas, leituras e poesia, e permite a sindicância de parte dos seus conteúdos através de RSS⁴³, nomeadamente conteúdos relacionados com notícias da biblioteca, críticas literárias, de música e de filmes, publicações novas nos diferentes blogues, entre outros.

Para além de utilizar as tecnologias supracitadas, a DPL criou diversas páginas em plataformas web 2.0, visando uma interação mais efetiva com os seus utentes. No seu site institucional são disponibilizadas hiperligações para estas plataformas⁴⁴ que incluem mais de duas dezenas de páginas no Facebook, orientadas para diferentes públicos e áreas de interesse e sendo uma parte delas desenvolvida por pólos da biblioteca. Incluem várias páginas no Twitter, abordando diferentes temáticas, e ainda páginas no Flickr, no Pinterest, no Instagram, no YouTube, no Vimeo e no LinkedIn (Figura 4).

Para uma informação mais personalizada e direta ao utente, a DPL criou um conjunto de *newsletters* sobre diferentes temas, permitindo aos utilizadores selecionarem as que pretendem receber⁴⁵. Deste modo, em vez de apresentar uma única *newsletter* com toda a informação que lhe é relacionada, a biblioteca estabelece segmentos de público e distribui os conteúdos das *newsletters* de acordo com esta segmentação, permitindo a cada subscritor receber aquilo que realmente lhe interessa.

Vários autores têm referido a DPL como um exemplo digno de nota no que respeita à atuação nas plataformas web 2.0, vindo a biblioteca a experimentar gradualmente diferentes tecnologias, à medida que estas apresentam uma maior taxa de utilização e disponibilizam ferramentas potencialmente interessantes para

41 <http://denverlibrary.org/blog>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

42 <http://denverlibrary.org/podcasts>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

43 <http://denverlibrary.org/content/denver-public-library-rss-feeds>, consultado a 18 de Setembro de 2014.

44 <http://denverlibrary.org/social>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

45 <http://library.booksite.com/7247/signup/?list=NLSGN>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

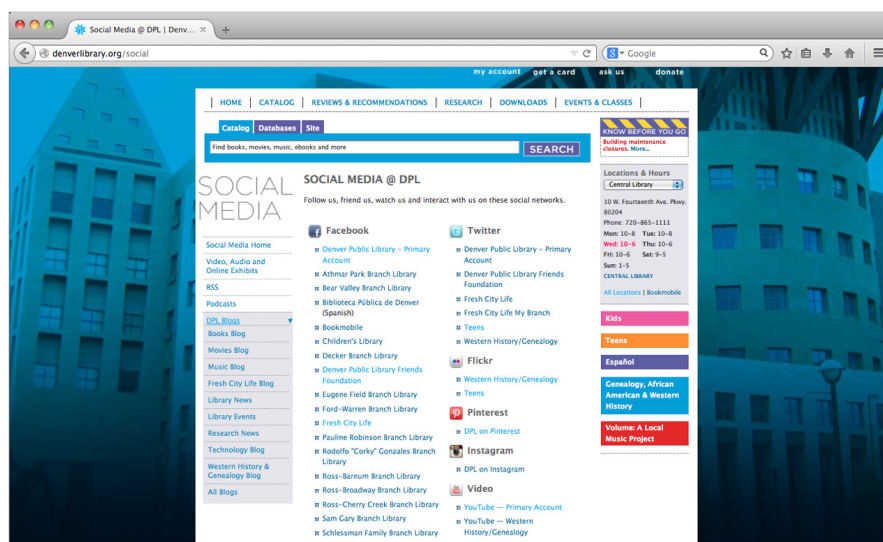


Figura 4. Página do site da DPL onde figuram hiperligações para as diferentes páginas criadas pela biblioteca em plataformas web 2.0. Fonte: <http://denverlibrary.org/social>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

comunicar, interagir e prestar serviços aos cidadãos (Agosto & Abbas, 2009, 2011; Arroyo-Vásquez, 2008; Farkas, 2007; OCL, 2007).

Outro exemplo de biblioteca pública que tem investido e beneficiado do potencial das plataformas web 2.0 é a Charlotte Meclenburg Library (CML), sobretudo para a prestação de serviços dirigidos ao público mais jovem (Lima & Alvelos, 2013), utilizando, atualmente, tecnologias como Facebook, Twitter, YouTube, Flickr ou Pinterest, entre outras.

A primeira ação desta biblioteca, no contexto das tecnologias web 2.0, foi desenvolvida em 2006 dirigida especificamente para os seus profissionais, tendo consistido na criação de um blog para discussão de temas relacionados com a instituição e de um *podcasting* para manter atualizados os profissionais sobre notícias da biblioteca. Percebendo o sucesso destas ferramentas para manter em constante contacto os profissionais da CML, foram então pensadas estratégias similares para estabelecer uma interação mais efetiva entre estes e os utentes mais jovens da biblioteca (Summers, Pierson, Higgins, & Woodring, 2011).

A aposta nestas plataformas para interagir com o público mais jovem surgiu também como resultado da observação feita aos utentes do espaço ImagineOn da CML, um espaço com serviços e atividades diversificadas para crianças e adolescentes, que aqui consultavam com frequência as suas páginas individuais no MySpace, tornando clara a sua adesão a esta plataforma e a sua satisfação. Sendo estes verdadeiros conhecedores desta rede social, a sua colaboração na criação de uma página para a biblioteca no MySpace terá sido essencial, tanto no que concerne à sua estruturação, como à aparência visual e conteúdos (Summers et al., 2011). Segundo Gorman (citado por Summers et al., 2011), coordenadora de serviços para adolescentes da CML, esta página tornou-se num caso de sucesso desde a sua implementação, pois permitiu ajudar a promover os programas para um público de mais de 1000 adolescentes locais e contribuiu para estabelecer e manter um relacionamento contínuo com os adolescentes, habituais frequentadores da biblioteca, e mesmo com adolescentes que nunca tinham frequentado o seu espaço (p. 154).

Posteriormente, outros pólos da CML criaram as suas próprias páginas no MySpace, tendo alguns nomeado

voluntários adolescentes para tratarem das atualizações da página, não só por estes estarem mais familiarizados com o uso destas ferramentas, mas pelo próprio interesse por eles manifestado em colaborar no desenvolvimento destas páginas (Summers et al., 2011).

Com o aumento da popularidade do Facebook e o declínio do MySpace, as páginas criadas nesta plataforma foram perdendo público, o que levou a CML a investir na criação de uma página no Facebook e, posteriormente, noutras plataformas, entre as quais as já referidas Twitter, YouTube, Flickr e Pinterest. À semelhança do que aconteceu no processo de implementação e desenvolvimento da página no Myspace, a CML continuou a envolver os adolescentes no desenvolvimento de páginas dirigidas para este público em plataformas web 2.0, auscultando as suas opiniões e encorajando a sua participação no planeamento estratégico, implementação e avaliação das páginas criadas. A integração de voluntários adolescentes para colaborar na gestão de páginas em redes sociais revelou-se determinante, sobretudo no que respeita à criação de conteúdos mais ajustados a este público alvo. O envolvimento destes jovens permitiu também atrair mais facilmente os seus pares para a página, nomeadamente trazendo as suas próprias “redes de amigos” (Summers et al., 2011).

As vantagens do envolvimento dos jovens no desenvolvimento de páginas em plataformas web 2.0 dirigidas para este público têm sido salientadas por diversos autores, não só pelo maior conhecimento que possuem das necessidades e expectativas de um público alvo onde eles mesmos se inserem, mas também pelo conhecimento que possuem das próprias plataformas, frequentemente superior ao dos profissionais da biblioteca. Deste modo, os autores têm sugerido que o contributo dos jovens pode ser dado através da constituição de conselhos consultivos ou serviço voluntário de adolescentes, estágios em bibliotecas, inquéritos, *focus groups* ou mesmo conversas informais (Abbas & Agosto, 2011b; Agosto, Valenza, & Abbas, 2011; Hilbuln, 2011; Summers et al., 2011).

Uma outra biblioteca pública que tem utilizado diversas tecnologias web 2.0 para promover os seus serviços, ampliar o alcance destes a um maior número de utentes e para uma interação mais efetiva e continuada entre profissionais da biblioteca e utilizadores destas tecnologias, é a Austin Public Library (APL). Entre as tecnologias utilizadas, destacam-se o Facebook, o Twitter, o YouTube, o Flickr e o Pinterest, tendo a biblioteca criado, em várias destas plataformas, diferentes páginas de acordo com áreas de interesse específicas e públicos alvo distintos⁴⁶ (Figura 5). Segundo L. Hamilton (comunicação pessoal, 22 de Março, 2013), responsável pela gestão das páginas da APL no Facebook e no Twitter, estas plataformas têm-se revelado muito vantajosas, não só por serem gratuitas, mas pelo seu potencial para alcançar novos utentes. Muito embora reconheça que a gestão e atualização de conteúdos requer o investimento de tempo e recursos humanos, não encara este fator como uma desvantagem. T. Grasso (comunicação pessoal, 22 de Março, 2013), Diretora de Marketing desta biblioteca, partilha da mesma opinião, acrescentando que a utilização destas tecnologias tem sido muito vantajosa para dar a conhecer um vasto número de programas e serviços disponíveis, desconhecidos para muitos cidadãos da comunidade.

46 <http://library.austintexas.gov/social>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

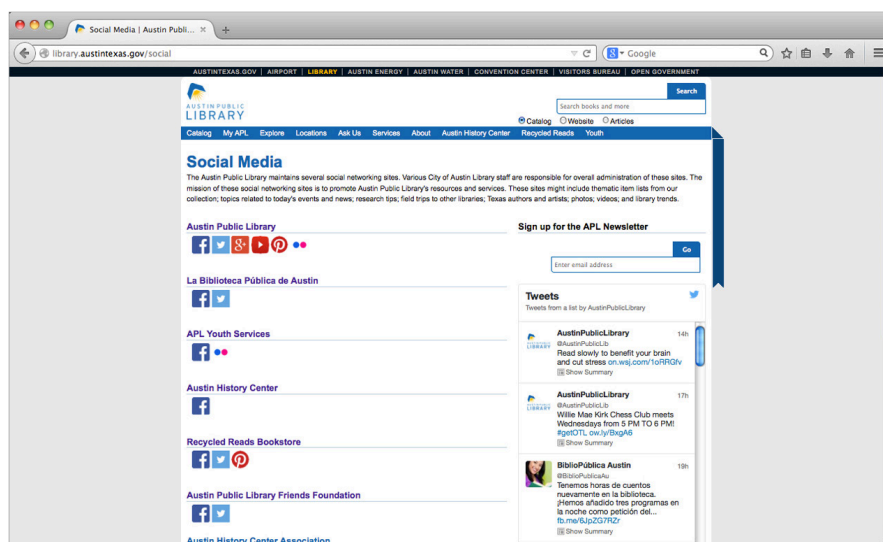


Figura 5. Página do site da APL onde figuram hiperligações para diferentes páginas criadas pela biblioteca em plataformas web 2.0. Fonte: <http://library.austintexas.gov/social>, consultado a 17 de Setembro de 2014.

Segundo L. Hamilton (comunicação pessoal, 22 de Março, 2013), a atuação nestas plataformas tem sido feita de forma ponderada, procurando não incidir demasiado nas tecnologias em si, mas sim na eficiência da comunicação com os utentes. Deste modo, tem sido feita uma avaliação periódica do grau de sucesso das plataformas utilizadas, observando um conjunto de parâmetros como o número de visitas e de visualizações através do Google Analytics, bem como *gostos*, comentários e *retweets* nas publicações feitas, sendo cessadas as páginas em plataformas menos bem sucedidas e investindo naquelas que apresentam melhores resultados.

Nestas plataformas, sobretudo no Facebook institucional e no Twitter, a APL tem procurado fazer publicações diárias, informando os seus utilizadores de eventos e atividades a acontecer nos diferentes pólos, de novos serviços, de novas publicações feitas nos blogues, sugestões literárias, entre outras. Segundo L. Hamilton (comunicação pessoal, 7 de Dezembro, 2012), a recetividade destas publicações tem sido evidenciada pelo número de *gostos* e *seguidores* que aderem à página, praticamente todos os dias. O serviço *Personal Picks Live*, um serviço que solicita aos utilizadores que enviem uma lista de livros que gostam, propondo a APL, com base nessa lista, sugestões de outras obras, tem-se destacado, sendo o que recebe maior número de comentários. Ou seja, o apelo direto à participação tem-se revelado, neste caso, bem sucedido para fomentar contributos dos utilizadores, confirmando as observações feitas por Boss (2009) quando refere que o apelo à participação e a valorização explícita dos contributos dos utilizadores tendem a repercutir-se num maior número de *seguidores* da página da biblioteca.

A APL utiliza, também, diversos blogues para uma comunicação segmentada de acordo com diferentes públicos, como o público de adolescentes, adultos, ou a comunidade hispânica, e de acordo com áreas temáticas e tipos de informação, como eventos, livros, música ou filmes. Para facilitar o seu acesso e otimizar a sua usabilidade, todos estes blogues se encontram integrados no site institucional da biblioteca⁴⁷, à semelhança do que acontece na DPL.

47 <http://library.austintexas.gov/apl-blogs>, consultado a 18 de Setembro de 2014.

Perspetivando melhorar os seus serviços, a APL disponibiliza no seu site um inquérito *online* sobre a experiência do utilizador e a sua satisfação com os serviços da biblioteca. Segundo T. Grasso (comunicação pessoal, 22 de Março, 2013), têm sido diversos os contributos fornecidos, recebendo a biblioteca uma média de 600 inquéritos respondidos por mês.

A APL implementou recentemente um novo OPAC com um conjunto de ferramentas web 2.0 que possibilita aos utentes vários níveis de participação, tais como publicar comentários e sumários de obras; criar listas bibliográficas; atribuir classificações e palavras chave (*tags*); melhorar pesquisas, introduzindo informações como “já tenho esta obra” ou “títulos semelhantes”; entre outras⁴⁸. As ferramentas sociais aplicadas a este OPAC permitem facilmente encontrar utilizadores com gostos literários semelhantes, através de livros comuns nas suas listas de obras, e, deste modo, identificar novos livros potencialmente interessantes para esses utilizadores e reservá-los de imediato na biblioteca (Lima & Alvelos, 2013).

A otimização do acesso às obras neste novo OPAC e a introdução de ferramentas sociais permitiu melhorar a pesquisa bibliográfica e resultou numa maior utilização da plataforma e maior envolvimento dos utilizadores nos seus conteúdos, conforme pode ser demonstrado pelas próprias estatísticas de acessos ao OPAC⁴⁹. Enquanto que no mês de Fevereiro de 2012, quando ainda vigorava o antigo OPAC, se registavam 1.116.157 acessos ao catálogo, no mesmo mês em 2013, já com o novo OPAC, foram registados 2.042.106, ou seja, quase o dobro. Nestas estatísticas, verificou-se que o aumento de acessos ao novo OPAC foi sentido praticamente desde a sua implementação, em Agosto de 2012, tendo em conta que em Setembro desse ano já se registavam 1.888.919 acessos. O número de contributos dos utilizadores neste OPAC, através da utilização das ferramentas web 2.0 disponíveis, foi também expressivo, tendo ultrapassado 20 mil mensais, desde Setembro de 2012, e somando uma média de 26 mil contributos mensais nos primeiros seis meses. Estes contributos incluíram ações como classificações, comentários, sumários, associação de palavras chave, listas de obras, seleção de obras que pretendem vir a solicitar, entre muitas outras (B. Price, comunicação pessoal, 22 de Março, 2013).

A DPL, a CML e a APL são três exemplos de bibliotecas públicas estadunidenses que demonstram o potencial da web, e sobretudo das tecnologias web 2.0, para ampliar o alcance das suas coleções e serviços a um maior número de cidadãos, para estabelecer uma relação mais próxima e interativa com estes, e para uma resposta mais orientada às suas necessidades e expectativas.

Não sendo exemplos representativos do panorama geral das bibliotecas públicas dos Estados Unidos (nem sendo essa a intenção), constituem casos bem sucedidos e fornecem importantes testemunhos para esta argumentação, pela experiência que têm no que concerne à utilização de tecnologias web 2.0, salientando-se aqui o caso da DPL, pela forma como integram os cidadãos no planeamento, implementação e gestão destas tecnologias, destacando-se neste âmbito o caso da CML, e pelos resultados positivos que têm conseguido,

48 <http://austin.bibliocommons.com>, consultado a 18 de Setembro de 2014.

49 Estatísticas fornecidas via email por B. Price (comunicação pessoal, 22 de Março, 2013), órgão responsável pela gestão desta plataforma.

estatisticamente visíveis no caso da APL. Naturalmente, o facto destas bibliotecas estarem inseridas no contexto e num paradigma social onde proliferam as culturas participativas contribui também para o sucesso das ações de comunicação através de tecnologias web 2.0.

Não obstante, exemplos como estes não se encerram neste país, podendo ser encontrados diversos outros exemplos noutros países, entre os quais Espanha, um país geográfica e culturalmente próximo de Portugal. Neste sentido, salientam-se as ações de comunicação em plataformas web 2.0 das Bibliotecas Municipais de A Coruña⁵⁰ (BMAC). Estas bibliotecas têm-se destacado pela atuação feita, desde 2006, em diferentes plataformas web 2.0 e, sobretudo, pelos blogues criados, orientados para diferentes públicos e áreas de interesse, que, no seu conjunto, perspetivam a difusão dos fundos e das atividades das bibliotecas, a extensão de serviços existentes ao espaço virtual e, deste modo, ampliar o seu alcance (Seoane-García, 2007, 2013).

O primeiro blog criado por estas bibliotecas foi o *Fancómic*⁵¹ (Seoane-García, 2007). Este blog constitui um prolongamento virtual do Clube de Leitura de Banda Desenhada das BMAC, que geralmente se reúne numa das bibliotecas deste município uma vez por mês, tornando-se, assim, mais acessível para todos os aficcionados ou interessados neste tipo de registo (Figura 6). Visa difundir e dar visibilidade a uma parte dos fundos das BMAC e reforçar a identidade de um género específico de leitura. Neste clube *online*, descentralizado e desterritorializado, têm sido publicados conteúdos sobre cursos, oficinas e exposições realizadas neste âmbito (sobretudo, mas não exclusivamente, na província da Galiza), novidades bibliográficas, informações sobre autores e listas de obras para que os cidadãos possam deixar os seus comentários e opiniões. A participação destes é também incentivada através das suas sugestões, sejam de obras impressas, sejam de filmes, programas televisivos ou vídeos relacionados. Este blog apresenta ainda um conjunto de hiperligações para vários sites de interesse relacionados com banda desenhada.



Figura 6. Página do blog *Fancómic*, criado pelas BMAC. Fonte: <https://fancomicbiblios.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

50 Rede de bibliotecas que integra a Biblioteca Municipal Ágora, Biblioteca Municipal Castrillón, Biblioteca Municipal de Estudos Locais, Biblioteca Municipal Forum Metropolitano, Biblioteca Municipal Infantil e Juvenil, Biblioteca Municipal Monte Alto, Biblioteca Municipal Os Rosales e Biblioteca Municipal Sagrada Família.

51 <https://fancomicbiblios.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

O blog *Clube Virtual de Leitura* constitui um ponto de encontro *online* para partilha de ideias e reflexões relacionadas com obras bibliográficas entre os membros do clube, sem os condicionalismos de espaço e tempo associados aos clubes de leitura organizados nas instalações das bibliotecas. Este blog, assim como outros blogues de clubes de leitura criados pelas BMAC, foi criado perspetivando dar continuidade aos debates sobre obras e estender estes debates a cidadãos que não possam estar fisicamente presentes nas reuniões realizadas no espaço das bibliotecas (Seoane-García & Conchado-Aradas, 2008). Os conteúdos publicados são coordenados pelos profissionais da biblioteca, que periodicamente publicam excertos de obras e apelam à participação dos membros do clube através de comentários e críticas, bem como de respostas a questões colocadas. São também publicadas novidades literárias, notícias sobre o livro, curiosidades sobre autores e obras, recomendações, entre outros (Seoane-García, 2007).

O blog *Bebeteca*⁵² apresenta conteúdos relacionados com a primeira infância, visando dar uma resposta não só às necessidades dos mais pequenos, mas também às necessidades dos seus pais (ou futuros pais). Apresenta um conjunto de obras diversificadas orientadas para estes públicos específicos, um calendário de atividades realizadas neste âmbito, várias publicações sobre atividades realizadas nas BMAC, uma listagem de contactos úteis e listas de hiperligações para outros blogues dentro desta temática.

O blog *Bibliosons*⁵³ é dedicado à divulgação da cultura musical, tendo como motor os fundos musicais das bibliotecas, mas não se centrando exclusivamente nestes. São destacados autores da região, fundos bibliográficos e obras musicais, anunciados concertos de música realizados nas bibliotecas, e publicados vídeos musicais.

Outros blogues têm sido criados pelas BMAC, tais como: o blog *Clubes de Leitura das Bibliotecas Municipais*⁵⁴, que constitui um prolongamento *online* dos clubes existentes (fisicamente) nas várias bibliotecas municipais e perspetiva dar continuidade a atividades e reuniões realizadas neste âmbito no espaço das bibliotecas (Seoane-García, 2007); o blog *Corto y Cambio*⁵⁵ onde são propostas leituras de pequena dimensão, recomendações de livros ou curiosidades relacionadas com os fundos das bibliotecas; ou o blog *Galicia Móvese*⁵⁶ dedicado à divulgação da cultura galega e que visa aumentar a visibilidade de artistas emergentes; entre outros (Seoane-García, 2013).

A criação destes blogues foi feita a partir de ferramentas e *templates* disponíveis gratuitamente na internet e a gestão destas plataformas tem sido feita de forma partilhada entre os profissionais das várias bibliotecas que integram as BMAC e os membros dos clubes de leitura. Os blogues possuem ferramentas para sindicância de conteúdos, permitindo aos cidadãos receberem avisos de alerta por email sobre novas publicações ou ler apenas os conteúdos do seu interesse através de um agregador de RSS. Segundo Seoane-García (2007), a

52 <https://bebeteca.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

53 <https://bibliosons.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

54 <https://clublecturacoruna.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

55 <http://peacarballo.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

56 <https://galiciamovese.wordpress.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

utilização destes blogues tem sido também benéfica para alcançar cidadãos potenciais utentes das bibliotecas que acedem às suas publicações através de motores de busca ao fazerem, por exemplo, pesquisa de determinados autores sobre os quais as bibliotecas já fizeram publicações.

Para além de vários blogues, as BMAC também utilizam outras plataformas web 2.0, visando ampliar o alcance dos seus serviços e estabelecer formas acrescidas de interlocução com os cidadãos.

Criaram uma página no Facebook⁵⁷ com várias publicações diárias de interesse para os cidadãos, tais como, sugestões de obras e novidades bibliográficas, divulgação de serviços e atividades realizadas nas bibliotecas e noutras instituições culturais, curiosidades sobre autores para promover as suas obras, referências a publicações feitas nos blogues, sendo sugerida a consulta destes blogues, o que reflete uma comunicação mais integrada entre as plataformas utilizadas sem a replicação de conteúdos, notícias da atualidade, entre outras. Consoante o público alvo a que se destinam as publicações feitas e o alcance que se pretende, são utilizados os idiomas oficiais da região, a saber, o galego e castelhano (Seoane-García, 2013).

Para além das publicações feitas na página (mural) do Facebook, as BMAC utilizam, com frequência, a ferramenta para criação de eventos para ampliar a divulgação das suas atividades, nomeadamente conferências, encontros, apresentações de livros, mostras bibliográficas, entre outras. Esta ferramenta permite-lhes gerar convites diretos aos utilizadores do seu perfil e mantê-los atualizados sobre desenvolvimentos relacionados (Seoane-García, 2013).

Através do Twitter⁵⁸ são publicados, desde 2009, os tabloides dos mais variados assuntos, tais como recomendações de leituras, notificação de novidades, divulgação de atividades e eventos da biblioteca e da cidade, notícias publicadas na imprensa, entre muitos outros (Gómez-Pereda & Merlo-Vega, 2010). O perfil no Twitter encontra-se vinculado à página criada no Facebook, pelo que todas as publicações feitas nesta última são automaticamente publicadas também no Twitter (Seoane-García, 2013).

O Flickr⁵⁹ é utilizado para partilhada de fotografias das bibliotecas, de atividades, eventos workshops, capas de livros, entre outros. No canal que criaram no YouTube⁶⁰ são publicados vídeos com leituras de obras, excertos de concertos realizados nas bibliotecas, bem como outros eventos e atividades. E o Delicious⁶¹ é utilizado para partilha de recursos electrónicos e para classificar várias hiperligações de interesse, complementando, assim, os fundos das BMAC (Seoane-García, 2013).

Uma das bibliotecas que integram as BMAC, a Biblioteca Municipal Forum Metropolitano, criou também um perfil no LibraryThing⁶² com o objetivo de oferecer aos cidadãos uma biblioteca virtual com os livros abordados nos clubes de leitura (Seoane-García & Conchado-Aradas, 2008).

57 <https://www.facebook.com/bibcoruna>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

58 <https://twitter.com/bibcoruna>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

59 <https://www.flickr.com/photos/bibliotecacoruna>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

60 <https://www.youtube.com/user/smbibliotecas>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

61 <https://delicious.com/bibcoruna>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

62 <http://www.librarything.com/profile/biblioforum>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

Esta biblioteca dispõe ainda de uma wiki que perspetiva a partilha de exposições e mostras bibliográficas que acontecem no espaço físico da biblioteca⁶³ (Seoane-García, 2013). Esta wiki é coordenada por um profissional da biblioteca e conta com a participação ativa de um conjunto de utentes autorizados para a publicação de conteúdos. A participação destes utentes ultrapassa, assim, a dimensão dos comentários ou sugestões, sendo estes diretamente envolvidos na publicação de informações pertinentes, relacionadas com os eventos abordados. Desta forma, a Biblioteca do Forum Metropolitano explora de forma acrescida o potencial das tecnologias web 2.0 para estimular a participação e envolver os cidadãos (ainda que num número limitado) nos seus serviços (Margaix-Arnal, 2008b).

Segundo Seoane-García (2013), as plataformas web 2.0 utilizadas pelas BMAC são geridas por um órgão, responsável pela sua atualização e manutenção, e encarregue de coordenar um grupo de trabalho composto por representantes de cada biblioteca envolvida, aspeto que facilita o desenvolvimento dos trabalhos e o processo de resposta às necessidades expressas pelos utilizadores destas tecnologias. Este coordenador é também responsável pela monitorização das atividades das bibliotecas e dos cidadãos nestas plataformas, avaliar a presença das bibliotecas nas redes sociais e recolher dados que permitam estabelecer “indicadores concretos que ajudem a melhorar (...) a atividade [das BMAC] na web 2.0” (p. 53).

Outra biblioteca de Espanha que se tem evidenciado pela utilização de tecnologias web 2.0 é a Biblioteca Pública de Muskiz (BPM). Criada em 1987 e, segundo Juárez-Urquijo (2008b), com uma disponibilidade de recursos aquém das recomendações da IFLA, tem atuado de forma diversificada nas plataformas web, ao longo da última década, e explorado continuamente o potencial das tecnologias web 2.0 para difundir os seus materiais e criar espaços de participação para cidadãos e, sobretudo, para bibliotecas da região do País Basco (Margaix-Arnal, 2007).

O seu site institucional foi criado em 2002 pelos próprios profissionais da biblioteca, com recurso a ferramentas gratuitas disponíveis na web e à autoformação destes profissionais através da experimentação destas tecnologias (Juárez-Urquijo, 2008b). Segundo Juárez-Urquijo (2006), transcorrido um ano, o número de utilizadores virtuais deste site ultrapassava o número de utentes presentes no espaço físico da biblioteca, aspeto que evidenciava a importância da utilização de plataformas web. Não obstante, as dificuldades na atualização de conteúdos, a necessidade de uma maior interlocução com os utilizadores deste site, a vontade de tornar a biblioteca (física e virtual) num espaço mais interativo e colaborativo e a ausência de ferramentas que permitissem difundir informações locais de uma forma mais eficaz sem despende demasiado tempo dos profissionais da biblioteca, levaram os órgãos desta instituição a adotar tecnologias web 2.0 e integrá-las nas suas ações de comunicação (Juárez-Urquijo, 2006, 2008b).

Assim, a BPM foi pioneira, em Espanha, no que respeita à utilização de blogues (Margaix-Arnal, 2007), criando um blog, em finais de 2005, designado como *Pestañas sobre la almohada*, orientado para o público adulto, e um blog para o público infanto-juvenil, designado como *Txikientzat*, que apresentava novidades

63 <http://biblioforum.wikispaces.com>, consultado a 2 de Dezembro de 2013.

bibliográficas e críticas literárias de obras orientadas para este público. Os dois blogues apresentavam hiperligações para o catálogo coletivo das bibliotecas do País Basco, facilitando a descoberta das obras abordadas nas publicações, não só na BPM, mas também nas outras bibliotecas desta região (Juárez-Urquijo, 2006)⁶⁴.

Aproveitando o potencial das tecnologias web 2.0 e procurando oferecer um produto mais enriquecido aos utentes, a BPM criou uma plataforma web, designada como *Liburutegien Haria*, onde eram agregados, de forma automática, os conteúdos publicados nos seus blogues e em blogues das bibliotecas do Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi (País Basco). Criou, assim, um espaço colaborativo e comunitário mais dinamizado e com um maior número de publicações sem requerer um esforço acrescido dos órgãos da biblioteca, uma vez que os conteúdos eram fruto do trabalho dos profissionais de várias bibliotecas e a sindicância de conteúdos, nesta plataforma, encontrava-se automatizada. Para os cidadãos era disponibilizado um espaço informacional mais enriquecido e diversificado, diferente dos espaços criados por cada biblioteca individualmente (Juárez-Urquijo, 2006, 2008b).

Conforme observou Juárez-Urquijo (2006), existem diversos conteúdos que podem ser transversais a todas as bibliotecas, como por exemplo, sinopses de livros, biografias ou bibliografias de autores, prémios literários, entre outros. Deste modo, as publicações de uma biblioteca no seu blog podem ter importância e relevância semelhantes para os utentes de outras bibliotecas. A criação de um espaço web colaborativo interbibliotecas, onde as publicações feitas nos seus blogues possam ser agregadas, evita que cada uma destas bibliotecas esteja a criar (ou replicar) o mesmo tipo de conteúdos, rentabilizando o trabalho dos profissionais destas instituições. Assim, “a tarefa, que para uma única biblioteca pode ser inoportuna”, nomeadamente uma biblioteca de pequena escala como a BPM, era “agora possível graças à divisão de trabalho facilitada pelas tecnologias” (Juárez-Urquijo, 2006, p. 447).

Face ao exposto e na sequência do projeto *Liburutegien Haria*, a BPM, em cooperação com outras bibliotecas do Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, criou um projeto mais amplo e cooperativo, integrando de forma mais participativa as várias bibliotecas envolvidas. Este projeto, criado em Outubro de 2006 e designado como *Bateginik*⁶⁵, que no idioma basco significa “todos em um” (Juárez-Urquijo, 2008b, p.141), consistia na criação de um serviço de novidades bibliográficas, de forma colaborativa e descentralizada através da internet (Figura 7).

Para a sua concretização e visando o envolvimento das bibliotecas, a BPM assumiu os custos inerentes à utilização das tecnologias necessárias, organizou ateliers práticos onde foi dada formação sobre a utilização de blogues e sindicância de conteúdos e propôs um conjunto de normas editoriais a utilizar nas publicações, sendo dada autonomia a cada centro de informação no que respeita à seleção de obras a abordar e periodicidade de publicações (Juárez-Urquijo, 2008b). Foram criados oito blogues cooperativos, cinco orientados

64 Estes blogues não perduraram por muito tempo, tendo as publicações do blog *Txikientzat* cessado ao final de pouco mais de um ano e as publicações do blog *Pestañas sobre la almohada* praticamente cessado cerca de um ano e meio depois.

65 <http://www.muskiz-liburutegia.org/biblioteca/Sindikazioa/bateginik.php>, consultado a 13 de Abril de 2012. À data da conclusão desta investigação, esta página já não se encontrava disponível na web.



Figura 7. Página da plataforma *Bateginik*. Fonte: <http://www.muskiz-liburutegia.org/biblioteca/Sindikazioa/bateginik.php>, consultado a 13 de Abril de 2012.

para diferentes faixas etárias, um para música, um para cinema e um para proporcionar um espaço de discussão entre os profissionais envolvidos, sendo os conteúdos publicados nestes blogs agregados de forma automática e imediata na página *Bateginik*. Nesta plataforma era também apresentada uma agenda de atividades realizadas nas diferentes bibliotecas envolvidas (Juárez-Urquijo, 2007).

Uma vez que os fundos das bibliotecas participantes eram muito semelhantes, estas bibliotecas, e mesmo aquelas que não participavam ativamente no projeto, podiam reutilizar os conteúdos publicados sobre livros nos seus blogs locais (Juárez-Urquijo, 2008b; Margaix-Arnal, 2008b). Rentabilizava-se, desta forma, o trabalho dos profissionais destas instituições numa plataforma verdadeiramente cooperativa entre bibliotecas e oferecia-se aos seus utentes um produto de qualidade que, em muitas ocasiões, não seria possível por falta de recursos humanos de cada biblioteca, por falta de tempo ou mesmo de motivação para o fazer (Juárez-Urquijo, 2007).

O projeto *Bateginik* tornou-se numa referência, não só pelo modo como explorou o potencial das tecnologias web 2.0 para desenvolver um produto/serviço colaborativo de valor acrescentado para os cidadãos do País Basco, mas também pela forma como foi estruturado e como funcionou horizontalmente (Juárez-Urquijo, 2008b). Este projeto foi impulsionado por Juárez-Urquijo (Idoiga-Basaras, 2008) e concretizado pelos profissionais das bibliotecas envolvidas numa estrutura horizontal, contrariando os tradicionais processos verticais de cima para baixo (Juárez-Urquijo, 2008b).

A BPM aproveitou também o potencial de outras tecnologias web 2.0 para melhorar os seus serviços, tais como as ferramentas de classificação disponibilizadas pelo Delicious, para facilitar a recuperação de conteúdos relacionados com assuntos locais. Através de palavras chave associadas aos conteúdos publicados, criaram-se “nuvens de etiquetas” (*tags*), possibilitando a visualização da informação, navegação e respetiva recuperação. Estas palavras chave, ou etiquetas, associadas remetiam o internauta para o documento original, designadamente texto, audio, vídeo, imagem ou outro (Juárez-Urquijo, 2008a).

O Twitter foi outra plataforma web 2.0 utilizada pela BPM para comunicar continuamente com os cidadãos através de mensagens curtas, as quais eram integradas de forma automática na página web da biblioteca⁶⁶. Nesta página web encontravam-se, aliás, agregados os conteúdos das várias tecnologias web 2.0 que eram utilizadas⁶⁷ (Figura 8). Criada a partir da plataforma Netvibes, um espaço virtual personalizado que integrava estes conteúdos organizando-os através de pequenas janelas, esta página web apresentava uma atualização constante das publicações feitas no Twitter (conforme referido) e no Delicious, um motor de busca para pesquisa de obras no seu OPAC, um mapa com a localização da biblioteca, proveniente da plataforma Google Maps, entre outros conteúdos (Juárez-Urquijo, 2008a).

A utilização de tecnologias web 2.0 pela BPM trouxe, de facto, diversas vantagens, aqui identificadas, não só no que respeita à rentabilização do trabalho e do tempo dos recursos humanos, mas também por permitir oferecer aos cidadãos um serviço informacional mais enriquecido e tecnicamente mais acessível. Não obstante o aproveitamento do potencial destas tecnologias, não sobressaíram, nestas plataformas, formas de interação acrescidas com os cidadãos utilizadores e, sobretudo, estímulos explícitos à sua participação, sendo poucos, por exemplo, os comentários ou intervenções dos utentes registados nos blogues. Neste sentido, as formas de interação exploradas foram essencialmente, ainda que não exclusivamente, entre os profissionais das várias bibliotecas. E, neste aspeto, a BPM tornou-se numa referência no que respeita ao aproveitamento do potencial da web 2.0.

No próximo capítulo será abordada a atuação das bibliotecas públicas portuguesas no contexto destas plataformas.

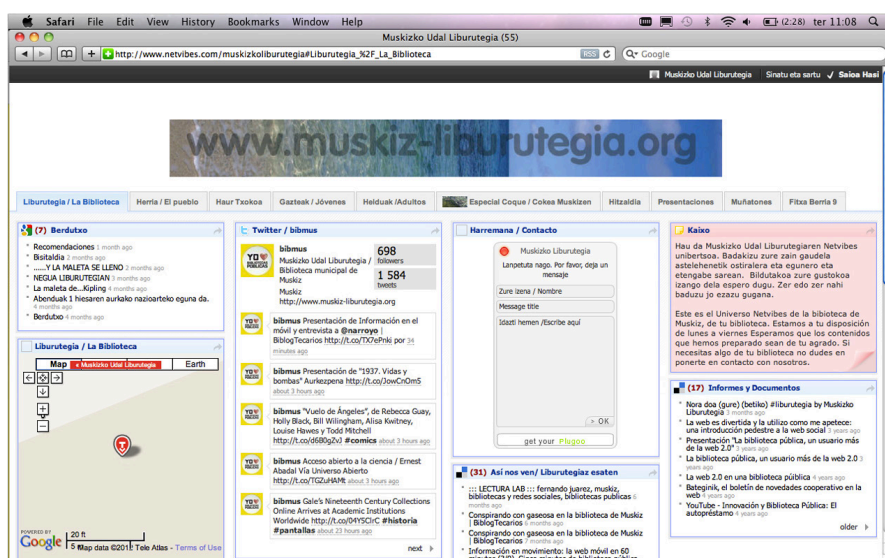


Figura 8. Página web da BPM. Fonte: http://www.netvibes.com/muskizkoliburutegia#Liburutegia_%2F_La_Biblioteca, consultado a 24 de Abril de 2012.

⁶⁶ <https://twitter.com/bibmus>, consultado a 24 de Abril de 2012.

⁶⁷ http://www.netvibes.com/muskizkoliburutegia#Liburutegia_%2F_La_Biblioteca, consultado a 24 de Abril de 2012. À data da conclusão desta investigação, esta página já não se encontrava online.

4. Bibliotecas públicas portuguesas na web

4.1. Panorama das bibliotecas públicas portuguesas na web

O aumento significativo de utilizadores de internet em Portugal, a crescente proliferação de informação emergente neste meio e o facto deste ser, atualmente, um recurso predominantemente utilizado pelos internautas para pesquisa de informação (INE/UMIC, 2012; Paisana & Lima, 2012) levaram diversos autores a salientar a importância da integração da internet nos serviços bibliotecários portugueses (Alvim, 2007, 2011; Alvim & Nunes, 2010; Leitão, 2009, 2010, 2012, 2014; Lima & Alvelos, 2012; Nunes, 2003; Ventura, 2002).

Ventura (2002), por exemplo, salientou que a evolução tecnológica que conduziu a um novo sistema informacional e comunicacional requer uma reconfiguração das bibliotecas públicas e dos seus processos de disponibilização de informação para um melhor enquadramento no atual paradigma social, sob prejuízo de uma diminuição progressiva do seu protagonismo social. Para o autor, esta reconfiguração passará por fazer da biblioteca uma instituição híbrida, não só pela diversidade de suportes que constituem as suas coleções (físicos e digitais), mas também “pelo acesso a todo o tipo de recursos electrónicos de informação remota acessível através das redes, o que exigirá a reconceptualização da própria noção de coleção” (p. 143). Neste sentido, as tecnologias devem constituir um meio para ampliar o acesso mais diversificado e generalizado à informação e ao conhecimento e as bibliotecas devem atuar enquanto mediadoras de informação num universo onde proliferam fontes de qualidade questionável.

Nunes (2003) sugeriu que o conceito de “biblioteca identificada com um edifício”, ou seja, com um espaço físico, se reconfigurasse em prol de uma biblioteca ubíqua, cujos serviços prestados à distância, através de plataformas descentralizadas, lhe permitissem aproximar-se dos seus utentes e interagir “com eles, em vez de atuar para eles” (p.16). À semelhança de Ventura (2002), a autora (Nunes, 2003) salientou também a importância da atuação da biblioteca enquanto mediadora de informação no universo eletrónico.

Para Nunes (2003), “a preocupação de preservar, de conservar o documento”, bem como a sobrevalorização “do carácter patrimonial da biblioteca, esquecendo que o património se conserva para as pessoas, e não enquanto entidade abstrata”, repercutiu-se na conceção “de uma imagem da biblioteca fechada em si mesma, antipática, frequentemente muito restritiva e condicionada a uma série de regras” difíceis de compreender pelos cidadãos comuns (p. 100). Segundo a autora, a criação de espaços virtuais como extensão dos espaços físicos e a transformação da biblioteca numa biblioteca em rede permitirão o acesso a serviços sem as condicionantes do espaço e do tempo. Por outro lado, ao proporcionar formas de interação e sociabilização *online*, também será reforçado o papel da biblioteca enquanto espaço comunitário de sociabilização. Acresce, ainda, que o potencial da web para uma interação efetiva com os utentes permitirá um conhecimento mais

profundo destes, nomeadamente, das suas necessidades e expectativas e, neste sentido, contribuirá para o desenvolvimento de melhores serviços e mais adequados aos utentes, seja através do espaço físico ou através do espaço virtual. Por fim, considerando o novo paradigma social marcado por uma forte apetência à virtualização da sociedade, a virtualização da biblioteca contribuirá também para uma nova imagem da instituição em oposição à conceção de uma imagem de *biblioteca fechada em si mesma*.

Alvim (2011) considera que as bibliotecas, enquanto lugares de cultura e de educação no contexto da comunidade, servem um conjunto de objetivos como o de “oferecer aos cidadãos oportunidades e possibilidades de comunicar, de inter-relacionar-se e servir de instrumento para [o] desenvolvimento da comunidade, fomentar a participação do cidadão e participar na sua formação permanente” (p. 40). Neste sentido, a autora sublinha o potencial das tecnologias web 2.0 para estabelecer redes de comunicação no contexto das bibliotecas e para criar um modelo de biblioteca 2.0 dinâmico e cujos serviços se renovam enriquecidos pelo contributo dos cidadãos. Para Alvim, estas tecnologias constituem um importante recurso para efetivar a interação entre os órgãos da biblioteca e os cidadãos, contribuindo para melhor identificar as suas necessidades e expectativas, para determinar o seu grau de satisfação com os serviços da instituição e, assim, desenvolver serviços mais adequados (Alvim, 2011).

São poucos os estudos realizados sobre a utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, nomeadamente sobre tecnologias web 2.0, e a grande maioria destes estudos tem sido desenvolvida no âmbito de investigações de mestrado ou doutoramento, como é o caso da tese de mestrado de Alvim (2011) e das teses de doutoramento de Nunes (2003) e de Leitão (2014). Estes estudos têm evidenciado a importância da utilização de plataformas web para divulgação de programas e atividades das bibliotecas públicas portuguesas, bem como, para ampliar o alcance de determinados serviços a uma comunidade mais ampla (Alvim, 2007, 2011; Leitão, 2012; Nunes, 2003; Lima & Alvelos, 2012). Não obstante, verifica-se que a utilização destas plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas ainda se revela reduzida, não sendo a participação dos utilizadores através das tecnologias web 2.0 particularmente estimulada (Lima & Alvelos, 2012).

O primeiro estudo neste âmbito foi realizado por Nunes e publicado em 2003. A autora identificou, então, 24 sites de bibliotecas públicas portuguesas que apresentavam um conjunto de serviços bibliotecários. Apenas 5 pertenciam a bibliotecas localizadas em capitais de distrito. Nunes (2003) verificou que só 6 bibliotecas apresentavam uma direção com domínio próprio, como por exemplo a Biblioteca Municipal José Régio⁶⁸; 10 bibliotecas apresentavam o site sob o domínio da Câmara Municipal ou de outras plataformas do município onde se inserem, o que evidenciava a sua dependência orgânica destas instituições; e 8 bibliotecas tinham o site incluído na plataforma da Rede de Ciência e Tecnologia, sob o domínio rcts.

Nunes (2003) concluiu na sua investigação que a utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas era ainda reduzida e verificou que 71% das páginas web destas instituições apresentavam pro-

68 www.bm-joseregio.com. A 23 de Setembro de 2014, esta página mantinha-se *online*.

blemas que comprometiam a sua usabilidade e acessibilidade⁶⁹, tais como ligações corrompidas (internas e externas), páginas demasiado lentas a abrir e em determinados casos desatualizadas, títulos e atributos (metadados) inexistentes, entre outros. Na sua investigação, ficou também evidenciado que grande parte das bibliotecas públicas portuguesas utilizava as plataformas web para divulgação de informação básica (como horários e contactos) e do funcionamento geral do seu espaço físico, refletindo uma duplicação de conteúdos dos tradicionais meios de divulgação impressos, tais como folhetos e guias do utente. A utilização de plataformas web para divulgação de informação em constante atualização, como por exemplo as novidades bibliográficas, revelou-se reduzida, denunciando, segundo a autora, “que a utilização da web como meio eficaz de informação regular aos utilizadores, concretamente sobre as coleções e sua atualização, não foi ainda bem compreendida” pelas bibliotecas públicas portuguesas (p. 214). Neste sentido, a utilização da web revelou-se mais frequente enquanto “meio para atrair os utilizadores para a biblioteca física (...) e não como meio diferente de prestação de serviços” (p. 214).

Deste modo, Nunes (2003) salientou a necessidade das bibliotecas públicas utilizarem a web para descentralizarem os serviços do seu espaço físico, para criarem novos ambientes que permitam aos cidadãos uma aprendizagem autónoma e crítica, bem como para o próprio exercício da cidadania. Realçou a importância de se estabelecerem redes de cooperação, a partir das plataformas web, para assegurar a prestação de serviços de conhecimento e para assegurar o cumprimento da missão da biblioteca no contexto de “uma sociedade baseada na informação e nas redes” (p. 149). Tendo em conta a falta de meios financeiros, tecnológicos e humanos das bibliotecas públicas para implementarem serviços em plataformas web, até porque muitas destas bibliotecas são de pequena dimensão, a autora sugeriu também que uma possível solução passaria pela cooperação entre estas instituições para a “construção de redes de informação” que prestassem serviços, por exemplo, para “bibliotecas públicas de uma determinada região” (pp. 134-135).

Segundo Alvim (2007), os primeiros blogues de bibliotecas municipais portuguesas datam de 2005, mas até 2007 o número de bibliotecas que utilizava esta tecnologia era residual. Em Março de 2007 foram registadas 12 bibliotecas municipais com blog, e em Outubro desse ano mais 4 bibliotecas. A autora observava então a ausência da apresentação de uma política editorial em grande parte destas plataformas, “importante para criar comunicação, fiabilidade e credibilidade com os utilizadores”, denunciando uma certa “iliteracia que os profissionais possuem na área da gestão e planeamento estratégico” destas plataformas (p. 63). Referiu a dificuldade sentida “na identificação de endereços dos sítios web de potenciais blogues” (p. 46), o que revelava, por si só, deficiências na comunicação e promoção destas plataformas. Alvim salientou ainda a ausência, nos blogues identificados, de hiperligações para blogues de outras bibliotecas públicas e para blogues relacionados com a comunidade, revelando um certo fechamento da biblioteca em si mesma.

Apesar da proliferação de tecnologias web 2.0, nos anos que se seguiram, e de uma forte adesão dos cidadãos portugueses a estas tecnologias, numa investigação realizada por Alvim (2011) sobre a utilização de

69 Note-se que a acessibilidade num site de uma biblioteca pública é um aspeto determinante, considerando que um dos pressupostos fundamentais destas bibliotecas é o acesso a todos.

tecnologias web 2.0 nas estratégias de comunicação de bibliotecas públicas e académicas portuguesas, a autora concluiu que a percentagem de bibliotecas públicas que utilizava estas tecnologias se mantinha reduzida (18,4%), sendo que aquelas que já o faziam nem sempre aproveitavam o seu potencial para melhorar os serviços de informação e comunicação com o público. Ainda que se verificasse um pequeno aumento gradual da utilização de tecnologias web 2.0, a autora observou que esta utilização permanecia “muito dispersa, experimental e de forma não contínua”, denunciando a ausência de uma “política de comunicação bem estruturada para sua aplicação” (p. 113). A mesma constatação ficou evidenciada quando comparados os resultados obtidos entre bibliotecas com página web e sem página web: por um lado, a maior parte das bibliotecas com página web não referenciava, nessas páginas, outras tecnologias web utilizadas; por outro lado, não se verificou um maior aproveitamento das tecnologias web 2.0 de cariz gratuito, pelas bibliotecas que não possuíam página web.

Na sua investigação, Alvim (2011) verificou serem os blogues as plataformas web 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas, tendo sido identificados 31 blogues. Segundo a autora, grande parte das bibliotecas públicas não tinha um site próprio, estando dependentes de sites dos respetivos municípios, e as que tinham um site próprio denunciavam “dificuldade na atualização de conteúdos das páginas, optando, então, por editar um blogue” (p. 76).

No que respeita a redes sociais, Alvim (2011) identificou 15 bibliotecas públicas no Facebook e 16 no Hi5, sendo escassa a utilização de tecnologias que melhor se identificam com serviços tradicionalmente desenvolvidos por estas instituições, entre as quais o Delicious, RSS de novidades bibliográficas ou Wikis.

Alvim (2011) observou que a utilização do Facebook era feita essencialmente para efeitos de marketing, ainda que de uma forma pouco sustentada. Grande parte das bibliotecas optara pela criação de um perfil em vez de uma página, não aproveitando o potencial das ferramentas fornecidas por esta última opção, por exemplo, para analisar dados estatísticos de acessos à página. A autora concluiu também que as potencialidades das tecnologias web 2.0 utilizadas não estavam a ser aproveitadas para estabelecer uma comunicação e uma interação efetiva com os utilizadores. Os resultados revelaram mesmo que “o número de interações da biblioteca com os *amigos*” eram inferiores “ao dos *amigos* com a biblioteca” (p.115). Evidenciaram-se, por oposição, os casos da Biblioteca Pública de Évora e da Biblioteca Pública de Celorico de Basto, cujas publicações mostraram gerar maior número de reações e a interação com os utilizadores se revelou mais frequente, nomeadamente através da dinamização de discussões.

Quanto aos blogues, Alvim (2011) verificou que a interação entre bibliotecários e utilizadores nestas plataformas era escassa, com a agravante das reações dos utilizadores a publicações feitas serem igualmente diminutas. Neste sentido, a autora observou que a utilização de blogues pelas bibliotecas públicas portuguesas demonstrava adequar-se melhor para a disseminação de informação sobre os serviços da instituição e atividades, para marketing e promoção de serviços, e para atualização e agregação de conteúdos. Alvim salientou também a existência de um conjunto de bibliotecas que, não tendo um site próprio, utilizavam estas plataformas como alternativa.

Face aos resultados da sua investigação, Alvim (2011) concluiu que as tecnologias web 2.0 “aparecem nas instituições estudadas porque são uma novidade e uma oportunidade, sem conhecimento por parte delas das potenciais vantagens da sua utilização e sem nenhuma agenda estratégica para a sua realização” (p. 117). Neste sentido, a autora sublinhou, por um lado, a importância do planeamento de estratégias de comunicação no contexto destas tecnologias e, por outro lado, a necessidade de dar formação aos profissionais das bibliotecas sobre a utilização dessas tecnologias, observando que a formação é “pouco valorizada e substituída pelo voluntarismo e autodidaxia de pessoas individuais” (p. 118).

Ainda que os estudos sobre a utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas fora do âmbito de investigações de mestrado e doutoramento sejam escassos, podemos observar um conjunto de dados sobre esta questão nos estudos estatísticos desenvolvidos anualmente pela DGLAB (2012b) “com o objetivo de recolher informação sobre os recursos disponíveis e os serviços prestados nas bibliotecas” públicas da RNBP (p. 2). No que respeita à utilização de plataformas web, os dados são limitados, mas permitem observar presenças na web através de páginas próprias e através das principais plataformas web 2.0. Assim, em 2012, 56% das bibliotecas públicas da RNBP indicaram ter um sítio web (DGLAB, 2012b), entendendo-se por sítio web um “domínio próprio na Internet constituindo um conjunto de páginas publicadas pela biblioteca para acesso a informação e recursos bibliotecários” (DGLAB, 2012a, p. 9). Em 2013, apenas mais 1% indicou ter um sítio web. Em 2012, 15% indicaram possuir um blog e em 2013, 16%. Em 2012, 49% indicaram estar presentes em redes sociais, tais como Facebook ou Twitter, percentagem que aumentou para os 57% em 2013 (DGLAB, 2012b, 2013b). Estes resultados, apesar de muito restritivos, denunciavam uma reduzida utilização das tecnologias web 2.0, ainda que se verificasse um aumento da utilização de redes sociais, à semelhança do que tem acontecido noutros países (American Library Association, 2014; Rogers, 2010).

No que respeita ao catálogo bibliográfico, em 2012, 95% das bibliotecas públicas da RNBP indicaram tê-lo informatizado, mas apenas 61% o disponibilizavam *online* (DGLAB, 2012b). Em 2013 os valores foram muito similares, tendo 96% indicado possuir o catálogo informatizado e 61% *online* (DGLAB, 2013b).

Os resultados dos estudos da DGLAB (2012b, 2013b) não permitem retirar grandes conclusões sobre a utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas e nenhuma conclusão sobre o aproveitamento do potencial destas tecnologias para estimular a participação e o envolvimento dos cidadãos nos serviços e atividades da biblioteca. Neste sentido, as investigações de mestrado e doutoramento, já referidas, constituem, atualmente, o instrumento com mais dados e resultados neste âmbito.

Leitão (2012) fez uma análise da aplicação de tecnologias web 2.0 aos catálogos das bibliotecas para melhorar as suas funcionalidades. Segundo o autor, estas tecnologias podiam ser utilizadas para enriquecer os conteúdos do catálogo através da participação dos seus utilizadores, cujos contributos poderiam ser descritos na associação de comentários às obras, críticas literárias, palavras chave (*tags*) ou classificações. Sublinhava, também, a importância de tecnologias como os canais RSS para criar sistemas de alerta de novidades e recomendações personalizadas. Da análise feita, Leitão (2012) verificou que apenas 15,8% dos catálogos de bibliotecas públicas da RNBP utilizavam RSS, sendo estes canais disponibilizados essencialmente no âmbito

dos resultados de pesquisa. Em pouco mais de 50% das situações, eram utilizados para alerta de novidades, e em menos de 44% dos casos estes canais estavam associados a áreas como o Plano de Leitura Nacional, Destaques, Biblioteca Digital, Coleções Especiais e Fundo Local.

A percentagem de catálogos que permitia a participação do utilizador era igualmente reduzida (18,8%), sendo esta participação consubstanciada essencialmente em três possibilidades: adicionar palavras chave (*tags*) aos registos bibliográficos, adicionar comentários às obras do catálogo ou classificá-las a partir de uma escala pré definida. Apesar do autor ter identificado estas três formas de participação, verificou que estas não eram aplicadas de modo uniforme, existindo apenas cinco casos de catálogos em 19 (26,3%) que permitiam a atribuição de palavras chave, e sendo as opções de classificar e comentar as mais frequentes (respetivamente 84,2% e 94,7% dos casos). Apenas em dois casos foi verificada a conjugação destas três formas de participação (Leitão, 2012).

Nesta análise, ficou, ainda, evidenciada uma reduzida taxa de participação dos utilizadores nestes catálogos, tendo sido os comentários produzidos por estes praticamente nulos, e tendo sido o sistema de classificação um pouco mais utilizado. Embora não se tenha avançado com um estudo que permitisse justificar esta reduzida taxa de participação, Leitão (2012) observou que a participação do utilizador nestes catálogos era sujeita a uma identificação prévia, podendo este fator constituir um potencial inibidor para o ato de participar.

Segundo Leitão (2012), apesar de terem sido encontrados exemplos da utilização de tecnologias web 2.0 nos catálogos das bibliotecas públicas portuguesas, a abordagem destas nestes catálogos ainda se enquadrava dentro do paradigma anterior, ou seja, pouco exploravam o potencial da participação e dos contributos dos utilizadores para enriquecer o catálogo e melhorar o sistema de pesquisa, adequando-o melhor aos interesses de cada utilizador.

Na sua investigação de doutoramento, Leitão (2014) concluiu também que, apesar de ter aumentado a adesão das bibliotecas públicas às tecnologias web 2.0, nos últimos anos, estas bibliotecas ainda não utilizavam as ferramentas de sociabilização disponíveis, sendo reduzida a interação da instituição com o público. As tecnologias web 2.0 eram maioritariamente utilizadas para difundir notícias sobre atividades e para promoção do livro e da leitura, e não eram utilizadas enquanto meio para prestação de serviços. O autor verificou também a ausência de estratégias na abordagem às plataformas web 2.0, o que se tem repercutido, em vários casos, na falta de normalização dos conteúdos publicados e na falta de uma periodicidade regular de publicações, entre outros aspetos. À semelhança de Alvim (2011), Leitão (2014) verificou existir uma ausência de conhecimentos no domínio das tecnologias web 2.0 por parte dos profissionais das bibliotecas, bem como, dificuldades de formação neste âmbito.

Os estudos e investigações citados, embora demonstrem um aumento gradual da utilização de plataformas web e de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas, evidenciam a ausência de estratégias de comunicação nestas plataformas, o que se reflete na falta de aproveitamento do seu potencial para interagir com os cidadãos, para envolvê-los nas atividades e serviços da biblioteca e para ampliar o alcance destes potenciais utentes. Neste sentido, M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 de Dezembro, 2013) salientou que

grande parte dos profissionais das bibliotecas poderá ainda não ter compreendido bem a sociedade contemporânea e, portanto, “ainda não assimilaram bem o uso (...) da internet, e muito menos, da web 2.0 e do conceito de biblioteca 2.0”, verificando-se que, modo geral, estas ferramentas têm sido utilizadas como ferramentas de marketing para uma comunicação unidirecional, “e não potenciando as suas valências”. Segundo a autora, isto deve-se, em parte, a dois fatores, designadamente a “falta de formação base de muitos bibliotecários” e a “falta de recursos humanos”, pelo que a atuação nestas plataformas poderá estar mais relacionada com o perfil e apetência do bibliotecário do que com uma estratégia de marketing e de comunicação definida pelos órgãos superiores da biblioteca.

É nossa convicção que a utilização de plataformas web, nomeadamente das tecnologias web 2.0 disponíveis gratuitamente na web, poderá contribuir, de facto, para melhorar significativamente determinados serviços da biblioteca. Por um lado, o potencial interativo destas tecnologias viabiliza uma interlocução mais efetiva com os cidadãos, utentes e potenciais utentes da biblioteca, permitindo aos bibliotecários um conhecimento mais aprofundado das necessidades e expectativas desses cidadãos para a criação de serviços mais adequados, bem como, avaliar continuamente os resultados dos serviços prestados. Por outro lado, estas tecnologias fornecem formas alternativas e económicas de disponibilização de serviços, ampliando o seu alcance e a sua eficácia.

Em Portugal, a percentagem de utilizadores de internet tem vindo a aumentar exponencialmente, sendo muito expressiva nas gerações mais novas. Segundo o relatório da Obercom (Cardoso et al., 2014), referido anteriormente, 94,1% dos indivíduos com idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos utilizam internet, bem como 85,8% dos indivíduos com idades compreendidas entre os 25 e os 34 anos. Um estudo realizado por Quick, Prior, Toombs, Taylor e Currenti (2013) revela que são precisamente estas gerações as que apresentam uma maior percentagem de utentes de bibliotecas públicas portuguesas: 33% dos indivíduos com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos utilizam estas instituições, bem como 13% dos indivíduos com idade compreendida entre os 25 e os 39 anos; a percentagem de utilizadores vai diminuindo à medida que a idade aumenta, chegando aos 2% no grupo de indivíduos com idade superior a 65 anos. Verificou-se ainda que a maior percentagem de utentes é estudante (51%).

O estudo da Obercom (Cardoso et al., 2014) regista também uma elevada percentagem de utilizadores diários de redes sociais, sendo a plataforma Facebook a mais utilizada. Estes resultados evidenciam, igualmente, a importância de uma atuação das bibliotecas públicas portuguesas nestas plataformas, ou seja, da definição de uma estratégia de comunicação integrada que inclua práticas desenvolvidas na web, seja através de um site próprio, seja através de tecnologias web 2.0, nomeadamente de redes sociais.

4.2. O caso da Biblioteca Pública Municipal do Porto

A BPMP é uma biblioteca de fundos patrimoniais, atualmente considerada como uma das bibliotecas mais importantes de Portugal, atendendo ao seu vasto património de coleções únicas no país, e de uma riqueza histórica e cultural considerável.

Fundada a 9 de Julho de 1833 pelo Rei D. Pedro IV, com a designação de Real Bibliotheca Pública da Cidade do Porto, a BPMP foi a primeira biblioteca pública distrital do país⁷⁰, servindo de depósito das livrarias de ordens religiosas extintas, aquando do regime liberalista (Melo, 2004). Os seus fundos primitivos incluíram coleções oriundas de conventos como o Convento de Santo António da Cidade, o Convento de São Bento da Vitória, o Mosteiro de Tibães ou o Convento de Santa Cruz de Coimbra, entre outros. Destas coleções faziam parte diversos manuscritos, destacando-se, por exemplo, a medieval “livraria de mão”, uma das principais bibliotecas medievais portuguesas, proveniente do Convento de Santa Cruz de Coimbra. Constituída por 93 volumes (Cabral, 2000), incluía obras como o *Testamentum Vetus* do séc. XII; o *Livro das Aves* do séc. XIII; ou o *Diário ou Roteiro da viagem que em descobrimento da Índia pelo Cabo da Boa Esperança fez Dom Vasco da Gama em 1497*, atribuído a Álvaro Velho, marinheiro que ia a bordo da nau São Rafael, e que constitui o único manuscrito conhecido deste relato; entre outras obras (Cabral & Meireles, 1998).

Os fundos primitivos da BPMP incluíram também diversas obras provenientes de particulares considerados, então, de algum modo implicados no crime de “Alta Traição” do regime liberalista por serem seguidores do irmão de D. Pedro IV, D. Miguel, um absolutista que tentou apoderar-se do trono enquanto o seu irmão se encontrava no Brasil (Cabral, 1984). Destes particulares, destacaram-se o Bispo do Porto, D. João de Magalhães e Avelar, cuja livraria contemplava cerca de 36.000 volumes e aproximadamente 300 manuscritos; o médico Almeida, cuja livraria era preciosa pelos seus livros de Medicina; ou o Visconde de Balsemão, com coleções constituídas por 278 manuscritos e 5.000 volumes; entre outros. Estima-se que no seu conjunto os fundos primitivos da BPMP fossem constituídos por quase 100.000 volumes (Barata, 2003; Cabral, 1984; Cabral & Meireles, 1998)⁷¹.

Subjacente à sua fundação, estava a filosofia liberalista que considerava a ignorância como inimiga da liberdade e defendia a abertura do ensino público para todos e não para elites, sendo atribuída às bibliotecas públicas um papel complementar no sistema de instrução em Portugal (Cabral, 1984; Ventura, 2002). No relatório que precedeu o decreto que instituiu a inauguração da BPMP, Cândido José Xavier (Xavier, 1836), então Ministro do Reino, apelava para a necessidade e importância da criação de uma biblioteca pública na cidade do Porto, sublinhando que:

A ignorancia é a inimiga mais irreconciliavel da Liberdade; e se a missão de um Governo é satisfazer as necessidades da Sociedade, o seu primeiro dever é sem dúvida preparar, e dar aos seus administrados a instrucção necessaria para desenvolverem a sua intelligencia, como uma justa garantia dos Direitos, que lhes confere, e como uma compensação devida pelas obrigações, que lhes impõe. (p. 240)

Neste sentido, Cândido José Xavier (Xavier, 1836) defendia que o estabelecimento de bibliotecas públicas “é o complemento de todo o Systema instrutivo, e não será sem fundamento dizer-se que pelo número des-

70 À data da fundação da BPMP existiam apenas duas bibliotecas cujo modelo se aproximava ao de biblioteca pública: a Biblioteca Nacional e a Biblioteca Pública de Évora (Passos, 2011). Apesar da fundação da Biblioteca Pública de Évora ser anterior à fundação da BPMP, esta só foi considerada como biblioteca pública distrital posteriormente (Melo, 2004).

71 Não existem registos precisos sobre o número de volumes reunidos, em parte por não haver à data nem nas décadas que se seguiram uma catalogação completa das obras.

tes estabelecimentos em cada um dos Paizes civilizados se póde avaliar sem êrro a Instrucção comparativa dos seus habitantes” (p.241), dando como exemplo as bibliotecas públicas de França sob a dependência do Governo.

Reconhecendo a importância da BPMP na cidade do Porto e região nortenha, D. Pedro IV determinou que fossem incorporadas nos seus fundos todas as obras que viessem a pertencer à cidade por arrematação, adjudicação ou execução, e decretou que fosse entregue a esta biblioteca um exemplar de toda e qualquer obra impressa em Portugal (Cabral, 1984), decreto que veio, mais tarde, a constituir o princípio de Depósito Legal (Guichard, 1995). Este aspeto foi essencial para o desenvolvimento de valiosas coleções a nível patrimonial e cultural, transformando esta biblioteca na segunda biblioteca do país, precedida apenas pela Biblioteca Nacional, sucessora da Real Biblioteca da Corte que, à data da fundação da BPMP, já recebia um exemplar de todas as obras publicadas no país. Não obstante os ideais liberais e a sua aceção do papel de biblioteca pública, a natureza e características dos fundos bibliográficos da BPMP, dos quais uma grande parte se encontrava em língua latina ou noutros idiomas estrangeiros, conferiram a esta instituição, desde logo, um carácter mais elitista e orientado a um público com instrução superior, à semelhança do que, aliás, acontecia noutras bibliotecas públicas criadas à data, nas mesmas circunstâncias⁷² (Passos, 2011; Ventura, 2002).

A BPMP foi instalada inicialmente no edifício do Hospício de Santo António de Vale da Piedade, na Cordoaria, posteriormente no Paço Episcopal e, em 1942, mudou-se para o Convento de Santo António da Cidade, em S. Lázaro, onde ainda hoje se mantém. O primeiro registo de abertura ao público, ainda que parcial, data de Setembro de 1836, três anos após a sua fundação, nas instalações do Paço Episcopal, sendo de 1838 o primeiro registo conhecido da presença de leitores (Cabral, 1984; Cabral & Meireles, 1998).

Desde a sua fundação, foi determinado que a BPMP seria administrada pela Câmara Municipal do Porto⁷³ que ficaria responsável pelo custeamento das despesas de manutenção e conservação dos seus bens, bem como pela aquisição de obras, brochuras e folhas periódicas consideradas mais interessantes a nível internacional (Cabral, 1984). Volvidos quase dois séculos, esta biblioteca mantém-se sob a tutela da Câmara Municipal, não tendo autonomia financeira, nem administrativa.

Os decretos estipulados aquando da fundação da BPMP (nomeadamente o que veio a constituir o de Depósito Legal), bem como as numerosas ofertas de particulares, ao longo de quase dois séculos, e um conjunto de aquisições feitas pela própria biblioteca em períodos de maior estabilidade contribuíram para que esta instituição reunisse um vasto e valioso património que, atualmente, conta com cerca de 1,5 milhões de documentos, o que corresponde a uma ocupação aproximada de 25 km de espaço em estantes (P. Bonifácio⁷⁴, comunicação pessoal, 4 de Dezembro, 2012). Estas coleções contemplam obras como “livrarias” medievais,

72 É de referir que, mesmo quando foram criadas as bibliotecas populares, manteve-se esta dicotomia entre o erudito e o popular na BPMP. Joaquim Costa (citado em Passos, 2011, p. 541), director desta biblioteca entre 1934 e 1947, caracterizava a BPMP, num relatório de 1938, como sendo “ao mesmo tempo de carácter erudito e popular”, apontando um conjunto de inconvenientes decorrentes desta dicotomia.

73 Não obstante, apenas a 27 de Janeiro de 1876 foi decretada a passagem desta biblioteca de *Real Biblioteca* a Biblioteca Municipal e, portanto, considerada como estabelecimento municipal (Cabral & Meireles, 1998).

74 Cordenadora da Sala de Leitura Geral.

manuscritos que datam desde o século IX até à atualidade, incluindo manuscritos musicais com peças do século XV ao século XIX; impressos raros que marcam um período temporal desde o século XVI até à atualidade, destacando-se 250 obras impressas nos primeiros anos da imprensa e das quais 5 edições foram impressas em Portugal; cartografia de várias épocas, salientando-se a cartografia manuscrita setecentista; iconografia que reúne obras como desenhos aguarelados do século XVIII sobre zoologia e botânica do Brasil, e estampas de motivos religiosos oriundas do século XVII ao século XX; espólios de ilustres escritores e outras personalidades como Ramalho Ortigão, Júlio Diniz, Camilo Castelo Branco, Guerra Junqueiro, António Nobre, Gago Coutinho, Almeida Garrett ou Alexandre Herculano, entre muitos outros; coleções de correspondência de escritores e outras personalidades que marcaram os séculos XIX e XX, tais como Teófilo Braga, João de Deus, Guido Batteli, Teixeira de Pascoais, Camilo Castelo Branco, Eça de Queirós, António Nobre ou Aquilino Ribeiro; uma valiosa coleção de periódicos, considerada como a segunda melhor coleção do país (a seguir à coleção da Biblioteca Nacional), o que se deve em parte à receção de todos os periódicos editados no país, desde a sua fundação em 1833⁷⁵; e uma coleção de painéis de azulejos, com espécies que vão desde o século XV até finais do século XVIII (Cabral & Meireles, 1998)⁷⁶.

Nas instalações da BPMP são disponibilizadas diferentes salas consoante o tipo de consulta ou atividade que os utentes pretendem fazer, designadamente: uma Sala Infanto-Juvenil dedicada ao público mais jovem e cujas obras se encontram em regime de livre acesso; Sala do Catálogo/ Referência, onde o utente faz a sua pesquisa nos catálogos convencionais (físicos) e informatizados da biblioteca⁷⁷; Sala de Leitura Geral, onde o utente pode consultar, presencialmente e através de requisição, as publicações do fundo geral da BPMP; Sala de Leitura de Manuscritos & Reservados, para uma consulta presencial de fundos e coleções especiais, nomeadamente de manuscritos, impressos raros, cartografia, iconografia e objetos tridimensionais; e Sala de Leitura de Livre Acesso, onde são disponibilizadas diversas obras para consulta em regime de livre acesso e para empréstimo domiciliário⁷⁸.

75 Esta coleção compreende atualmente exemplares de edições publicadas desde o ano de 1641 (P. Bonifácio, comunicação pessoal, 4 de Dezembro, 2012).

76 Embora se considere pertinente e necessário mencionar aqui um conjunto de espécies que fazem parte das coleções da BPMP para demonstrar a real importância desta instituição a nível nacional, e mesmo internacional, os exemplos referidos constituem uma ínfima amostra das suas coleções, não cabendo na presente investigação uma exemplificação mais extensa destas coleções. Remete-se, por isso, para a obra de Cabral e Meireles (1998) com uma identificação e descrição do que consideram como os *Tesouros* desta biblioteca.

77 Existem 4 gerações de obras catalogadas na BPMP. A 1ª geração corresponde aos Fundos Primitivos, sendo a sua catalogação da autoria de Alexandre Herculano, primeiro bibliotecário desta instituição, a par de Diogo de Góios Lara e Andrade. Estes catálogos estão ainda em volume e são manuscritos, contendo as cotas mais antigas, com obras editadas entre 1510 e 1860, altura em que foram trancados. A divisão de obras é feita por temáticas, e dentro destas ordenada alfabeticamente pelo nome do autor ou, na ausência de identificação deste, pelo título da obra. A 2ª geração de obras corresponde ao primeiro catálogo formado por fichas, ainda manuscritas, e abrange títulos que vão até 1948. Como os catálogos da 1ª geração foram trancados em 1860, obras datadas de séculos anteriores que deram entrada na BPMP posteriormente a 1860, por compra, legado ou oferta, foram referenciadas no catálogo de 2ª geração. A cada obra correspondem 2 fichas sendo que uma a referência pelo nome do seu autor e outra a referência pelo seu título. A 3ª geração compreende obras que deram entrada na BPMP através de depósito legal, editadas sobretudo entre 1948 e 1990. Estas encontram-se referenciadas em catálogos também formados por fichas, mas datilografadas, podendo a pesquisa ser feita segundo 3 formas de categorização: autor e obras anónimas (Catálogo Onomástico), título (Catálogo Didascálico) e assuntos (CDU - Classificação Decimal Universal). A 4ª geração corresponde ao catálogo em linha, o catálogo informatizado e disponibilizado *online* que contém obras com data posterior a 1990, bem como obras que, sendo anteriores a esta data, foram solicitadas por utentes após a entrada em vigor deste catálogo e, por isso, indexadas aquando da sua solicitação. Permite formas de pesquisa mais variadas e combinadas, como por exemplo, autor/editora ou autor/título (P. Bonifácio, comunicação pessoal, 4 de Dezembro, 2012).

78 Informação retirada do site da BPMP – <http://bmp.cm-porto.pt/bpmp>, consultado a 21 de Outubro de 2014.

Até à inauguração da Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG), em 2001, a BPMP, para além da sua vertente patrimonial, assumiu um papel essencial na promoção e divulgação da leitura pública na cidade, sendo a única biblioteca pública municipal do Porto. Com a abertura da BMAG, uma biblioteca criada através da RNBP e, portanto, orientada para a promoção da leitura pública, acentuou-se a predominância do carácter patrimonialista da BPMP, sobressaindo o seu papel de biblioteca de conservação e de depósito legal. Não obstante, esta instituição procurou manter sempre a sua vertente de leitura pública, nomeadamente através da Sala de Leitura de Livre Acesso e da Sala Infanto-Juvenil. Segundo nos foi reiterado pela coordenadora destas salas (A. Chaves, comunicação pessoal, 11 Dezembro, 2012), a BPMP tem procurado complementar as ações da BMAG no domínio da promoção da leitura pública numa área geográfica diferente e mais empobrecida, dando ênfase, em simultâneo, aos seus fundos patrimoniais que constituem um precioso retrato da história da sociedade.

A BPMP possui, assim, e à semelhança da BMAG, um serviço de empréstimo domiciliário e desenvolve diversas atividades no âmbito da promoção da leitura, conforme divulgado no seu próprio site⁷⁹, entre as quais encontros com escritores, apresentações de livros, hora do conto, oficinas de escrita, oficinas de teatro, oficinas de expressão plástica e oficinas de ilustração, e exposições nos claustros da biblioteca com materiais da própria biblioteca e/ou provenientes de outras entidades ou instituições. Estas iniciativas desenvolvidas pela BPMP demonstram um esforço da instituição para uma maior integração na comunidade onde se insere, em oposição a uma imagem mais elitista geralmente associada em função do seu carácter patrimonialista.

Salienta-se, também, a criação da Biblioteca Sonora da BPMP há mais de 40 anos, perspetivando uma resposta mais orientada para um grupo de utentes específicos, portadores de deficiência visual (cegos e amblíopes), através da disponibilização de uma vasta coleção de obras gravadas. Esta biblioteca serve uma população que ultrapassa largamente as fronteiras da cidade do Porto e mesmo da região do norte do país. Segundo consta no seu site⁸⁰, os livros gravados são utilizados por um público muito abrangente, de diversas faixas etárias, níveis de ensino e profissões variadas, oriundos de todo o país e, mesmo, do estrangeiro. A qualidade dos serviços da Biblioteca Sonora da BPMP, bem como os princípios subjacentes à sua criação, designadamente o princípio da inclusão social, tornaram esta biblioteca numa referência, sendo os seus serviços utilizados também por outras bibliotecas e associações socioculturais, centros de reabilitação, escolas e equipas de apoio educativo, serviços de apoio a estudantes universitários, entidades de países de expressão oficial portuguesa, entre outras entidades e instituições. Mais recentemente, foi criado a Biblioteca Sonora Digital, na sequência da Biblioteca Sonora da BPMP, um repositório electrónico de áudio livros, também de acesso restrito a cidadãos portadores de deficiência visual⁸¹, que disponibiliza *online* mais de 700 títulos.

No decorrer desta investigação, foram realizadas diversas entrevistas a profissionais da BPMP, grande parte

79 <http://bmp.cm-porto.pt>, consultado a 21 de Outubro de 2014.

80 <http://bmp.cm-porto.pt/bibliotecasonora>, consultado a 21 de Outubro de 2014.

81 O acesso a este repositório é gratuito mas restrito a portadores de deficiência visual, sendo, por isso, requerida autenticação ao utilizador para usufruir deste serviço.

deles coordenadores das salas e departamentos desta instituição. Destas entrevistas não ficou clarificado o posicionamento da BPMP, prevalecendo uma dicotomia entre uma biblioteca patrimonialista e uma biblioteca de leitura pública (ainda que não pertencente à RNBP). Neste sentido, não sendo possível clarificar com precisão as intenções desta instituição de modo a que produzam uma visão tangível, e na ausência dessa visão, esta investigação irá ancorar-se na realidade tangente observada, complementada com as informações decorrentes dos inquéritos realizados aos profissionais desta instituição e aos seus utentes.

A Sala de Leitura de Livre Acesso e a Sala Infanto-Juvenil, iniciativas como a Biblioteca Sonora e as diversas e frequentes atividades de animação cultural promovidas pela BPMP evidenciam a intenção de uma maior integração da instituição na comunidade onde se insere e, sobretudo, a intenção de um posicionamento segundo os pressupostos definidos e defendidos pelo Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas (Unesco, 1994). No entanto, devido à natureza histórica e proveniência⁸² das coleções da BPMP, prevalece claramente a vertente patrimonialista. O acesso às obras na Sala de Leitura Geral é mediado por profissionais que recebem os pedidos dos utentes, remetem as suas solicitações para os depósitos e atribuem ao utente um lugar na sala para fazer a sua consulta. Na Sala de Leitura de Livre Acesso são disponibilizados apenas 13 mil documentos do seu fundo bibliográfico para consulta em regime de livre acesso, o que equivale a menos de 1% dos seus títulos, sendo grande parte destes passível de empréstimo domiciliário. É também disponibilizado um conjunto de jornais e revistas para consulta local. Na Sala-Infanto Juvenil são disponibilizados cerca de 7000 títulos em regime de livre acesso. Neste sentido, a maior parte das suas coleções só pode ser consultada nas instalações da BPMP, na Sala de Leitura Geral ou na Sala de Leitura de Manuscritos & Reservados⁸³, por pertencer ao fundo patrimonial da biblioteca, ou seja, não foram adquiridas pela Câmara Municipal do Porto, tendo dado entrada na biblioteca através de depósito legal, doações ou legados.

O valor patrimonial e histórico dos fundos da BPMP diferencia, claramente, esta instituição de outras bibliotecas municipais, nomeadamente das bibliotecas da RNBP, e aproxima-a mais de bibliotecas públicas patrimoniais, como por exemplo, a Biblioteca Nacional, a Biblioteca Pública de Évora ou a Biblioteca Pública de Braga. Assim, a BPMP serve um público que ultrapassa largamente a comunidade portuense. Pela sua especificidade, para além de leitores do município, recebe anualmente visitas de estudantes universitários, investigadores, eruditos e autores de livros, entre outros, oriundos de todo o mundo⁸⁴.

Apesar da relevância da BPMP, não só para a comunidade portuense, mas também a nível nacional e mesmo internacional, em 2012, quando se deu início a este caso de estudo, verificou-se que esta biblioteca não possuía um site próprio, sendo a sua comunicação *online* feita através de uma presença aglutinada e mesclada no portal BAV – Balcão de Atendimento Virtual⁸⁵, uma plataforma da Câmara Municipal do Porto onde são

82 Obras adquiridas por Depósito Legal são consideradas pertença de fundo patrimonial, podendo ser consultadas na biblioteca mas não servindo para empréstimo domiciliário.

83 Informação retirada do site da BPMP – <http://bmp.cm-porto.pt/bpmp>, consultado a 21 de Outubro de 2014.

84 Existem registos de visitas oriundas de países tão longínquos como a Índia, Japão, Tailândia ou Emirados Árabes.

85 <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/Paginas/bibliotecapublicamunicipaldoporto.aspx>, consultado a 11 de Novembro de 2012.

agregados diversos conteúdos do município. Possuía também um OPAC localizado numa outra plataforma independente do BAV⁸⁶. A ausência de bibliografia sobre uma eventual utilização de plataformas web pela BPMP, para as suas práticas comunicativas ou para a prestação de serviços, ficou igualmente evidenciada. Salientou-se, contudo, a investigação de mestrado de Vieira (2003) que, não sendo centrada na BPMP, mas sim num caso de estudo desenvolvido na BMAG, acabou por trazer propostas e levantar questões extensíveis a ambas as bibliotecas, uma vez que as duas se encontravam sob a alçada do Departamento Municipal de Bibliotecas do município do Porto.

Na sequência dos trabalhos desta investigação de mestrado que perspetivava a criação de novos serviços bibliotecários aproveitando o potencial de Tecnologias da Informação e Comunicação disponíveis, Vieira (2003) apresentou uma proposta aos responsáveis pela BMAG onde era delineado um conjunto de serviços e características a serem desenvolvidos através de um portal web. Eram incluídos serviços prestados exclusivamente pela biblioteca, como por exemplo, um serviço de apoio ao leitor (*ask a librarian*) e uma área específica para jovens com sugestões de leitura e apoio nos trabalhos de casa, e eram incluídos serviços a serem prestados em parceria com outras instituições, tais como fóruns para discussões temáticas relativas à cidade do Porto. Este projeto visava ampliar a relevância e visibilidade da BMAG junto dos cidadãos portuenses e reforçar o seu papel enquanto “centro da relação com a sua comunidade na prestação de serviços de informação aos seus munícipes” (p. 136).

O portal web, e mais concretamente os serviços nele disponibilizados, permitiria à biblioteca, segundo Vieira (2003), descentralizar a sua atuação do seu espaço físico e contribuiria para estabelecer novos laços entre biblioteca e utentes, assumindo a primeira um papel predominante enquanto “dinamizadora de comunidades de utilizadores” (p. 124). Embora esta proposta fosse pensada apenas para a BMAG, o autor deixava uma ressalva que a concretização de um projeto desta natureza deveria ter em vista, a seu tempo, a extensão das suas funcionalidades à BPMP.

Segundo Vieira (2003), esta proposta terá sido recebida com alguma relutância pelos responsáveis da BMAG, em parte pela falta de recursos humanos especializados e financeiros, sendo também salientada a impossibilidade de construir um portal exclusivo a esta biblioteca, uma vez que qualquer projeto desta natureza teria de envolver desde o seu início os serviços prestados pela BPMP.

No decorrer desta investigação de mestrado e procurando materializar um conjunto de propostas, Vieira (2003) desenvolveu um protótipo de um portal web para as bibliotecas municipais do Porto e apresentou-o na BMAG, tendo sido “a única reticência colocada”, a “possibilidade de os leitores disporem de um espaço de publicação livre, na internet, o que constituiria, segundo os membros da Biblioteca, um foco potencial de dificuldades, já que seria necessário uma atenção suplementar a dedicar aos conteúdos lá colocados” (p. 123).

Pese embora os esforços desenvolvidos pelo autor e a prototipagem de um portal web que, entre outros fa-

86 <http://bibliotecas.cm-porto.pt>, consultado a 11 de Novembro de 2012.

tores, perspectivava estabelecer um relacionamento mais próximo entre a BMAG e os cidadãos portuenses e, deste modo, prestar melhores serviços, este projeto não chegou a ser concretizado pelo autor (Vieira, 2003). Segundo Sequeiros (2010), que também realizou um caso de estudo nesta instituição no decorrer da sua investigação de doutoramento, as sugestões feitas por Vieira ainda aguardavam “luz verde do poder político” (p. 320), passado quase uma década.

No decorrer desta investigação, será demonstrada a importância da utilização de plataformas web, e designadamente de tecnologias web 2.0, para melhorar as práticas de comunicação da BPMP face ao seu público. Por um lado, será argumentada a sua importância considerando esta biblioteca como uma biblioteca municipal que desenvolve regularmente diversas ações de promoção do livro e da leitura pública e que serve uma comunidade específica, os cidadãos portuenses. Neste âmbito, estas tecnologias podem constituir importantes ferramentas para a interlocução com este público, para a identificação das suas necessidades e expectativas e, consequentemente, para a criação de serviços mais adequados.

Por outro lado, será argumentada a importância da utilização de tecnologias web 2.0, considerando a vertente patrimonialista desta biblioteca orientada a um público vasto e disperso pelo mundo, nomeadamente para descentralizar as suas coleções e para estabelecer formas de interação com uma comunidade de utentes e potenciais utentes mais abrangente e, sobretudo, geograficamente distante, ampliando, assim, o alcance dos seus serviços. A utilização de plataformas web para este efeito é já praticada, de certo modo, pela BPMP através de projetos como a Biblioteca Digital da BPMP (BPMP Digit@l), desenvolvida com o intuito de tornar acessível um conjunto de obras e bens culturais de interesse patrimonial, e com o intuito de promover a sua difusão, ou, mais recentemente, através da publicação de obras na Europeana⁸⁷, uma plataforma europeia que perspetiva descentralizar e melhorar o acesso ao património cultural de galerias, bibliotecas, arquivos e museus europeus (Lima & Alvelos, 2014). Não obstante, nestes projetos é manifesta a ausência de formas de interação com os seus utilizadores, podendo estas iniciativas descrever-se essencialmente como um recurso para consulta de obras à distância.

87 http://www.europeana.eu/portal/search.html?query=europeana_dataProvider%3A%22Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+do+Porto%22, consultado a 24 de Outubro de 2014. À data da consulta, apenas 114 itens da BPMP se encontravam nesta plataforma.

Parte II:
Desenvolvimento prático

5. Prospecção estruturante à escala nacional

5.1. Metodologia aplicada

5.1.1. Mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas

Apesar da elevada percentagem de utilizadores de internet em Portugal, sobretudo nas faixas etárias mais novas (Cardoso et al., 2014; Paisana & Lima, 2012), e apesar de serem estas gerações as que apresentam maior percentagem de utentes de bibliotecas (Quick et al., 2013), vários estudos têm evidenciado uma baixa utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, ao longo da última década (Alvim, 2007, 2011; DGLAB, 2012b; Nunes, 2003).

Neste âmbito, numa primeira fase desta investigação, foi desenvolvido um mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas, através do método de observação direta, recorrendo a pesquisas na internet e a fontes bibliográficas onde eram identificadas plataformas utilizadas por estas instituições.

Este mapeamento foi realizado entre Abril e Julho de 2012, partindo de uma listagem de 277 bibliotecas públicas de Portugal Continental, então disponível no portal das bibliotecas da DGLAB⁸⁸. A pesquisa de presenças na web foi feita recorrendo a portais de busca, às plataformas web das Câmaras Municipais e outras plataformas dos municípios onde se encontra cada uma destas bibliotecas, ao Diretório de Bibliotecas de Portugal⁸⁹ e ao portal das bibliotecas da DGLAB⁹⁰. A informação encontrada nestes sites nem sempre se revelou atualizada, nomeadamente no que respeita a presenças em plataformas web 2.0. Deste modo, recorreu-se também às listagens apresentadas por Alvim (2011), as quais permitiram identificar páginas de bibliotecas em redes sociais que não surgiram nas pesquisas anteriores e não se encontravam mencionadas nas próprias páginas web (quando existiam) dessas instituições.

Assim, o mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas foi feito com base nos dados recolhidos, a saber: presenças na web através de um site próprio; presenças na web através de uma página no site da Câmara Municipal (CM) ou noutro site do município onde se insere a biblioteca; presenças na web através de uma página no portal das bibliotecas da DGLAB; e presenças na web através de plataformas web 2.0, designadamente, no Facebook, Twitter, YouTube, Vimeo, Flickr, Delicious e blogues. Os dados recolhidos foram analisados utilizando o software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 21.

88 <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>, consultado a 23 de Abril de 2012.

89 <http://bibliotecas.wetpaint.com/page/BIBLIOTECAS+P%C3%A9BLICAS++Lista+por+Distrito>, consultado diversas vezes entre Abril e Julho de 2012. À data da conclusão desta investigação este diretório encontrava-se em <http://bibliotecas.wikifoundry.com> (consultado a 9 de Janeiro de 2015).

90 <http://rcbp.dglb.pt/pt/Paginas/default.aspx>, consultado diversas vezes entre Abril e Julho de 2012.

Nos casos de bibliotecas com maior presença em plataformas web 2.0, tais como a Biblioteca Pública de Évora, a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras ou a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto, foram observadas ações de comunicação realizadas nestas plataformas, procurando identificar, essencialmente, o tipo de conteúdos publicados e estratégias utilizadas para estimular a participação dos cidadãos.

Uma vez que existiam dados de estudos recentes que apontavam para uma baixa utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas, nomeadamente de redes sociais (Alvim, 2011; Alvim & Nunes, 2010), foi desenvolvido, nesta fase, um questionário, visando identificar os principais fatores que justificam a fraca adesão das bibliotecas a estas tecnologias e, no caso de bibliotecas que as utilizavam, identificar principais vantagens e desvantagens sentidas na sua utilização.

Este questionário, de administração direta (Quivy & Campenhoudt, 2008), foi enviado por email aos diretores de 19 bibliotecas públicas portuguesas: 18 bibliotecas pertencentes a capitais de distrito e 1 biblioteca pertencente ao município de Oeiras. Não se pretendia com este questionário obter dados estatísticos que revertissem para as conclusões finais da investigação, mas sim “encontrar pistas de reflexão, ideias e hipóteses de trabalho” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 70). Por isso, de um lado foi selecionada uma amostra para este questionário considerada representativa de Portugal Continental ao abranger todas as bibliotecas municipais das capitais de distrito, por outro lado, acrescentou-se a esta amostra a Biblioteca Municipal de Oeiras por ser uma biblioteca que, desde 2007, tem investido continuamente na utilização de plataformas web 2.0 para melhorar a eficiência dos seus serviços, nomeadamente através do envolvimento e participação dos cidadãos (Amândio, 2008), destacando-se, assim, da maioria das bibliotecas municipais que fizeram parte do mapeamento realizado. Prevvia-se que esta biblioteca pudesse fornecer informações muito relevantes, nomeadamente no que respeita a vantagens e desvantagens sentidas na utilização destas plataformas.

O questionário era composto por perguntas de resposta aberta. Uma vez que a identificação de plataformas web de bibliotecas públicas portuguesas presente nos sites e portais pesquisados, aquando da realização do mapeamento de presenças na web destas bibliotecas, nem sempre se verificou atualizada, no questionário enviado às bibliotecas perguntou-se, em primeiro lugar, se atuavam em plataformas web 2.0, tais como Facebook, Twitter, Blogues, Flickr, YouTube, LibraryThing, ou outras. No caso de resposta negativa, era pedido que identificassem as principais razões para não se encontrarem presentes nestas plataformas. No caso de resposta afirmativa, solicitavam-se os endereços web das referidas plataformas e pedia-se aos inquiridos que indicassem vantagens e desvantagens sentidas na sua utilização.

Foram recebidas 14 respostas por email. Na ausência das restantes 5 respostas, foi feito um contacto telefónico procurando uma abordagem mais pessoal. Por esta via, foram preenchidos mais 3 inquéritos por administração indireta. Deste modo, foram obtidas um total de 17 respostas.

5.1.2. Inquérito realizado às Bibliotecas Públicas Portuguesas

Considerando os resultados do mapeamento realizado em 2012 e os dados recolhidos na sequência do questionário enviado aos diretores de 19 bibliotecas públicas portuguesas, bem como informações obtidas em entrevistas exploratórias, foram formuladas duas hipóteses para a presente investigação:

- As plataformas web são pouco utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas para comunicar com os cidadãos devido a um conjunto de fatores que ultrapassam a dimensão da insuficiência de recursos humanos, razão mais citada pelos bibliotecários.
- As bibliotecas públicas portuguesas poderão utilizar de forma acrescida o potencial da web social para estimular uma maior interlocução entre biblioteca e cidadãos.

Para averiguar se estas hipóteses se confirmavam de facto, recorreu-se ao método do inquérito por questionário de administração direta. Este método permitiria obter informações mais fiáveis no que respeita a presenças de bibliotecas públicas na web⁹¹ e obter um conjunto de informações, junto dos profissionais destas instituições, relacionadas com a utilização de plataformas web 2.0, essenciais para a verificação das hipóteses. Permitiria também um tratamento quantitativo das respostas e, portanto, uma análise estatística dos dados recolhidos e eventuais correlações (Quivy & Campenhoudt, 2008).

O inquérito (Anexo A) era composto por um conjunto de questões curtas, formuladas de forma simples e objetiva em relação às informações que se pretendiam recolher, sendo previsto um período de cerca de 5 min para o seu preenchimento, um tempo considerado aceitável em inquéritos de administração direta (Hansen et al., 1998). As perguntas eram maioritariamente de resposta fechada e escolha fixa, permitindo ao inquirido maior rapidez no preenchimento do inquérito e facilitando o posterior tratamento de dados (Hansen et al., 1998; Phellas, Bloch, & Seale, 2012); duas questões finais eram de resposta aberta, dando um espaço ao inquirido para tecer comentários e considerações sobre determinados aspetos relacionados com o questionário e o tema abordado (Hansen et al., 1998).

O inquérito foi construído *online*, através de um formulário do Google Drive, e enviado por email, sendo o seu preenchimento feito também *online*. As questões foram elaboradas considerando a revisão da literatura realizada para o enquadramento desta investigação e as informações obtidas nas entrevistas exploratórias já efetuadas, o mapeamento de presenças de bibliotecas públicas portuguesas na web, feito em 2012, e as respostas ao questionário que sucedeu a este mapeamento.

O primeiro grupo de questões visava o enquadramento do tipo de biblioteca e saber se esta pertencia ou

91 No mapeamento realizado em 2012 por observação direta, foi sentida a dificuldade na pesquisa e identificação de endereços de muitas das plataformas web utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas. A informação presente no Diretório de Bibliotecas de Portugal e no portal das bibliotecas da DGLAB nem sempre se revelou atualizada, tendo sido encontradas páginas em plataformas web 2.0 cuja identificação não constava nestes diretórios, nem mesmo no site ou página web institucional da biblioteca, quando estes existiam. Por outro lado, foram encontradas páginas onde não estava explícito se pertenciam oficialmente a uma determinada biblioteca pública ou se eram criadas por um entusiasta ou mesmo profissional dessa biblioteca.

não à RNBP, identificar o número de utentes inscritos e a faixa etária mais frequente no seu espaço físico, saber quantos funcionários trabalhavam nos serviços da instituição e se existia algum funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais da biblioteca, fosse a tempo integral ou parcial. Todas as questões eram de resposta fechada e escolha fixa.

O segundo grupo de questões visava identificar o tipo de plataformas web utilizadas pela biblioteca: perguntava-se se a biblioteca tinha um site próprio, se tinha uma página web oficial inserida no site da CM ou noutro site do município onde se insere (como por exemplo no portal do município, no portal da cultura ou no portal da educação), uma página na plataforma da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas (RCBP) – o atual portal das bibliotecas da DGLAB –, ou se não tinha qualquer página web; perguntava-se se tinha um catálogo bibliográfico *online* (OPAC); e se estava ou não presente em redes ou *media* sociais. Todas as questões eram de resposta fechada e escolha fixa.

Uma vez que o inquérito era feito *online*, o terceiro e quinto grupo de questões só ficavam visíveis para o inquirido no caso deste afirmar que a biblioteca se encontrava presente em redes ou *media* sociais. No terceiro grupo, pretendia-se saber se a biblioteca se encontrava no Facebook, no Twitter, no Flickr, no YouTube, no Vimeo, ou se tinha um blogue. Estas plataformas foram selecionadas com base nos resultados do mapeamento realizado em 2012, porque parte delas eram utilizadas por uma percentagem significativa de internautas portugueses (Cardoso et al., 2014; Paisana & Lima, 2012) e porque vários estudos indicavam serem estas as plataformas mais utilizadas pelas bibliotecas públicas para efeitos de marketing e promoção de serviços (Alkindi & Al-Suqri, 2013; American Library Association, 2014; Boss, 2009; Jain, 2013; Rogers, 2010). Para cada caso em que a biblioteca respondia afirmativamente, era também questionado qual a frequência de atualização de conteúdos nessa plataforma e era solicitado que indicasse se esta atualização era maioritariamente feita por funcionários da biblioteca ou por utilizadores/leitores. Todas as questões eram de resposta fechada e escolha fixa. Por fim, questionava-se se a biblioteca estava presente noutras redes sociais não mencionadas nas questões anteriores (pergunta de resposta fechada e escolha fixa) e, no caso afirmativo pedia-se que identificassem essas plataformas (pergunta de resposta aberta).

No quinto grupo (que também só ficava visível no caso do inquirido afirmar que a biblioteca se encontrava presente em alguma rede ou *media* social), foram colocadas duas questões com vista a identificar vantagens e desvantagens sentidas na utilização destas plataformas para as ações de comunicação da biblioteca. As questões eram de resposta fechada, sendo possível, em cada uma delas, selecionar mais do que uma opção. As opções foram construídas com base nas respostas dadas ao questionário enviado em 2012 a diretores de bibliotecas públicas portuguesas e com base na revisão da literatura. Para vantagens sentidas na utilização de redes e *media* sociais eram fornecidas as seguintes opções: “a gratuidade”; “a facilidade de uso”; “o acesso a um maior número de pessoas”; a possibilidade de “uma maior interação com o público”; e “outra”. Para desvantagens eram apresentadas as opções: “requerem muito tempo na sua aprendizagem”; “requerem muito tempo na atualização de conteúdos”; “tornam a biblioteca vulnerável a comentários menos agradáveis”; “não encontro desvantagens”.

O quarto grupo de questões só ficava visível para o inquirido no caso deste afirmar que a biblioteca não se encontrava presente em nenhuma rede ou *media* social e visava determinar as principais razões para a não utilização destas plataformas. Para o efeito, era colocada uma questão de resposta fechada, escolha múltipla. As opções foram igualmente construídas com base nas respostas dadas ao questionário de 2012 e na revisão da literatura. Como principais razões para a não utilização de redes e *media* sociais eram apresentadas as opções: “escassez de recursos humanos”; “falta de tempo para o fazer”; “ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas”; “a tutela não autoriza a atuação da biblioteca nestas plataformas”; e “outras”. Perguntou-se também, através de uma questão de resposta fechada e escolha fixa, se o inquirido considerava que a atuação nestas plataformas podia ser vantajosa para as práticas comunicativas da biblioteca.

No sexto grupo de questões, visível para todos os inquiridos, pretendia-se saber se a biblioteca utilizava o envio de *Newsletters* por email como meio de comunicação adicional com os utentes e, no caso afirmativo, perguntava-se com que frequência enviava essas *Newsletters*. Ambas as questões eram de resposta fechada e escolha fixa.

A finalizar este inquérito, foram colocadas duas perguntas de resposta aberta e facultativa aos responsáveis das bibliotecas. A primeira pergunta – “Considera que há alguma questão ou informação que deveria estar presente neste inquérito?” – dispunha de um espaço para que os próprios responsáveis das bibliotecas inquiridas pudessem partilhar questões do seu interesse no âmbito das práticas comunicativas nas plataformas web, ou mesmo colmatar a eventual ausência no questionário de determinadas perguntas que considerassem igualmente importantes de analisar. A outra pergunta visava obter dos inquiridos recomendações e sugestões “para o que poderia ser uma melhoria da interlocução entre biblioteca e utilizadores”, complementando, assim, as respostas fornecidas.

O inquérito foi enviado por email através do Google Drive e esteve acessível aos participantes no período que decorreu entre os dias 14 de Junho e 24 de Julho. Foi considerado para este mapeamento o universo das bibliotecas públicas portuguesas identificadas na lista apresentada no portal das bibliotecas da DGLAB⁹², num total de 300 bibliotecas.

O envio do inquérito foi precedido por um contacto telefónico ao responsável de cada biblioteca em que lhe foi explicado o âmbito do projeto de investigação e, mais concretamente, o propósito do inquérito, e solicitada a sua participação. Este contacto visava, por um lado, assegurar um certo grau de comprometimento dos participantes no preenchimento do inquérito, o que poderia resultar numa maior taxa de respostas (Hansen et al., 1998) e, por outro lado, perspectivava-se obter, desta forma, os endereços de email diretos destes responsáveis, minorizando, assim, a probabilidade de emails devolvidos devido a endereços errados ou desatualizados. Nas situações em que não se conseguiu falar com o responsável durante a semana que precedeu o envio deste inquérito, procurou-se efetivar este contacto nos dias que se seguiram. Em determinados

92 Recuperado de <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls>, consultado a 7 de Junho de 2013.

casos fomos informados que o responsável estaria de férias, o que nos levou a manter o inquérito disponível por mais de um mês e a repetir o contacto telefónico, posteriormente.

Este contacto telefónico foi bem sucedido em 224 casos. Em 42 casos não se conseguiu falar pessoalmente com o responsável pela biblioteca, tendo o contacto sido estabelecido com outro funcionário, o qual forneceu o endereço de email para onde deveria ser enviado o inquérito (geralmente do responsável da biblioteca). Não se conseguiu efetuar um contacto telefónico com nenhum funcionário de 34 bibliotecas. Nestes casos, foi enviado o inquérito para o email disponível na página web oficial destas bibliotecas ou, na ausência desta, para o contacto indicado na lista de Bibliotecas Públicas Municipais disponível no portal da DGLAB.

Em determinadas bibliotecas foi indicado, por telefone, que o preenchimento do inquérito teria de ser submetido à aprovação da tutela e noutras situações, ainda que de forma subtil, ficou implícito um certo receio no fornecimento de respostas. Procurando garantir uma fiabilidade acrescida nas respostas, e estando cientes de que a identificação do participante numa iniciativa como esta poderia, em determinados casos, comprometer esta fiabilidade, optou-se por conferir, desde logo, o anonimato ao inquérito, ainda que esta opção possa ter sacrificado uma interlocução pessoal, a posteriori, que permitisse aprofundar determinadas respostas. Não obstante o receio implícito num conjunto de responsáveis de bibliotecas públicas com quem foi estabelecido contacto telefónico e, em determinados casos ter sido manifestada a indisponibilidade de tempo para o preenchimento do inquérito, a grande maioria dos responsáveis manifestou interesse em colaborar.

O inquérito foi enviado por email, através do Google Drive, no dia 14 de Junho de 2013, pelas 18 h 30 min, juntamente com uma descrição sumária do que se pretendia, tempo previsto para o seu preenchimento e garantia da confidencialidade das respostas, bem como, o contacto de telefone e email da investigadora, informações que conferiam ao inquérito um carácter mais pessoal, o qual poderia contribuir para uma maior taxa de respostas (Monroe & Adams, 2012).

Dos 300 inquéritos enviados, 14 foram devolvidos pelo sistema com uma mensagem de erro, indicando a inexistência ou suspensão da morada de email destinatária. Na impossibilidade de uma resposta às chamadas telefónicas realizadas para as instituições em que o email veio devolvido, reduziu-se o universo de bibliotecas públicas portuguesas em estudo para 286.

Minutos após o envio do inquérito foram rececionadas as primeiras respostas e recebidos emails e telefonemas dos responsáveis das bibliotecas, informando que já haviam dado as suas respostas e solicitando que lhes fosse posteriormente comunicado os resultados obtidos.

Decorridos 38 dias do envio do inquérito, no dia 22 de Julho, foi enviado um email para todas as bibliotecas públicas em estudo, agradecendo os inquéritos já preenchidos, informando da receção de 136 respostas até à data, e avisando que o inquérito seria dado por terminado no dia 24 de Julho, pelas 19 h. Para além do agradecimento explícito, este email visava lembrar o preenchimento do inquérito a responsáveis inquiridos que ainda não o tivessem feito. Esperava-se que a menção do número de respostas obtidas até à data, um número que se considerava elevado, servisse também como estímulo para uma maior adesão ao preenchi-

mento do inquérito. Obtivemos nesse dia mais três respostas, totalizando 139 respostas, o que corresponde a 48,6% dos inquéritos enviados com sucesso, uma percentagem considerada elevada, tendo em conta que se tratava de um inquérito *online* (Nulty, 2008; Rosenbaum & Lidz, 2007; Thayer-Hart, Dykema, Elver, Schaeffer, & Stevenson, 2010).

No inquérito, era formulado um conjunto de questões de controlo, onde se conjugavam variáveis, como por exemplo, o tipo de biblioteca, o número de utentes inscritos e o número de funcionários que trabalhavam na instituição. As respostas apresentadas por uma biblioteca revelaram-se incoerentes, sendo questionada a sua fiabilidade, pelo que se optou por não validar este inquérito.

No total foram, então, analisados 138 inquéritos, utilizando para o efeito o software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 22.

5.2. Resultados e discussão

5.2.1. Mapeamento de presenças na web das bibliotecas públicas portuguesas

Para um mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas foram pesquisadas presenças relacionadas com 277 bibliotecas públicas de Portugal Continental identificadas numa listagem disponível no portal das bibliotecas da DGLAB.

Destas 277 bibliotecas, verificou-se que apenas 86 (31%) tinham um site próprio, da Biblioteca Municipal ou da Rede de Bibliotecas do Município. Em determinados casos, estes sites apresentaram hiperligações que não funcionavam ou que davam origem a páginas com mensagem de erro.

A maior parte das bibliotecas tinha uma página web inserida no site da CM ou noutro site do município, como por exemplo num portal do município, num portal da cultura ou num portal da educação. Eram 151 bibliotecas (54,6%) nesta situação, sendo o tipo de páginas nestes sites muito diversificado. Em determinados casos, a biblioteca possuía apenas uma página com uma breve apresentação sem qualquer menção ao horário de funcionamento ou contactos, como por exemplo na página da Biblioteca Municipal do Crato⁹³ ou na página da Biblioteca Municipal de Vila Flor⁹⁴. Noutros casos, a informação apresentada resumia-se à indicação de contactos ou horários de funcionamento, como acontecia na página da Biblioteca Municipal de Alijó⁹⁵ ou na página da Biblioteca Municipal de Marco de Canaveses⁹⁶. Outras bibliotecas apresentavam uma informação mais completa, nomeadamente no que respeita a objetivos, missão, serviços, instalações e

93 <http://www.cm-crato.pt/portal/index.php?p=33>, consultado a 2 de Julho de 2012.

94 <http://www.cm-vilafior.pt/biblioteca/10>, consultado a 2 de Julho de 2012.

95 <http://www.cm-alijo.pt/pagina/170>, consultado a 2 de Julho de 2012.

96 <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=YTo0OntzOjQ6Im1lbnUiO3M6MzoiY2FtIjtzOjM6Im1pZCI7YTZvOntpOjA7c-zoyOiIyNyI7aToxO3M6MjoiMjkiO2k6MjtzOjI6Im5lJt9czozOjIjaWQiO3M6MjoiMzkiO3M6MTM6InZlcnNhb190YWJlGEiO3M-6Njoib25saW5lJt9>, consultado a 2 de Julho de 2012.

atividades, bem como uma hiperligação para o seu OPAC. Era o caso da Biblioteca Municipal de Beja⁹⁷, da Biblioteca Municipal de Castelo Branco⁹⁸ ou da Biblioteca Pública de Faro⁹⁹.

Um aspeto evidenciado neste mapeamento foi o facto da página da biblioteca municipal surgir sob diferentes menus do site da CM ou no site do município onde estava inserida. Por exemplo, no caso da Biblioteca Municipal de Olhão a informação surgia sob o menu “cultura”¹⁰⁰, no caso da Biblioteca Municipal de Monchique surgia sob o menu “serviços municipais”¹⁰¹ e no caso da Biblioteca Municipal de Murtosa surgia sob o sub-menu “cultura” que se encontrava no menu “áreas de atuação”¹⁰². O facto destas páginas se encontrarem inseridas numa pequena área de um site onde abundam informações diversas sobre o município e o facto de não existir um padrão no percurso para encontrar estas páginas, dificultava o acesso à informação das bibliotecas, nomeadamente para públicos utentes de diferentes instituições, caso de estudantes, de investigadores ou de indivíduos que trabalham longe da sua área de residência, por exemplo.

Outro aspeto verificado foi o excessivo comprimento dos endereços web de determinadas páginas, o que inviabiliza a sua memorização por parte dos cidadãos e dificulta a sua divulgação, servindo de exemplo:

- a Biblioteca Municipal de Marco de Canaveses, cuja página se encontrava em <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=YTo0OntzOjQ6Im1lbnUiO3M6MzoiY2FtIjtzOjM6Im-1pZCI7YT0zOntpOjA7czoyOiIyNyI7aToxO3M6MjoiMjkiO2k6MjtzOjI6Im5Ijt9czo0OiJjaWQiO3M6MjoiMzkiO3M6MTM6InZlcnNhb190YWJlGEiO3M6Njoib25saW5lIjt9>; ou
- a Biblioteca Municipal de Monchique, cuja página se encontrava em http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_munice/servicos_municipais/biblioteca.¹⁰³

À data deste mapeamento, 5 bibliotecas (1,8%) apresentavam uma página web inserida no portal da RCBP, atualmente designado como portal das bibliotecas da DGLAB, a saber: a Biblioteca Municipal Tomaz de Figueiredo¹⁰⁴, em Arcos de Valdevez, a Biblioteca Municipal de Caldas da Rainha¹⁰⁵, a Biblioteca Municipal de Monforte¹⁰⁶, a Biblioteca Municipal de Penafiel¹⁰⁷ e a Biblioteca Municipal Laureano Santos¹⁰⁸, em Rio Maior.

97 Informação institucional em http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=73,46181&_dad=portal&_schema=PORTAL&conteudos_genericos_qry=BOUI=27477 e OPAC em <http://catbib.cm-beja.pt/psqbol.asp?fields=6>. Consultados em 2 de Julho de 2012.

98 Informação institucional em <http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=biblioteca> e OPAC disponível no site da RCBP em <http://rcbp.dglb.pt>. Consultados em 2 de Julho de 2012.

99 Informação institucional em <http://www.cm-faro.pt/menu/148/na-biblioteca.aspx> e OPAC em <http://biblioteca.cm-faro.pt/docbweb/psqbol.asp?fields=6>. Consultados em 2 de Julho de 2012.

100 <http://www.cm-olhao.pt/areasatuacao/cultura>, consultado a 2 de Julho de 2012.

101 http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_munice/servicos_municipais/biblioteca, consultado a 2 de Julho de 2012.

102 http://www.cm-murtosa.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=2309&divName=819s131s132&cid_class=132, consultado a 2 de Julho de 2012.

103 Páginas web consultadas em 2 de Julho de 2012.

104 http://rcbp.dglb.pt/Bibliotecas/Sites/BM_ArcosdeValdevez/Paginas/default.aspx, consultado a 2 de Julho de 2012.

105 http://rcbp.dglb.pt/Bibliotecas/Sites/BM_CRainha/Paginas/default.aspx, consultado a 2 de Julho de 2012.

106 http://rcbp.dglb.pt/Bibliotecas/Sites/BM_Monforte/Paginas/default.aspx, consultado a 2 de Julho de 2012.

107 http://rcbp.dglb.pt/PT/BIBLIOTECAS/SITES/BM_PENAFIEL/Paginas/default.aspx, consultado a 2 de Julho de 2012.

108 http://rcbp.dglb.pt/Bibliotecas/Sites/BM_RMaior/Paginas/default.aspx, consultado a 2 de Julho de 2012.

Não foram encontradas páginas web de 35 bibliotecas (12,6%). No gráfico da Figura 9 podem ser comparadas as percentagens de bibliotecas em relação ao tipo de site ou página web que possuíam.

No que respeita à utilização de plataformas web 2.0, foram encontradas presenças de 65 bibliotecas (23,5%) em plataformas como blogues, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Delicious: 55 bibliotecas apresentavam uma página própria em uma ou mais plataformas e as restantes bibliotecas colaboravam num mesmo blog. É de referir a dificuldade sentida na pesquisa de várias destas páginas devido à ausência de identificação ou menção da sua existência no site oficial das bibliotecas ou mesmo no portal das bibliotecas da DGLAB, um aspeto que denunciava deficiências na prática de um plano de comunicação integrada.

A opção pela criação de blogues revelou-se a mais frequente nestas instituições: 38 bibliotecas (13,7%) possuíam um blog próprio e 11 bibliotecas participavam no blog colaborativo da Associação de Municípios da Região de Setúbal¹⁰⁹. Esta associação incluía as bibliotecas municipais de Alcácer do Sal, Alcochete, Almada, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela, Santiago do Cacém, Seixal, Sesimbra e Setúbal. Apesar deste blog apresentar publicações regulares, verificou-se que estas bibliotecas não participavam de igual modo. Numa análise realizada às publicações feitas no primeiro quadrimestre de 2012 – entre 1 de Janeiro e 30 de Abril –, não foi encontrada qualquer publicação proveniente de 4 bibliotecas. Parte das restantes bibliotecas fez várias publicações num mesmo dia, mas publicou poucos dias por mês.

Ainda que escassos, foram encontrados casos de bibliotecas que criaram mais do que um blog, visando uma interlocução mais eficaz com públicos específicos. Entre eles, destacaram-se os casos da Biblioteca Municipal de Almodôvar, com um blog para crianças¹¹⁰ e outro para adultos¹¹¹; da Biblioteca Municipal de Arganil, com um blog para crianças¹¹² e outro para adultos¹¹³; da Biblioteca Municipal de Beja, com um blog da

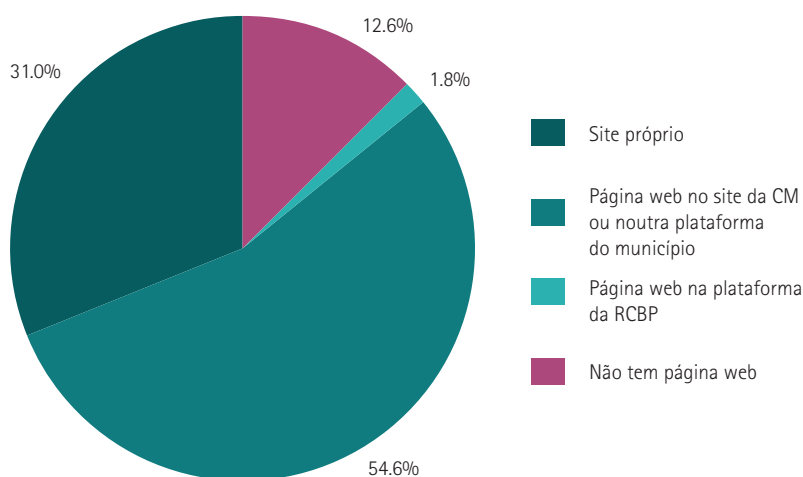


Figura 9. Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas, em 2012.
CM = Câmara Municipal.
Fonte: Elaboração própria.

109 <http://gtbib-amrs.blogspot.pt>, consultado a 2 de Julho de 2012.

110 <http://biblioblog-almodovar.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

111 <http://biblioleitura-almodovar.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

112 <http://biblioactivaler.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

113 <http://leituras-cruzadas.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

biblioteca¹¹⁴ e um blog do clube de leitura¹¹⁵; ou da Biblioteca Municipal de Viana de Castelo, também com um blog da biblioteca¹¹⁶ e outro do clube de leitura¹¹⁷.

No que respeita a presenças na rede social Facebook, foram encontradas 24 bibliotecas (8,7%) com página própria nesta plataforma, sendo que nem todas faziam uma manutenção regular e continuada da sua página, como era o caso da Biblioteca Municipal de Fafe cuja página de Facebook apresentava meses sem qualquer publicação ou partilha de conteúdos¹¹⁸. O início das páginas identificadas datava de 2009 ou data posterior.

A utilização de outras plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas verificou-se residual: 10 bibliotecas (3,6%) tinham página no Twitter; 2 bibliotecas tinham um canal no YouTube e 1 biblioteca tinha um canal no Vimeo; 3 bibliotecas utilizavam o Delicious; 4 bibliotecas tinham uma página no Flickr e 1 biblioteca, a Biblioteca Municipal José Saramago, em Almada, tinha uma área própria na página de Flickr da CM deste município¹¹⁹. Não foram encontradas presenças em plataformas web 2.0 de 212 bibliotecas (76,5%).

Os resultados deste mapeamento denunciaram uma baixa utilização das plataformas web para as ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas e, em particular, uma baixa utilização de tecnologias web 2.0 que permitissem estimular o envolvimento e a participação dos cidadãos nas ações da biblioteca (Figura 10).

Não obstante, destacou-se um conjunto de exemplos de instituições que demonstraram procurar uma abordagem mais próxima do público através destas plataformas, estimulando, ocasionalmente, a sua participação através de redes e *media* sociais. Um destes exemplos foi a Biblioteca Pública de Évora cujas ações de comunicação na web eram conjugadas entre diferentes plataformas web 2.0, a saber: uma página no Facebook¹²⁰, uma página no Twitter¹²¹, dois blogues (*Gazeta da BPE*¹²² e *Intencidade - Visões, neurónios e afectos*¹²³) e uma página no Flickr¹²⁴. A página no Facebook encontrava-se dinamizada com publicações de atividades, eventos e sugestões de leitura. À data deste mapeamento, das páginas de Facebook encontradas pertencentes a bibliotecas públicas portuguesas, a página desta biblioteca era aquela que apresentava um maior número de *seguidores*, com mais de 5.600, ultrapassando os registados na página de Facebook das Bibliotecas Municipais de Lisboa¹²⁵, com pouco mais de 5.170.

114 <http://www.bibliotecaandarlha.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

115 <http://clubeleiturabmbeja.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

116 <http://www.bibliotecamunicipaldebianadocastelo.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

117 <http://conversacom.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

118 <http://pt-pt.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Fafe/139766802765366>, consultado a 3 de Julho de 2012. À data da conclusão desta investigação, esta página já não se encontrava *online*.

119 <http://www.flickr.com/photos/cmalmada/collections>, consultado a 3 de Julho de 2012.

120 <http://www.facebook.com/BPEVORA>, consultado a 3 de Julho de 2012.

121 <https://twitter.com/#!/BPEvora>, consultado a 3 de Julho de 2012.

122 <http://intencidadebpe.wordpress.com>, consultado a 3 de Julho de 2012.

123 <http://bibliotecapublicadevora.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

124 <http://www.flickr.com/photos/bibliotecapublicaevora>, consultado a 3 de Julho de 2012.

125 <http://www.facebook.com/pages/Bibliotecas-Municipais-de-Lisboa/134450003274298>. Valores registados à data de 13 de Julho de 2012. Importa referir que a página de Facebook da Biblioteca Pública de Évora foi criada cerca de 1 ano antes (em Novembro de 2009) da página das Bibliotecas Municipais de Lisboa (criada em Outubro de 2010). No entanto, é também de salientar que a Biblioteca Pública de Évora serve um município com uma população residente de 56.596 habitantes, enquanto que as Bibliotecas Municipais de Lisboa pertencem a um município com uma população residente 547.733 habitantes (Instituto Nacional de Estatística, 2012).

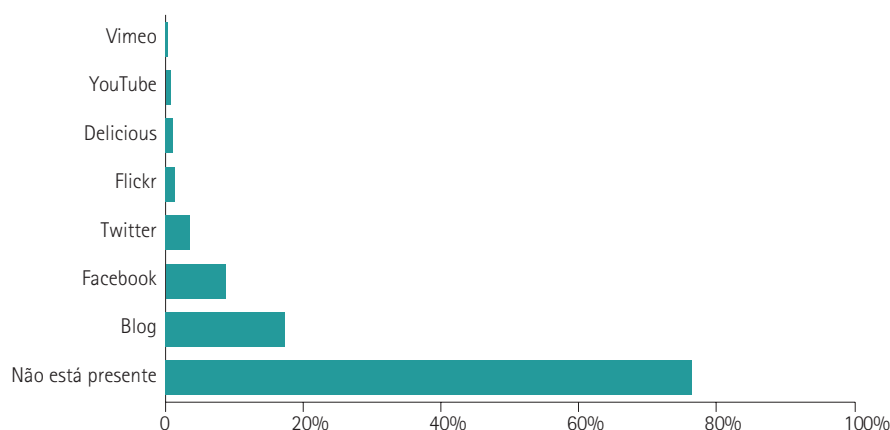


Figura 10. Bibliotecas públicas portuguesas presentes em plataformas web 2.0, em 2012. Fonte: Elaboração própria.

A página da Biblioteca Pública de Évora no Flickr, para além de imagens de eventos realizados, apresentava documentos relacionados com a instituição e de grande valor histórico e cultural, bem como projetos e gravuras do fundo patrimonial desta biblioteca. Deste modo, a biblioteca disponibilizava virtualmente um espólio que requer cuidados especiais para a sua preservação e cujo acesso é, geralmente, reservado. Através do canal no Youtube podia ser feita uma visita guiada pela instituição, e podiam ser visualizados vídeos sobre a sua atuação na web social ou sobre atividades desenvolvidas. O blog *Gazeta da BPE*, era dedicado à divulgação de atividades e serviços, notícias e obras de autores, enquanto que o blog *Intencidade - Visões, neurónios e afectos*, apresentava um espaço para notícias e destaques das atividades e serviços da biblioteca, aberto a comentários de utilizadores.

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras destacou-se por ser a que conjugava um maior número de plataformas web 2.0 para comunicar com os cidadãos do município. Apresentava uma página no Facebook¹²⁶ onde eram divulgadas as diversas atividades promovidas por esta rede de bibliotecas; uma página no Twitter¹²⁷; um canal no YouTube¹²⁸, onde se podiam visualizar essencialmente vídeos de eventos realizados; uma página no Flickr¹²⁹; uma página no Delicious¹³⁰; e um blog intitulado *Oeiras a Ler*¹³¹ onde eram divulgadas e promovidas as suas atividades, oferecendo espaço para a participação dos cidadãos, nomeadamente através de comentários e sugestões de leitura.

Outro exemplo de biblioteca que se destacou neste âmbito foi a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto – Biblioteca Municipal Prof. Doutor Marcelo Rebelo de Sousa – com páginas no Facebook¹³², no Twitter¹³³

126 <http://www.facebook.com/bibliotecasmunicipaisdeoeiras>, consultado a 3 de Julho de 2012.

127 <https://twitter.com/#!/bmoeiras>, consultado a 3 de Julho de 2012.

128 <http://www.youtube.com/user/rbmocmo>, consultado a 3 de Julho de 2012.

129 <http://www.flickr.com/photos/oeiras-a-ler>, consultado a 3 de Julho de 2012.

130 <http://delicious.com/oeirasaler>, consultado a 3 de Julho de 2012.

131 <http://oeiras-a-ler.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

132 <http://pt-pt.facebook.com/biblioteca.marcelor.sousa>, consultado a 3 de Julho de 2012.

133 <https://twitter.com/bmcbmrs>, consultado a 3 de Julho de 2012. À data da conclusão desta investigação, esta página já não se encontrava ativa.

e no Delicious¹³⁴, e com um blog intitulado *A Arca dos Contos*¹³⁵. Este último revelou-se particularmente interessante: apresentava divulgação e promoção regular das suas atividades e serviços, sugestões semanais de uma obra para leitura com uma sinopse da mesma, e publicações frequentes de poesias. Apresentava também outros conteúdos, não diretamente relacionados com a biblioteca, mas considerados de interesse para a comunidade local, como por exemplo, sinopses de filmes em exibição nas salas de teatro ou de cinema locais. Deste modo, a biblioteca diversificava os interesses do blog e ampliava a sua abrangência para além dos serviços propriamente ditos da instituição, posicionando-se neste espaço virtual como um centro comunitário *online*. A vontade de estabelecer um maior envolvimento e integração no contexto da comunidade local era também perceptível pela disponibilização neste blog de um conjunto de hiperligações para outros blogues, nomeadamente blogues de outras bibliotecas, blogues do município e blogues criados pelos próprios utentes desta biblioteca. A participação do cidadão era ainda estimulada através de comentários às publicações feitas, de inquéritos sobre os seus hábitos de leitura, de um serviço *Pergunte! A Bibliotec@ responde...* e de pedidos expressos aos cidadãos para que enviassem emails com as suas opiniões sobre livros lidos e sugestões de leitura, música e filmes. De todos os exemplos analisados aquando deste mapeamento, este foi claramente o melhor exemplo encontrado no que respeita ao aproveitamento do potencial desta plataforma.

Modo geral, apesar da diversidade de plataformas utilizadas por estas três bibliotecas, verificou-se que o incentivo à participação era ainda limitado, sendo pouca a interação efetiva com os cidadãos. Este limitado incentivo à participação e a reduzida interação com os cidadãos ficaram, aliás, evidenciados em grande parte das ações de comunicação nas plataformas web das bibliotecas públicas portuguesas analisadas, sendo o mais frequente a prática de uma comunicação unidirecional. Por outro lado, as formas de estímulo à participação encontradas eram, também elas, limitadas, descrevendo-se, sobretudo, na possibilidade de fazer comentários a publicações feitas pela instituição, na possibilidade de sugerir leituras ou aquisição de obras e no serviço “pergunte-nos”, geralmente de resposta assíncrona e podendo esta tardar dois a cinco dias úteis.

O inquérito enviado aos diretores de 19 bibliotecas públicas serviu como complemento a este mapeamento, designadamente para apurar os principais fatores que justificavam a limitada utilização de tecnologias web 2.0 por estas instituições, bem como para identificar vantagens e desvantagens sentidas por aqueles que utilizavam estas plataformas nas suas ações de comunicação. Nas 17 respostas obtidas, ficou evidenciado um conjunto de constrangimentos sentidos na grande maioria destas bibliotecas que, segundo reportado pelos seus diretores, dificultavam e, por vezes, inviabilizavam práticas de comunicação mais eficazes através de plataformas web. Estes constrangimentos traduziam-se, essencialmente, na escassez de recursos humanos atualmente registada nestas instituições, na falta de autorização por parte da tutela para desenvolver ações nestas plataformas, na ausência de capacidades no domínio das tecnologias web 2.0 e, sobretudo, na falta de orçamento para formar funcionários neste âmbito ou para manter um funcionário dedicado a estas plataformas. A gestão destes sistemas requer um plano de comunicação integrada que defina estratégias de

134 <http://delicious.com/bmcbmrs>, consultado a 3 de Julho de 2012.

135 <http://aarcadoscontos.blogspot.pt>, consultado a 3 de Julho de 2012.

abordagem nas diversas plataformas e uma atuação continuada em cada uma delas (Casella, 2010; Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2007). A realidade destas instituições tem sido pautada, nos últimos anos, pelo funcionamento com recursos mínimos, acumulando cada funcionário múltiplas tarefas, frequentemente consideradas prioritárias em relação à atuação em plataformas web. A atual conjuntura económica e consequente falta de verbas para instituições desta natureza agravou significativamente esta realidade.

Sobre esta questão, um dos inquiridos, diretor de uma biblioteca com ações de comunicação em várias plataformas web 2.0, informou que, a atuação nestas plataformas era, à data do questionário, menor na sequência de terem “perdido um colaborador que era entusiasta e muito competente” neste domínio. Esta resposta revelou-se particularmente interessante, pois não só denunciava a falta de recursos humanos, como deixava implícito que a atuação nestas plataformas estava também relacionada com o perfil “entusiasta” e “competente” de um colaborador.

Quanto a vantagens sentidas por aqueles que utilizavam plataformas web 2.0 nas ações de comunicação da biblioteca, as principais apontadas foram a sua gratuidade e facilidade de utilização, a possibilidade de alcançar um público mais vasto, nomeadamente entre as gerações mais novas, e o seu potencial para disseminar e reutilizar conteúdos. Não foram apresentadas desvantagens reais sentidas na utilização destas tecnologias, apenas “potenciais desvantagens” e cuidados a ter nestas ações de comunicação. Neste âmbito, um dos inquiridos indicou como “potenciais desvantagens (...) a necessidade de investir tempo num meio volátil e em constante mutação, o risco de dispersão e a dificuldade em traçar o perfil dos utilizadores dessas plataformas”. Outro inquirido afirmou a necessidade de se proceder com certo cuidado uma vez que estas plataformas “abrem uma porta para o público entrar e participar um pouco na nossa organização”. Acrescentou, ainda, a necessidade de um planeamento nestas ações de comunicação, salvaguardando, contudo, que “o mais importante é o entusiasmo e ter o gosto de comunicar”.

Por fim, ficou evidenciada a vontade de parte dos inquiridos em modernizar e dinamizar as ações de comunicação da biblioteca através de plataformas web, nomeadamente web 2.0, e em estabelecer um relacionamento mais próximo com os cidadãos. Demonstraram conhecimentos no domínio destas tecnologias e do seu potencial para melhorar a comunicação com a comunidade, mas foram salientando a escassez de meios humanos, financeiros e técnicos para a sua implementação.

5.2.2. Inquérito realizado às bibliotecas públicas portuguesas

Em 2013, foi realizado um novo mapeamento de presenças na web de bibliotecas públicas portuguesas através de um inquérito, visando analisar a sua evolução, tendo em conta os resultados obtidos em 2012, e obter um conjunto de informações relacionadas com a utilização de plataformas web junto dos responsáveis destas bibliotecas. Foram analisadas respostas provenientes de 138 bibliotecas, correspondente a 46% das bibliotecas públicas municipais identificadas na lista apresentada no site da DGLAB (300 bibliotecas).

Na primeira questão procurava-se classificar a biblioteca quanto à sua tipologia, designadamente BM1, BM2 ou BM3. Uma vez que esta classificação é atribuída pela RNBP, esperava-se que todas as Bibliopolis e bibliotecas que não pertencem à RNBP assinalassem a opção “não se aplica”. Tal não aconteceu. Dos 138 inquéritos validados, 41 eram de bibliotecas que não pertenciam à RNBP, mas só 9 indicaram que esta tipologia não se aplicava. Esta situação poderá, eventualmente, dever-se ao facto de 32 inquiridos terem respondido em função do que representa a designação BM1, BM2 e BM3, explícita no próprio inquérito, ou seja, terão assinalado a opção correspondente à dimensão da população do concelho onde se insere a biblioteca.

Deste modo, das 138 respostas rececionadas, 77 bibliotecas afirmaram ser do tipo BM1, ou seja, pertencentes a concelhos com menos de 20 mil habitantes; 34 bibliotecas identificaram-se como sendo do tipo BM2, pertencentes a concelhos com uma população entre 20 mil e 50 mil habitantes; e 18 bibliotecas indicaram ser do tipo BM3, referente a concelhos com mais de 50 mil habitantes. Considerando o universo das 97 bibliotecas que pertencem à RNBP e, onde se aplica, de facto, esta classificação, 53 indicaram ser do tipo BM1, 30 do tipo BM2 e 14 do tipo BM3.

Face ao exposto, a análise de resultados foi feita tendo em conta as respostas dos 138 inquéritos (universo total). Sempre que considerado relevante para esta investigação, foram analisados os resultados tendo em conta a tipologia da biblioteca, considerando que esta especifica a dimensão do concelho onde a biblioteca se insere, ou seja, neste caso, foram analisados os resultados das 129 bibliotecas¹³⁶ que se identificaram como sendo do tipo BM1, BM2 ou BM3. Teve-se ainda em conta, também sempre que relevante, o universo daquelas que pertencem efetivamente à RNBP, ou seja, 97 bibliotecas. No primeiro caso, permite-nos uma visão geral dos resultados; no segundo caso permite-nos perceber se existe ou não uma relação entre as práticas de comunicação da biblioteca e o número de habitantes do concelho onde se insere; no terceiro caso, permite-nos perceber se existe uma relação entre as práticas de comunicação da biblioteca e o facto desta pertencer à RNBP, criada segundo um plano estratégico que, entre outros aspetos, tem subjacente a expansão do conhecimento, o alcance a novos utentes e a promoção da sociabilização (Melo, 2004; Pinto, 2007).

A maior parte das bibliotecas inquiridas afirmou ter um número de utentes inferior a 10.000 – 118 casos (85,5%); 18 bibliotecas (13%) afirmaram ter entre 10.000 e 50.000 utentes inscritos e 2 bibliotecas (1,5%) afirmaram que o número de utentes inscritos se situava entre os 50.001 e os 100.000.

As 77 bibliotecas do tipo BM1 indicaram que a totalidade dos seus utentes era inferior a 10.000. Das 34 bibliotecas do tipo BM2, 27 (79,4%) indicaram ter menos de 10.000 utentes inscritos e 7 (20,6%) indicaram ter entre 10.000 e 50.000. Das 18 bibliotecas do tipo BM3, 7 (38,9%) afirmaram ter menos de 10.000 utentes inscritos, 9 (50%) afirmaram ter entre 10.000 e 50.000 e 2 (11,1%) afirmaram ter entre 50.001 e 100.000.

Considerando o universo das 97 bibliotecas da RNBP, 80 (82,5%) afirmaram ter um número de utentes ins-

¹³⁶ Excluíram-se as referidas 9 que indicaram que esta tipologia não se aplicava.

critos inferior a 10.000, 16 (16,5%) indicaram ter entre os 10.000 e 50.000 utentes inscritos e 1 biblioteca (1%) afirmou ter entre os 50.001 e 100.000. Todas as bibliotecas do tipo BM1 indicaram ter um número de utentes inferior a 10.000. Das 30 bibliotecas do tipo BM2, 23 (76,7%) indicaram ter menos de 10.000 utentes inscritos e 7 (23,3%) indicaram ter entre 10.000 e 50.000. Das 14 bibliotecas do tipo BM3, 4 (28,6%) afirmaram ter menos de 10.000 utentes inscritos, 9 (64,3%) afirmaram ter entre 10.000 e 50.000 e 1 (7,1%) afirmou ter entre 50.001 e 100.000 utentes inscritos (Figura 11).

Grande parte das 138 bibliotecas inquiridas indicaram ter como grupo de utentes mais frequente os jovens com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos, indo de encontro aos resultados do estudo de Quick et al. (2013) – 58 os casos (42%). Não obstante, foi também significativo o número de bibliotecas que indicou ter como grupo de utentes mais frequente, os adultos com idade entre os 25 e os 64 anos – 51 bibliotecas (37%). Vinte e três bibliotecas (16,7%) afirmaram que o público mais frequente tinha idade inferior a 15 anos; 1 biblioteca (0,7%), declarou ter como grupo mais frequente indivíduos com idade superior a 64 anos; 5 bibliotecas (3,6%) indicaram não saber qual a faixa etária do grupo de utentes mais frequente nas suas instalações (Figura 12).

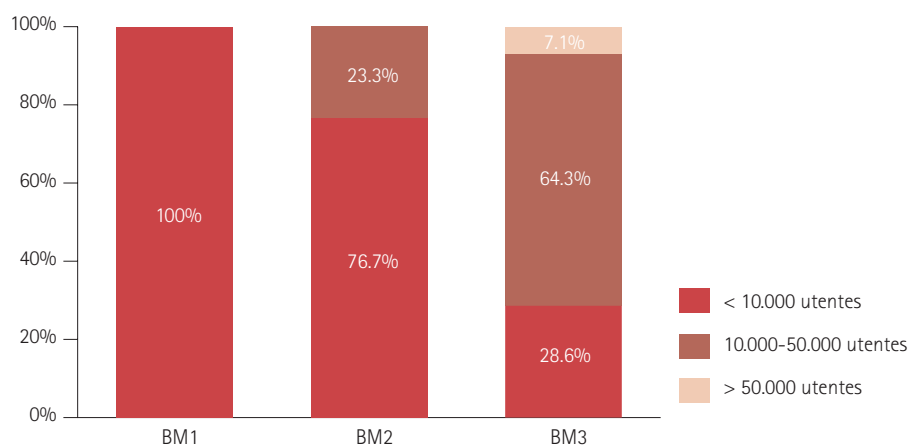


Figura 11. Número de utentes inscritos nas bibliotecas públicas portuguesas da RNBP, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

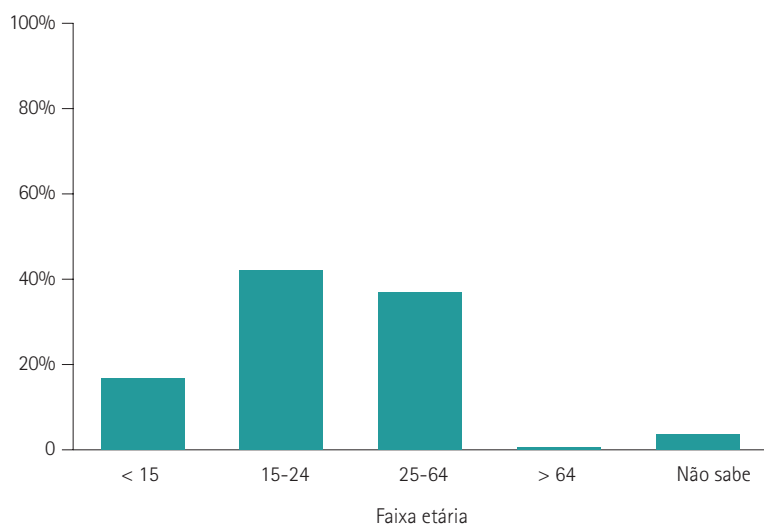


Figura 12. Faixa etária dos utentes que visitavam com maior frequência as bibliotecas públicas portuguesas, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

Analisando os resultados segundo a tipologia da biblioteca (universo de 129 bibliotecas), verificou-se que nas 77 do tipo BM1, os utentes que mais as frequentavam eram os jovens entre os 15 e os 24 anos, sendo 35 (45,5%) os casos; em 22 bibliotecas (28,5%) a maior frequência correspondia a adultos com idade entre os 25 e os 64 anos; em 15 bibliotecas (19,5%) o público mais frequente tinha idade inferior a 15 anos; 1 biblioteca (1,3%), tinha como público mais frequente indivíduos com idade superior a 64 anos; 4 (5,2%) bibliotecas indicaram desconhecer a idade do público mais frequente. No que respeita às 34 bibliotecas do tipo BM2, 17 (50%) indicaram que o público mais frequente eram os adultos entre os 25 e os 64 anos; 13 (38,2%) afirmaram ser os jovens entre os 15 e os 24 anos; 4 (11,8%) indicaram ser o público com idade inferior a 15 anos. Quanto às 18 bibliotecas do tipo BM3, 9 (50%) assinalaram como público mais frequente os adultos com idade entre os 25 e os 64 anos; 7 (38,9%) indicaram os jovens entre os 15 e os 24 anos; 1 afirmou ser o público com idade inferior a 15 anos; 1 afirmou desconhecer a idade do público mais frequente (Figura 13).

Analisando os resultados dentro do universo das 97 bibliotecas da RNBP, o grupo de utentes mais frequente eram os adultos com idade entre os 25 e os 64 anos – 44 casos (45,4%); 40 bibliotecas (41,2%) indicaram como grupo de utentes mais frequente os jovens entre os 15 e os 24 anos; 10 bibliotecas (10,3%) afirmaram ser os indivíduos com idade inferior a 15 anos; 3 bibliotecas (3,1%) responderam não ter conhecimento da faixa etária do público mais frequente nas suas instalações. Ainda que as percentagens registadas nas diferentes tipologias de bibliotecas da RNBP fossem muito aproximadas, verificou-se uma ligeira tendência para uma maior frequência do público jovem nas bibliotecas do tipo BM1. Assim, em 23 bibliotecas do tipo BM1 (43,4%) o público mais frequente tinha idade compreendida entre os 15 e os 24 anos; em 20 bibliotecas (37,7%) tinha idade entre os 25 e os 64 anos; em 8 bibliotecas (15,1%) tinha idade inferior a 15 anos e 2 bibliotecas afirmaram desconhecer a idade do público mais frequente. Nas bibliotecas do tipo BM2 o público mais frequente correspondia aos adultos entre os 25 e os 64 anos, verificando-se em 17 casos (56,7%); 11 bibliotecas do tipo BM2 (36,7%) indicaram como público mais frequente os jovens entre os 15 e os 24 anos; apenas 2 bibliotecas indicaram ser o público com idade inferior a 15 anos. Por fim, parte das bibliotecas do tipo BM3 da RNBP indicou como público mais frequente os adultos entre os 25 e os 64

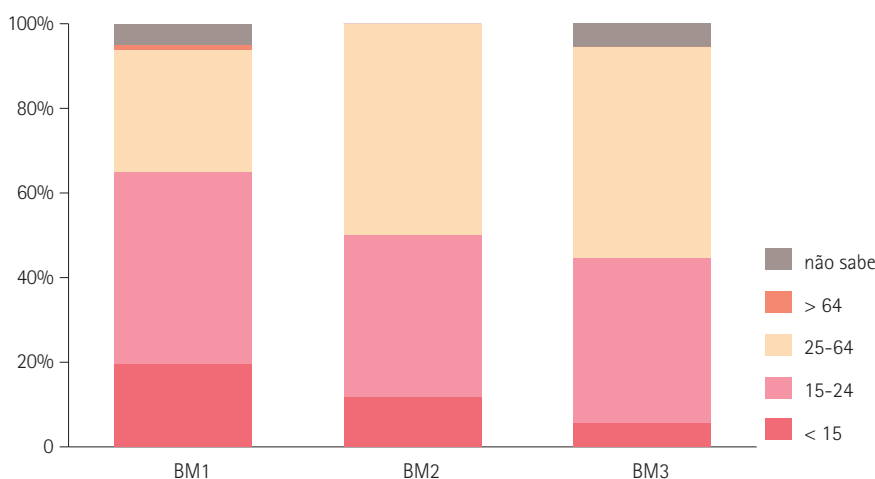


Figura 13. Faixa etária dos utentes que visitavam com maior frequência as bibliotecas públicas portuguesas, considerando a sua tipologia, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

anos – 7 casos (50%) – e outra parte indicou o público jovem entre os 15 e os 24 anos – 6 casos (42,9%); apenas 1 caso indicou desconhecer a idade do público mais frequente.

A maior parte das bibliotecas públicas inquiridas indicou ter ao serviço entre 3 e 10 funcionários. Verificou-se que: 15 bibliotecas (10,9%) funcionavam com 1 ou 2 funcionários; 92 bibliotecas (66,7%) tinham entre 3 e 10 funcionários; 17 bibliotecas (12,3%) tinham entre 11 e 20 funcionários; 13 bibliotecas (9,4%) tinham entre 21 e 50 funcionários; 1 biblioteca (0,7%) respondeu ter mais do que 50 funcionários ao serviço (Figura 14).

Fazendo a análise dos resultados dentro de cada tipologia de biblioteca, verificou-se que, das 77 bibliotecas do tipo BM1, 11 (14,3%) tinham 1 ou 2 funcionários ao serviço, 65 (84,4%) tinham entre 3 e 10 funcionários e 1 (1,3%) tinha entre 11 e 20 funcionários. Das 34 bibliotecas do tipo BM2, 1 (2,9%) tinha 1 ou 2 funcionários, 19 (55,9%) tinham entre 3 e 10 funcionários, 11 (32,4%) tinham entre 11 e 20 funcionários e 3 (8,8%) tinham entre 21 e 50 funcionários. Das 18 bibliotecas do tipo BM3, 3 (16,7%) tinham entre 3 e 10 funcionários, 5 (27,8%) tinham entre 11 e 20 funcionários, 9 (50%) tinham entre 21 e 50 funcionários e 1 (5,5%) tinha mais de 50 funcionários.

Tendo em conta o universo das bibliotecas da RNBP, das 53 bibliotecas do tipo BM1, 4 (7,5%) tinham 1 ou 2 funcionários ao serviço, 48 (90,6%) tinham entre 3 e 10 funcionários e 1 (1,9%) tinha entre 11 e 20 funcionários. Das 30 bibliotecas do tipo BM2, 16 (53,3%) tinham entre 3 e 10 funcionários, 11 (36,7%) tinham entre 11 e 20 funcionários e 3 (10%) tinham entre 21 e 50 funcionários. Das 14 bibliotecas do tipo BM3, 1 (7,1%) tinha entre 3 e 10 funcionários, 4 (28,6%) tinham entre 11 e 20 funcionários, 8 (57,1%) tinham entre 21 e 50 funcionários e 1 (7,1%) tinha mais de 50 funcionários. Estes resultados denunciavam que parte das bibliotecas da RNBP tinha um número de funcionários aquém do recomendado no *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* e no contrato-programa assinado para a sua criação, que estipulam: 10 funcionários para bibliotecas do tipo BM1, 18 funcionários para bibliotecas do tipo BM2 e 26 funcionários para bibliotecas do tipo BM3 (DGLAB, 2009). Apesar do número de funcionários ser originalmente estipulado para as bibliotecas da RNBP, pode-se considerar que este é extensível às restantes bibliotecas públicas, uma vez que estas se regem pelos mesmos princípios e têm objetivos e serviços semelhantes. Não obstante,

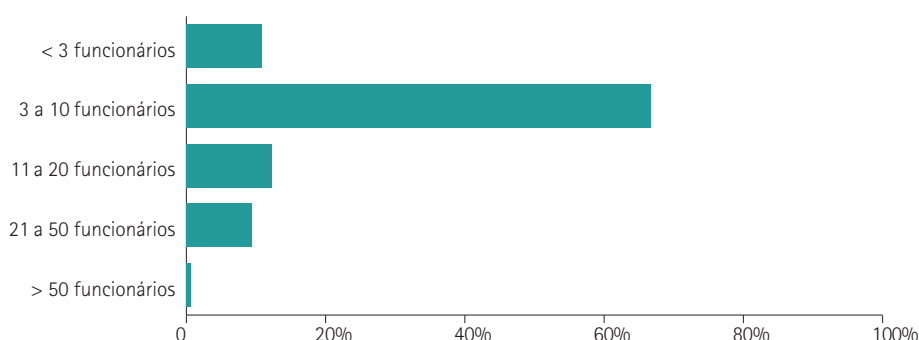


Figura 14. Distribuição das bibliotecas públicas portuguesas de acordo com o número de funcionários ao serviço, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

verificou-se que as bibliotecas que não pertencem à RNBP tendem a encontrar-se em situação de maior incumprimento face ao número de funcionários recomendado.

Tornou-se também clara a insuficiência de recursos humanos dedicados à gestão das plataformas digitais nas bibliotecas públicas portuguesas: 96 (69,6%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão destas plataformas; 38 (27,5%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial; e 4 (2,9%) indicaram ter um funcionário dedicado a tempo inteiro à gestão destas plataformas. Destas 4 bibliotecas que indicaram ter um funcionário dedicado a tempo inteiro, 2 afirmaram ter entre 3 e 10 funcionários ao serviço, sendo 1 biblioteca do tipo BM3 e 1 biblioteca do tipo BM1 (pertencente à RNBP); quanto aos outros 2 casos, 1 biblioteca (do tipo BM3 e pertencente à RNBP) afirmou ter entre 11 e 20 funcionários e 1 biblioteca (do tipo BM3) indicou ter entre 21 e 50 funcionários.

Analisando os resultados dentro de cada tipologia, das 77 bibliotecas do tipo BM1, 61 (79,2%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão das plataformas digitais da biblioteca; 15 (19,5%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial; 1 (1,3%) indicou ter um funcionário dedicado a tempo integral. Das 34 bibliotecas do tipo BM2, 23 (67,6%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão destas plataformas; 11 (32,4%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial. Das 18 bibliotecas do tipo BM3, 5 (27,8%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão das plataformas digitais; 10 (55,5%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial; 3 (16,7%) indicaram ter um funcionário dedicado a tempo integral (Figura 15).

Quanto às 97 bibliotecas da RNBP, 65 (67%) responderam não ter ninguém dedicado à gestão das plataformas digitais da biblioteca; 30 (30,9%) indicaram ter um funcionário dedicado a tempo parcial; 2 bibliotecas (2,1%) indicaram ter um funcionário dedicado a tempo inteiro. Das 53 bibliotecas do tipo BM1, 41 (77,4%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão destas plataformas; 11 (20,7%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial; 1 (1,9%) indicou ter um funcionário dedicado a tempo integral. Das 30 bibliotecas do tipo BM2, 20 (66,7%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão destas plataformas; 10 (33,3%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial. Das 14 bibliotecas do tipo BM3, 4 (28,6%) indica-

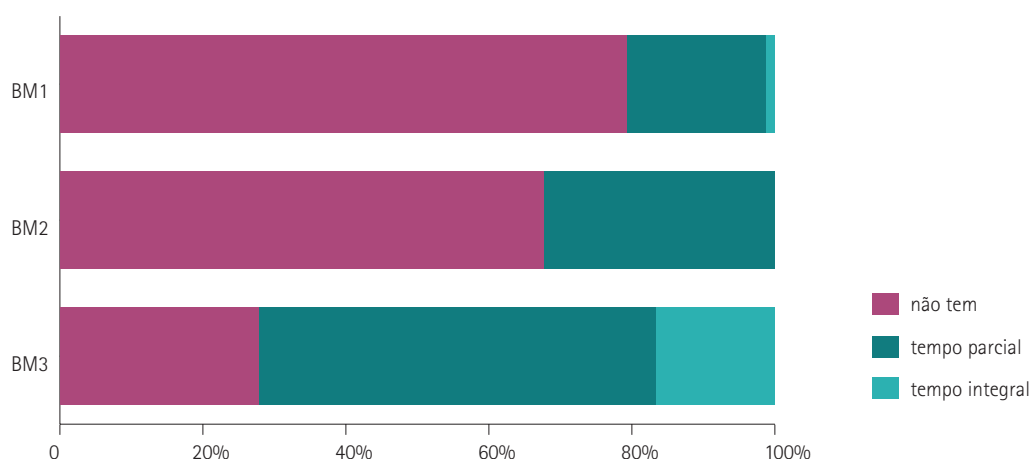


Figura 15. Bibliotecas públicas portuguesas com um funcionário dedicado às plataformas digitais, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

ram não ter ninguém dedicado à gestão das plataformas digitais; 9 (64,3%) afirmaram ter um funcionário a tempo parcial; 1 (7,1%) indicou ter um funcionário dedicado a tempo integral. Ou seja, os resultados não evidenciaram uma relação entre o facto da biblioteca ter um funcionário dedicado à gestão de plataformas digitais e o facto de pertencer ou não à RNBP.

No que respeita à utilização de plataformas web, apenas 32 bibliotecas – 23,2% – indicaram ter site próprio, uma percentagem inferior quando comparada com os 31% do mapeamento realizado em 2012. Quarenta e três bibliotecas (31,2%) indicaram ter a sua página web oficial inserida no site da CM do município onde se localizam e 21 bibliotecas (15,2%) afirmaram ter a sua página web oficial inserida numa outra plataforma do município (como por exemplo, o portal da cultura ou o portal da educação). Ou seja, 64 bibliotecas, correspondente a 46,4% do universo em estudo, tinham a sua página web oficial inserida no site da CM ou noutra plataforma do município onde se localizam, uma percentagem também inferior quando comparada com os 54,6% verificados no mapeamento realizado em 2012. Três bibliotecas (2,2%) afirmaram ter a sua página web oficial inserida na plataforma da RCBP, uma percentagem ligeiramente superior aos 1,8% verificados no mapeamento de 2012. Trinta e nove bibliotecas – 28,3% – indicaram não ter nenhuma página na web, mais do dobro verificado um ano antes (Figura 16).

Comparando os resultados obtidos no mapeamento de 2012 e os resultados do inquérito realizado em 2013, evidenciou-se uma diminuição do número de bibliotecas com site próprio ou página inserida no site da CM ou noutra plataforma do município onde se localizam, e um aumento de bibliotecas sem site ou página institucional na web. Tendo-se optado pelo anonimato neste inquérito, e não sendo por isso possível averiguar as causas destas diferenças percentuais, podem-se aventar duas hipóteses para as quais não cabe resposta nesta investigação, a saber:

1. Na impossibilidade de proceder à atualização do site ou conteúdos da página web, várias bibliotecas terão optado por não considerar como página institucional uma eventual presença que possuem nas plataformas web.

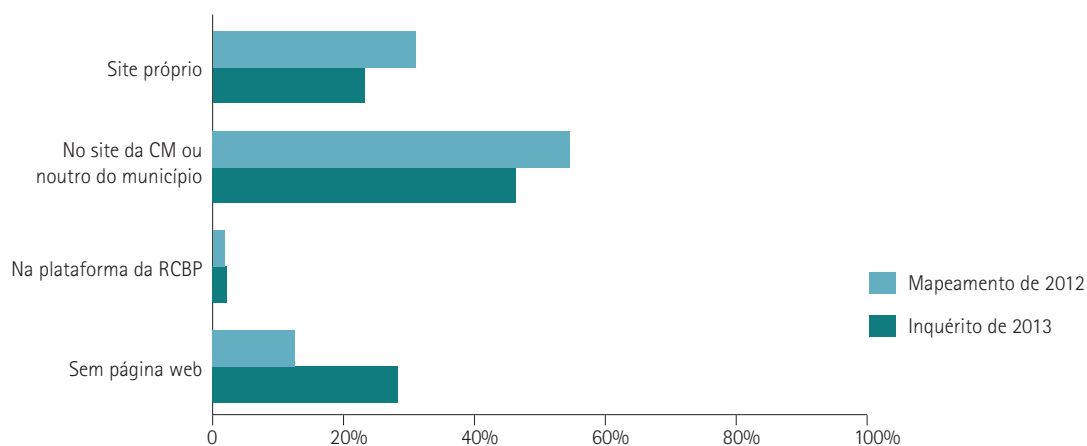


Figura 16. Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas registado no mapeamento de 2012 e no inquérito de 2013.
Fonte: Elaboração própria.

2. Existem bibliotecas que não consideram que a página web com informação sua, presente no site da CM ou noutra plataforma do município onde se localizam, constitui uma página web institucional.

Analisando o tipo de página web dentro de cada tipologia (universo das 129 bibliotecas), das 77 bibliotecas do tipo BM1, 15 (19,5%) indicaram ter site próprio, 22 (28,6%) indicaram ter página no site da CM, 13 (16,9%) indicaram ter página noutra plataforma do município, 2 (2,6%) indicaram ter página no site da RCBP e 25 (32,4%) indicaram não ter página web. Das 34 bibliotecas do tipo BM2, 8 (23,5%) afirmaram ter site próprio, 11 (32,4%) afirmaram ter página no site da CM, 5 (14,7%) afirmaram ter página noutra plataforma do município, 1 (2,9%) afirmou ter página no site da RCBP e 9 (26,5%) afirmaram não ter página web. Das 18 bibliotecas do tipo BM3, 7 (38,9%) afirmaram ter site próprio, 8 (44,4%) afirmaram ter página no site da CM, 1 (5,6%) afirmou ter página noutra plataforma do município e 2 (11,1%) afirmaram não ter página web. Embora as diferenças percentuais não sejam muito expressivas entre os três tipos de bibliotecas, verificou-se uma maior percentagem de bibliotecas do tipo BM3 com site próprio (bibliotecas de centros urbanos com maior população), diminuindo a percentagem à medida que a tipologia da biblioteca diminui. Do mesmo modo, verificou-se que a maior percentagem de bibliotecas sem qualquer página web se concentra nas bibliotecas do tipo BM1 (bibliotecas de concelhos com menor número de habitantes), diminuindo essa percentagem à medida que a tipologia aumenta (Figura 17).

Considerando apenas as 97 bibliotecas da RNBP, das 53 bibliotecas do tipo BM1, 12 (22,6%) indicaram ter site próprio, 16 (30,2%) indicaram ter página no site da CM e 8 (15,1%) noutra plataforma do município, 2 (3,8%) indicaram ter página no site da RCBP e 15 (28,3%) indicaram não ter página web. Das 30 bibliotecas do tipo BM2, 8 (26,7%) afirmaram ter site próprio, 9 (30%) afirmaram ter página no site da CM e 4 (13,3%) noutra plataforma do município, 1 (3,3%) afirmou ter página no site da RCBP e 8 (26,7%) afirmaram não ter página web. Das 14 bibliotecas do tipo BM3, 6 (42,9%) indicaram ter site próprio, 6 (42,9%) afirmaram ter página no site da CM e 1 (7,1%) noutra plataforma do município, 1 (7,1%) afirmou não ter

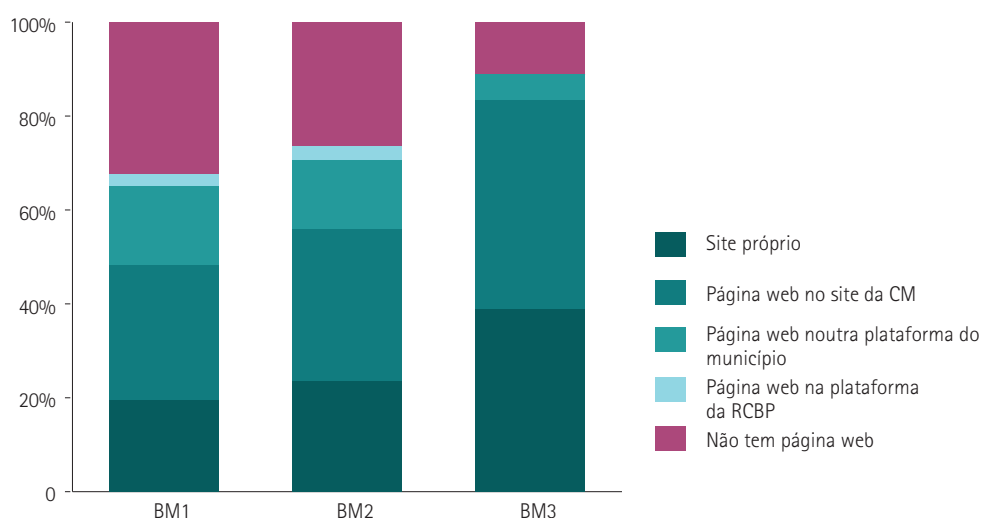


Figura 17. Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas, considerando a sua tipologia, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

página web. Conclui-se, assim, que os resultados não evidenciaram uma relação entre o tipo de página web da biblioteca e o facto desta pertencer ou não à RNBP.

Considerando o universo total das 138 bibliotecas inquiridas, verificou-se que não chegava a 50% a percentagem de bibliotecas que afirmaram ter um OPAC (67 bibliotecas, correspondente a 48,6%), concentrando-se as maiores percentagens nas bibliotecas do tipo BM2 e BM3. Assim, das 77 bibliotecas do tipo BM1, apenas 24 (31,2%) indicaram ter um OPAC, enquanto que das 34 bibliotecas do tipo BM2, 26 (76,5%) indicaram ter um OPAC, assim como 13 (72,2%) das 18 bibliotecas do tipo BM3¹³⁷.

Considerando o universo das 97 bibliotecas da RNBP, 54 bibliotecas (55,7%) indicaram ter um OPAC: das 53 bibliotecas do tipo BM1, 19 (35,5%) tinham um OPAC, assim como 24 (80%) das 30 bibliotecas do tipo BM2 e 11 (78,6%) das 14 bibliotecas do tipo BM3. Embora os resultados sejam muito próximos quando considerado o universo total das bibliotecas, verificaram-se percentagens ligeiramente superiores no universo das bibliotecas da RNBP.

Ainda que não seja muito evidente, os resultados sugeriram uma relação entre o facto da biblioteca ter um OPAC e o tipo de site/página web institucional da biblioteca. Verificou-se que grande parte das bibliotecas que não tinham uma página web também não tinham um OPAC e a maior parte das bibliotecas com site próprio tinha um OPAC. Assim, das 32 bibliotecas com site próprio, 28 (87,5%) tinham um OPAC; das 43 bibliotecas com página web inserida no site da CM, 25 (58,1%) tinham um OPAC; das 21 bibliotecas com página web noutra site do município, 8 (38,1%) tinham um OPAC; das 3 bibliotecas com página web na plataforma da RCBP, 1 (33,3%) tinha um OPAC; das 39 bibliotecas que não tinham página web, apenas 5 (12,8%) tinham um OPAC.

No que respeita à utilização de redes e *media* sociais, verificou-se um aumento considerável da percentagem de bibliotecas a atuar nestas plataformas, quando comparado com os resultados obtidos no mapeamento de 2012. Assim, enquanto que em 2012 esta percentagem se situava nos 23,5%, em 2013 registaram-se 66 casos, o correspondente a 47,8% do total das bibliotecas inquiridas.

Analisando os dados dentro do universo de cada tipologia de biblioteca, verificou-se que das 77 bibliotecas do tipo BM1, 34 (44,2%) atuavam em redes ou *media* sociais; das 34 bibliotecas do tipo BM2, 20 (58,8%) atuavam nestas plataformas; das 18 bibliotecas do tipo BM3, 9 (50%) também atuavam nestas plataformas. Não foi verificada, portanto, uma relação entre a sua tipologia e o facto de atuarem ou não em redes ou *media* sociais. Também não se tornou evidente qualquer relação com o facto de pertencerem ou não à RNBP, uma vez que a percentagem de bibliotecas da RNBP que atuava nestas plataformas era muito próxima da percentagem de bibliotecas que não atuava: 48 bibliotecas (49,5%) responderam afirmativamente e 49 bibliotecas (50,5%) responderam negativamente.

Uma vez que no questionário realizado em 2012 aos responsáveis de um conjunto de bibliotecas públicas

137 Os outros 4 casos que indicaram ter um OPAC pertencem a bibliotecas que afirmaram não se aplicar nenhuma das tipologias referidas.

portuguesas, uma das causas referidas para a não atuação em redes ou *media* sociais tinha sido a escassez de recursos humanos, procedeu-se a uma análise de resultados, considerando o número de funcionários da instituição. Assim, das 15 bibliotecas que só tinham 1 ou 2 funcionários, 3 (20%) atuavam nestas plataformas; das 92 bibliotecas com 3 a 10 funcionários, 48 (52,2%) atuavam em redes ou *media* sociais; das 17 bibliotecas com 11 a 20 funcionários, 9 (52,9%) também atuavam; assim como 6 (46,2%) das 13 bibliotecas com 21 a 50 funcionários; a única biblioteca que afirmou ter mais de 50 funcionários não atuava nestas plataformas. Ou seja, parte das percentagens são muito próximas, não evidenciando uma relação direta entre o número de funcionários da biblioteca e o facto desta atuar ou não em redes ou *media* sociais, com exceção das bibliotecas que só tinham 1 ou 2 funcionários, onde a percentagem era visivelmente inferior, e da biblioteca com mais de 50 funcionários que, sendo um caso isolado, também não permitiu retirar grandes conclusões (Figura 18).

Foram ainda analisados os resultados considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado às plataformas digitais da instituição: das 96 bibliotecas que não tinham ninguém dedicado a estas plataformas, 34 (35,4%) atuavam em redes ou *media* sociais; das 38 bibliotecas com um funcionário a tempo parcial, 28 (73,7%) atuavam nestas plataformas; as 4 (100%) bibliotecas que tinham um funcionário dedicado a tempo integral também atuavam nestas plataformas. Deste modo, se verificou que não será tanto o número de funcionários o que determina uma eventual presença na web, mas o facto de estar oficialmente atribuída a função de gestão de plataformas digitais, seja a tempo parcial ou integral.

Colocando a hipótese de que a utilização de redes ou *media* sociais pelas bibliotecas pudesse constituir uma eventual alternativa ao facto destas bibliotecas não terem um site próprio ou terem a sua página web inserida numa plataforma à qual os funcionários da biblioteca não tinham acesso direto para gerirem os seus conteúdos (caso de bibliotecas com página web inserida no site da CM, noutra plataforma do município, ou na plataforma da RCBP), foram analisados os resultados tendo em conta o tipo de página web da biblioteca. Não só não ficou confirmada esta hipótese, como se verificou que as bibliotecas que mais utilizam estas plataformas web 2.0 são também aquelas que têm um site próprio, sugerindo, desta forma, uma maior integração destas bibliotecas no contexto da internet. Assim, das 32 bibliotecas com site próprio, 24 (75%) atuavam em redes ou *media* sociais; das 43 bibliotecas com página no site da CM, 18 (41,9%) atuavam

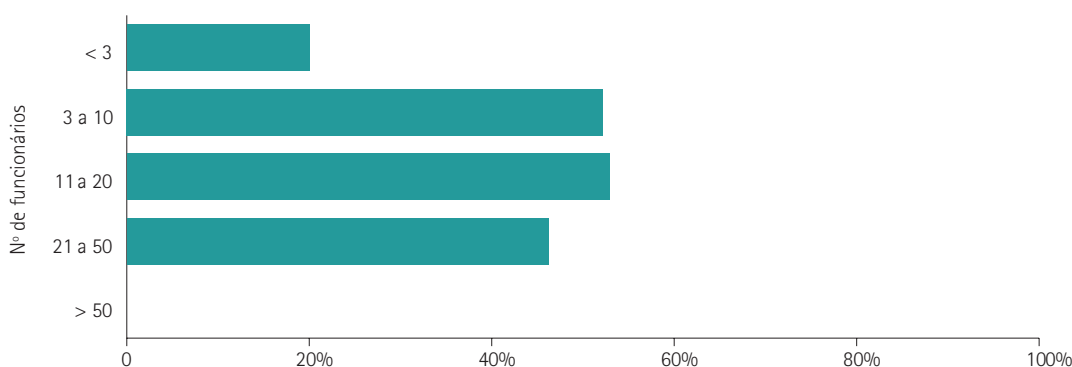


Figura 18. Bibliotecas públicas portuguesas que atuavam em redes ou *media* sociais, considerando o número de funcionários ao serviço, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

nestas plataformas; das 21 bibliotecas com página noutra site do município, 10 (47,6%) atuavam nestas plataformas; das 3 bibliotecas com página na plataforma da RCBP, 1 (33,3%) atuava nestas plataformas; das 39 bibliotecas que não tinham página web, apenas 13 (33,3%) atuavam em redes ou *media* sociais.

A plataforma mais utilizada pelas bibliotecas públicas era o Facebook, por 48 bibliotecas (34,8% do total das inquiridas), o que corresponde a 72,7% das 66 bibliotecas que atuavam em redes ou *media* sociais, relegando para segundo lugar a utilização de blogues feita por 22 bibliotecas (15,8%), o que corresponde a 33,3% das bibliotecas que atuavam nestas plataformas. Recorde-se que, no mapeamento realizado em 2012, o blog era a plataforma mais utilizada pelas bibliotecas (por 17,3%), sendo o Facebook a segunda, então utilizada apenas por 8,7% das bibliotecas. Estes resultados vão de encontro a outros estudos que indicam que, embora a utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas esteja a aumentar, sendo o Facebook a plataforma mais utilizada, a utilização de blogues tende a tornar-se menos expressiva (American Library Association, 2014; Rogers, 2010). A utilização de outras plataformas, também identificadas no mapeamento de 2012, revelou-se substancialmente mais diminuta, sendo as percentagens de 2013 muito próximas das verificadas no ano anterior, com a exceção do YouTube onde se verificou um aumento significativo. Assim, 13 bibliotecas (9,4%) indicaram atuar no YouTube, 7 bibliotecas (5,1%) indicaram atuar no Twitter (5,1%), 3 bibliotecas (2,2%) no Flickr, 2 bibliotecas (1,5%) no Delicious e 1 biblioteca (0,7%) no Vimeo (Figura 19).

No que respeita à utilização de Facebook, não foi encontrada qualquer relação entre a utilização desta rede e a tipologia da biblioteca. Assim, das 34 bibliotecas do tipo BM1 que atuavam em redes ou *media* sociais, 26 (76,5%) afirmaram ter página no Facebook; das 20 bibliotecas do tipo BM2, 12 (60%) afirmaram ter página nesta rede; das 9 bibliotecas do tipo BM3, 8 (88,9%) afirmaram também ter página nesta rede. Não ficou igualmente estabelecida uma relação entre a atuação nesta plataforma e o facto da biblioteca pertencer à RNBP: das 18 bibliotecas que atuavam em redes ou *media* sociais e não pertenciam à RNBP, 12

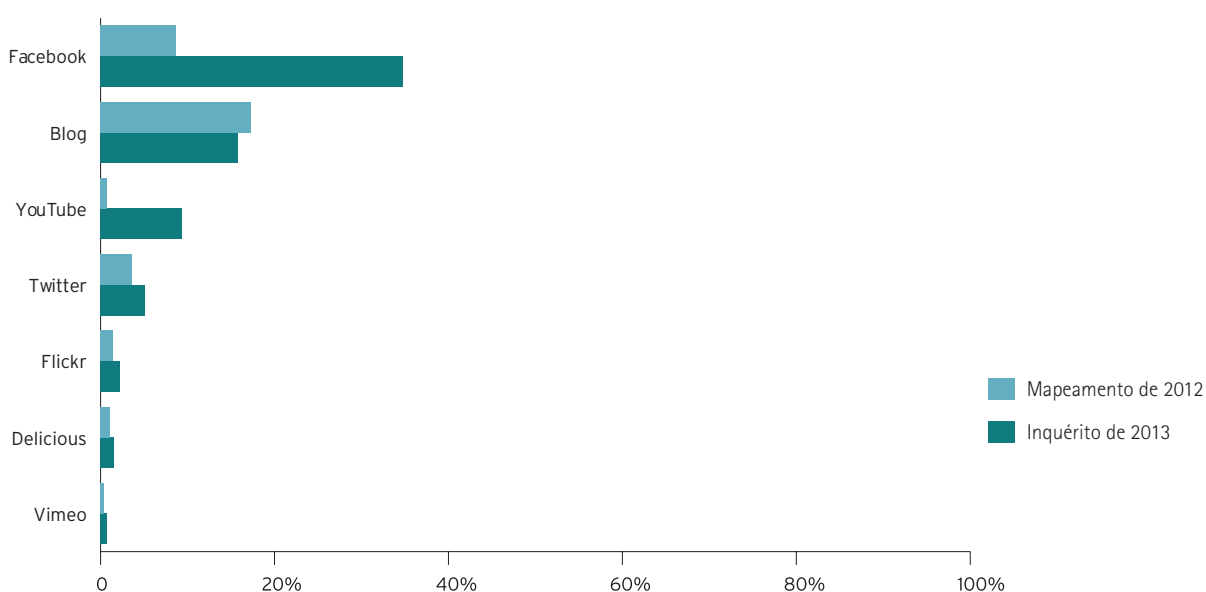


Figura 19. Redes e *media* sociais mais utilizados pelas bibliotecas públicas portuguesas: comparação dos resultados obtidos em 2012 e em 2013. Fonte: Elaboração própria.

(66,7%) tinham página no Facebook e das 48 bibliotecas que pertenciam à RNBP, 36 (75%) tinham página nesta plataforma.

No que respeita à atualização de conteúdos da página no Facebook, verificou-se que esta era feita essencialmente por um funcionário da biblioteca: das 48 bibliotecas com página nesta rede social, 46 indicaram ser um bibliotecário o principal responsável pela sua atualização. Não obtivemos resposta a esta questão de 2 bibliotecas. Nenhuma biblioteca respondeu serem os utentes os principais responsáveis.

Na maior parte das bibliotecas, a atualização de conteúdos era feita uma vez por semana – 23 casos (47,9%) –, ou mesmo uma vez por dia – 20 casos (41,7%) –, tendo apenas 5 casos (10,4%) respondido que atualizavam os conteúdos uma vez por mês.

Não ficou evidenciada uma relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos da página de Facebook e o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais. Das 48 bibliotecas com página nesta plataforma, 3 tinham um funcionário dedicado a tempo inteiro à gestão das plataformas digitais, 26 tinham um funcionário dedicado a tempo parcial e 19 não tinham ninguém dedicado à essa gestão. No primeiro caso, em que existia um funcionário dedicado a tempo inteiro, 1 biblioteca indicou fazer uma atualização diária de conteúdos, 1 indicou atualizá-los semanalmente e 1 mensalmente. No segundo caso, em que existia um funcionário dedicado apenas a tempo parcial, 13 bibliotecas (50%) assinalaram fazer uma atualização diária de conteúdos, 11 (42,3%) indicaram fazê-lo semanalmente e 2 (7,7%) mensalmente. No terceiro caso, em que não existia um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, 6 bibliotecas (31,6%) indicaram atualizar os conteúdos diariamente, 11 (57,9%) semanalmente, e 2 (10,5%) mensalmente (Figura 20).

O blog era, como já referido, a segunda plataforma mais utilizada pelas bibliotecas públicas portuguesas: das 66 bibliotecas que atuavam em redes ou *media* sociais, 14 (21,2%) tinham um blog, 6 (9,1%) tinham mais do que um blog e 2 (3%) participavam num blog colaborativo que reunia contribuições de várias biblio-

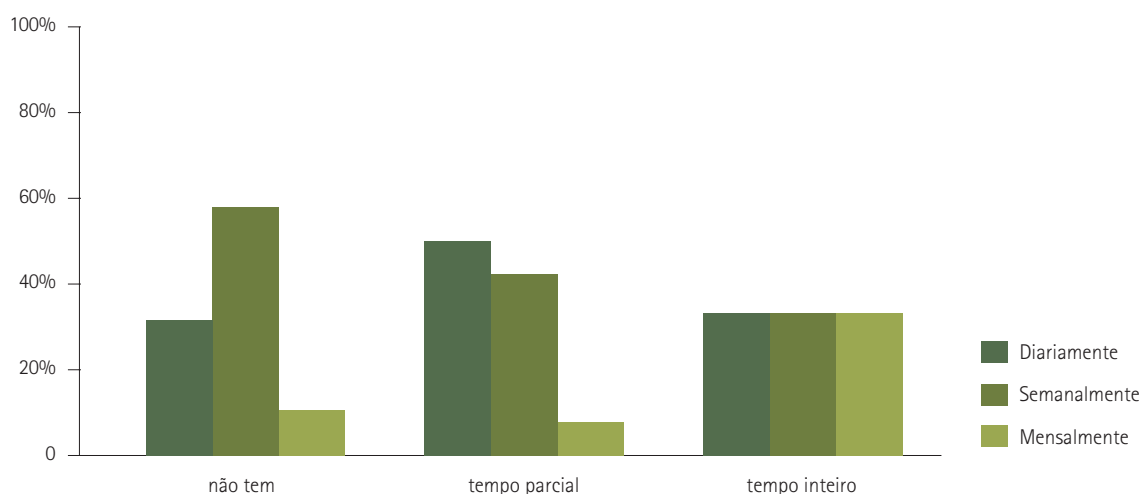


Figura 20. Periodicidade de atualização de conteúdos da página de Facebook, considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

tecas. Todas afirmaram ser um bibliotecário o principal responsável pela atualização de conteúdos no blog, sendo a periodicidade de atualização muito variável: 7 bibliotecas (31,8%) afirmaram atualizar conteúdos diariamente; 8 bibliotecas (36,4%) atualizavam semanalmente; 2 bibliotecas (9,1%) atualizavam mensalmente; 5 bibliotecas (22,7%) atualizavam menos de uma vez por mês.

Das 22 bibliotecas que atuavam em blogues, 12 (54,5%) tinham um funcionário dedicado a tempo parcial e 10 (45,5%) não tinham ninguém dedicado à sua gestão (nenhuma tinha um funcionário dedicado a tempo inteiro). No primeiro caso, em que existia um funcionário dedicado a tempo parcial, 4 bibliotecas (33,3%) mencionaram fazer uma atualização diária de conteúdos, 6 (50%) atualizavam semanalmente, 1 mensalmente e 1 menos de uma vez por mês. No segundo caso, em que não existia um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, 3 bibliotecas (30%) indicaram atualizar os conteúdos diariamente, 2 (20%) semanalmente, 1 (10%) mensalmente e 4 (40%) menos de uma vez por mês. Estes resultados sugeriam uma relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos e o facto da biblioteca ter um funcionário dedicado às plataformas digitais da instituição, ainda que a tempo parcial (Figura 21).

Grande parte das bibliotecas que utilizavam o blog nas suas ações de comunicação, tinha uma página no Facebook (18 bibliotecas – 81,8%). Apenas 2 bibliotecas com um blog e 2 bibliotecas com mais do que um blog afirmaram não ter página no Facebook.

Conforme referido, verificou-se um aumento na criação de canais no YouTube pelas bibliotecas públicas portuguesas, em relação ao ano anterior. Das 138 bibliotecas inquiridas, 13 (9,4%) tinham um canal neste *media* social, o que corresponde a 19,7% das bibliotecas que atuavam em redes ou *media* sociais. Todas as bibliotecas com canal no YouTube tinham página no Facebook.

À semelhança do que acontecia nas plataformas anteriormente analisadas, as 13 bibliotecas com canal no YouTube tinham como principal responsável pela respetiva atualização de conteúdos o bibliotecário. Em 2 casos a atualização era feita semanalmente, em 3 casos era feita mensalmente, em 3 casos era feita trimestralmente e em 5 casos a atualização era feita menos de uma vez por trimestre.

Das bibliotecas com canal no YouTube, 1 indicou ter um funcionário dedicado a tempo integral, 10 indicaram ter um funcionário a tempo parcial e 2 não tinham ninguém dedicado à gestão destas plataformas. A

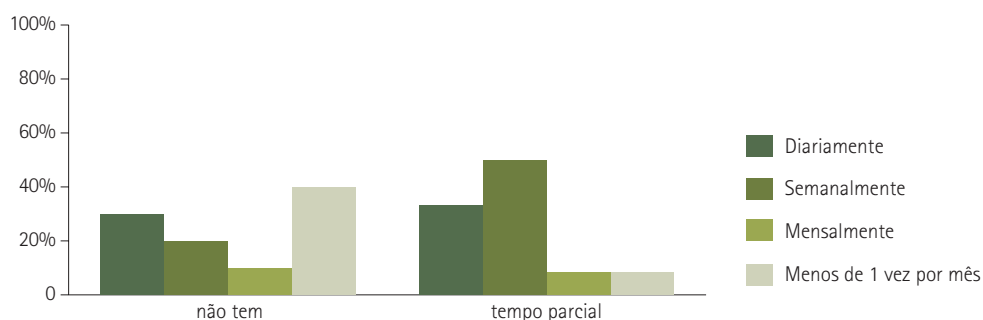


Figura 21. Periodicidade de atualização de conteúdos no blog, considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

biblioteca que indicou ter um funcionário dedicado a tempo integral atualizava os conteúdos do YouTube menos de uma vez por trimestre. Das 10 bibliotecas que tinham um funcionário a tempo parcial, 1 atualizava semanalmente, 3 atualizavam mensalmente, 2 trimestralmente e 4 menos de uma vez por trimestre. Das 2 bibliotecas que não tinham nenhum funcionário dedicado à gestão destas plataformas, 1 atualizava o seu canal semanalmente e 1 trimestralmente. Ou seja, não se evidenciou uma relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos e o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais.

Os resultados obtidos, no que respeita à utilização de outras plataformas, foram residuais, não permitindo, por isso, apurar grandes conclusões no que respeita à periodicidade de atualização de conteúdos e eventual relação com o facto de a biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais. Das 66 bibliotecas que utilizavam redes ou *media* sociais, 7 utilizavam o Twitter (10,6%, ou 5,1% se tivermos em conta o universo das 138 bibliotecas inquiridas), tendo 5 destas bibliotecas uma página no Facebook. O Flickr era utilizado por 3 bibliotecas (4,5% das que atuavam em redes ou *media* sociais, ou 2,2% do total das bibliotecas inquiridas), das quais 2 tinham página no Facebook. Duas bibliotecas indicaram utilizar o Delicious, ambas com página no Facebook. Foi ainda mencionada a utilização de outras plataformas por casos isolados, entre as quais, Vimeo, Scribd, Pinterest, LinkedIn e Google+ (Figura 22). À exceção da biblioteca com canal no Vimeo, todas as outras afirmaram ter também página no Facebook.

Ainda que num número muito limitado, salientou-se um conjunto de bibliotecas com uma atuação diversificada e regular em redes e *media* sociais. Uma biblioteca indicou ter página em 7 das plataformas acima mencionadas, a saber: Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, blog (mais do que um), Google+ e Delicious. Esta biblioteca, do tipo BM3, indicou ter entre 21 e 50 funcionários, estando um funcionário dedicado a tempo parcial às plataformas digitais da instituição. A atualização de conteúdos era muito variável, consoante a plataforma em questão, podendo ser diária (no caso do Facebook e Twitter), semanal, ou trimestral (no caso do YouTube). Tendo em conta que esta biblioteca tinha também um site próprio, podemos considerar

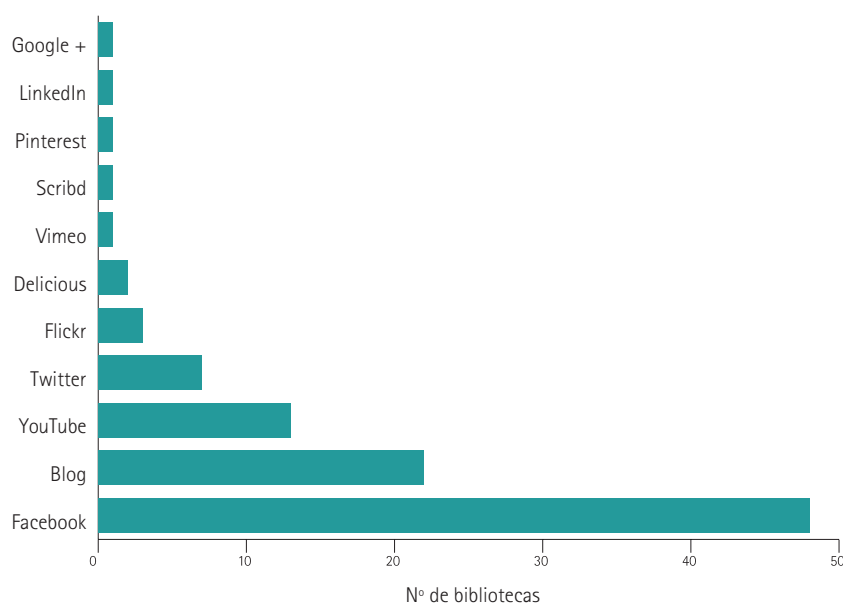


Figura 22. Redes e *media* sociais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

que as práticas de comunicação nas plataformas web são parte integrante da política comunicacional desta instituição. Não obstante e devido ao carácter anónimo do inquérito realizado, ficou por apurar até que ponto a participação dos cidadãos é estimulada através destas tecnologias e que uso é feito especificamente de cada uma delas.

Outra biblioteca, do tipo BM1, indicou ter uma página em 6 das plataformas referidas, designadamente no Facebook, Flickr, YouTube, Scribb, Delicious e Pinterest, sendo a atualização de conteúdos semanal ou mensal, consoante a plataforma em questão, ou menos de uma vez por trimestre, no caso do YouTube. Esta biblioteca tinha também um site próprio, pelo que poderá ser retirada conclusão semelhante à da situação anterior. O número de funcionários ao serviço situava-se entre os 3 e 10 funcionários, estando um funcionário dedicado a tempo parcial às plataformas digitais da instituição.

Uma outra biblioteca, do tipo BM1, indicou ter página em 4 das plataformas identificadas, designadamente no Facebook, Twitter, YouTube e blog, sendo a atualização de conteúdos diária, semanal ou trimestral (no caso do YouTube). Esta biblioteca não tinha um site próprio, estando a sua página web oficial inserida no site da CM. Não obstante, a frequência com que era feita a atualização de conteúdos nas redes e *media* sociais sugere que as plataformas web constituíam uma ferramenta importante nas ações de comunicação desta instituição, ficando por apurar até que ponto era estimulada a participação do cidadão nestas plataformas e que usos específicos eram feitos de cada uma delas. Por outro lado, o facto da sua página web se encontrar numa plataforma do município, geralmente gerida por órgãos externos à biblioteca, sugere também que a utilização de redes e *media* sociais poderá apresentar-se como uma alternativa para a biblioteca disseminar a sua informação de uma forma mais autónoma. Esta biblioteca tinha entre 3 e 10 funcionários ao serviço e nenhum funcionário dedicado às plataformas digitais da instituição.

Por fim, salientaram-se ainda 2 bibliotecas, uma do tipo BM1 e outra do tipo BM2, que afirmaram ter página em 3 das plataformas acima referidas, a saber, Facebook, YouTube e blog, e atualizar os seus conteúdos diária ou semanalmente. À semelhança do caso anterior, a regularidade com que era feita a atualização de conteúdos nestas plataformas demonstra que estas constituíam uma ferramenta preponderante nas suas práticas de comunicação. Tendo uma destas instituições a sua página web inserida numa plataforma do município e não tendo a outra biblioteca nenhuma página web institucional, podemos pressupor também que a utilização de redes e *media* sociais vinha, no primeiro caso, colmatar a eventual falta de autonomia na gestão da sua página ou, no segundo caso, colmatar mesmo a ausência de uma página neste meio. Importa ainda referir que uma destas bibliotecas tinha entre 11 e 20 funcionários, estando um dedicado a tempo parcial às plataformas digitais da instituição. Outra biblioteca tinha entre 3 e 10 funcionários, não estando nenhum dedicado às plataformas digitais da instituição.

Estes exemplos, salientados pela atuação conjugada em diversas plataformas web 2.0, demonstraram também que não se evidencia uma relação explícita entre o número de funcionários e a diversidade e frequência de atuação nestas plataformas, uma vez que a maior parte destas bibliotecas tinha entre 3 e 10 funcionários. Nenhuma biblioteca tinha um funcionário dedicado a tempo integral à gestão destas plataformas, 4 biblio-

tecas tinham um funcionário dedicado a tempo parcial e 2 bibliotecas não tinham nenhum funcionário dedicado à sua gestão.

As bibliotecas presentes em redes ou *media* sociais indicaram um conjunto de vantagens na utilização destas plataformas para as suas ações de comunicação. Curiosamente, a vantagem mais assinalada não foi a viabilidade de uma maior interação com o público, como se poderia esperar tendo em conta a natureza participativa destas tecnologias, ainda que esta vantagem tenha sido muito mencionada. Assim, a vantagem mais assinalada pelos inquiridos foi o acesso a um maior número de pessoas, por 58 bibliotecas (87,9%), seguida, então, da viabilidade de uma maior interação com o público, por 49 bibliotecas (74,2%); 35 bibliotecas (53%) mencionaram o facto destas plataformas serem gratuitas; 28 bibliotecas (42,4%) referiram a sua fácil utilização; apenas 1 biblioteca alegou outras razões (Figura 23).

No que respeita a desvantagens sentidas na utilização destas plataformas, 40 bibliotecas (60,6%) indicaram não encontrar desvantagens, 21 (31,8%) assinalaram o demasiado tempo que requerem na atualização de conteúdos, 10 bibliotecas (15,2%) o facto de tornarem a instituição vulnerável a comentários menos agradáveis e apenas 4 (6,1%) indicaram o tempo necessário na sua aprendizagem (Figura 24).

Das 72 bibliotecas que não se encontravam presentes em redes ou *media* sociais, 19 (26,4%) apontaram como principais razões a falta de autorização por parte da tutela; 18 (25%) referiram a escassez de recursos

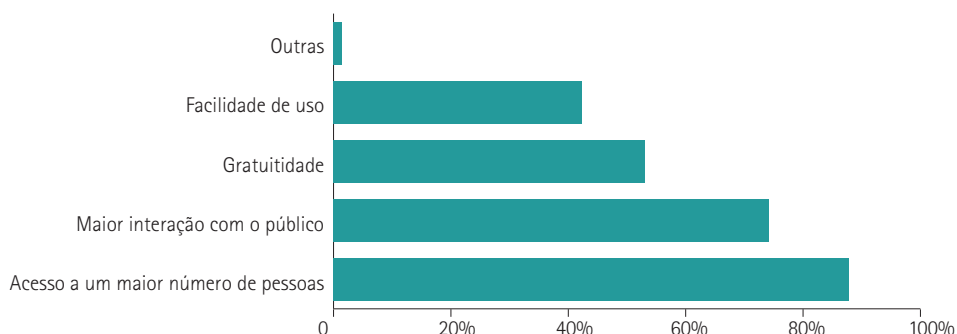


Figura 23. Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e *media* sociais, em 2013.
Fonte: Elaboração própria.

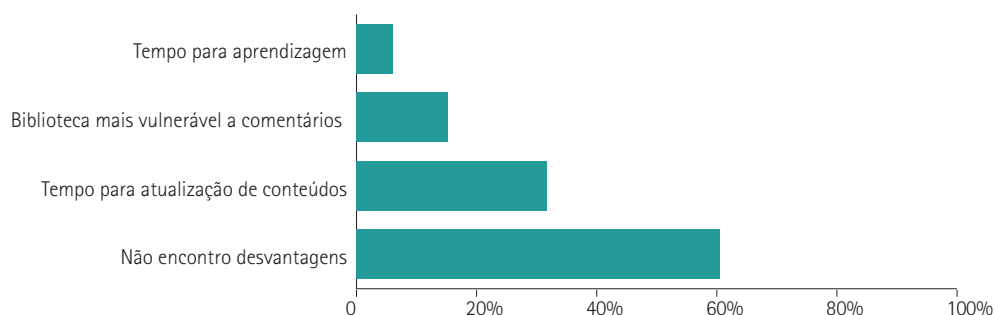


Figura 24. Principais desvantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e *media* sociais, em 2013.
Fonte: Elaboração própria.

humanos; 15 (20,8%) mencionaram a ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas; 4 (5,6%) indicaram a falta de tempo para o fazer. A par destas foram ainda invocadas outras razões, como por exemplo o facto da biblioteca utilizar as redes sociais da CM do município onde se insere. Não obstante a ausência nestas plataformas, 71 bibliotecas (98,6%) consideraram vantajosa a utilização de redes e *media* sociais para as práticas de comunicação da instituição.

O envio de *Newsletters* por email revelou-se como uma opção nas ações de comunicação de 66 bibliotecas (47,8%). Das 77 bibliotecas do tipo BM1, 34 (44,2%) enviavam *Newsletters* aos utentes; das 34 bibliotecas do tipo BM2, 17 (50%) enviavam *Newsletters*; e das 18 bibliotecas do tipo BM3, 12 (66,7%) enviavam *Newsletters*. Ainda que não se verificassem grandes diferenças nas percentagens, consoante o tipo de biblioteca, os resultados sugeriram uma maior prática do envio de *Newsletters* nas bibliotecas inseridas em centros urbanos com maior número de habitantes.

A maior parte destas bibliotecas fazia um envio semanal ou mensal: 20 bibliotecas (30,3%) enviavam *Newsletters* semanalmente, 39 (59,1%) mensalmente e 7 bibliotecas (10,6%) enviavam *Newsletters* menos de uma vez por mês. Considerando a respetiva tipologia, das 34 bibliotecas do tipo BM1, 10 (29,4%) faziam um envio semanal, 18 (52,9%) faziam um envio mensal e 6 (17,7%) enviavam *Newsletters* menos de uma vez por mês. Das 17 bibliotecas do tipo BM2, 4 (23,5%) faziam um envio semanal e 13 (76,5%) faziam um envio mensal. Das 12 bibliotecas do tipo BM3, 5 (41,7%) faziam um envio semanal, 6 (50%) faziam um envio mensal e 1 (8,3%) enviava *Newsletters* menos de uma vez por mês (Figura 25).

Considerando o universo das 97 bibliotecas da RNBP, verificou-se que a percentagem de bibliotecas que utilizavam este método para ações de comunicação era ligeiramente superior quando comparada com o universo total das bibliotecas, mas não o suficiente para permitir concluir uma relação entre esta prática comunicativa e o facto da biblioteca pertencer ou não à RNBP. Assim, foram 52 bibliotecas (53,6%) as que indicaram enviar *Newsletters* ao seus utentes. Das 53 bibliotecas do tipo BM1, 26 (49,1%) enviavam *Newsletters*; das 30 bibliotecas do tipo BM2, 16 (53,3%) enviavam *Newsletters*; e das 14 bibliotecas do tipo BM3, 10 (71,4%) enviavam *Newsletters*.

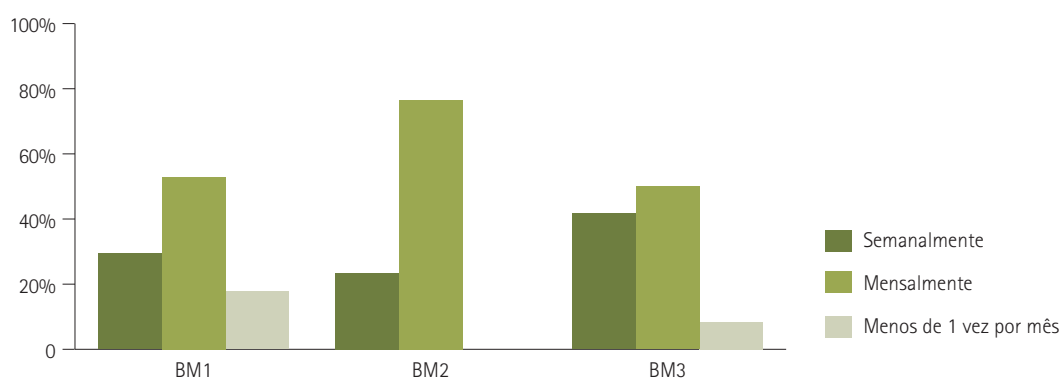


Figura 25. Periodicidade de envio de *Newsletters* nos diferentes tipos de biblioteca, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

Ao contrário do que acontecia nas ações de comunicação em redes ou *media* sociais, os resultados sugeriram uma relação entre o número de funcionários da biblioteca e o facto desta enviar ou não *Newsletters* aos seus utentes. Verificou-se que enviavam *Newsletters* aos seus utentes: 3 (20%) das 15 bibliotecas com 1 ou 2 funcionários; 42 (45,7%) das 92 bibliotecas com 3 a 10 funcionários; 9 (52,9%) das 17 bibliotecas com 11 a 20 funcionários; 11 (84,6%) das 13 bibliotecas com 21 a 50 funcionários; a única biblioteca com mais de 50 funcionários. Ou seja, a percentagem de bibliotecas que enviava *Newsletters* tendia a aumentar à medida que aumentava o número de funcionários que nela trabalhavam.

Ainda que não fosse tão expressiva, esta relação também se verificou consoante a biblioteca tinha ou não um funcionário dedicado às plataformas digitais a tempo parcial e a tempo integral: das 96 bibliotecas que não tinham ninguém dedicado a estas plataformas, 40 (41,7%) enviavam *Newsletters* aos seus utentes; das 38 bibliotecas que tinham um funcionário a tempo parcial, 23 (60,5%) enviavam *Newsletters*; e das 4 bibliotecas que tinham um funcionário a tempo integral, 3 (75%) enviavam *Newsletters* aos seus utentes.

Apesar destes resultados, não ficou clara uma relação entre o número de funcionários da instituição e a frequência de envio de *Newsletters*. Nas bibliotecas com menos de 3 funcionários, apenas 3 enviavam *Newsletters*, número demasiado baixo para permitir apurar uma relação entre estas variáveis (1 biblioteca enviava *Newsletters* uma vez por semana e as restantes 2 enviavam menos de uma vez por mês). Das bibliotecas com mais de 50 funcionários apenas 1 enviava *Newsletters* (semanalmente). Nos restantes grupos de bibliotecas (com 3 a 10 funcionários, 11 a 20 funcionários e 21 a 50 funcionários) verificou-se uma tendência para uma maior frequência de envio de *Newsletters* nas bibliotecas com maior número de funcionários, ainda que esta tendência nem sempre fosse muito explícita. Das bibliotecas com 3 a 10 funcionários, 10 (23,8%) enviavam *Newsletters* semanalmente, 28 (66,7%) enviavam mensalmente e 4 (9,5%) enviavam menos de uma vez por mês; das bibliotecas com 11 a 20 funcionários, 4 (44,4%) enviavam semanalmente e 5 (55,6%) mensalmente; das bibliotecas com 21 a 50 funcionários, 4 (36,4%) enviavam semanalmente, 6 (54,5%) mensalmente e 1 (9,1%) enviava menos de uma vez por mês.

Ainda que as bibliotecas com um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais tendessem a enviar *Newsletters* com maior frequência do que as bibliotecas que não tinham ninguém dedicado a estas plataformas, esta relação não era muito explícita. Das 40 bibliotecas que não tinham ninguém dedicado à gestão destas plataformas, 11 (27,5%) enviavam *Newsletters* aos utentes semanalmente, 24 (60%) enviavam mensalmente e 5 (12,5%) enviavam menos de uma vez por mês; das 23 bibliotecas que tinham um funcionário dedicado a tempo parcial, 7 (30,4%) faziam um envio de *Newsletters* semanal, 14 (60,9%) enviavam mensalmente e 2 (8,7%) enviavam menos de uma vez por mês; das 3 bibliotecas que tinham um funcionário dedicado a tempo inteiro, 2 (66,7%) enviavam semanalmente, e 1 (33,3%) enviava mensalmente (Figura 26).

Não se evidenciou uma relação entre a prática de envio de *Newsletters* e o facto da biblioteca ter um site ou página web, ainda que a percentagem mais baixa de envio de *Newsletters* pertencesse às bibliotecas que não tinham página web. Assim, costumavam enviar *Newsletters* aos seus utentes: 22 (68,8%) das 32 bibliotecas com site próprio; 18 (41,9%) das 43 bibliotecas com página web no site da CM; 9 (42,9%) das 21 biblio-

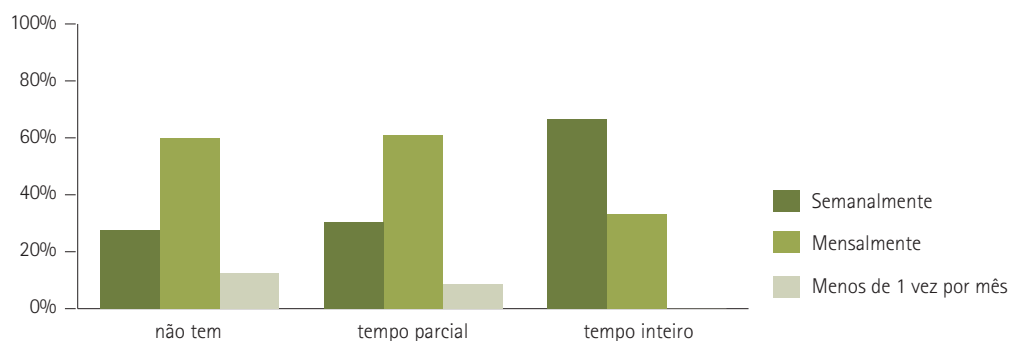


Figura 26. Periodicidade de envio de *Newsletters*, considerando o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, em 2013. Fonte: Elaboração própria.

tecas com página web noutro site do município; 2 (66,7%) das 3 bibliotecas com página web no site da RCBP; 15 (38,5%) das 39 bibliotecas sem página web.

Tendo em conta que a página de Facebook é um dos meios utilizados regularmente para informar os cidadãos sobre programas e atividades da biblioteca ou sobre novidades bibliográficas, um tipo de informação também frequente em *Newsletters*, foi feita uma análise dos resultados, procurando uma eventual relação entre o facto da biblioteca ter ou não página nesta rede social e a prática de envio de *Newsletters*. Não ficou evidenciada uma relação entre estes aspetos: das 48 bibliotecas que tinham página no Facebook, 24 (50%) enviavam *Newsletters* aos seus utentes; das 90 bibliotecas que não tinham página no Facebook, 42 (46,7%) enviavam *Newsletters* e 48 (53,3%) não o faziam, ou seja, as percentagem mantinham-se muito próximas.

A finalizar este inquérito, foram colocadas duas perguntas de resposta aberta e facultativa aos responsáveis das bibliotecas. Para a primeira pergunta – “Considera que há alguma questão ou informação que deveria estar presente neste inquérito?” – foram obtidas respostas de 13 bibliotecas (9,4%). Nem todas estas apresentaram uma resposta concreta à questão, tendo aproveitado o espaço para tecer comentários em relação ao seu caso particular, entre os quais, realçar a escassez de recursos humanos, especificar que, não tendo uma página em redes ou *media* sociais, utilizavam as redes sociais da CM, ou acrescentar que, com o aumento do desemprego, se tem “registado outro tipo de utilizador que passa (...) grande parte do dia” na biblioteca¹³⁸.

Das respostas mais concretas em relação à questão colocada, salientaram-se sugestões como “averiguar se as bibliotecas públicas portuguesas possuem coleções digitais, de que tipo, se estão *online* e presentes noutras plataformas/agregadores (Europeana, RNOD)”, analisar que uso efetivo “é feito das redes sociais”, saber se existe uma “utilização diferenciada das várias redes” e “que tipo de serviços são prestados” através destas redes.

Para a segunda questão, onde se propunha aos inquiridos que deixassem “alguma recomendação (...) para o que poderia ser uma melhoria da interlocução entre biblioteca e utilizadores”, o número de respostas foi ainda mais reduzido. Apenas 6 bibliotecas (4,3%) responderam, tendo sido, neste contexto, focada a impor-

¹³⁸ Atendendo ao carácter de anonimato deste inquérito, não estão identificados os autores das citações transcritas.

tância da biblioteca ter disponível um OPAC, a importância de ter um site próprio, de se utilizarem *sms*¹³⁹ para comunicar diretamente com os utentes e a importância da utilização de “diferentes redes sociais para diferentes tipos de utilizador”, apostando naquelas que se revelam mais dominantes, considerando o público alvo. Salientou-se, também, a resposta de um inquirido que sugeriu “a existência de um portal nacional de bibliotecas públicas e a criação de manuais de procedimentos e boas práticas para a presença das bibliotecas públicas na web”, uma sugestão que não se prende propriamente com as práticas individuais das bibliotecas, apontando antes para um apoio a nível do sistema de bibliotecas públicas.

Os resultados deste inquérito, permitiram concluir que existe, por parte dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas, uma crescente consciência da importância de se estabelecer uma interação mais efetiva com os cidadãos, sendo as redes e *media* sociais gratuitos disponíveis na web, plataformas privilegiadas para se efetivar esta interação de uma forma continuada.

Existe um número muito significativo de bibliotecas (106 casos, correspondente a 76,8%) que não têm um site próprio onde possam agregar e manter atualizada toda sua informação de uma forma autónoma. A utilização de redes e *media* sociais tem vindo a aumentar, tendo em conta resultados do mapeamento de 2012, mas ainda não atinge os 50%, o que evidencia a preferência por práticas de comunicação unidirecionais. Por outro lado, das bibliotecas que utilizam redes e *media* sociais, nenhuma indicou serem os cidadãos os responsáveis pela atualização de conteúdos, sugerindo que as formas de participação destes são limitadas e, eventualmente, controladas pelos bibliotecários.

O Facebook é, claramente, a rede social mais utilizada pelas bibliotecas públicas portuguesas, sendo que, grande parte das bibliotecas que utilizam outras plataformas web 2.0, tais como blogs, YouTube ou Twitter, utiliza também Facebook.

Os resultados deste inquérito revelaram, ainda, a existência de um número muito reduzido de bibliotecas que desenvolvem ações de comunicação conjugando várias plataformas web 2.0, ficando por explorar, nestes casos, se estas bibliotecas utilizam estas tecnologias aproveitando o potencial e caráter distinto de cada uma delas.

Uma das razões mais apontadas para a não atuação em redes ou *media* sociais foi a escassez de recursos humanos. Não obstante, os resultados não sugeriram uma relação entre o maior ou menor número de funcionários e o facto de estarem ou não presentes nestas plataformas. Existe, sim, uma aparente relação entre a presença nestas plataformas e o facto da biblioteca ter um funcionário dedicado às suas plataformas digitais, mesmo que a tempo parcial. No entanto, nem sempre este fator se manifestou numa maior frequência no que respeita à atualização de conteúdos. Ou seja, a presença e frequência de atuação nestas plataformas não estará tão relacionada com os recursos humanos propriamente ditos, podendo, em vez disso, estar mais relacionada com políticas comunicacionais, da tutela ou da própria biblioteca, ou com o perfil do responsável pela instituição, eventualmente mais adepto e familiarizado com estas tecnologias.

139 Sigla para mensagens de texto de telemóvel.

6. Caso de estudo na Biblioteca Pública Municipal do Porto

6.1. Metodologia aplicada no caso de estudo

6.1.1. Entrevistas exploratórias

Para um conhecimento mais aprofundado de uma realidade concreta, e perspetivando que os resultados desta investigação pudessem reverter para um contexto passível de aplicação, foi realizado um caso de estudo na BPMP, uma das bibliotecas mais importantes de Portugal que, embora seja patrimonial, assume também um papel preponderante na promoção da leitura pública no município do Porto.

Para o efeito, foi contactada a, então, Chefe de Divisão desta biblioteca, Dra. Maria João Sampaio, a quem foi apresentado o projeto de investigação e solicitada a marcação de uma reunião, visando expor-lhe com maior detalhe o que se pretendia com este caso de estudo.

Esta reunião teve lugar no dia 22 de Novembro de 2011, nas instalações da BPMP, estando também presente o Orientador desta investigação, Professor Doutor Heitor Alvelos. Teve a duração de cerca de 1 h e não foi gravada, uma vez que, à data, pretendia-se apenas averiguar a possibilidade de avançar com este caso de estudo na BPMP e saber como este podia ser desenvolvido, e não tanto recolher informações que revertissem para os resultados finais da Tese. Desde logo, foi referida a falta de autonomia dos órgãos da biblioteca para qualquer tipo de decisão a este nível. Sendo considerada como um serviço da Câmara Municipal do Porto, a BPMP segue as suas orientações, pelo que qualquer tipo de estudo nas suas instalações teria de passar pelo aval prévio da Câmara ou, mais precisamente, do Pelouro do Conhecimento e Coesão Social.

Face ao exposto, no início de Janeiro de 2012, foi feito um contacto telefónico e enviada por email ao adjunto da Vereadora do Pelouro do Conhecimento e Coesão Social uma carta que expunha o enquadramento desta investigação e a solicitação de autorização para a realização de um estudo de caso na BPMP. Não tendo obtido qualquer resposta durante o mês que se seguiu, foi enviado novo email no dia 14 de Fevereiro. Uma vez que a ausência de resposta permanecia, foram feitos, nas semanas seguintes, diversos telefonemas para o adjunto da Vereadora. No dia 22 de Março de 2012 foi rececionado um email por parte da Dra. Maria João Sampaio, informando que, na sequência de orientações da Diretora do Departamento de Bibliotecas, se encontrava disponível para agendar uma reunião de trabalho, visando analisar a proposta de investigação em desenvolvimento.

Esta reunião teve lugar nas instalações da BPMP, no dia 28 de Março, e, para além da Dra. Maria João Sampaio, contou com a presença do coordenador da Biblioteca Sonora e da Unidade de Transferência de Suportes, Júlio Costa. Foi feita nova exposição do tema em investigação, especificando o que se pretendia exa-

tamente da BPMP. Foram colocadas também questões exploratórias e de resposta aberta sobre aspetos funcionais desta biblioteca, sobre os seus utentes e sobre estratégias de comunicação utilizadas, designadamente através de plataformas web e tecnologias web 2.0. Foi ainda manifestada a intenção de entrevistar um conjunto de funcionários da biblioteca e a necessidade de conhecer dados estatísticos referentes aos seus utentes.

Uma vez que todas as ações a realizar nesta instituição teriam de passar pelo aval do Pelouro do Conhecimento e Coesão Social da Câmara Municipal do Porto, em Novembro de 2012 foi formalizado o pedido de colaboração dos órgãos responsáveis pela BPMP neste estudo, em carta assinada pelo Orientador, Professor Doutor Heitor Alvelos, e solicitado o acesso aos recursos humanos da biblioteca para realização de entrevistas.

Em resposta a esta carta, foi rececionado um email da Dra. Maria João Sampaio com uma lista de coordenadores dos departamentos da biblioteca, solicitando que, através desta, especificássemos quem pretendíamos entrevistar, para que este pedido fosse novamente submetido à aprovação do Pelouro do Conhecimento e Coesão Social da Câmara Municipal do Porto.

Foram, então, identificados os coordenadores de departamentos da BPMP, considerados mais relevantes para os objetivos da presente investigação, para que se desse seguimento ao referido pedido de autorização, o qual não tardou a chegar, tendo sido marcadas várias entrevistas nas semanas que se seguiram. Estas entrevistas, de carácter exploratório, visavam, sobretudo, um conhecimento mais profundo do funcionamento da biblioteca, conhecer os meios e as estratégias utilizadas nas suas ações de comunicação, e saber o que pensavam estes profissionais sobre a utilização de plataformas web e, designadamente, de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas em geral e pela BPMP em particular.

Tendo em conta a dificuldade sentida, até à data, em todos os procedimentos realizados na BPMP pela constante necessidade de autorizações superiores, as quais nem sempre se revelaram céleres, optou-se por não gravar nenhuma das entrevistas realizadas aos funcionários da biblioteca. Ficou implícito o receio dos órgãos desta instituição em tomar qualquer tipo de decisão ou fornecer informações que não fossem previamente aprovadas pela tutela, pelo que, a gravação destas entrevistas poderia eventualmente condicionar as respostas fornecidas pelos funcionários. Não obstante, uma vez que as entrevistas foram realizadas a partir de um guião semiestruturado, disponível no portátil da investigadora, foram tomadas notas de todas as respostas e automaticamente associadas às respetivas questões deste guião. As entrevistas foram semidiretivas e com questões de resposta aberta.

A primeira entrevista foi realizada a Sílvio Costa, coordenador do Serviço de Manuscritos e Reservados, no dia 30 de Novembro de 2012, e decorreu pelo período de cerca de 1 h. Foram abordadas questões sobre o funcionamento da sala que coordena, sobre os processos utilizados para a digitalização dos documentos, nomeadamente daqueles em maior estado de degradação, e sobre formas de divulgação dos fundos mais antigos da biblioteca.

No dia 3 de Dezembro, foram realizadas duas entrevistas, uma a Paula Bonifácio, coordenadora da Sala de Leitura Geral e da Sala do Catálogo e Referência, e outra a Júlio Costa, coordenador da Biblioteca Sonora

e da Unidade de Transferência de Suportes. A primeira entrevista teve a duração de cerca de 1 h 10 min e teve como foco principal o conhecimento dos diferentes tipos de catálogo da BPMP e formas de pesquisa em cada um deles, e obter informações sobre o tipo de utentes que recorrem aos serviços da Sala de Leitura Geral e da Sala do Catálogo e Referência. A outra entrevista, a Júlio Costa, teve a duração de cerca de 1 h. As questões abordadas foram essencialmente sobre a Biblioteca Sonora Digital e formas de divulgação deste serviço, nomeadamente através de plataformas web.

No dia 5 de Dezembro, foi realizada uma entrevista a Jorge Costa, coordenador da Extensão Cultural e Atendimento da BPMP, a qual decorreu pelo período de cerca de 1 h 10 min. Foram colocadas questões sobre as atividades culturais desenvolvidas pela biblioteca e formas de divulgação destas atividades, métodos utilizados para identificar necessidades e expectativas dos seus utentes no âmbito cultural, e sobre o tipo de ações que desenvolve visando alcançar novos utentes.

No dia 11 de Dezembro, foi realizada uma entrevista a Ana Chaves, coordenadora da Sala de Leitura de Livre Acesso e da Biblioteca Infanto-Juvenil da BPMP, com uma duração de cerca de 1 h 20 min. Foram colocadas questões sobre os utentes que recorrem com maior frequência aos serviços das salas que coordena, sobre o plano de atividades de promoção da leitura e formas de divulgação destas atividades, métodos que utilizam para identificar necessidades e expectativas dos utentes e estratégias criadas para cativar novos leitores, e formas de comunicação utilizadas para comunicar com os cidadãos, designadamente através de plataformas web.

No dia 9 de Abril de 2013, foi realizada uma entrevista a Susana Cunha, uma das responsáveis pelo departamento de Comunicação e Imagem na BPMP, com uma duração de cerca de 50 min. As questões abordadas incidiram, sobretudo, no plano de comunicação da biblioteca e formas de avaliação do seu grau de sucesso, nas estratégias de comunicação *online* utilizadas para divulgação de serviços e atividades e nos procedimentos necessários para a publicação e atualização de conteúdos nas páginas web institucionais com informações da biblioteca, designadamente nas plataformas web da Câmara Municipal do Porto onde eram divulgados eventos e atividades culturais do município.

Em Junho de 2013, depois de ter sido colocada *online* uma nova página web das Bibliotecas Municipais do Porto, foi estabelecido contacto telefónico com a Dra. Maria João Sampaio. Procurava-se compreender os objetivos desta nova abordagem de comunicação na web e, mais especificamente, perceber o que tinha motivado a tutela a permitir que as bibliotecas atuassem autonomamente na web com um site próprio. Até à data, a informação que tinha sido fornecida por todos os entrevistados era que não havia uma autorização superior para atuarem de forma autónoma na web e nunca fora mencionada a intenção de criar este site das bibliotecas. A Dra. Maria João Sampaio sugeriu, então, que entrasse em contacto com a Diretora da BPMP, Dra. Carla Fonseca, uma vez que já não se encontrava a exercer o cargo de Chefe de Divisão, mas de Bibliotecária. No dia 18 de Junho, foi estabelecido contacto telefónico com a Dra. Carla Fonseca, tendo-lhe sido colocado um conjunto de perguntas de resposta aberta sobre essa questão.

6.1.2. Análise das páginas web institucionais da Biblioteca Pública Municipal do Porto

No início desta investigação, a principal plataforma web da BPMP era o seu OPAC¹⁴⁰, ou seja, uma interface com o seu catálogo informatizado, cujos conteúdos diziam essencialmente respeito às suas coleções e serviços diretamente relacionados com estas coleções. Não tendo site próprio, toda a sua informação institucional relacionada com a história, espaços e serviços da biblioteca era apresentada numa área do site do Balcão de Atendimento Virtual (BAV)¹⁴¹, constituindo esta área a sua página web oficial, segundo reportado pelos órgãos da própria biblioteca. A plataforma do BAV era uma plataforma da Câmara Municipal do Porto que reunia diversificadas informações sobre o município, agrupadas em mais de quatro dezenas de menus, disponibilizados logo na primeira página, e cada um deles com vários outros submenus.

Durante os meses de Dezembro de 2012 e Janeiro de 2013, foi feita uma análise ao espaço reservado para a informação da BPMP nesta plataforma, através do método de observação direta. Procurou-se, essencialmente, analisar o tipo de conteúdos publicados e identificar eventuais formas de interação com os cidadãos através desta presença na web.

Em Junho de 2013, foi colocada *online* uma nova página web das bibliotecas municipais do Porto, o que incluía a BPMP, aproveitando a interface do OPAC já existente, segundo reportado pela Diretora desta biblioteca¹⁴². Ou seja, a página web institucional da BPMP deixara de ser a que se encontrava na plataforma do BAV, ainda que os seus conteúdos se mantivessem nessa plataforma, e passara a ser um espaço próprio agregado ao catálogo.

Em Julho de 2013, foi feita uma primeira observação desta plataforma, procurando perceber como se tinha processado a transposição de conteúdos da plataforma do BAV para esta nova interface e como se encontravam organizados, periodicidade da sua atualização e, sobretudo, em que medida os órgãos da biblioteca procuravam (ou não) estabelecer uma maior interação com os cidadãos através desta presença na web.

Visto que, à data desta análise, esta interface estava *online* apenas há um mês, optou-se por não se retirar grandes conclusões nesta fase, uma vez que a atuação da biblioteca poderia ainda encontrar-se numa fase experimental. Por isso, cerca de um ano depois, entre Outubro e Novembro de 2014, procedeu-se a nova análise desta plataforma, através do método de observação direta. Esta análise focou-se igualmente na identificação do tipo de conteúdos publicados pela biblioteca e regularidade de atualizações feitas, tendo sido também procuradas eventuais formas de interação com os cidadãos, através deste espaço *online*.

140 <http://bibliotecas.cm-porto.pt>, consultado a 28 de Dezembro de 2011.

141 <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/Paginas/bibliotecapublicamunicipaldoporto.aspx>, consultado a 28 de Dezembro de 2011.

142 <http://bmp.cm-porto.pt>, consultado a 22 de Julho de 2013.

6.1.3. Inquérito aos utentes da Biblioteca Pública Municipal do Porto

Partindo das entrevistas exploratórias e, sobretudo, da análise feita às ações de comunicação da BPMP na web, bem como da análise de ações de comunicação nestas plataformas observadas noutras instituições, referidas no enquadramento teórico, foi colocada uma hipótese para a BPMP em particular, a saber:

- As práticas comunicativas realizadas pela BPMP no âmbito das plataformas web, poderão ser repensadas de forma a melhor corresponderem às expectativas dos utentes desta instituição.

Para confirmar (ou não) se esta hipótese se verificava e, sobretudo, para determinar em que medida os utentes consideravam importante a utilização de tecnologias web 2.0 para melhorar a comunicação da biblioteca e especificar para que finalidades, foi realizado um inquérito aos estes utentes da BPMP (Anexo B).

Este inquérito foi feito presencialmente. A opção por um inquérito presencial apresentava diversas vantagens, entre as quais, a possibilidade de explicar ao inquirido alguma questão que este não entendesse ou a possibilidade de pedir ao inquirido que desenvolvesse melhor determinadas respostas que se revelassem de maior interesse para a investigação, o que, de facto, veio a acontecer.

Procurando não perturbar o normal funcionamento da biblioteca, nem tampouco os utentes que se encontravam a usufruir dos seus serviços em silêncio, optou-se pela realização do inquérito em via pública, à porta da BPMP. Esta opção apresentava-se, então, como aquela que poderia trazer melhores resultados sem interferir com a normalidade da instituição, ainda que pudesse estar sujeita a outras variáveis passíveis de condicionar o procedimento do inquérito, como por exemplo, as condições climáticas inconstantes que se faziam sentir na altura da sua realização, em Março de 2014.

Perspetivando obter um maior número de respostas e tendo em conta as condições em que era realizado este inquérito, optou-se por fazer um questionário de administração indireta cuja estrutura não ultrapassasse uma página e cujo preenchimento fosse rápido. Deste modo, grande parte das questões apresentadas eram de resposta fechada e escolha fixa ou múltipla. Uma vez que a biblioteca era frequentada por vários cidadãos de nacionalidade estrangeira, designadamente estudantes de Erasmus e turistas, optou-se também por desenvolver uma versão inglesa do questionário, cuja utilidade se veio a confirmar (Anexo C).

Numa primeira parte do questionário, procurou-se identificar um conjunto de características sociodemográficas dos utentes da BPMP, designadamente a sua faixa etária, género e ocupação. Estas questões eram de resposta fechada e escolha fixa.

Procurou-se também analisar em que medida o utente era um utilizador regular ou não de tecnologias web 2.0. Sendo este conceito muito abrangente, e podendo não ser familiar para o utente, foi feita uma seleção de um conjunto de tecnologias, incluindo as mais utilizadas em Portugal, entre as quais o Facebook, Twitter, Blog e YouTube (Cardoso et al., 2014; Paisana & Lima, 2012). Todas as perguntas eram de resposta fechada e escolha fixa, sendo, no final, aberto um espaço para o utente mencionar outras plataformas web 2.0 que, eventualmente, utilizasse.

Sobre esta questão foi ainda pedido ao utente que indicasse as principais razões para utilizar estas tecnologias, sendo, para o efeito, fornecido um conjunto de opções de resposta fechada e escolha múltipla e um espaço para que acrescentasse outras razões não identificadas no questionário. As opções fornecidas foram formuladas considerando a caracterização de cultura participativa de Jenkins (2009) e sua definição de contribuidor *ativo* desta cultura, bem como a distinção feita por Palfrey & Grasser (2008) de dois tipos de participação, um que designou como *criação* e que diz respeito essencialmente à produção de conteúdos inerentes ao quotidiano do cidadão, como atualizações de perfis, e outro que designou como *criatividade* e que sugere uma dimensão mais qualitativa e passível de moldar o fluxo cultural, ou seja, um tipo de participação feita por contribuidores mais *ativos* (Jenkins, 2009). Enquadradas no primeiro tipo de participação encontravam-se as opções: “Estar em contacto com várias pessoas”; “Estar mais atualizado em relação ao que se passa no mundo”; e “Seguir e estar atualizado sobre pessoas e instituições do seu interesse”. As opções “Publicar conteúdos da sua própria autoria” e “Partilhar conteúdos” apontavam para uma utilização destas tecnologias mais *criativa*. Existia ainda a opção “outras” razões com um espaço para especificar quais exatamente. Neste caso, foram analisados os conteúdos e enquadrados nas classificações acima definidas: conteúdos relacionados com atividades de entretenimento, de pesquisa e de consulta de informação foram enquadrados no tipo de participação designado como *criação*; conteúdos relacionados com partilha, *upload* de textos e documentos foram considerados como atividades mais *criativas*.

Por fim, perguntou-se ao utente se tencionava aderir, durante esse ano (de 2014), a alguma das tecnologias supracitadas a que ainda não tivesse aderido e, no caso afirmativo, que indicasse qual.

Numa segunda parte deste inquérito, procurou-se determinar um conjunto de aspetos sobre a relação do utente com a BPMP, tais como, frequência com que visitava a biblioteca, se conhecia o seu site e OPAC, e, no caso afirmativo, com que frequência os utilizava. Estas questões eram todas de resposta fechada e escolha fixa.

Seguia-se um conjunto de questões relacionadas com uma eventual utilização de tecnologias web 2.0 pela BPMP. Na primeira questão, de resposta fechada e escolha fixa, perguntava-se ao utente se este tinha conhecimento de alguma presença da biblioteca nestas plataformas. Embora não existisse à data uma presença institucional da biblioteca nestas plataformas, por vezes eram divulgadas atividades na página de Facebook da Câmara Municipal do Porto e em páginas não institucionais desenvolvidas, por exemplo, por cidadãos mais adeptos destas tecnologias. Ainda que o inquirido pudesse dar uma resposta *intuitiva* sem um conhecimento efetivo, apontava-se aqui para uma possível leitura de cada uma destas respostas: se seleccionasse a opção “A biblioteca está presente em tecnologias 2.0”, era possível que o inquirido tivesse visto uma publicação de conteúdos não institucional; a opção “A biblioteca não está presente em tecnologias 2.0” sugeria que o utente conhecia a realidade da biblioteca quanto à utilização destas tecnologias; enquanto que a opção “Não sei” revelava o desconhecimento do utente, podendo denunciar um certo desinteresse da sua parte a este respeito.

Independentemente da resposta fornecida para a questão anterior, procurou-se também saber se o utente

considerava que a BPMP deveria utilizar estas tecnologias e, no caso afirmativo, que indicasse porquê. Era então fornecido um conjunto de opções para escolha múltipla, apontando umas para uma abordagem da biblioteca mais passiva e unidirecional, e outras para uma abordagem mais participativa, nomeadamente através de uma interação mais efetiva com os cidadãos. Para o primeiro caso, eram apresentadas as opções: “Aceder a um maior número de pessoas”; “Aproximar a biblioteca dos seus utentes”; “Dar-se a conhecer a novos públicos, potenciais utilizadores”; “Aumentar a capacidade de divulgação e promoção das suas atividades e serviços”. No segundo caso, eram apresentadas as opções “Interagir melhor com os utentes”; “Possibilitar aos utentes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, por exemplo, através de comentários ou sugestões”; “Partilhar conteúdos de interesse público relacionados com as atividades e serviços da BPMP”. Por fim, era apresentado um espaço para que o utente identificasse outras razões não mencionadas no inquérito. Nos casos em que o inquirido assinalou esta opção, procedeu-se a uma análise do conteúdo da descrição feita para determinar em que classificação se enquadraria.

Ainda considerando uma resposta afirmativa à questão “Considera que a BPMP deve utilizar estas tecnologias 2.0?”, solicitou-se ao inquirido que indicasse o tipo de conteúdos que a biblioteca devia publicar nestas plataformas. Nesta questão, não foram fornecidas opções, deixando a resposta em aberto. Considerou-se que, desta forma, o utente daria uma resposta mais espontânea e diretamente relacionada com as suas reais necessidades e expectativas. Por outro lado, respostas evasivas como “não sei” ou “tudo” poderiam também denunciar que a concordância do utente com a utilização destas tecnologias pela BPMP, seria mais uma resposta que este considerasse que deveria dar, tendo em conta o teor do inquérito, e não tanto uma resposta pensada e fundamentada.

Para esta questão foram recebidas respostas muito diversificadas, pelo que, foi feita uma análise do seu conteúdo. Com base nesta análise, as respostas foram agregadas consoante o seu teor, em cinco grupos, a saber: “Atividades culturais”, para todas as respostas relacionadas com atividades, iniciativas ou eventos da biblioteca, tais como, divulgação de encontros e conferências, leituras públicas, divulgação de autores, entre outras; “Fundos da biblioteca”, para as referências feitas a fundos bibliográficos e outros materiais da biblioteca; “Atividades de formação”, para designar respostas relacionadas com divulgação de workshops e conteúdos científicos relacionados com a área de formação do inquirido; “Informações funcionais”, abrangendo este grupo outras informações relacionadas com a biblioteca, como por exemplo, divulgação de horários e serviços ou outras informações; e “Assuntos gerais de interesse público”, para incluir respostas relacionadas com divulgação de conteúdos que possam ser do interesse público mas que não estejam diretamente ligados aos serviços da biblioteca, nomeadamente “ofertas de emprego” ou divulgação do património da cidade do Porto, entre outros.

Por fim, foi fornecido ao utente, através de uma questão de resposta aberta, um espaço para que este deixasse comentários e sugestões relacionados com o teor do inquérito.

Perguntou-se ainda se pretendiam receber os resultados deste inquérito, aquando da sua publicação oficial, e, no caso afirmativo, foi registado o seu endereço de email.

O inquérito foi realizado aos utentes à porta da BPMP, entre os dias 20 e 27 de Março de 2014, pela investigadora e com a colaboração de quatro voluntárias que se disponibilizaram para o efeito, após uma apresentação detalhada do projeto de investigação, seus objetivos e metodologia. Sendo realizado em via pública, perguntava-se a todos os indivíduos que se encontravam a entrar ou a sair da biblioteca se eram utentes da BPMP. No caso afirmativo, era apresentado sucintamente o projeto de investigação em desenvolvimento e solicitada a sua colaboração neste inquérito. Quando consentida, procedia-se à realização do questionário por administração indireta.

Pretendia-se reunir pelo menos 100 inquéritos. Segundo os indicadores estatísticos da BPMP que nos foram fornecidos pelos seus órgãos, esta biblioteca tinha recebido, no ano de 2013, 91.718 visitantes. Deste modo, se fossem validados 96 inquéritos, os resultados apurados teriam uma margem de erro de 10% e um nível de confiança de 95% (Santos, 2014; Statistics Canada, 2010). Tendo em conta que nem sempre a totalidade de inquéritos respondidos corresponde à totalidade de inquéritos validados, estabeleceu-se como número mínimo o preenchimento de 100 questionários.

No dia 20 de Março o inquérito foi realizado da parte da tarde num período de tempo de cerca de 3 h a 4 h. Não foi realizado o inquérito entre os dias 21 e 23 de Março devido às más condições climáticas que se fizeram sentir (chuva intensa) e no dia 24 de Março por ser Domingo e a biblioteca encontrar-se fechada. No dia 25 foram retomados os trabalhos, mas ao final de 1 h foram novamente cessados devido ao agravamento do estado do tempo que tornou inviável a continuação da sua concretização. No dia 26 de Março, o inquérito decorreu da parte da manhã e da parte da tarde (cerca de 2 horas em cada período). No dia 27 de Março o inquérito foi realizado durante cerca de 2 h, no período da manhã.

No total foram preenchidos 118 questionários, tendo sido 2 invalidados: o primeiro porque o inquirido não se encontrava na posse das suas normais faculdades; o segundo porque foram detetadas falhas no preenchimento do questionário que comprometiam a fiabilidade dos dados fornecidos. Assim, no total, foram analisados 116 inquéritos, utilizando para o efeito o software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 21.

6.2. Resultados e discussão do caso de estudo

6.2.1. Mapeamento de presenças da Biblioteca Pública Municipal do Porto na web

Durante os meses de Dezembro de 2012 e Janeiro de 2013 foi feito um mapeamento de presenças da BPMP na web. Verificou-se, então, que esta biblioteca apresentava dois tipos de presença institucional: uma através do seu OPAC, outra através da plataforma do BAV.

O OPAC¹⁴³ era uma plataforma comum às bibliotecas municipais do Porto e, segundo reiterado pelos órgãos da biblioteca, encontrava-se ainda em fase de implementação. Em Março de 2012, a BPMP estimava cerca de 1,2 milhões de itens nas suas coleções (valor que atingia 1,5 milhões em Dezembro do mesmo ano), estando apenas informatizados 250.000 itens. Ou seja, cerca de 80% dos materiais da BPMP não se encontravam referenciados informaticamente, podendo apenas ser “descobertos” no espaço físico da biblioteca ou através de catálogos impressos disponíveis em bibliotecas (nacionais e internacionais) e para venda em determinadas livrarias.

Este OPAC era constituído por 6 áreas principais: *Catálogo Coletivo*, onde podia ser feita a pesquisa de obras nos catálogos das bibliotecas municipais do Porto, de forma simples ou avançada, combinando, por exemplo, título com autor, assunto e ano de publicação; *Empréstimo*, onde se podiam pesquisar apenas as obras passíveis de empréstimo domiciliário; *Braille e Áudio*, para pesquisa de obras em braille e audio-livros; *Biblioteca Digital*, para pesquisa de conteúdos em formato digital; *PNL*¹⁴⁴, um separador dedicado ao público infanto-juvenil; e *O meu registo*, um espaço que permitia aos utentes monitorizarem a sua atividade de empréstimo e renovarem-na a partir de qualquer local, elaborar listas bibliográficas, enviar resultados de pesquisas para um endereço de email, e obter um registo de infrações ou multas. Esta área, mais direcionada para as atividades de empréstimo domiciliário, era aquela que oferecia um maior grau de interação aos utentes.

O sistema de pesquisa do OPAC apresentava um conjunto de ferramentas que, embora limitado, permitia melhorar os resultados da pesquisa, designadamente através da possibilidade de ordenar os resultados por ano de publicação, por ordem alfabética do título ou por ordem alfabética do autor, e através da restrição dos resultados em relação ao local (biblioteca), coleção, tipo de suporte, idioma ou país.

Não tendo site próprio, toda a informação institucional da BPMP encontrava-se na plataforma do BAV que, como já foi referido, tratava-se de um espaço *online* da Câmara Municipal do Porto com diversificadas informações sobre o município, agrupadas em mais de quatro dezenas de menus, cada um deles com vários outros submenus e subsubmenus.

Na análise feita à presença da BPMP nesta plataforma, entre Dezembro de 2012 e Janeiro de 2013, verificou-se a existência de dois percursos possíveis para encontrar os conteúdos relacionados com esta biblioteca, sendo que, cada um destes percursos conduzia a uma página diferente com uma estrutura organizacional e informações também diferentes. Ou seja, existiam na plataforma do BAV duas páginas, ou dois micro sites, distintos da BPMP.

Um dos percursos possíveis – através do menu *Cultura, Turismo e Desporto*¹⁴⁵ – apontava para uma página

143 <http://bibliotecas.cm-porto.pt>. Atualmente encontra-se em <http://bibliotecas.cm-porto.pt/ipac20/ipac.jsp?profile=> (consultado a 26 de Novembro de 2014).

144 Sigla utilizada para a designação Plano Nacional de Leitura.

145 http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/empresas/guiatematico/cul_tur_dpt/bibs/bpmp/aces_internet_nas_bibs_mun/Paginas/actividade.aspx, consultado a 28 de Dezembro de 2012.

(chamemos-lhe 1º micro site¹⁴⁶) com conteúdos focados essencialmente nos serviços da instituição, como por exemplo atividades infanto-juvenis, consulta de fundos ou empréstimo bibliotecário, reserva de documentos, entre outros (Figura 27).

O outro percurso possível – através da seleção do logotipo *Porto Cultura* presente no rodapé da página inicial do BAV –, abria uma página onde se encontrava o submenu *Bibliotecas*¹⁴⁷ que, por sua vez, direcionava para uma página da BPMP (chamemos-lhe 2º micro site) com conteúdos mais centrados na sua informação institucional, nomeadamente na descrição da missão da biblioteca e num enquadramento histórico e cultural da instituição e das suas principais coleções (Figura 28). Apresentava ainda uma descrição de espaços e facilidades e uma área dedicada a programas e atividades. Apesar do acesso a este 2º micro site ser pouco evidente no site do BAV, quando realizada uma pesquisa das palavras “Biblioteca Pública Municipal do Porto” em motores de busca, como o Google, Yahoo, Altavista ou Sapo, era esta a hiperligação que surgia num dos primeiros lugares dos resultados obtidos, sendo antecedida apenas pela hiperligação do OPAC.

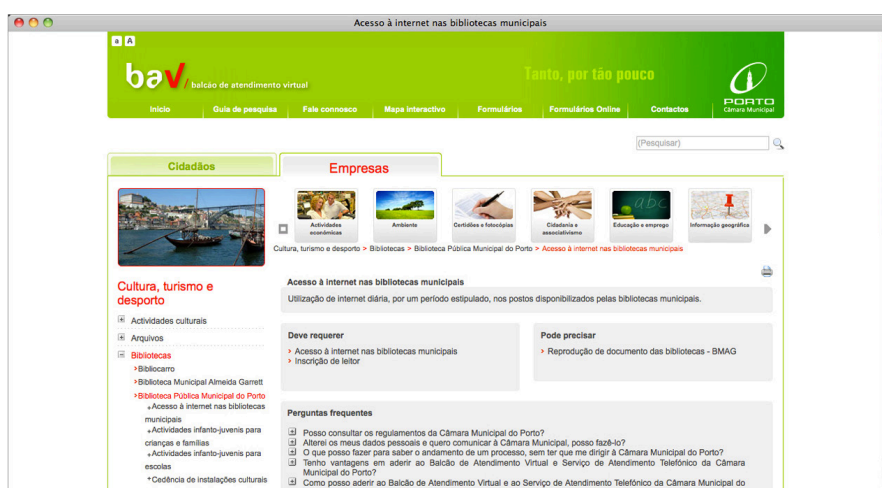


Figura 27. Página do 1º micro site da BPMP na plataforma do BAV. Fonte: http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/empresas/guiatematico/cul_tur_dpt/bibs/bpmp/aces_internet_nas_bibs_mun/Paginas/atividade.aspx, consultado a 28 de Dezembro de 2012.



Figura 28. Página do 2º micro site da BPMP na plataforma do BAV. Fonte: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/Paginas/bibliotecapublicamunicipaldoporto.aspx>, consultado a 28 de Dezembro de 2012.

¹⁴⁶ Para facilitar a identificação de cada uma das páginas (ou micro sites) encontradas na plataforma do BAV, atribuiu-se-lhes a designação de 1º micro site e de 2º micro site, uma classificação que respeita, apenas, a ordem em que foram identificados no texto estes dois micro sites.

¹⁴⁷ <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/Paginas/bibliotecapublicamunicipaldoporto.aspx>, consultado a 28 de Dezembro de 2012.

Ambos os micro sites eram estáticos e utilizavam uma comunicação unidirecional. No que respeita à divulgação das coleções da BPMP, o 2º micro site apresentava maior informação e uma subdivisão mais clara das diferentes tipologias que a constituíam. Apresentava também um enquadramento histórico da biblioteca e do seu edifício, que não se encontrava no 1º micro site e que constituía informação importante no que respeita ao seu valor histórico e patrimonial. Os programas e atividades encontravam-se claramente estruturados e com maior número de informação.

Já o 1º micro site apresentava informações que não se encontravam no 2º micro site, nomeadamente relacionadas com o acesso à internet, a cedência de instalações culturais, o empréstimo bibliotecário interbibliotecas, o empréstimo de materiais culturais, e a reserva de documentos. Apesar da ausência desta informação no 2º micro site, verificou-se que a mesma podia ser acedida através de hiperligações que figuravam nos submenus presentes em *Espaços/ Facilidades*, os quais direcionavam para as páginas do 1º micro site. O mesmo acontecia na página do menu *Programas/ Atividades* do 2º micro site que estabelecia ligação para a primeira página do 1º micro site, bem como, em grande parte dos submenus deste menu, onde a hiperligação *Para mais informações (...)* conduzia também para páginas do 1º micro site.

Este conjunto de hiperligações que nos transportou do 2º micro site para o 1º micro site, sugeria que estes dois espaços *online* eram complementares um do outro, mas esta relação não era de todo explícita ao utilizador, sendo perceptível apenas quando feita uma navegação completa nestes dois espaços. Ligações no sentido inverso, ou seja, do 1º micro site para o 2º, não foram encontradas.

Na análise feita a estes micro sites, foram encontradas diversas hiperligações corrompidas e informações muito desatualizadas. No 1º microsite a hiperligação *Newsletter*, presente no menu *Actividades infanto-juvenis para crianças e famílias*, dava origem a uma página em branco; na página *Exposições nos equipamentos culturais* não estavam ativas as hiperligações *Agenda de Eventos* e *Exposições na Galeria*; e o mesmo acontecia com a hiperligação *Agenda de Eventos* do menu *Mostras bibliográficas*¹⁴⁸. O menu *Actividades infanto-juvenis para crianças e famílias* apresentava uma hiperligação para um programa de atividades desatualizado – referia-se à Páscoa de 2012; e o menu *Actividades infanto-juvenis para escolas* ainda apresentava o programa para o ano letivo anterior (2011-2012).

No 2º micro site, na página *História data-a-data*, eram disponibilizadas hiperligações que anunciavam um relato histórico da biblioteca numa ordem cronológica. Todas elas conduziam para páginas em branco, transformando os conteúdos desta página numa simples referência cronológica, sem qualquer descrição e contextualização dos factos históricos, e desvirtualizando a promessa de uma *História data-a-data*¹⁴⁹. No submenu *Biblioteca Sonora* do menu *Espaços/ Facilidades* era referida a existência de um Boletim Bibliográfico Trimestral de audio-livros e apresentada uma hiperligação para este documento. Os conteúdos aqui apresentados eram de Março de 2010. O menu *Programas/atividades* apresentava diversos submenus tam-

148 Parte destas anomalias permanecia cerca de dois anos depois, aquando de uma consulta realizada a 26 de Novembro de 2014.

149 Estas anomalias também permaneciam cerca de dois anos depois, aquando de uma consulta feita a 26 de Novembro de 2014.

bém com conteúdos desatualizados: os conteúdos de Agendas referiam-se a atividades de 2011 e do ano letivo 2011-2012 (Figura 29) e quando selecionadas as hiperligações presentes nesta página, obtinha-se uma página com a mensagem “Acesso negado(...)”; os conteúdos de *Exposições* e de *Oficinas* referiam-se a 2011; e o submenu *5 autores, 5 olhares* apresentava uma calendarização de eventos entre Abril e Setembro, não especificando a que ano se referiam¹⁵⁰, e quando selecionada a hiperligação *Programação e ficha de inscrição* obtinha-se uma página com a mensagem “Acesso negado(...)”.

Segundo reportado por órgãos da BPMP, quando confrontados com estas anomalias nas entrevistas realizadas, em Abril de 2013, o acesso à plataforma do BAV era restrito apenas a determinadas áreas, inviabilizando uma retificação célere de parte dos conteúdos da biblioteca aí presentes. Atualizações em áreas da plataforma para as quais não tinham acesso passavam por um pedido feito aos responsáveis pela sua manutenção, os quais nem sempre conseguiam responder num curto espaço de tempo, uma vez que tinham à sua responsabilidade a atualização de conteúdos de todos os outros serviços da Câmara Municipal do Porto.

Procurando melhorar a eficiência da comunicação *online*, nomeadamente no que respeita à atualização da agenda da BPMP, a Câmara Municipal do Porto estipulava, recentemente, que todos os equipamentos culturais da Área Metropolitana do Porto passariam a ter a sua agenda publicada numa plataforma web única, a iPorto¹⁵¹, agregando, assim, toda a informação cultural dos municípios da sua Área Metropolitana. Deste modo, era dado aos órgãos responsáveis pela comunicação de cada equipamento cultural acesso à área de *backoffice* desta plataforma para que atualizassem a sua agenda de eventos e atividades. A BPMP adquiria, assim, maior autonomia na gestão destes conteúdos. Não obstante, passava a tê-los distribuídos por mais uma plataforma, dispersando ainda mais os seus conteúdos.

No que respeita a presenças da BPMP em plataformas web 2.0, estas eram praticamente inexistentes, não possuindo a biblioteca nenhuma página autónoma institucional nestas plataformas. Durante as entrevistas

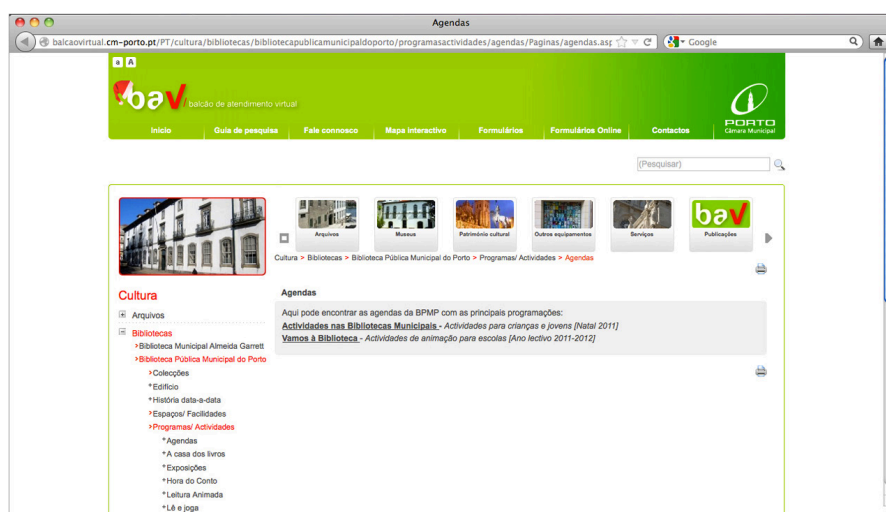


Figura 29. Página *Agendas* do menu *Programas/atividades* do 2º micro site da BPMP. Fonte: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/programasactividades/agendas/Paginas/agendas.aspx>, consultado a 28 de Dezembro de 2012.

150 Segundo informação dos órgãos da BPMP, nas entrevistas realizadas, à data desta análise – Dezembro de 2012 – ainda não estava planeada nenhuma atividade neste âmbito para 2013.

151 <http://iporto.amp.pt>, consultado a 6 de Maio de 2013.

realizadas, foram referidos diversos motivos para a não utilização de plataformas web 2.0, entre os quais, a escassez de recursos humanos, a ausência de capacidades no domínio das tecnologias web 2.0, e a falta de orçamento para formar funcionários no âmbito destas tecnologias e para manter um funcionário dedicado a estas plataformas. No entanto, a razão mais salientada foi, claramente, a falta de autonomia nas ações de comunicação da BPMP. Segundo reportado pelos órgãos desta biblioteca, a conceção de sistemas de informação e comunicação a nível institucional tendia a centralizar as decisões. Neste sentido, apenas a Câmara Municipal do Porto se encontrava presente em redes sociais, sendo que instituições adjacentes a esta, como a BPMP, poderiam eventualmente publicar conteúdos nas redes da própria Câmara e sob sua aprovação. Presenças autónomas de serviços nas plataformas web não eram, modo geral, encorajadas a nível superior. Ocasionalmente, eram publicados conteúdos relacionados com a BPMP na página de Facebook da Câmara Municipal do Porto¹⁵². Contudo, sendo esta página controlada pelo Gabinete de Comunicação e Promoção da Câmara, cabia a este gabinete decidir o que divulgar e não aos órgãos da biblioteca.

A dimensão das coleções da BPMP e a riqueza histórica, cultural e patrimonial dos seus fundos, transformaram esta instituição numa fonte preciosa para o conhecimento e desenvolvimento intelectual da sociedade. Por isso, a sua área de atuação não se limita à comunidade local, estendendo-se, mesmo, além fronteiras. Não obstante, tornou-se clara a ausência de hábitos conducentes à criação de redes de conhecimento através de plataformas descentralizadas e desterritorializadas, o que se deve, em parte, às limitações de uma estrutura hierarquizada em que esta instituição se encontrava enquadrada.

Embora se tivessem registado iniciativas da BPMP com vista a dinamizar os seus serviços e dar uma melhor resposta face às necessidades e expectativas dos cidadãos, estas eram limitadas e, parte delas, encontravam-se numa fase de desenvolvimento inicial. Destacaram-se, neste âmbito, o projeto Biblioteca Digital da BPMP (BPMP Digit@l) que perspetivava o acesso a obras e bens culturais de interesse patrimonial através de uma plataforma descentralizada; a publicação de obras em formato digital na plataforma Europeia¹⁵³, uma plataforma europeia criada com o objetivo de descentralizar e melhorar o acesso ao património cultural de galerias, bibliotecas, arquivos e museus europeus; e a Biblioteca Sonora Digital, um repositório electrónico de fonogramas não musicais (“livros falados” ou áudio livros), de acesso restrito a cidadãos portadores de deficiência visual, que procurava satisfazer as necessidades específicas deste público.

Em Junho de 2013, foi colocada *online* uma nova página web das bibliotecas municipais do Porto, aproveitando a interface do OPAC já existente¹⁵⁴. Ou seja, a BPMP passava a ter os seus conteúdos agregados numa só plataforma, fator que veio contribuir para melhorar substancialmente as suas ações de comunicação na web. Outro aspeto determinante desta plataforma, e que foi confirmado pela Diretora desta biblioteca (comunicação pessoal, 22 de Julho, 2013), é que passavam a ser os órgãos da BPMP a fazer a atualização de

152 <https://www.facebook.com/CamaraMunicipaldoPorto>, consultada a 3 de Janeiro de 2013.

153 http://www.europeana.eu/portal/search.html?query=europeana_dataProvider%3A%22Biblioteca+P%C3%BABlica+Municipal+do+Porto%22, consultado a 22 de Julho de 2013. A 20 de Novembro de 2014 esta plataforma contava apenas com 114 documentos digitais da BPMP.

154 <http://bmp.cm-porto.pt>, consultado a 22 de Julho de 2013.

conteúdos (ao contrário do que acontecia na plataforma do BAV) ainda que estes pudessem estar sujeitos a aprovação superior.

Na primeira página desta interface, podia observar-se uma área dinâmica de destaques, que se iam alternando periodicamente, e uma agenda atualizada de eventos e atividades das bibliotecas municipais. Todos os conteúdos da BPMP, anteriormente apresentados em dois micro sites, encontravam-se agora reunidos nesta plataforma e com uma estrutura organizacional clara para o utilizador, melhorando significativamente a sua funcionalidade e usabilidade. O seu aspeto visual era mais apelativo e adequava-se melhor à imagem global da instituição. Mais ainda, não só todos os conteúdos, incluindo o catálogo, se encontravam numa mesma plataforma, como também passavam a ter uma imagem gráfica semelhante (o que não acontecia anteriormente), contribuindo assim para reforçar a identidade visual da biblioteca.

Não obstante estas claras melhorias, numa primeira observação feita a esta plataforma, em Julho de 2013, podia-se concluir que a interação com os cidadãos através da web, nomeadamente o estímulo à sua participação, mantinha-se escassa, podendo ser consubstanciado através de um formulário fornecido na área de contactos onde lhes era permitido inserir uma mensagem. Visto que, à data desta primeira análise, esta plataforma estava *online* apenas há um mês, optou-se por não se retirar grandes conclusões nesta fase, uma vez que esta interface poderia ainda estar numa fase de experimentação.

Deste modo, cerca de um ano depois, entre 24 de Outubro e 20 de Novembro de 2014, procedeu-se a nova análise desta plataforma das bibliotecas municipais do Porto. Um dos aspetos que poderia ser considerado como positivo – a criação de uma linguagem gráfica uniforme entre as plataformas utilizadas para reforçar a identidade visual da instituição (Jain, 2013) – já não se mantinha. A imagem gráfica da página web tinha sido renovada, mas a imagem do OPAC e de um conjunto de hiperligações internas do site mantinha-se a mesma (Figuras 30 e 31).

Na realidade, a imagem gráfica das plataformas da Câmara Municipal do Porto, designadamente o seu site (Figura 32) e a plataforma do BAV (Figura 33), havia sido também reformulada, apresentando estas plataformas uma linguagem gráfica semelhante. Assim, prevalecia a identidade visual do município, transversal aos seus serviços, dissipando-se a imagem da biblioteca neste contexto, à exceção do OPAC onde permanecia a antiga linguagem gráfica.

Ainda que a primeira página da nova plataforma das bibliotecas municipais mantivesse a área de destaques, esta área nem sempre se encontrava dinamizada com diferentes destaques a passarem rotativamente, como acontecia cerca de um ano antes, em Julho de 2013. Ou seja, era uma página frequentemente estática. Esta situação pôde ser verificada ao longo do período em que decorreu esta análise¹⁵⁵ – entre 24 de Outubro e 20 de Novembro.

¹⁵⁵ A 25 de Novembro de 2014, verificou-se, no entanto, a inserção de um novo destaque nesta área, relacionado com a época natalícia, passando esta área a ser dinamizada com dois destaques rotativos.

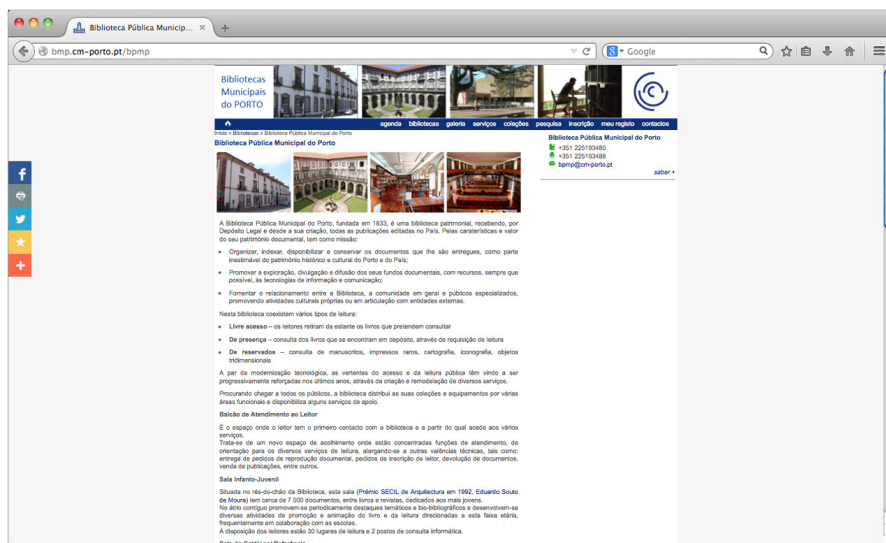


Figura 30. Imagem gráfica da página web das bibliotecas municipais do Porto. Fonte: <http://bmp.cm-porto.pt/bmp>, consultado a 20 Novembro de 2014.

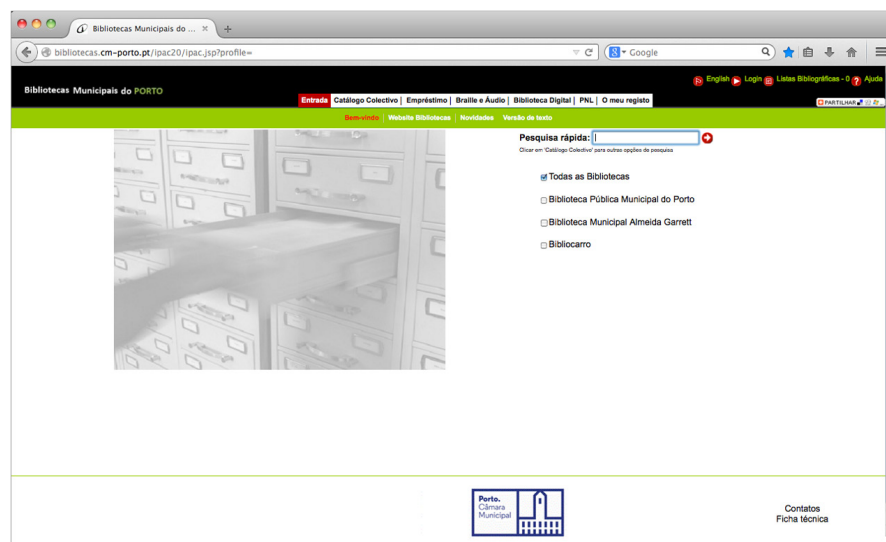


Figura 31. Imagem gráfica do OPAC das bibliotecas municipais do Porto. Fonte: <http://bibliotecas.cm-porto.pt/ipac20/ipac.jsp?profile=>, consultado a 20 de Novembro de 2014.

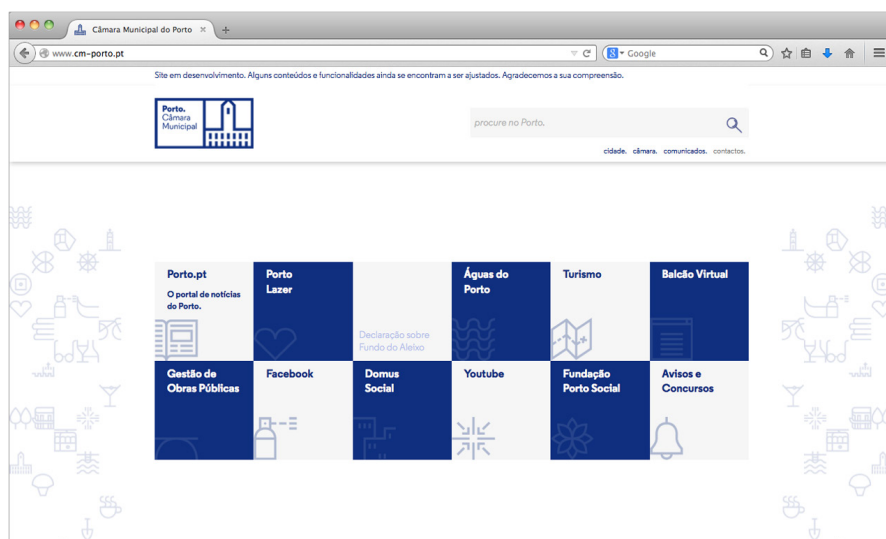


Figura 32. Imagem gráfica do site da Câmara Municipal do Porto. Fonte: <http://www.cm-porto.pt>, consultado a 20 de Novembro de 2014.



Figura 33. Imagem gráfica da plataforma do BAV. Fonte: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/pt/Cidadaos/Paginas/default.aspx>, consultado a 20 de Novembro de 2014.

Outro aspeto evidenciado foi a permanência dos mesmos destaques por longos períodos de tempo: a 24 de Outubro podiam ser observados dois destaques, um relacionado com a hora do conto, outro relacionado com a exposição Eugénio de Andrade, realizada na BPMP; a 20 de Novembro, podiam ser observados os mesmos destaques, tendo sido apenas acrescentado um novo destaque, relacionado com a exposição SUB 40, realizada na BMAG (Figuras 34 e 35). A agenda mantinha-se nesta primeira página e atualizada, um aspeto considerado muito positivo.

Apesar de todo o site funcionar substancialmente melhor do que os micro sites que a BPMP tinha inseridos na plataforma do BAV, podiam ainda ser encontrados aspetos pouco funcionais e anomalias. Considerando a possibilidade do site não estar a funcionar corretamente num determinado dia, foi feita uma primeira observação no dia 24 de Outubro e nova observação a 20 de Novembro, com o objetivo de verificar se estes aspetos se mantinham, o que, de facto, aconteceu.

Um dos aspetos pouco funcionais encontrava-se na página *Biblioteca Digital* do menu *Serviços*. Esta página apresentava várias hiperligações, entre as quais, uma hiperligação para a página *Europeana*; ao seleccioná-la abria uma página designada como *Europeana* sem nenhum conteúdo, à exceção de um título – “Europeana” – e de uma hiperligação – denominada também como *Europeana*. Apenas quando se seleccionava esta segunda hiperligação surgia, de facto, a plataforma da Europeana com os conteúdos digitais da BPMP. Ainda na página *Biblioteca Digital* do menu *Serviços*, encontrava-se a hiperligação *Edições Digitais*, a qual conduzia para uma página com a informação “Página não encontrada”¹⁵⁶.

Outro aspeto considerado pouco funcional foi o facto de existirem várias hiperligações que conduziam para páginas ou plataformas externas ao site, mas que abriam na mesma janela do site das bibliotecas, perdendo-se a ligação com a instituição. Era o caso, por exemplo, da (última) hiperligação *Europeana*, já referida, que conduzia à plataforma Europeana, e da hiperligação *Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD)* que conduzia para uma página com os *objetos digitais* da BPMP, no site da Biblioteca Nacional. Qualquer uma

156 <http://bmp.cm-porto.pt/edicoesdigitais%5C>.



Figura 34. Homepage do site das bibliotecas municipais do Porto. Fonte: <http://bmp.cm-porto.pt>, consultado a 24 de Outubro de 2014.



Figura 35. Homepage do site das bibliotecas municipais do Porto. Fonte: <http://bmp.cm-porto.pt>, consultado a 20 de Novembro de 2014.

destas plataformas, externas ao site da biblioteca, deveriam abrir em janelas diferentes para que o utilizador pudesse explorar essas plataformas e regressar, a qualquer momento, ao sítio onde se encontrava no site das bibliotecas municipais.

A mesma situação foi verificada em hiperligações presentes na página *Bibliografia digital sobre Eugénio de Andrade*, acedida através do destaque *Eugénio de Andrade - Escrita, lugares e afetos*. Nesta página, não só existiam diversas hiperligações que conduziam a sites externos à plataforma da biblioteca, mas abriam na mesma janela desta plataforma, como também resultavam em páginas de erro¹⁵⁷. Naturalmente, os órgãos da biblioteca não têm qualquer responsabilidade sobre a manutenção de plataformas externas, não obstante, o facto de existirem apontadores no seu site para estas plataformas denuncia a ausência de uma verificação periódica da atualização de conteúdos nas mesmas.

157 Caso das hiperligações <http://cvc.instituto-camoes.pt/conhecer/bases-tematicas/figuras-da-cultura-portuguesa/1405-eugenio-de-andrade.html>; <http://joaodemancelos.files.wordpress.com/2012/01/proibidoadultos.pdf>; <http://joaodemancelos.files.wordpress.com/2012/01/ohomemcomcoracaodepassaro.pdf>.

Por fim, verificou-se que a utilização de uma comunicação unidirecional prevalecia nesta nova interface, sendo a possibilidade de interlocução com os cidadãos feita através de um formulário, fornecido na área de contactos, e a sua participação apenas estimulada através de uma hiperligação na página sobre a exposição de Eugénio Andrade, acedida através do destaque *Eugénio de Andrade - Escrita, lugares e afetos*, onde se desafiava o cidadão a testar os seus conhecimentos sobre o poeta¹⁵⁸.

Não obstante estas considerações menos positivas, o facto das bibliotecas municipais do Porto possuírem os seus conteúdos numa única plataforma e o facto destes se encontrarem atualizados, ainda que os destaques se mantenham por longos períodos, revelava uma consciencialização dos órgãos desta instituição, ou daqueles que definem as suas estratégias de comunicação, para a importância de ações de comunicação através da web.

Durante os cerca de dois anos em que foram analisadas as presenças da BPMP na web, pôde ser verificada uma evolução significativa, designadamente no que respeita à agregação e apresentação de conteúdos, sua organização e atualização. Não obstante estas melhorias, a ausência de formas de interação e interlocução com os cidadãos através deste meio tem prevalecido, permanecendo uma imagem de biblioteca fechada em si mesma e, de certo modo, distante do cidadão comum.

6.2.2. Inquérito aos utentes da Biblioteca Pública Municipal do Porto

Os resultados do mapeamento de presenças da BPMP na web levaram a colocar em hipótese que as práticas de comunicação realizadas pela biblioteca, no âmbito das plataformas web, poderiam ser repensadas de forma a melhor corresponderem às necessidades e expectativas dos seus utentes. Para verificação desta hipótese foi realizado um inquérito perspetivando determinar se estes utentes consideravam que a utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca poderia, de facto, contribuir para melhorar a sua comunicação e, no caso afirmativo, perceber que tipo de conteúdos os utentes esperavam ver publicados nestas plataformas, ou seja, que tipo de informação poderia satisfazer as suas necessidades e expectativas. Foram validados os questionários de 116 utentes, sendo 48 (41,4%) do sexo feminino e 68 (58,6%) do sexo masculino.

Grande parte dos inquiridos tinha idade compreendida entre os 15 e os 39 anos: 4 utentes (3,4%) tinham idade inferior a 15 anos, todos do sexo feminino; 34 utentes (29,3%) tinham idade compreendida entre os 15 e os 24 anos, sendo 15 do sexo feminino e 19 do sexo masculino; 38 utentes (32,8%) tinham idade compreendida entre os 25 e os 39 anos, sendo 15 do sexo feminino e 23 do sexo masculino; 17 utentes (14,7%) tinham idade compreendida entre os 40 e os 54 anos, sendo 10 do sexo feminino e 7 do sexo masculino; 11 utentes (9,5%) tinham idade compreendida entre os 55 e os 64 anos, sendo 1 do sexo feminino e 10 do sexo masculino; e 12 utentes (10,3%) tinham idade superior a 64 anos, sendo 3 do sexo feminino e 9 do sexo masculino (Figura 36).

158 http://bmp.cm-porto.pt/eugeniodeandrade_2013.

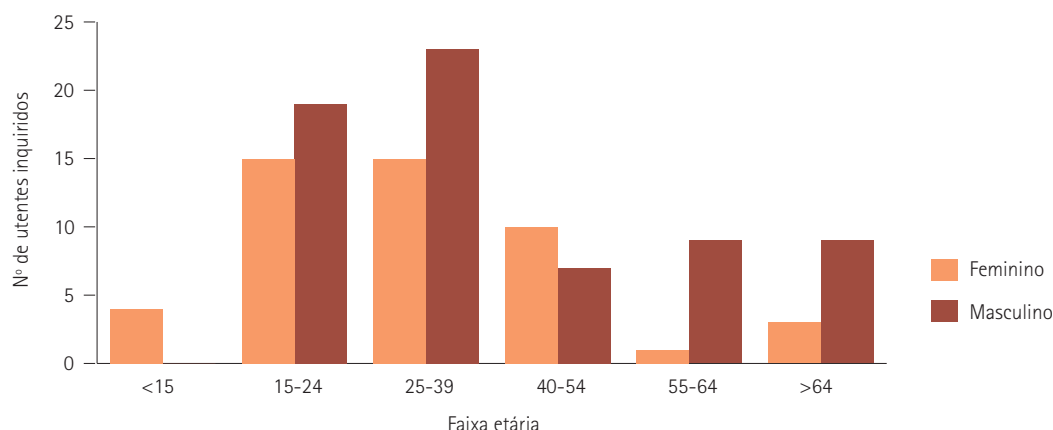


Figura 36. Faixa etária dos utentes da BPMP inquiridos, em 2014, de acordo com o género. Fonte: Elaboração própria.

Muitos dos utentes inquiridos eram estudantes, existindo também uma percentagem significativa de desempregados: 42 utentes (36,2%) eram estudantes, sendo 23 do sexo feminino e 19 do sexo masculino; 18 utentes (15,5%) encontravam-se em situação de desemprego, sendo 2 do sexo feminino e 16 do sexo masculino; 17 utentes (14,7%) estavam empregados a tempo inteiro, sendo 9 do sexo feminino e 8 do sexo masculino; 14 utentes (12,1%) eram investigadores, sendo 4 do sexo feminino e 10 do sexo masculino; 13 utentes (11,2%) eram aposentados, sendo 5 do sexo feminino e 8 do sexo masculino; 7 utentes (6%) estavam empregados a tempo parcial, sendo 4 do sexo feminino e 3 do sexo masculino; e 5 utentes (4,3%) eram trabalhadores-estudantes, sendo 1 do sexo feminino e 4 do sexo masculino (Figura 37).

A percentagem de utilizadores de tecnologias web 2.0 revelou-se muito elevada. Dos 116 utentes inquiridos, 103 (88,8%) eram utilizadores de uma ou mais tecnologias deste tipo, entre as quais, Facebook, Twitter,

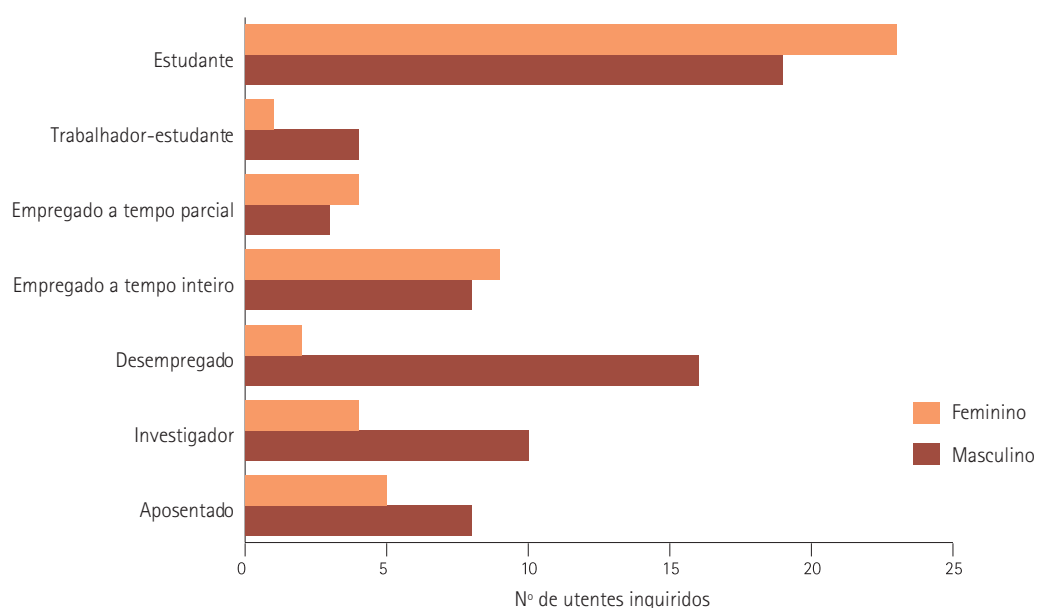


Figura 37. Ocupação dos utentes da BPMP inquiridos, em 2014, de acordo com o género. Fonte: Elaboração própria.

blog, YouTube ou LinkedIn. Destes 103 utentes, 44 eram do sexo feminino, o que correspondia a 91,7% dos utentes deste sexo, e 59 eram do sexo masculino, o que correspondia a 86,8% dos utentes deste sexo.

Dos 13 utentes que indicaram não utilizar tecnologias web 2.0, 2 tinham idade entre os 25 e os 39 anos, sendo 1 do sexo feminino e 1 do sexo masculino (e tendo um deles afirmado tencionar aderir ao Facebook, ainda nesse ano); 1 utente, do sexo masculino, tinha idade entre os 40 e os 54 anos; 4 utentes tinham idade entre os 55 e os 64 anos, sendo 1 do sexo feminino e 3 do sexo masculino; e 6 utentes tinham mais de 64 anos, sendo 2 do sexo feminino e 4 do sexo masculino. Ou seja, o número de utentes com idade inferior aos 54 anos que não utilizavam tecnologias web 2.0 era residual (3 utentes), situando-se o maior número nas faixas etárias superiores (Figura 38).

A tecnologia web 2.0 mais utilizada pelos utentes da BPMP inquiridos era o YouTube (93 casos – 80,2% do total dos inquiridos), ainda que estes pudessem não ter necessariamente um canal nesta plataforma. O Facebook era utilizado por 91 utentes (78,4%), tendo 2 dos utentes que não o utilizavam indicado tencionar vir a fazê-lo ainda nesse ano. Os blogues eram utilizados por 30 utentes (25,9%), tendo outros 2 utentes indicado tencionar vir a fazê-lo ainda nesse ano. O LinkedIn era utilizado por 24 utentes (20,7%), tendo 4 outros utentes afirmado tencionar vir a utilizá-lo ainda nesse ano. O Twitter era utilizado por 18 utentes (15,5%), tendo 9 outros utentes afirmado tencionar vir a utilizá-lo, também ainda nesse ano. Foi, além disso, mencionada a utilização de outras tecnologias web 2.0, embora por casos residuais, a saber: o Instagram, utilizado por 5 utentes (4,3%) e tendo 2 outros afirmado tencionar vir a fazê-lo ainda nesse ano; o Vimeo e Academia.edu, ambos utilizados por 2 utentes (1,7%); e a Infopedia, Cargo Collective, Research Gate, Pinterest, Reddit, Google Drive e Spotify, sendo cada uma destas tecnologias utilizada por 1 utente (Figura 39).

No que respeita à utilização do YouTube, dos 48 utentes do sexo feminino, 38 (79,2%) indicaram utilizar esta plataforma, assim como 55 (80,9%) dos 68 utentes do sexo masculino.

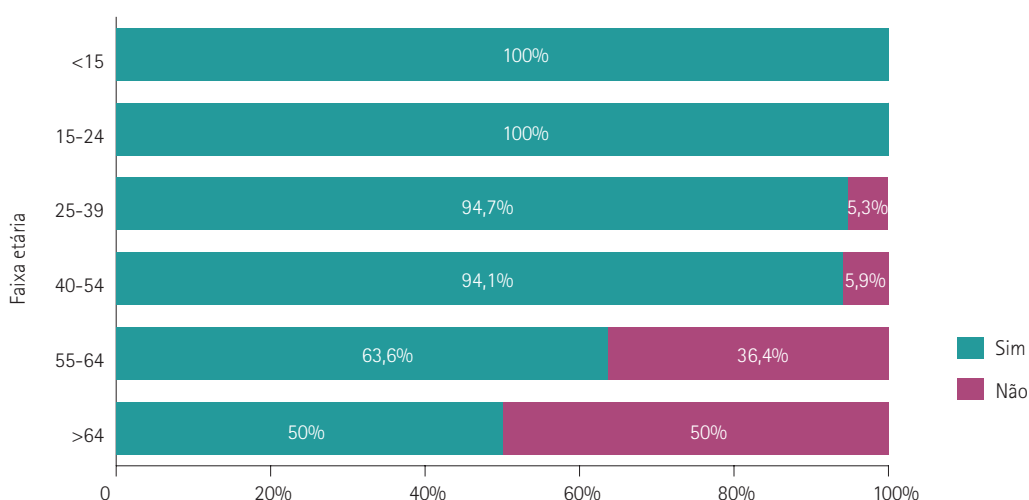


Figura 38. Utesntes da BPMP que utilizavam tecnologias web 2.0 em 2014, de acordo com a sua faixa etária. Fonte: Elaboração própria.

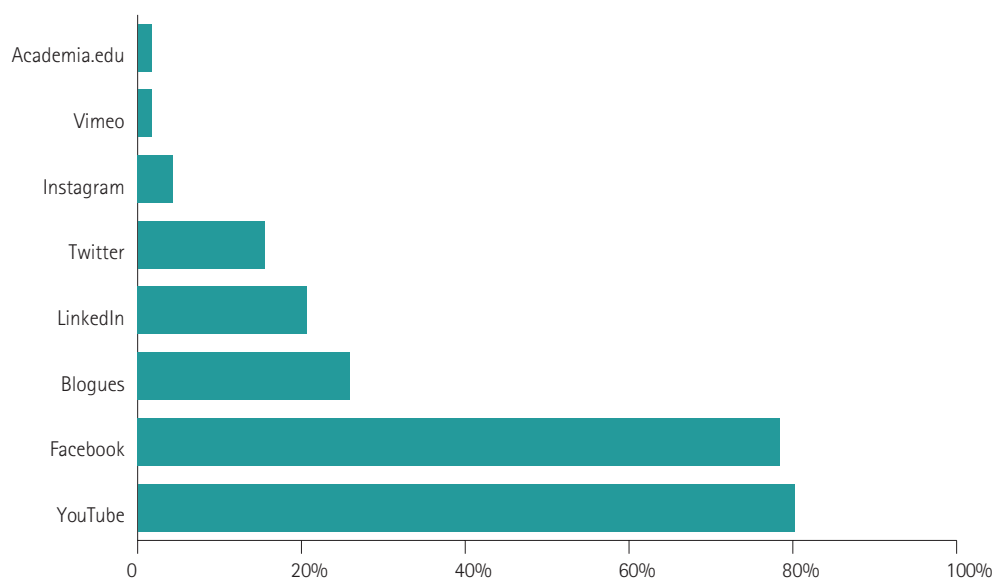


Figura 39. Tecnologias web 2.0 mais utilizadas pelos utentes da BPMP inquiridos em 2014. Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria dos utentes da biblioteca que se encontrava numa faixa etária inferior a 55 anos utilizava YouTube. Assim, eram utilizadores deste *media* social: todos os utentes (100%) com idade inferior a 15 anos; 32 (94,1%) dos utentes com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos; 33 (86,8%) dos utentes com idade compreendida entre os 25 e os 39 anos; 15 (88,2%) dos utentes com idade compreendida entre os 40 e os 54 anos; 4 (36,4%) dos utentes com idade compreendida entre os 55 e os 64 anos; e 5 (41,7%) dos utentes com mais de 64 anos.

Parte dos utentes inquiridos que utilizavam o YouTube fazia-o com frequência: 48 utentes (51,6%) utilizavam-no diariamente; 34 (36,6%) utilizavam-no semanalmente; 6 (6,5%) utilizavam-no mensalmente; e 3 (3,2%) utilizavam-no menos de uma vez por mês; não responderam a esta questão 2 utentes (2,2%). Verificou-se também que os utentes do sexo masculino utilizavam o YouTube com maior frequência do que os utentes do sexo feminino. Assim, dos 55 utentes do sexo masculino que utilizam esta plataforma, 33 (60,0%) faziam-no diariamente, 18 (32,7%) semanalmente, 3 (5,5%) mensalmente e apenas 1 (1,8%) utilizava este *media* social menos de uma vez por mês. Dos 38 inquiridos do sexo feminino que utilizavam o YouTube, 15 (39,5%) faziam-no diariamente, 16 (42,1%) semanalmente, 3 (7,9%) mensalmente, 2 (5,3%) menos de uma vez por mês, e 2 (5,3%) não responderam a esta questão.

No que respeita ao Facebook, utilizado por 91 utentes inquiridos (78,4% do total dos inquiridos), verificou-se que, dos 48 utentes do sexo feminino, 39 (81,3%) utilizavam esta rede social, assim como 52 (76,5%) dos 68 utentes do sexo masculino.

Atendendo à faixa etária, verificou-se que eram utilizadores do Facebook: 3 (75,0%) dos 4 utentes com idade inferior a 15 anos; 31 (91,2%) dos utentes com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos; 31 (81,6%) dos utentes com idade compreendida entre os 25 e os 39 anos; 14 (82,4%) dos utentes com idade compreendida entre os 40 e os 54 anos; 7 (63,6%) dos utentes com idade compreendida entre os 55 e os

64 anos; 5 (41,7%) dos utentes com idade superior a 64 anos (Figura 40). Ou seja, podemos concluir que a grande maioria dos utentes da biblioteca que se encontrava numa faixa etária inferior a 55 anos utilizava o Facebook, à semelhança do que acontecia com o YouTube.

Grande parte dos utentes utilizava o Facebook com muita frequência: 61 (67,0%) utilizavam-no diariamente, 23 (25,3%) semanalmente, 4 (4,4%) mensalmente e 3 (3,3%) utilizavam-no menos de uma vez por mês. Dos 52 utentes do sexo masculino que utilizavam Facebook, 32 (61,5%) faziam-no diariamente, 16 (30,8%) semanalmente e 4 (7,7%) mensalmente; dos 39 utentes do sexo feminino que utilizavam esta rede social, 29 (74,4%) faziam-no diariamente, 7 (17,9%) semanalmente e 3 (7,7%) menos de uma vez por mês (nenhum indicou utilizar mensalmente).

Analisando a frequência de uso do Facebook dentro de cada faixa etária, verificou-se que, modo geral, as faixas etárias mais jovens utilizavam-no com maior frequência, ou seja, diariamente: dos utentes com menos de 15 anos, 2 (66,7%) utilizavam-no diariamente e 1 (33,3%) semanalmente; dos utentes com idade entre os 15 e os 24 anos, 23 (74,2%) utilizavam-no diariamente, 7 (22,6%) semanalmente e 1 (3,2%) mensalmente; dos utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, 24 (77,4%) utilizavam-no diariamente, 6 (19,4%) semanalmente e 1 (3,2%) mensalmente; dos utentes com idade entre os 40 e os 54 anos, 6 (42,9%) utilizavam-no diariamente, 4 (28,6%) semanalmente, 1 (7,1%) mensalmente e 3 (21,4%) menos de uma vez por mês; dos utentes com idade entre os 55 e os 64 anos, 4 (57,1%) utilizavam-no diariamente e 3 (42,9%) semanalmente; e dos utentes com mais de 64 anos, 2 (40%) utilizavam-no diariamente, 2 (40%) semanalmente e 1 (20%) mensalmente.

Dos 116 utentes da BPMP inquiridos, 83 (71,6%) eram utilizadores do YouTube e do Facebook.

O número de utentes que utilizava blogues era bastante inferior quando comparado com os valores registados no Facebook e no YouTube. Assim, 30 utentes (25,9% do total dos inquiridos) indicaram utilizar esta

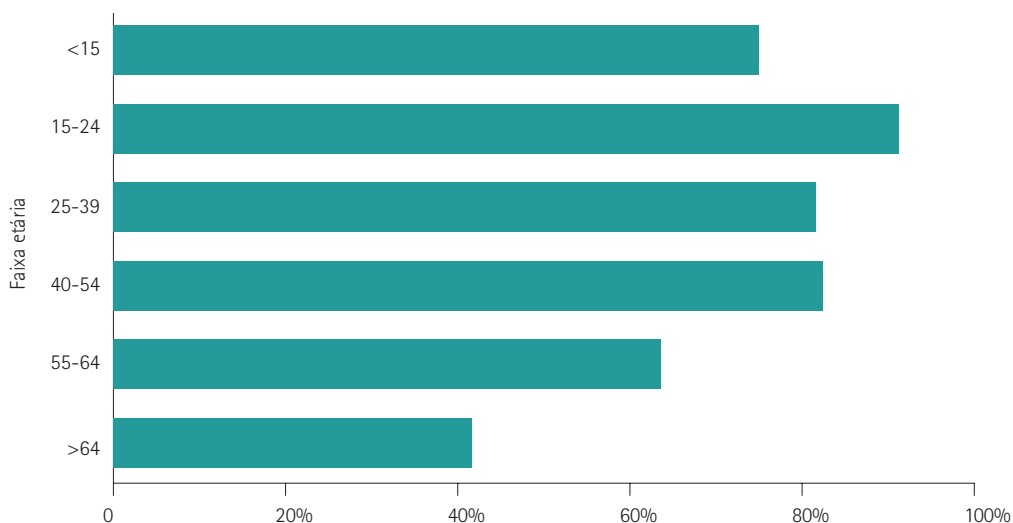


Figura 40. Utesntes da BPMP inquiridos que eram utilizadores de Facebook, de acordo com a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

plataforma, sendo 14 do sexo feminino, o que correspondia a 29,2% dos utentes deste sexo, e 16 eram do sexo masculino, correspondendo a 23,5% dos utentes deste sexo.

Grande parte dos utentes que utilizava blogues tinha idade entre os 25 e os 54 anos: 6 utentes (20,0%) estavam na faixa etária dos 15 aos 24 anos, o que correspondia a 17,6% dos utentes nesta faixa etária; 12 utentes (40,0%) tinham idade compreendida entre os 25 e os 39 anos, o que correspondia a 31,6% dos utentes nesta faixa etária; 9 utentes (30,0%) tinham entre 40 e 54 anos, o que correspondia a 52,9% dos utentes nesta faixa etária; e 3 utentes (10,0%) tinham mais de 64 anos, o que correspondia a 25% dos utentes nesta faixa etária.

A frequência de utilização de blogues era muito variável entre os utentes da BPMP inquiridos. Dos 30 utentes que utilizavam blogues, 10 (aprox. 33,3%) faziam-no diariamente, 7 (aprox. 23,3%) semanalmente, 10 (aprox. 33,3%) mensalmente e 3 (10,0%) menos de uma vez por mês. Os utentes do sexo masculino indicaram utilizar blogues com maior frequência que os utentes do sexo feminino. Assim, dos 16 inquiridos do sexo masculino que utilizavam blogues, 7 (43,7%) faziam-no diariamente, 3 (18,8%) semanalmente, 4 (25,0%) mensalmente e 2 (12,5%) faziam-no menos de uma vez por mês. Dos 14 inquiridos do sexo feminino, 3 (21,4%) utilizavam blogues diariamente, 4 (28,6%) semanalmente, 6 (42,9%) mensalmente e 1 (7,1%) menos de uma vez por mês.

Dos 30 utentes que utilizavam blogues, 27 (90,0%) utilizavam também o YouTube e 25 (83,3%) utilizavam o Facebook; 24 utentes (80%) utilizavam as 3 plataformas, correspondendo a 20,7% do universo total dos 116 utentes inquiridos.

No que respeita ao LinkedIn, utilizado por 24 utentes (20,7% do total dos inquiridos), verificou-se que, dos 48 utentes do sexo feminino, 12 (25%) eram utilizadores desta plataforma e dos 68 utentes do sexo masculino, 12 (17,6%) eram igualmente utilizadores desta tecnologia.

Grande parte dos utentes que utilizavam o LinkedIn encontrava-se na faixa etária dos 25 aos 39 anos: 3 utentes (12,5%) tinham idade entre os 15 e os 24 anos, o que correspondia a 8,8% dos utentes nesta faixa etária; 13 utentes (54,2%) tinham idade entre os 25 e os 39 anos, o que correspondia a 34,2% dos utentes nesta faixa etária; 7 utentes (29,1%) tinham entre 40 e 54 anos, o que correspondia a 41,2% dos utentes nesta faixa etária; e apenas 1 (4,2%) tinha idade superior a 64 anos, o que correspondia a 8,3% dos utentes nesta faixa etária.

A frequência de utilização desta plataforma era muito variável: dos 24 inquiridos que utilizavam o LinkedIn, 6 (25%) faziam-no diariamente; 9 (37,5%) semanalmente; 4 (16,7%) mensalmente; e 5 (20,8%) menos de uma vez por mês. Os utentes do sexo masculino indicaram utilizar esta rede com maior frequência que os utentes do sexo feminino: dos 12 inquiridos do sexo masculino que utilizavam o LinkedIn, 4 (33,3%) faziam-no diariamente, 4 (33,3%) semanalmente, 2 (16,7%) mensalmente e 2 (16,7%) menos de uma vez por mês; dos 12 inquiridos do sexo feminino que utilizam esta tecnologia, 2 (16,7%) faziam-no diariamente, 5 (41,6%) semanalmente, 2 (16,7%) mensalmente e 3 (25%) menos de uma vez por mês.

Dos 24 utentes que utilizavam o LinkedIn, 23 (95,8%) utilizavam o YouTube; 22 (91,7%) utilizavam o Facebook, sendo todos eles igualmente utilizadores do YouTube; e 11 (45,8%) utilizavam blogues, sendo 9 deles também utilizadores do Facebook e do YouTube. Ou seja, dos 24 utentes que utilizavam LinkedIn, 9 (37,5%) utilizavam YouTube, Facebook e blogues, correspondendo a 7,7% do universo total dos 116 utentes inquiridos.

No que respeita ao Twitter, utilizado por 18 utentes da BPMP (15,5% do total dos inquiridos), verificou-se que, dos 48 utentes do sexo feminino, 6 (12,5%) eram utilizadores desta plataforma e dos 68 utentes do sexo masculino, 12 (17,6%) eram igualmente utilizadores desta tecnologia.

Os utentes que mais utilizavam o Twitter encontravam-se nas faixas etárias dos 15 aos 24 anos e dos 40 aos 54 anos: 6 (33,3%) tinham entre 15 e 24 anos, o que correspondia a 17,6% dos utentes nesta faixa etária; 4 (22,2%) tinham entre 25 e 39 anos, o que correspondia a 10,5% dos utentes nesta faixa etária; 6 (33,3%) tinham idade compreendida entre os 40 e os 54 anos, o que correspondia a 35,3% dos utentes nesta faixa etária; 1 (5,6%) estava na faixa etária dos 55 aos 64 anos, o que correspondia a 9,1% dos utentes nesta faixa etária; e 1 (5,6%) tinha mais de 64 anos, o que correspondia a 8,3% dos utentes nesta faixa etária.

Dos 18 utentes que utilizavam o Twitter, 4 (22,2%) faziam-no diariamente, 7 (38,9%) semanalmente, 3 (16,7%) mensalmente e 4 (22,2%) menos de uma vez por mês. Analisando os dados de acordo com o género do inquirido, verificou-se que, dos 6 utentes do sexo feminino que utilizavam o Twitter, 3 (50%) faziam-no semanalmente, 1 (16,7%) mensalmente, e 2 (33,3%) menos de uma vez por mês. Dos 12 utentes do sexo masculino que utilizavam esta plataforma, 4 (33,3%) faziam-no diariamente, 4 (33,3%) semanalmente, 2 (16,7%) mensalmente e 2 (16,7%) menos de uma vez por mês.

Todos os utentes que utilizavam o Twitter utilizavam o YouTube e apenas 1 não utilizava o Facebook; 6 (33,3%) utilizavam blogues e 7 (38,7%) utilizavam o LinkedIn; 4 utentes eram utilizadores do YouTube, do Facebook, de blogues, do LinkedIn e do Twitter, o que correspondia a 3,4% dos utentes inquiridos.

Dos 103 utentes que utilizavam tecnologias web 2.0, 38 (36,9%) indicaram fazê-lo essencialmente para produção de conteúdos inerentes ao seu quotidiano, ou seja, para o tipo de participação designado por Palfrey e Grasser (2008) como *criação*; 65 (63,1%) utilizavam estas tecnologias para um contributo mais *ativo*, ou seja, para uma participação *criativa* (Jenkins, 2009; Palfrey & Grasser, 2008).

Não existiam grandes diferenças na forma de utilização destas tecnologias entre utentes do sexo feminino e utentes do sexo masculino: dos 44 utentes do sexo feminino que utilizavam tecnologias web 2.0, 28 (63,6%) faziam-no de forma *criativa*; assim como 37 (62,7%) dos 59 utentes do sexo masculino que também utilizavam estas tecnologias (Figura 41).

Os utentes considerados como utilizadores *criativos* de tecnologias web 2.0 tinham todos idade superior a 15 anos. Embora não existissem diferenças muito significativas na percentagem de utilizadores nas restantes faixas etárias, as percentagens maiores concentravam-se nas faixas etárias dos 15 aos 24 anos e dos 25 aos 39 anos, sendo igualmente expressiva a percentagem de utentes com mais de 64 anos. Verificou-se que eram

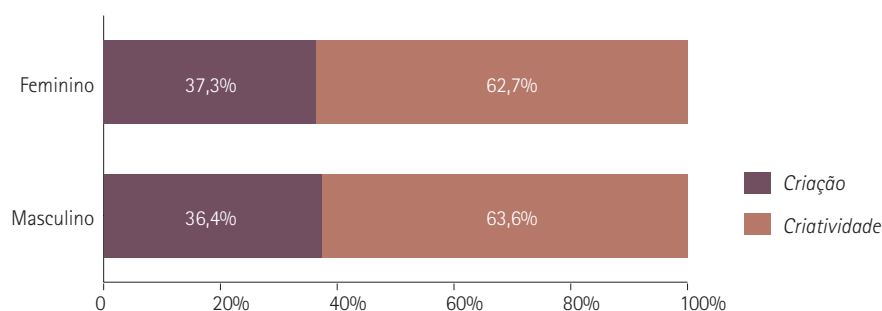


Figura 41. Tipo de participação, por gênero, nas tecnologias web 2.0 feita pelos utentes da BPMP inquiridos em 2014.

Fonte: Elaboração própria.

contribuidores *ativos*, ou participantes *criativos*, nestas tecnologias: 23 utentes entre os 15 e os 24 anos, o que correspondia a 67,6% dos inquiridos que utilizavam tecnologias web 2.0 nesta faixa etária; 26 utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, o que correspondia a 72,2% dos inquiridos que utilizavam estas tecnologias nesta faixa etária; 8 utentes entre os 40 e os 54 anos, o que correspondia a 50% dos inquiridos que utilizavam estas tecnologias nesta faixa etária; 4 utentes entre os 55 e os 64 anos, o que correspondia a 57,1% dos inquiridos que utilizavam tecnologias web 2.0 nesta faixa etária; e 4 utentes com mais de 64 anos, o que correspondia a 66,7% dos inquiridos que utilizavam estas tecnologias nesta faixa etária (Figura 42).

Dos 65 utentes que utilizavam tecnologias web 2.0 para uma participação *criativa*, 43 (66,15%) publicavam conteúdos da sua própria autoria, situando-se a maior parte deles nas faixas etárias dos 15 aos 24 anos, dos 25 aos 39 anos e dos 40 aos 54 anos. Especificando, publicavam conteúdos da sua autoria: 15 utentes com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos, o que corresponde a 44,1% dos utilizadores de tecnologias web 2.0 nesta faixa etária; 17 utentes entre os 25 e os 39 anos, o que corresponde a 47,2% dos utilizadores destas tecnologias nesta faixa etária; 7 utentes entre os 40 e os 54 anos, o que corresponde a 43,8% dos utilizadores destas tecnologias nesta faixa etária; 2 utentes entre os 55 e 64 anos, o que corresponde a 28,6% dos utilizadores destas tecnologias nesta faixa etária; e 2 utentes com mais de 64 anos, o que corresponde a 33,3% dos utilizadores destas tecnologias nesta faixa etária.

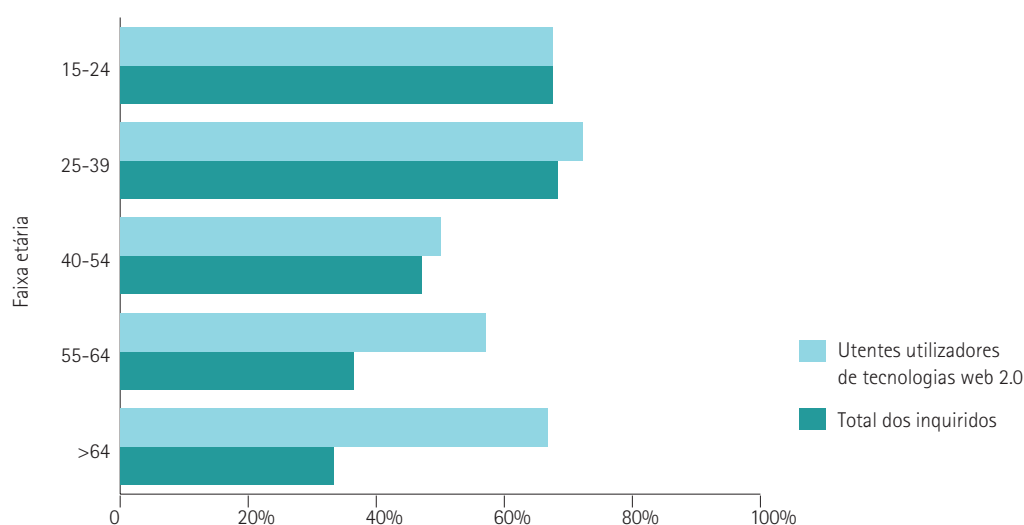


Figura 42. Utentes da BPMP que eram contribuidores *ativos* nas tecnologias web 2.0, considerando a sua faixa etária, em 2014.

Fonte: Elaboração própria.

A percentagem de utentes do sexo feminino que indicaram publicar conteúdos da sua própria autoria era superior à percentagem de utentes do sexo masculino: dos 44 utentes do sexo feminino que utilizavam tecnologias web 2.0, 20 (45,5%) publicavam conteúdos da sua autoria, e dos 59 utentes do sexo masculino que utilizam estas tecnologias, 23 (39%) publicavam conteúdos da sua autoria.

Tendo em conta o elevado número de bibliotecas que tem vindo a utilizar plataformas web 2.0 para marketing e promoção dos seus serviços e atividades (Abbas & Agosto, 2011a; Jain, 2013; Rogers, 2010), foi analisada a percentagem de utentes da BPMP que indicaram utilizar estas plataformas para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse”, considerando que estes utentes poderiam ser potenciais *seguidores* de uma eventual página da biblioteca nestas plataformas. Assim, 70 utentes indicaram utilizar tecnologias web 2.0 para este fim, correspondendo a 68% dos inquiridos que utilizavam tecnologias web 2.0 e a 60,3% do universo dos 116 utentes da BPMP inquiridos. A percentagem de utilizadores do sexo masculino era superior à percentagem de utilizadores do sexo feminino: dos 59 utentes do sexo masculino que utilizavam tecnologias web 2.0, 43 (72,9%) faziam-no para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse” (correspondendo a 63,2% dos utentes deste sexo); dos 44 utentes do sexo feminino que utilizavam estas tecnologias, 27 (61,4%) também o faziam para este efeito (correspondendo a 56,3% dos utentes deste sexo).

Verificou-se, ainda, que a quantidade de utentes que alegaram essa razão era mais expressiva nas faixas etárias dos 25 aos 39 anos e dos 40 aos 54 anos, não existindo utentes a fazê-lo com idade inferior a 15 anos. Concretamente, utilizavam tecnologias web 2.0 para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse”: 19 (55,9%) dos utentes entre os 15 e 24 anos que utilizavam estas tecnologias, correspondente também a 55,9% dos utentes nesta faixa etária; 32 (88,9%) dos utentes entre os 25 e os 39 anos que utilizavam estas tecnologias, correspondendo a 84,2% dos utentes nesta faixa etária; 12 (75%) dos utentes entre os 40 e os 54 anos que utilizavam estas tecnologias, correspondendo a 70,6% dos utentes nesta faixa etária; 4 (57,1%) dos utentes entre os 55 e os 64 anos que utilizavam estas tecnologias, correspondendo a 36,4% dos utentes nesta faixa etária; e 3 (50%) dos utentes com idade superior a 64 anos que utilizavam estas tecnologias, correspondendo a 25% dos utentes nesta faixa etária (Figura 43).

O segundo grupo de questões deste inquérito visava determinar um conjunto de aspetos sobre a relação do utente com a BPMP, entre os quais, regularidade com que visitava a biblioteca, se conhecia o seu site e OPAC e, no caso afirmativo, com que frequência os utilizava, bem como, a sua opinião sobre uma eventual utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca.

Dos 116 inquiridos, 71 (61,2%) afirmaram visitar a biblioteca frequentemente, 34 (29,3%) ocasionalmente e 11 (9,5%) raramente. Embora a percentagem de utentes do sexo masculino que indicaram visitar a biblioteca com maior frequência fosse superior à percentagem dos utentes do sexo feminino, não se fizeram sentir diferenças significativas: 43 utentes do sexo masculino (63,2%) indicaram visitar a BPMP frequentemente, 19 (28%) ocasionalmente e 6 (8,8%) raramente; 28 utentes do sexo feminino (58,3%) indicaram visitar a BPMP frequentemente, 15 (31,3%) ocasionalmente e 5 (10,4%) raramente.

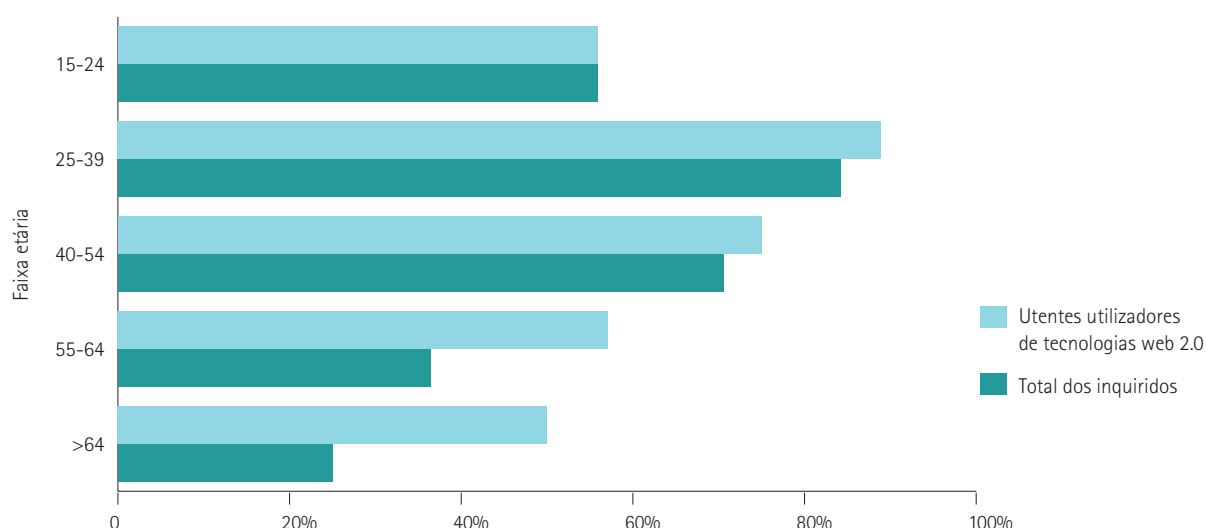


Figura 43. Utentes da BPMP que utilizavam tecnologias web 2.0 para "Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse", de acordo com a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

Os utentes que afirmaram visitar a biblioteca com maior frequência tinham idade inferior a 15 anos ou pertenciam à faixa etária dos 40 aos 54 anos, enquanto que aqueles que indicaram frequentar com menor regularidade pertenciam à faixa etária dos 15 aos 24 anos. Dos 4 utentes com idade inferior a 15 anos, 3 (75%) visitavam a biblioteca frequentemente e 1 (25%) ocasionalmente. Dos 34 utentes com idade entre os 15 e os 24 anos, 15 (44,1%) visitavam a biblioteca frequentemente, 14 (41,2%) ocasionalmente e 5 (14,7%) raramente. Dos 38 utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, 24 (63,2%) visitavam frequentemente, 10 (26,3%) ocasionalmente e 4 (10,5%) raramente. Dos 17 utentes com idade compreendida entre os 40 e os 54 anos, 12 (70,6%) visitavam a biblioteca frequentemente, 4 (23,5%) ocasionalmente e 1 (5,9%) raramente. Dos 11 utentes com idade entre os 55 e os 64 anos, 9 (81,8%) visitavam a biblioteca frequentemente, 1 (9,1%) ocasionalmente e 1 (9,1%) raramente. Dos 12 utentes com mais de 64 anos, 8 (66,7%) visitavam a biblioteca frequentemente e 4 (33,3%) ocasionalmente (Figura 44).

Mais de metade dos utentes da BPMP indicaram conhecer o seu site, não se fazendo sentir grandes diferenças entre utentes do sexo masculino e utentes do sexo feminino: 73 utentes (62,9%) indicaram conhecer o site da biblioteca, sendo 30 do sexo feminino (o que corresponde a 62,5% dos utentes deste sexo), e 43 do sexo masculino (o que corresponde a 63,2% dos utentes deste sexo).

A faixa etária entre os 25 e os 39 anos foi aquela em que se verificou uma maior percentagem de utentes que indicaram conhecer o site da biblioteca. Relativamente a esta questão, indicaram conhecer o site: apenas 1 utente com menos de 15 anos; 19 (55,9%) dos utentes com idade entre os 15 e os 24 anos; 30 (78,9%) dos utentes entre os 25 e os 39 anos; 11 (64,7%) dos utentes com idade compreendida entre os 40 e os 54 anos; 6 (54,5%) dos utentes com idade entre os 55 e os 64 anos; e 6 (50%) dos utentes com mais de 64 anos.

Mais de 60% dos utentes que indicaram visitar a biblioteca frequentemente ou ocasionalmente afirmaram conhecer o site da biblioteca: 48 (67,6%) dos utentes que visitavam a biblioteca frequentemente e 22

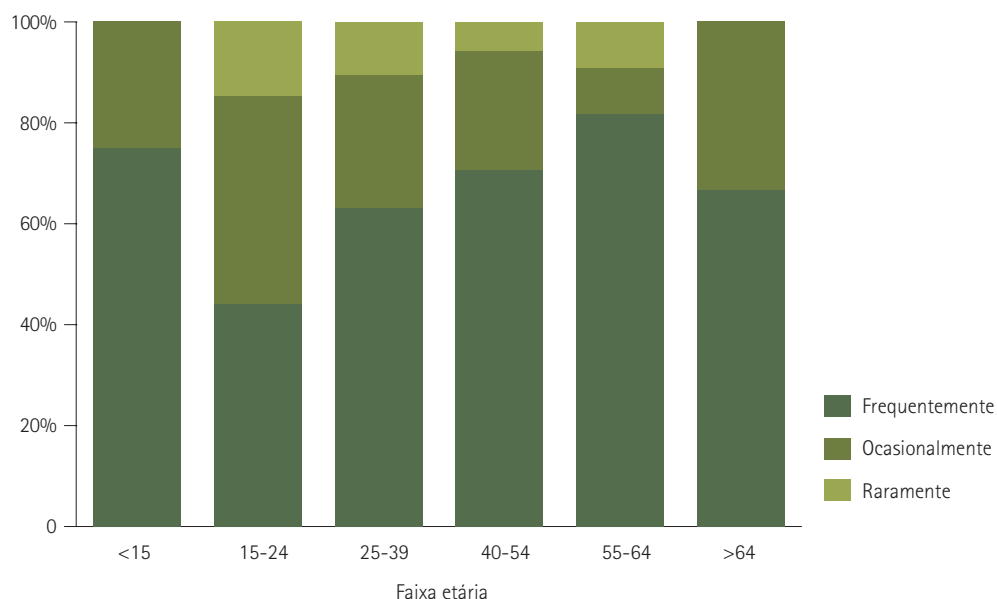


Figura 44. Frequência com que os utentes da BPMP visitavam a biblioteca, de acordo com a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

(64,7%) dos que a visitavam ocasionalmente. Quanto ao grupo de utentes que indicou visitar a biblioteca raramente, apenas 3 (27,3%) conheciam o site da BPMP.

Relativamente à regularidade com que visitavam o site, 18 (24,6%) dos utentes que conheciam o site afirmaram visitá-lo frequentemente, 26 (35,6%) ocasionalmente, 24 (32,9%) raramente, 1 (1,4%) nunca e 4 utentes (5,5%) não responderam a esta questão.

O número de utentes do sexo feminino que afirmaram visitar o site com maior frequência foi superior ao número de utentes do sexo masculino. Mais precisamente, dos utentes do sexo feminino que conheciam o site, 9 (30%) indicaram visitá-lo frequentemente, 11 (36,7%) ocasionalmente, 8 (26,7%) raramente e 2 não responderam à questão; dos utentes do sexo masculino que conheciam o site, 9 (20,9%) indicaram visitá-lo frequentemente, 15 (34,9%) ocasionalmente, 16 (37,2%) raramente, 1 (2,3%) nunca e 2 não forneceram esta informação (Figura 45).

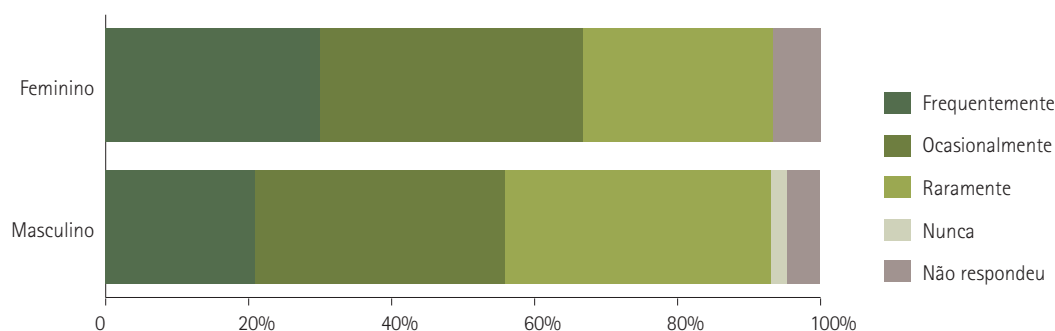


Figura 45. Frequência com que os utentes da BPMP, do sexo feminino e do sexo masculino, visitavam o site da biblioteca, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

Os utentes na faixa etária dos 40 aos 54 anos foram aqueles que indicaram visitar o site da BPMP com maior frequência, enquanto que os utentes com idade inferior a 25 anos foram aqueles que indicaram visitá-lo com menor frequência. Conforme referido, só 1 utente com menos de 15 anos indicou conhecer o site, afirmando que o visitava raramente. Sendo apenas 1 utente, este indicador não permite retirar grandes conclusões. Dos utentes com idade entre os 15 e 24 anos que conheciam o site, 3 (15,8%) indicaram visitá-lo frequentemente, 4 (21,1%) ocasionalmente, 10 (52,6%) raramente e 2 (10,5%) não responderam a esta questão. Dos utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, 8 (26,7%) indicaram visitá-lo frequentemente, 13 (43,3%) ocasionalmente, 6 (20%) raramente, 1 (3,3%) nunca e 2 (6,7%) não responderam. Dos utentes com idade compreendida entre os 40 e os 54 anos, 5 (45,4%) indicaram visitá-lo frequentemente, 3 (27,3%) ocasionalmente e 3 (27,3%) raramente. Dos utentes com idade entre os 55 e os 64 anos, 1 (16,7%) indicou visitar o site frequentemente, 3 (50%) ocasionalmente e 2 (33,3%) raramente. E dos utentes com mais de 64 anos que conheciam o site, 1 (16,7%) indicou visitá-lo frequentemente, 3 (50%) ocasionalmente e 2 (33,3%) raramente (Figura 46).

A percentagem de utentes que indicaram conhecer o OPAC da biblioteca foi um pouco inferior à percentagem de utentes que indicaram conhecer o seu site, um aspeto curioso já que o catálogo se encontra diretamente relacionado com os serviços da biblioteca e é através deste que os utentes podem fazer parte das pesquisas das suas coleções, mesmo dentro da instituição. Foram 65 (56,0%) os utentes que indicaram conhecer o OPAC, enquanto que 73 (62,9%) tinham indicado conhecer o site, o que nos leva a pressupor que a hiperligação no site da biblioteca para o OPAC não terá destaque suficiente que permita ao utilizador ter conhecimento deste catálogo.

Importa aqui referir que, face ao desconhecimento da existência do OPAC manifestado por vários utentes inquiridos e uma vez que o inquérito era feito presencialmente, foi-lhes frequentemente informado que este

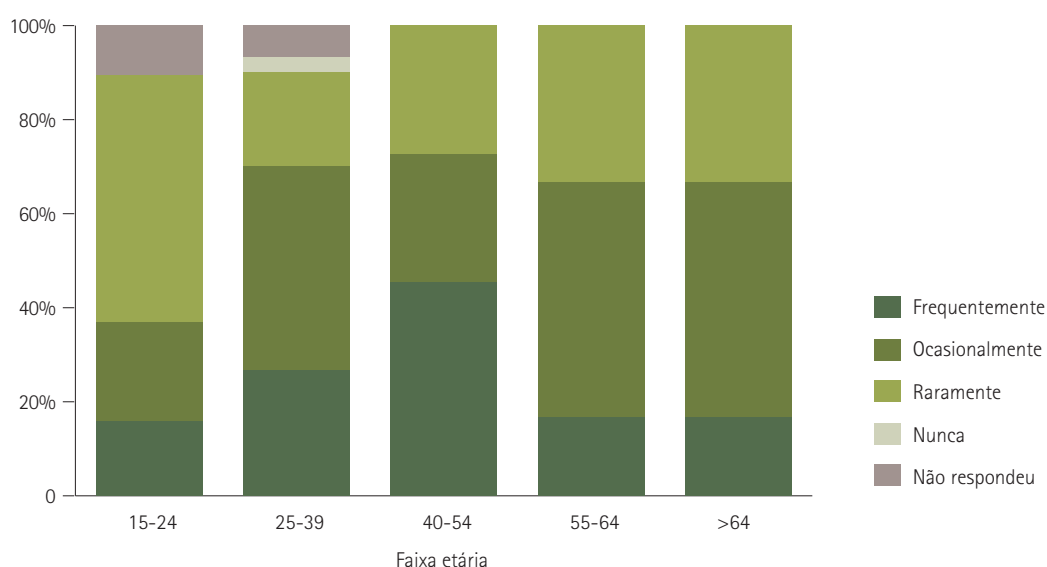


Figura 46. Frequência com que os utentes da BPMP visitavam o site da biblioteca, de acordo com a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

catálogo era o mesmo que se utilizava no interior da biblioteca para pesquisa, por exemplo, de obras literárias. Apesar deste esclarecimento, foram raros os casos de utentes que afirmaram conhecer o OPAC, tendo a maior parte deles respondido que não ia à biblioteca para consultar obras, mas para ler o jornal, estudar, ou usufruir de outros serviços. Outros utentes afirmaram ainda que, quando queriam pesquisar obras no catálogo, solicitavam o apoio de uma funcionária da biblioteca.

Dos 65 utentes que indicaram conhecer o OPAC, 25 eram do sexo feminino, o que corresponde a 52,1% dos inquiridos deste sexo, e 40 eram do sexo masculino, o que corresponde a 58,8% dos inquiridos deste sexo.

Era nas faixas etárias dos 25 aos 39 anos e dos 40 aos 54 anos que se encontrava um maior número de utentes que conheciam o OPAC da biblioteca. Assim, indicaram conhecer este catálogo: 2 (50%) dos 4 utentes com idade inferior a 15 anos; 16 (47,1%) dos utentes com idade entre os 15 e os 24 anos; 28 (73,7%) dos utentes com idade entre os 25 e os 39 anos; 12 (70,6%) dos utentes entre os 40 e os 54 anos; 3 (27,3%) dos utentes entre os 55 e os 64 anos; e 4 (33,3%) dos utentes com idade superior a 64 anos.

Dos 71 utentes que indicaram visitar a BPMP com frequência, 40 (56,3%) conheciam o OPAC, assim como 23 (67,3%) dos 34 utentes que a visitavam ocasionalmente e 2 (18,2%) dos 11 utentes que a visitavam raramente.

Foram 55 (47,4%) os utentes que indicaram conhecer o site e o OPAC da biblioteca, sendo 33 destes utentes (60,0%) visitas frequentes da biblioteca, 20 (36,4%) visitas ocasionais e 2 (3,6%) visitas raras. Considerando o universo dos utentes que indicaram visitar a BPMP frequentemente ou ocasionalmente – 105 utentes – que, por fazerem visitas regulares poder-se-ia supor que conheciam melhor os serviços da biblioteca, verificou-se que apenas 53 (50,5%) indicaram conhecer o site e o OPAC, o que sugere que a existência destas plataformas não está a ser eficazmente divulgada nas instalações da biblioteca.

Quanto à frequência de utilização do OPAC fora das instalações da BPMP, dos 65 utentes que o utilizavam, 13 (20,0%) indicaram fazê-lo frequentemente; 21 (32,3%) ocasionalmente; 12 (18,5%) raramente; 17 (26,2%) nunca; e 2 utentes não forneceram esta informação.

À semelhança do que aconteceu com as visitas ao site, a percentagem de utentes do sexo feminino que afirmaram utilizar o OPAC fora da biblioteca com maior frequência foi superior à percentagem de utentes do sexo masculino: 6 utentes do sexo feminino (24%) indicaram utilizá-lo frequentemente, 10 (40%) ocasionalmente, 2 (8%) raramente, 6 (24%) nunca e 1 não respondeu à questão; 7 utentes do sexo masculino (17,5%) indicaram utilizá-lo frequentemente, 11 (27,5%) ocasionalmente, 10 (25%) raramente, 11 (27,5%) nunca e 1 não respondeu a esta questão (Figura 47).

Os utentes entre os 40 e os 54 anos foram aqueles que indicaram utilizar o OPAC fora das instalações da BPMP com maior frequência, embora fosse também significativa a percentagem de utentes nesta faixa etária que indicaram nunca o utilizar. Dos 2 utentes com idade inferior a 15 anos, 1 indicou utilizá-lo raramente e outro nunca. Dos 16 utentes com idade entre os 15 e os 24 anos, 4 (25%) indicaram utilizá-lo frequentemente, 2 (12,5%) ocasionalmente, 3 (18,7%) raramente, 5 (31,3%) nunca e 2 (12,5%) não responderam;

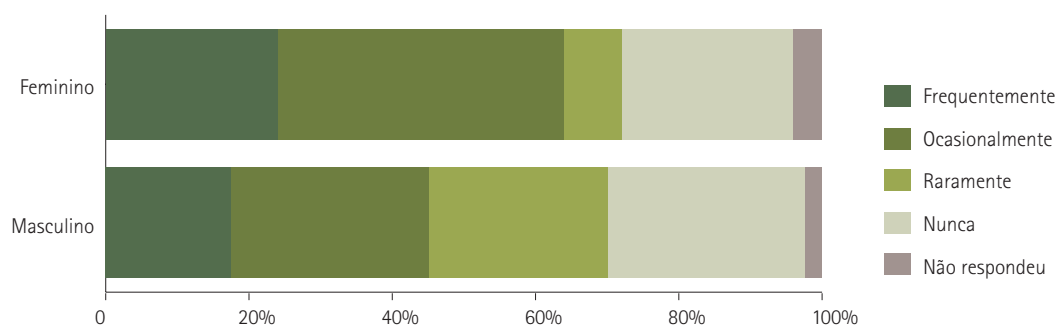


Figura 47. Frequência com que os utentes da BPMP, do sexo feminino e do sexo masculino, utilizavam o OPAC da biblioteca fora das suas instalações, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

dos 28 utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, 5 (17,9%) indicaram utilizá-lo frequentemente, 13 (46,4%) ocasionalmente, 6 (21,4%) raramente e 4 (14,3%) nunca; dos 12 utentes com idade entre os 40 e os 54 anos, 4 (aprox. 33,3%) indicaram utilizá-lo frequentemente, 4 (aprox. 33,3%) ocasionalmente e 4 (aprox. 33,3%) nunca; dos 3 utentes com idade entre os 55 e os 64 anos, 1 indicou utilizá-lo ocasionalmente e 2 raramente; e dos 4 utentes com mais de 64 anos, 1 indicou utilizá-lo ocasionalmente e 3 raramente.

Quando questionados se sabiam se a BPMP estava presente em tecnologias web 2.0, 11 utentes (9,5%) responderam afirmativamente, 5 utentes (4,3%) afirmaram que a biblioteca não se encontrava presente, e 100 utentes (86,2%) afirmaram não saber.

Dos 11 utentes que afirmaram que a biblioteca se encontrava presente em tecnologias web 2.0, 4 mencionaram recordarem-se de ver presenças no Facebook, sendo 3 deles utilizadores diários desta rede social e 1 utilizador semanal. Não foram solicitadas aos utentes mais informações sobre esta questão para não comprometer os resultados do inquérito. Ficou, por isso, por esclarecer que páginas de Facebook seriam estas, uma vez que a biblioteca, à data do inquérito, não tinha nenhuma página institucional nesta rede social. Eventualmente, poderiam tratar-se de publicações feitas na página institucional da Câmara Municipal do Porto, uma vez que aqui eram, ocasionalmente, divulgados eventos e atividades da BPMP. Importa ainda referir que 3 dos 11 utentes que afirmaram que a biblioteca estava presente em tecnologias web 2.0, não utilizavam estas tecnologias, podendo esta resposta denunciar mais o que eles achavam que deveria ser a resposta *correta* e não o facto de já terem visto publicações sobre a BPMP nestas tecnologias.

Os 5 utentes que responderam que a biblioteca não estava presente em nenhuma tecnologia web 2.0 eram todos frequentadores assíduos da biblioteca, sugerindo assim o conhecimento da realidade desta instituição no que respeita a ações de comunicação através destas tecnologias. Eram também utilizadores diários ou semanais de uma ou mais destas tecnologias, demonstrando, por isso, o conhecimento das mesmas.

Dos 100 utentes que responderam desconhecer se a biblioteca se encontrava presente em tecnologias web 2.0, 90 (90%) eram utilizadores de, pelo menos, uma destas tecnologias, podendo presumir-se que, provavelmente, estes utentes não tinham ainda procurado encontrar informação da BPMP nas plataformas web 2.0. Este aspeto poderá, eventualmente, denunciar um certo desinteresse por parte destes utentes em obter

informação da biblioteca através destas tecnologias, no entanto, quando questionados sobre se achavam que a biblioteca deveria utilizar estas tecnologias nas suas ações de comunicação, destes 90 utentes, 78 (86,7%) consideraram que sim, tendo 7 (7,8%) respondido negativamente e outros 5 (5,5%) afirmado não ter opinião sobre este assunto.

Considerando o universo dos 116 utentes inquiridos, 99 (85,3%) consideraram que a BPMP devia utilizar tecnologias web 2.0, 5 (4,3%) afirmaram não ter opinião e 12 (10,4%) responderam que a BPMP não devia atuar nestas tecnologias. Destes 12 utentes, 4 não eram utilizadores de tecnologias web 2.0, fator que poderá justificar o seu desinteresse sobre uma eventual presença da biblioteca nestas tecnologias.

As percentagens de utentes que consideraram que a biblioteca devia utilizar tecnologias web 2.0 foram relativamente próximas, acima dos 80%, nas diferentes faixas etárias, à exceção do grupo com idade superior a 64 anos, onde esta percentagem era menos expressiva. Todos os utentes (100%) com idade inferior a 15 anos consideraram que a BPMP devia utilizar estas tecnologias. Dos utentes com idade entre os 15 e os 24 anos, 30 (88,2%) responderam afirmativamente, 2 (5,9%) negativamente e 2 (5,9%) indicaram não ter opinião sobre esta questão. Dos utentes com idade entre os 25 e os 39 anos, 33 (86,8%) consideraram que a biblioteca devia utilizar tecnologias web 2.0, 2 (5,3%) consideraram que não e 3 (7,9%) afirmaram não ter opinião. Dos utentes com idade entre os 40 e os 54 anos, 14 (82,4%) deram uma resposta positiva e 3 (17,6%) negativa. Dos utentes com idade entre os 55 e os 64 anos, 10 (90,9%) responderam afirmativamente e 1 (9,1%) negativamente. E dos utentes com mais de 64 anos, 8 (66,7%) consideraram que a BPMP devia utilizar tecnologias web 2.0 e 4 (33,3%) consideraram que não (Figura 48).

Dos 99 utentes que consideraram que a BPMP devia utilizar tecnologias web 2.0, 81 (81,8%) afirmaram que o devia fazer para aumentar a capacidade de divulgação e promoção das suas atividades e serviços; 80 (80,8%) consideraram que o devia fazer para interagir melhor com os utentes e para se dar a conhecer a

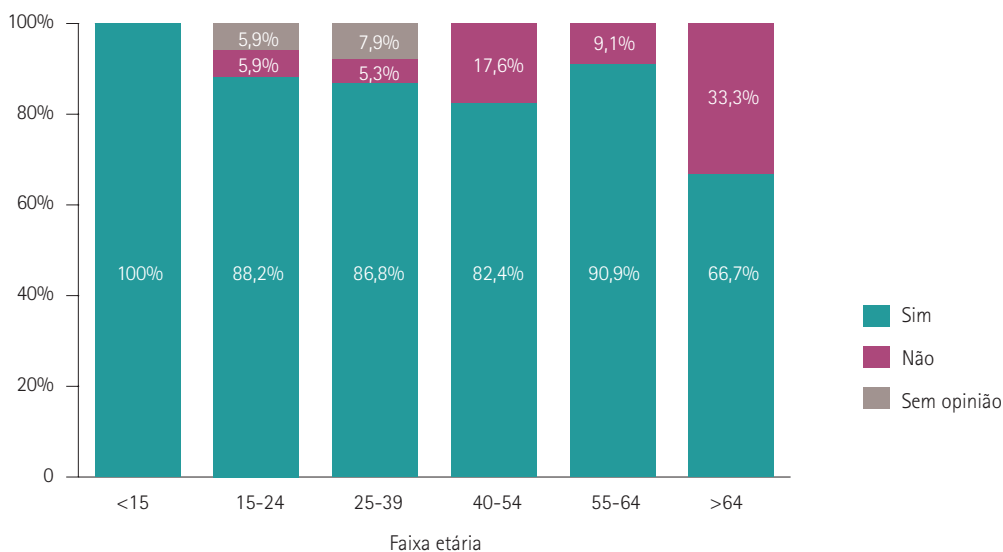


Figura 48. Distribuição das respostas dos utentes da BPMP, quando questionados se consideravam que a biblioteca deveria utilizar tecnologias web 2.0, tendo em conta a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

novos públicos, potenciais utentes; 77 (77,8%) indicaram que a biblioteca devia utilizar estas tecnologias para aceder a um maior número de pessoas; 76 (76,8%) deram como motivo aproximar a instituição dos seus utentes e para possibilitar a estes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, nomeadamente, através de comentários ou sugestões; e 75 (75,8%) afirmaram que a utilização destas tecnologias podia ser feita para partilhar conteúdos de interesse público relacionados com as atividades e serviços da BPMP. Foram ainda mencionadas outras razões por 7 utentes, entre as quais: ampliar a visibilidade da biblioteca, nacional e internacionalmente, o que sugere uma abordagem unidirecional, ou seja, passiva; para estabelecer redes de trabalho com outras bibliotecas e instituições portuguesas, e para os cidadãos poderem propor, através destas tecnologias, atividades para a biblioteca ou poderem dar sugestões, razões estas que sugerem uma abordagem mais participativa e interativa (Figura 49).

Uma vez que cada utente apontou mais do que uma razão para a biblioteca utilizar tecnologias web 2.0, foi feita uma análise do conjunto de respostas de cada um para determinar se, no total, estas apontavam para uma abordagem da biblioteca nestas tecnologias mais unidirecional ou para uma abordagem mais interativa, designadamente através de incentivos à participação dos utentes. Dos 99 utentes, apenas 6 (6,1%) indicaram somente razões que se enquadravam numa abordagem unidirecional; 93 utentes (93,9%) consideraram uma abordagem mais participativa e interativa da biblioteca nestas tecnologias, ainda que tenham também selecionado, em determinados casos, opções que se enquadravam numa abordagem unidirecional.

Tendo em conta que a justificação “Possibilitar aos utentes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, por exemplo, através de comentários ou sugestões” indiciava um forte aproveitamento do potencial destas tecnologias na sua dimensão participativa e colaborativa, foi feita uma análise das respostas dos utentes que deram esta justificação para determinar se estes eram contribuidores *ativos*, através de tecnologias web 2.0, ou seja, se participavam nestas tecnologias *criativamente*. Dos 76 utentes que deram esta justificação, 46 (60,5%, ou 39,7% se for considerado o universo total) eram contribuidores *ativos* ou *criati-*

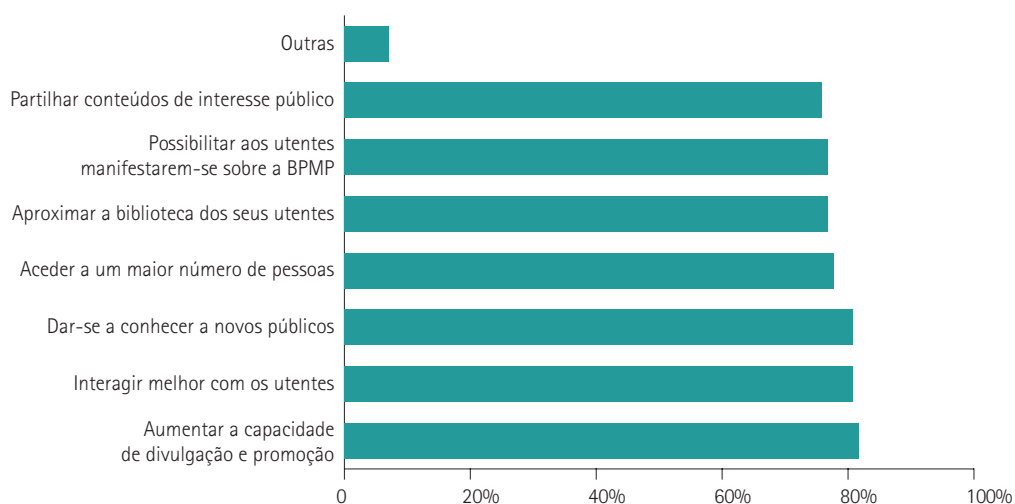


Figura 49. Razões apontadas pelos utentes da BPMP que justificam a utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca, em 2014.
Fonte: Elaboração própria.

vos, e, portanto, potenciais utilizadores participativos, no caso da BPMP optar por atuar nestas plataformas; 23 utentes (30,3%, ou 19,8% se for considerado o universo total) enquadravam-se no tipo de participação designado como *criação*; e 7 utentes (9,2%, ou 6% se for considerado o universo total) não utilizavam tecnologias web 2.0, pelo que, apesar de assinalarem esta justificação, estes não seriam eventualmente utentes participativos nestas plataformas, caso a biblioteca as viesse a adotar para as suas ações de comunicação (Figura 50).

No que respeita a conteúdos a serem publicados através de tecnologias web 2.0, podendo os utentes fornecer várias sugestões, verificou-se que, dos 99 utentes que consideraram que a BPMP devia utilizar estas tecnologias, 52 (52,5%) sugeriram conteúdos relacionados com as “atividades culturais” desenvolvidas na biblioteca; 41 (41,4%) sugeriram a divulgação dos “fundos da biblioteca”, tendo vários inquiridos especificado as obras raras e os espólios que compõem as suas coleções; 23 (23,2%) consideraram importante a publicação de “informações funcionais”, tendo sido o horário de funcionamento da biblioteca um dos aspetos mais focados; 18 (18,2%) sugeriram a publicação de “assuntos gerais de interesse público”, tendo 7 deles especificado assuntos relacionados com a cidade do Porto e o seu património; e 7 (7,1%) sugeriram conteúdos relacionados com “atividades de formação”. A esta questão não souberam responder ou indicaram não saber 5 utentes (5,1%) e 3 utentes (3%) deram respostas mais evasivas como “divulgação” e “conforme o público”, denunciando que a sua opinião sobre uma eventual utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca não estaria propriamente relacionada com as suas próprias necessidades ou expectativas específicas, e podendo esta ser a resposta que consideraram *correta* dado o teor do inquérito (Figura 51).

A percentagem de utentes do sexo feminino que sugeriram conteúdos relacionados com atividades culturais foi muito superior à percentagem de utentes do sexo masculino: 28 utentes do sexo feminino deram sugestões neste âmbito, correspondendo a 58,3% dos inquiridos deste sexo, e 24 utentes do sexo masculino deram igualmente sugestões neste âmbito, correspondendo a 35,3% dos inquiridos deste sexo. Dos utentes que deram sugestões relacionadas com os fundos da biblioteca, 18 eram do sexo feminino, correspondendo a 37,5% dos inquiridos deste sexo, e 23 eram do sexo masculino, correspondendo a 33,8% dos inquiridos

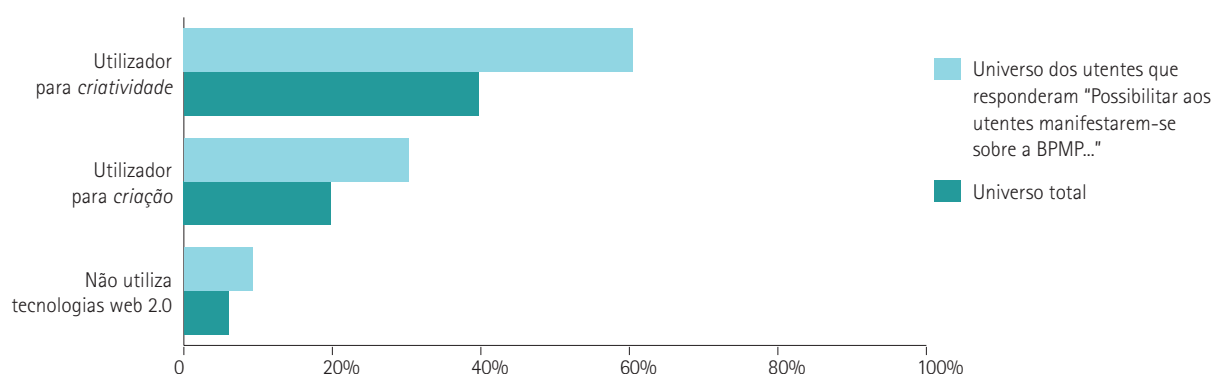


Figura 50. Tipo de utilização das tecnologias web 2.0 pelos inquiridos da BPMP que consideraram que a biblioteca devia atuar nestas tecnologias para “Possibilitar aos utentes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, por exemplo, através de comentários ou sugestões”, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

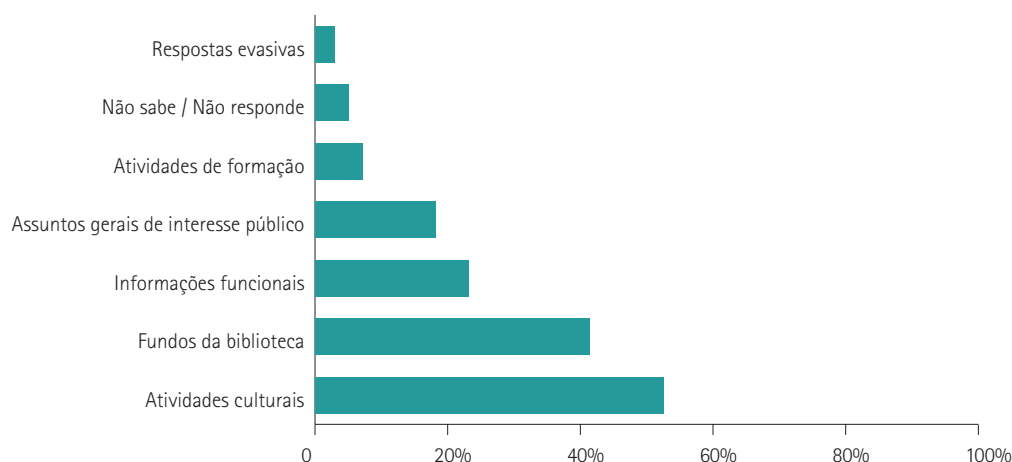


Figura 51. Tipo de conteúdos sugeridos pelos utentes da BPMP que consideraram que a biblioteca devia utilizar tecnologias web 2.0, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

deste sexo. Dos utentes que deram sugestões relacionadas com informações funcionais da biblioteca, 13 eram do sexo feminino, correspondendo a 27,1% dos inquiridos deste sexo, e 10 eram do sexo masculino, correspondendo a 14,7% dos inquiridos deste sexo. Dos utentes que sugeriram assuntos gerais de interesse público, 6 eram do sexo feminino, correspondendo a 12,5% dos inquiridos deste sexo, e 12 eram do sexo masculino, correspondendo a 17,7% dos inquiridos deste sexo. Dos utentes que deram sugestões relacionadas com atividades de formação, 3 eram do sexo feminino, correspondendo a 6,3% dos inquiridos deste sexo, e 4 eram do sexo masculino, correspondendo a 5,9% dos inquiridos deste sexo (Figura 52).

Foram analisadas, também, as sugestões de conteúdos fornecidas pelos utentes da BPMP, tendo em conta a sua faixa etária. Em todas as faixas etárias, as sugestões relacionadas com atividades culturais foram as mais mencionadas, no entanto, é na faixa etária dos 40 aos 54 anos onde se verifica a maior percentagem (71,4%). As sugestões relacionadas com fundos da biblioteca são dadas maioritariamente por indivíduos nas faixas etárias dos 25 aos 39 anos (54,5%), dos 40 aos 54 anos (42,9%) e dos 15 aos 24 anos (40%). Sugestões relacionadas com informações funcionais foram menos referidas, situando-se a maior percentagem no grupo de

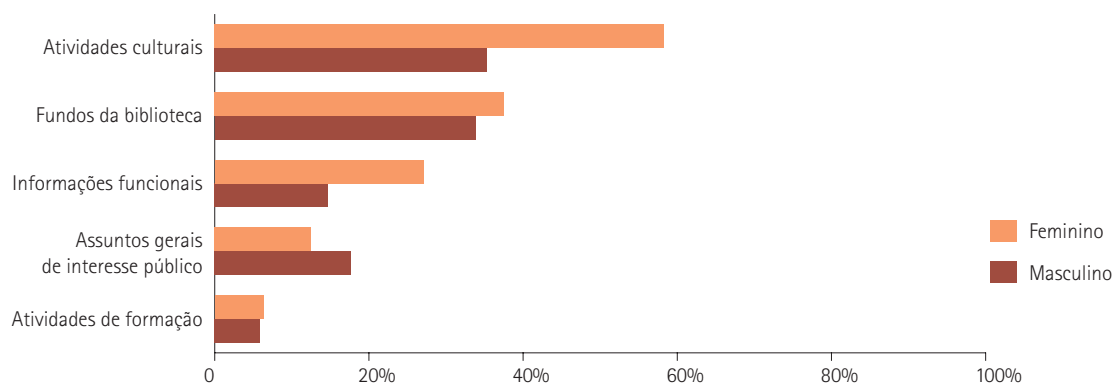


Figura 52. Tipo de conteúdos a serem publicados através de tecnologias web 2.0, sugeridos pelos utentes da BPMP do sexo feminino e do sexo masculino, em 2014. Percentagens relativas ao universo total dos utentes dentro de cada género: 48 utentes do sexo feminino e 68 utentes do sexo masculino. Fonte: Elaboração própria.

utentes com idade inferior a 15 anos (50%). No entanto, como este grupo tinha apenas 4 utentes, não é possível retirar grandes conclusões sobre esta percentagem. Sugestões relacionadas com assuntos gerais de interesse público foram dadas maioritariamente por utentes com idade superior a 64 anos (37,5%). Sugestões relacionadas com atividades de formação foram as menos mencionadas, situando-se a maior percentagem na faixa etária dos 40 aos 54 anos (14,3%) (Figura 53).

Por fim, quando questionados se tinham alguma sugestão a fazer no âmbito deste inquérito, apenas 23 utentes (19,8%) responderam afirmativamente, tecendo comentários de vários tipos, tais como elogios ao funcionamento da biblioteca, entre os quais, “O serviço é bom” e “A biblioteca está bem organizada”, e sugestões relacionadas com os serviços da biblioteca, como por exemplo, “Mais digitalização de obras antigas e periódicos”, “Baixar o preço das cópias”, “Promover o gosto pela leitura de autores clássicos”, entre outras. Outros utentes deram sugestões mais enquadradas no âmbito do inquérito e na continuidade das informações que já haviam fornecido. Um deles disse que achava “produtiva a utilização destas plataformas

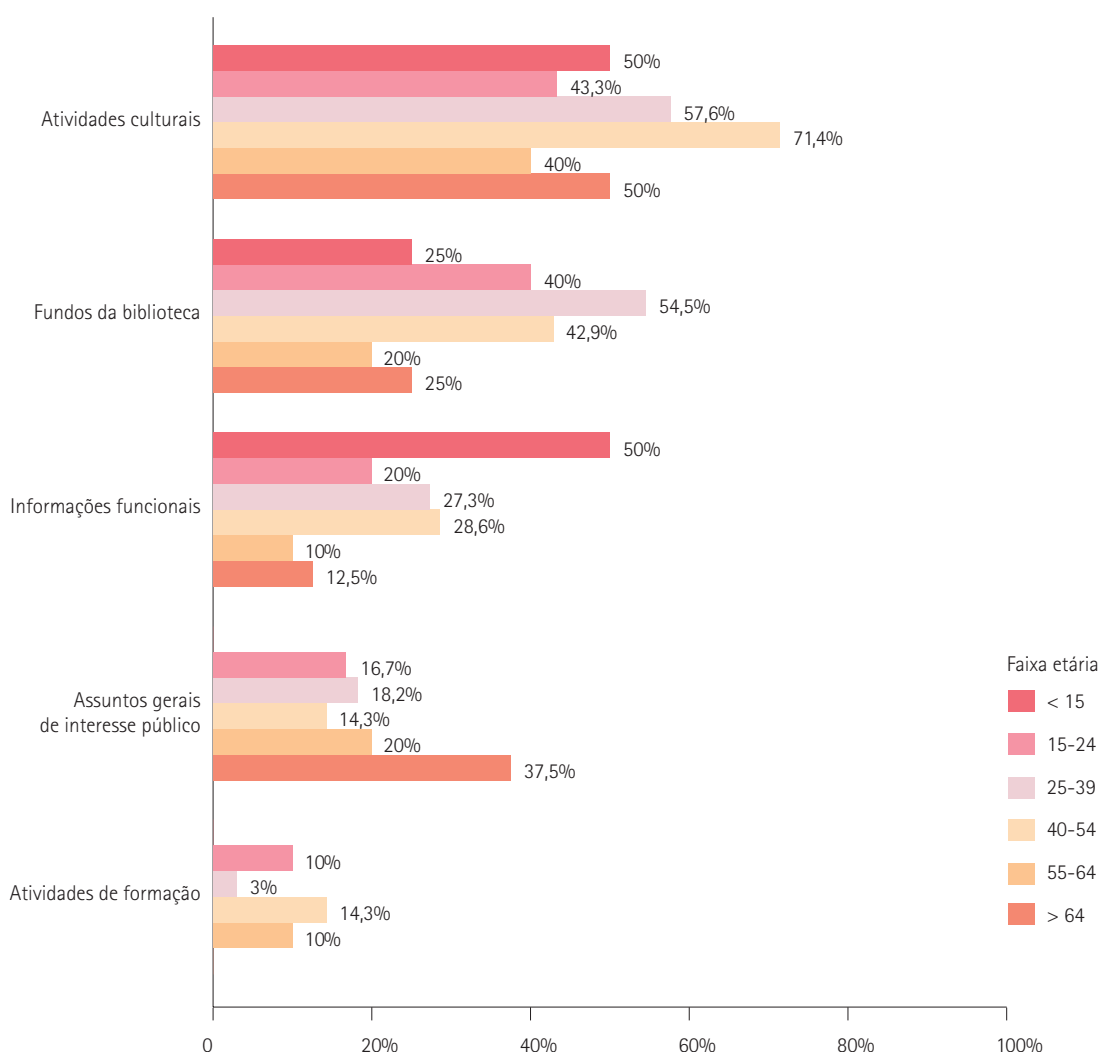


Figura 53. Tipo de conteúdos a serem publicados pela BPMP nas tecnologias web 2.0, sugeridos pelos utentes da biblioteca, considerando a sua faixa etária, em 2014. Fonte: Elaboração própria.

porque a biblioteca pode dar mais informações adequadas. As bibliotecas devem ser um espaço com outras manifestações culturais, mas nem sempre a informação chega aos utentes”. Outro utente considerou que a utilização de tecnologias web 2.0 seria importante não só para atualizar os seus conteúdos, mas também para “humanizar” a imagem da biblioteca. Dois utentes sugeriram uma maior abertura e mais “comunicação com o exterior”. Outro utente sugeriu, especificamente, a “criação de uma plataforma interativa para [os] utilizadores deixarem testemunhos e sugestões”.

Em resposta à questão se estariam interessados em conhecer os resultados deste inquérito quando estes se tornassem oficiais, 61 utentes (52,6%) responderam afirmativamente, deixando para o efeito o seu endereço de email.

Os resultados deste inquérito revelaram, assim, que grande parte dos utentes inquiridos desconhecia se a BPMP utilizava ou não tecnologias web 2.0. Este aspeto poderia denunciar um certo desinteresse destes em relação a uma eventual utilização destas tecnologias pela biblioteca, já que sugeria que parte dos utentes não tinha procurado informações da biblioteca nestas tecnologias. No entanto, a significativa percentagem de inquiridos que considerou que a biblioteca devia utilizar plataformas web 2.0 nas suas práticas de comunicação, bem como, as razões que deram e, sobretudo, a variedade de sugestões feitas para eventuais publicações nestas plataformas, levam a concluir que estas tecnologias poderão, de facto, constituir um importante meio para ampliar o alcance das ações de comunicação da biblioteca, para estabelecer uma interação e interlocução mais efetiva com os cidadãos, utentes e potenciais utentes, e, deste modo, para criar serviços mais adequados às necessidades e expectativas destes.

De facto, a grande maioria dos utentes da BPMP utiliza tecnologias web 2.0, o que significa que ações de comunicação da biblioteca, através destas tecnologias, poderão tornar-se mais acessíveis para estes utentes e, por conseguinte, mais eficazes. Os resultados deste inquérito demonstraram que as maiores percentagens de utentes utilizadores de tecnologias web 2.0 situavam-se nas faixas etárias mais jovens, chegando aos 100% no grupo de utentes com idade inferior a 25 anos e ultrapassando os 90% no grupo de utentes com idade entre os 25 e os 54 anos. Os utentes nestas faixas etárias correspondem a 80,2% dos inquiridos, uma percentagem muito significativa que reforça também a importância da biblioteca atuar nestas plataformas. Parte deles eram contribuidores *ativos* nestas tecnologias, o que significa que têm uma apetência para a participação *criativa*, para a produção e partilha de conteúdos, podendo, deste modo, moldar o fluxo da informação.

Acresce ainda que uma elevada percentagem dos utentes que utilizavam tecnologias web 2.0, faziam-no para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse” (60,3%), o que sugere que poderão tornar-se também *seguidores* de uma eventual página da BPMP criada em plataformas web 2.0. As plataformas mais utilizadas por estes utentes eram o YouTube e o Facebook, sendo a sua utilização feita essencialmente numa base diária ou semanal.

Apesar de quase 90% dos utentes da BPMP inquiridos serem utilizadores de tecnologias web 2.0, o que sugere uma apetência para a utilização da Internet, a percentagem de utentes que indicou conhecer o site da biblioteca não chegou aos 65% e a percentagem de utentes que indicou conhecer o OPAC era pouco mais

de 55%. Considerando que o site é o principal meio *online* para dar a conhecer aos utentes (e cidadãos em geral) os destaques e agenda da biblioteca e que o OPAC é a ferramenta onde os utentes podem fazer pesquisas sobre parte dos fundos da biblioteca, seja nas suas instalações ou à distância, e através do qual podem usufruir de serviços relacionados com o empréstimo domiciliário, também à distância, estas percentagens de utentes que indicaram conhecer o site e o OPAC, sugerem que estas plataformas ainda não foram suficientemente divulgadas, designadamente no que respeita ao seu potencial e às vantagens que podem trazer para os utentes.

Neste sentido se conclui que as ações de comunicação da BPMP na web, apesar de terem evoluído entre 2012 e 2014, nomeadamente com a criação de um site próprio, ainda se encontram desfasadas das necessidades e expectativas dos seus utentes, ou seja, poderiam ser efetivamente melhoradas neste contexto. Os utentes inquiridos demonstraram uma vontade em terem disponível informação atualizada com maior frequência, principalmente sobre atividades culturais e fundos da biblioteca, constituindo as tecnologias web 2.0 um meio para este efeito. Por outro lado, salientaram a importância da biblioteca criar canais que permitam uma maior interação com os utentes e que lhes possibilitem manifestarem-se sobre a biblioteca e seus serviços, constituindo as tecnologias web 2.0 também um meio privilegiado para este efeito.

7. Propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0

A utilização de tecnologias web 2.0 tem-se generalizado, não só entre cidadãos, mas também enquanto meio de comunicação de instituições comerciais e não comerciais. Ao longo desta investigação, foram identificadas diversas vantagens da utilização destas tecnologias pelas bibliotecas públicas, designadamente, através de exemplos que permitiram observar fatores de sucesso, embora também determinadas fragilidades decorrentes da utilização destas tecnologias. Como se pode verificar, utilizar tecnologias e criar perfis em plataformas web 2.0 não é propriamente difícil, uma vez que parte destas são muito acessíveis, são de fácil utilização e são gratuitas. O que constitui o verdadeiro desafio é o desenvolvimento de estratégias que estimulem e resultem numa maior interlocução entre profissionais da biblioteca e cidadãos e na participação ativa destes últimos e, desta forma, aproximem a biblioteca a um modelo de biblioteca 2.0, ou seja, um modelo centrado e integrado na sua comunidade, ou mais precisamente, nas necessidades e expectativas dos seus cidadãos, sejam utentes ou potenciais utentes.

Neste capítulo, serão apresentadas propostas metodológicas, perspetivando a implementação e utilização de tecnologias web 2.0 como meio potencial para dinamizar a interlocução entre profissionais da biblioteca e cidadãos, para estimular um maior envolvimento e participação destes últimos nas atividades e serviços da biblioteca e, portanto, para uma maior integração da biblioteca na comunidade onde se insere. Serão igualmente feitas sugestões, neste âmbito, conducentes à criação de um modelo de biblioteca 2.0 e perspetivando a rentabilização do tempo e trabalho dos recursos humanos da biblioteca e um envolvimento mais ativo dos cidadãos nestas práticas.

Para a implementação de tecnologias web 2.0, ou criação de um perfil ou página em plataformas web 2.0, devem ser consideradas questões fundamentais, sendo que a ausência de resposta a estas questões poderá resultar em fragilidades nas ações de comunicação através destas plataformas e, portanto, no seu insucesso. As questões fundamentais que devem ser colocadas antes da implementação de qualquer tecnologia web 2.0 são:

1. Para quê? Ou seja, quais os objetivos que se pretendem com a utilização de determinadas tecnologias web 2.0. Estes objetivos devem considerar a missão da biblioteca bem como as necessidades e expectativas dos cidadãos que constituem o seu público alvo, geralmente aqueles que integram a comunidade onde se insere a instituição.
2. Para quem? A identificação do público alvo é um aspeto determinante, sendo que, conforme verificado por diversos autores (Casey & Savastinuk, 2007; Farkas, 2007) e nos exemplos fornecidos no enquadramento desta investigação, a segmentação do público por faixas etárias ou áreas de interesse,

por exemplo, tende a repercutir-se num maior sucesso na utilização destas plataformas. Assim, definir o público específico para quem comunicar através destas tecnologias, identificar as suas necessidades e reconhecer as suas expectativas serão fatores essenciais para o sucesso de ações de comunicação nas plataformas web 2.0.

3. Onde? Ou seja, através de que plataforma(s) ou tecnologia(s) web 2.0. A resposta a esta questão resultará em grande parte das respostas obtidas às duas primeiras questões, isto é, da determinação do que se pretende e dos objetivos a atingir com as ações de comunicação e da identificação do público alvo para quem estas ações se dirigem. Assim, o que se pretende comunicar, para quem se pretende comunicar, que tipo de interação se pretende ter com estes cidadãos e que plataformas são mais utilizadas por eles constituem fatores determinantes na seleção das plataformas ou tecnologias a adotar.
4. Como funciona? Uma vez identificada(s) a(s) tecnologia(s) a utilizar, devem ser consideradas necessidades relativas à formação dos profissionais da biblioteca no domínio das mesmas, explicados os objetivos da biblioteca no que respeita à sua utilização, tempo que requer a produção de conteúdos e tempo que requer o acompanhamento e gestão das tecnologias a utilizar, nomeadamente no que concerne à monitorização de resultados, ações e reações a publicações, elaboração de respostas a comentários, entre outros aspetos. A ausência de informação e formação, neste âmbito, poderá resultar no desinteresse dos profissionais o que, certamente, resultará no insucesso de ações através destas tecnologias.
5. Que tipo de conteúdos? A definição do tipo de conteúdos resulta da determinação dos objetivos pretendidos e do público alvo a quem se dirigem as ações de comunicação nestas plataformas, designadamente das suas necessidades e expectativas, aspetos que determinarão o teor das publicações (por exemplo, se são essencialmente notícias relacionadas com a biblioteca ou com a comunidade; se são conteúdos relacionados com determinada faixa etária; se são conteúdos relacionados com o mundo do livro, entre outros). A especificidade das tecnologias adotadas é outro fator determinante para a definição do tipo de conteúdos a publicar, existindo tecnologias mais apropriadas, por exemplo, para publicação de pequenas notícias, como o Twitter, outras para publicação de imagens, como o Flickr ou o Instagram, ou para publicação de vídeos, como o YouTube ou o Vimeo, e outras que agregam diferentes formatos, como o Facebook ou os blogues, entre muitas outras tecnologias.
6. Que tipo de abordagem? Esta questão pressupõe a definição de uma política editorial para as publicações que contemple o uso de uma linguagem adequada às tecnologias utilizadas e, sobretudo, ao público alvo. Vários autores (Jain, 2013; Margaix-Arnal, 2008a; Rogers, 2010) têm defendido a utilização de uma linguagem informal e conversacional para reduzir o peso institucional da biblioteca e reforçar a sua proximidade aos cidadãos, fator que poderá resultar num maior envolvimento e participação destes últimos nestas plataformas.
7. Quem publica e quem gere os conteúdos? Estas ações de comunicação devem visar o envolvimento de vários profissionais da biblioteca, ou seja, a biblioteca como um todo em oposição a ações desenvolvidas por um profissional com maior apetência para a utilização destas tecnologias, e devem visar

o envolvimento participativo dos cidadãos, o que poderá e deverá resultar na criação de conteúdos por parte destes. No entanto, o envolvimento colaborativo de vários atores (profissionais e cidadãos) na criação e publicação de conteúdos não deverá invalidar a supervisão por parte de um órgão da biblioteca, aspeto que poderá ser determinante para o cumprimento dos objetivos propostos e para assegurar a qualidade e pertinência das publicações feitas.

8. Com que periodicidade? Deve ser definida a priori uma periodicidade de publicações, devendo esta ser muito frequente, preferencialmente diária. Quanto maior for a frequência de publicações de interesse para os cidadãos, maior será a presença virtual da biblioteca e, sobretudo, a sua relevância e, portanto, a probabilidade de fidelizar *seguidores* das suas ações de comunicação, através das plataformas ou tecnologias web 2.0.

Identificadas as questões que devem ser respondidas previamente à criação e utilização de tecnologias e plataformas web 2.0, devem ser considerados outros aspetos, designadamente ações a desenvolver, também determinantes, para o sucesso de práticas de comunicação feitas através destas tecnologias, a saber:

1. Envolver: Colocar desafios diretos aos utilizadores da plataforma da biblioteca ou questões que estimulem os seus comentários e a sua participação efetiva nas publicações. Partilhar conteúdos dos perfis dos cidadãos utilizadores de tecnologias web 2.0 na plataforma da biblioteca, potencialmente interessantes para o público, contribuirá para esbater as fronteiras entre instituição e cidadão, ao valorizar os conteúdos produzidos por este último, e poderá estimular uma participação mais ativa e um maior envolvimento dos cidadãos nas ações de comunicação da biblioteca.
2. Dialogar: Procurar responder sempre a todas as questões colocadas pelos utilizadores nestas plataformas e responder ou saudar os seus comentários num curto espaço de tempo. Este aspeto não só contribuirá para uma maior abertura e aproximação da biblioteca aos cidadãos como também reforçará a presença virtual da instituição.
3. Valorizar: Não temer nem ignorar críticas menos favoráveis feitas a publicações ou aos próprios serviços da biblioteca. Estas críticas devem ser consideradas e valorizadas para melhorar os seus serviços e devem ser sujeitas a uma resposta da instituição, aspeto que, certamente, reforçará a sua abertura e proximidade à comunidade e resultará num serviço de valor acrescentado.
4. Divulgar: Divulgar imagens de atividades e eventos que incluam os utentes da biblioteca. Tal não só ampliará a promoção destas iniciativas como mostrará uma imagem da biblioteca integrada e em convívio com os cidadãos, reforçando a sua proximidade e integração na comunidade.
5. Partilhar: Para além de publicações com conteúdos próprios e partilha de conteúdos dos cidadãos, referida anteriormente, a biblioteca pode e deve partilhar conteúdos de outras fontes de interesse, seja sobre assuntos relacionados com os seus fundos ou com o mundo do livro, seja sobre assuntos locais de interesse público. Por um lado, permite difundir um maior número de conteúdos de interesse sem

um trabalho acrescido na sua produção e, portanto, economizando recursos. Por outro lado, atribui à biblioteca maior relevância no contexto da comunidade, reforçando o seu papel enquanto mediadora de informação e enquanto centro comunitário *online*.

6. Diversificar: Sempre que possível, e de acordo com a especificidade das tecnologias utilizadas, o tipo de conteúdos deve ser diversificado quanto ao seu formato, podendo ser conjugados textos, imagens, vídeos, entre outros, para tornar as publicações mais ricas e mais apelativas.
7. Publicar: A periodicidade das publicações estará, inevitavelmente, sujeita à disponibilidade dos recursos humanos da biblioteca, no entanto, ao optar por atuar em tecnologias web 2.0, a limitação de tempo destes recursos não deverá constituir um entrave para o sucesso de uma iniciativa como esta. Muitas destas tecnologias permitem calendarizar publicações, podendo os profissionais rentabilizar o seu tempo ao produzir diversos conteúdos num mesmo dia e agendar a sua publicação em vez de interromperem diariamente outras tarefas que realizem para se dedicarem a estas publicações. A integração de vários profissionais e de cidadãos na produção e publicação de conteúdos, ou seja, a divisão de trabalho, constituirá também um meio para poder aumentar a periodicidade de publicações sem sobrecarregar demasiado determinados recursos da biblioteca.
8. Promover: promover continuamente e de diferentes formas as iniciativas e ações de comunicação realizadas através de tecnologias web 2.0, seja através dos materiais de divulgação tradicionais da biblioteca, tais como cartazes ou prospectos, seja através do seu site ou página web, do site da CM ou de outras plataformas do município onde se insere, de portais de bibliotecas, de *Newsletters*, ou qualquer outro suporte, bem como de sugestões dadas verbalmente pelos funcionários da biblioteca que estão em contacto com os utentes.
9. Analisar: Analisar o impacto das publicações, designadamente, o número de visualizações, o número de *gostos*, os comentários feitos e as partilhas, bem como as características do público *seguidor* das ações desenvolvidas nas plataformas web 2.0 é essencial para determinar o seu grau de sucesso e para adaptar e melhorar continuamente o tipo de conteúdos a publicar, tendo como base aqueles que suscitam maiores reações positivas, ou seja, potencialmente mais interessantes para o seu público. Muitas tecnologias web 2.0, nomeadamente redes sociais como o Facebook (por exemplo), possuem ferramentas que permitem esta análise.

Conforme referido ao longo desta investigação, muitas bibliotecas têm adotado tecnologias web 2.0 para ampliar o alcance das suas ações de comunicação e para estimular um maior envolvimento e participação dos cidadãos nos seus serviços e atividades. Existem várias tecnologias de fácil utilização e gratuitas, ou de baixo custo, pelo que a sua implementação não traz grandes dificuldades, sendo que o grande desafio da utilização de tecnologias web 2.0 está no desenvolvimento de estratégias que estimulem e resultem, de facto, numa maior interlocução entre profissionais da biblioteca e cidadãos e na participação ativa destes últimos através destas tecnologias.

Um dos aspetos mais importantes a reter são os princípios subjacentes à web social, designadamente o de partilha, colaboração e interação. É um facto que as tecnologias web 2.0 constituem um meio para ampliar o alcance e divulgação dos serviços e atividades da biblioteca mas, sobretudo, constituem um meio para possibilitar uma maior interlocução entre profissionais da instituição e os cidadãos e para estimular uma participação ativa destes últimos através de contribuições ou publicações. Assim, a utilização destas tecnologias só se revelará verdadeiramente proveitosa se incidir numa comunicação multidirecional e, para este efeito, a participação dos cidadãos deve ser explicitamente estimulada, encorajada e valorizada. Ações baseadas numa comunicação fundamentalmente unidirecional servirão apenas para reforçar o afastamento da biblioteca face à comunidade onde se insere, enquanto que ações de comunicação que estimulem a participação dos cidadãos, através de apelos explícitos e através da disponibilização de ferramentas para este efeito, surtirão maior sucesso e contribuirão para uma maior integração da biblioteca na comunidade.

O desenvolvimento de comunidades *online* para discussão e partilha de informação apresenta-se, neste contexto, como uma estratégia determinante para ajudar a ultrapassar as atuais carências e fragilidades sentidas nas bibliotecas públicas, designadamente no que respeita a recursos humanos, técnicos e financeiros. Através dos meios digitais de natureza participativa disponíveis gratuitamente na internet, é possível criar comunidades (sem as condicionantes do espaço físico ou de tempo) que permitam uma maior interlocução entre profissionais da biblioteca e cidadãos, um maior conhecimento destes últimos, das suas necessidades e expectativas. Tal permitirá a criação de serviços e de ações que melhor respondam a essas necessidades e expectativas.

Um aspeto fundamental no planeamento de ações de comunicação no âmbito das plataformas web 2.0 é, conforme referido, a identificação de um público alvo para o qual estas ações devem ser dirigidas. Um inquérito como o realizado à BPMP nesta investigação, não só permite identificar os públicos mais adeptos destas plataformas e as plataformas mais utilizadas, como também o tipo de utilização que fazem delas e o tipo de conteúdos que esperam ver publicados pela biblioteca. Estes elementos constituem a base para o planeamento das ações de comunicação fornecendo as respostas para questões fulcrais, como: *Para quem comunicar?*; *Onde?*; *Que tipo de conteúdos?*.

O envolvimento direto de um conjunto de utentes da biblioteca no planeamento das suas ações de comunicação através de tecnologias web 2.0 poderá trazer vantagens, principalmente se estes forem utentes mais adeptos destas tecnologias e que se enquadrem no público alvo definido. Por um lado, estes utentes poderão estar bem mais familiarizados com estas tecnologias e com o seu potencial participativo do que os profissionais das bibliotecas. O seu envolvimento nestas ações de comunicação trará, assim, um conhecimento acrescido neste âmbito para a instituição. Por outro lado, o seu envolvimento refletir-se-á por si só numa maior abertura da biblioteca à sua comunidade. Por fim, enquadrando-se estes utentes no público alvo definido para estas ações de comunicação, poderão também fornecer um contributo precioso na identificação de necessidades e expectativas dos utentes e, por conseguinte, na definição e produção de conteúdos. Contribuirão, deste modo, para tornar as publicações “mais próximas” do público alvo, uma vez que são feitas por elementos deste público, e poderão, por isso, suscitar mais facilmente a participação de outros cidadãos pela ausência de uma potencial fronteira entre o profissional da biblioteca e o utente ou cidadão em geral.

Acresce ainda que, face à escassez de recursos humanos, tão mencionada pelos profissionais de bibliotecas inquiridos, a inclusão de utentes nestas estratégias de comunicação poderá atenuar os efeitos deste problema. Naturalmente, uma opção como esta requer sempre a monitorização e orientação de um profissional, principalmente numa primeira fase de experimentação. A realização de reuniões periódicas para definir conteúdos e avaliar estratégias utilizadas serão sempre necessárias. Não obstante, o tempo necessário à aprendizagem destas tecnologias e, sobretudo, o tempo necessário à sua gestão e atualização tornam-se reduzidos com a inclusão de utentes no desenvolvimento de ações de comunicação neste âmbito e os benefícios decorrentes desta inclusão (acima identificados) acabarão por justificar o tempo despendido pelos recursos da biblioteca.

A integração de cidadãos no planeamento e desenvolvimento de estratégias de comunicação pode ser feita também através de parcerias com escolas. A biblioteca pública desempenha um papel essencial na educação escolar, designadamente no contexto das gerações mais jovens. Em Portugal, a percentagem de internautas nestas gerações (dos 15 aos 24 anos) está perto dos 95% (Cardoso et al. 2014). A utilização de redes sociais pelos internautas tem vindo a aumentar significativamente – em Portugal, em 2012, ultrapassava os 70% (Paisana & Lima, 2012) – fator que levou Jenkins (2009) a considerar que a utilização destas tecnologias deve ser incluída na aprendizagem escolar e Agosto & Abbas (2009, 2011) a considerar que as bibliotecas públicas devem desempenhar um papel ativo na formação dos mais jovens quanto à utilização destas tecnologias (e eventuais perigos). Assim, uma parceria entre biblioteca e escola(s) local(is) para o desenvolvimento de estratégias de comunicação no âmbito das plataformas web 2.0 poderá refletir-se em inúmeras vantagens, não só para a instituição (muitas delas já referidas), mas, sobretudo, para os cidadãos envolvidos, entre as quais se destacam: um conhecimento maior sobre os fundos e atividades da biblioteca local; uma maior compreensão da relevância e do papel da biblioteca pública na comunidade, designadamente de como os seus serviços podem ser importantes para estes jovens; a consciencialização dos benefícios e de potenciais perigos eminentes em redes sociais; a aprendizagem de estratégias de comunicação *online* e de produção de conteúdos; uma experiência prática de trabalho que ultrapassa as fronteiras da escola ou da biblioteca e que se reflete no contexto comunitário, entre outras. Uma iniciativa neste âmbito reduzirá ainda o tempo necessário à monitorização por parte dos profissionais de bibliotecas uma vez que esta passa a ser feita também pelos professores envolvidos neste projeto.

Face à falta de recursos humanos nas bibliotecas, o desenvolvimento de ações de comunicação através de tecnologias web 2.0 pode ser feito de forma partilhada com outras bibliotecas, ou seja, através da criação de uma plataforma comum às bibliotecas, por exemplo, de uma mesma região – como poderia acontecer com as bibliotecas municipais da Área Metropolitana do Porto. A constituição de parcerias como esta permite às bibliotecas complementarem-se nas suas carências e fragilidades. A gestão e manutenção de plataformas web 2.0 partilhada por várias bibliotecas permite aumentar a frequência e diversidade de publicações sem depender demasiado tempo dos recursos humanos de uma biblioteca específica. Poderão, assim, ser gerados maiores conteúdos de interesse para os cidadãos sem sobrecarregar nenhuma biblioteca, uma vez que as tarefas passam a ser distribuídas entre as bibliotecas envolvidas.

Permite também ampliar o alcance dos serviços e atividades das bibliotecas envolvidas para além da comu-

nidade em que cada uma se insere, uma vez que estas ações de comunicação passam a ser abrangentes a várias comunidades locais próximas entre si. Tendo em conta a proximidade geográfica destas bibliotecas, os cidadãos utilizadores destas plataformas serão informados de um maior número de serviços, atividades e eventos ao dispor, em localidades próximas e, deste modo, usufruir daqueles que melhor se adequam às suas necessidades e expectativas.

A criação de um espaço comunitário numa plataforma web 2.0 pode ser também pensada visando o envolvimento da biblioteca e demais equipamentos culturais de uma comunidade local. Numa situação como esta, os conteúdos ultrapassariam um pouco a dimensão dos relacionados com os serviços e atividades de promoção da leitura pública e tornar-se-iam mais abrangentes da cultura local em geral, o que reforçaria o papel da biblioteca enquanto espaço comunitário, nomeadamente no contexto virtual. Ao apresentar conteúdos mais diversificados, uma plataforma como esta poderá reunir um maior público de interessados, ampliando, assim, o alcance das ações de comunicação das instituições envolvidas e da biblioteca em particular.

Naturalmente, ações de comunicação através de uma plataforma comum a diferentes instituições, sejam bibliotecas de uma região ou equipamentos culturais locais, requerem um trabalho de coordenação, eventualmente superior quando comparado com a proposta, anteriormente feita, de uma parceria entre biblioteca e escola local, sobretudo por envolver um maior número de instituições. Não obstante, os benefícios que estas ações conjuntas trazem para a comunidade podem ser substanciais, designadamente ao aumentarem o alcance da divulgação de serviços e atividades, ao reforçarem o papel de centro comunitário (virtual) da biblioteca e, sobretudo, ao promoverem uma maior integração da instituição na comunidade. Qualquer uma destas últimas duas opções – uma plataforma colaborativa das bibliotecas de uma determinada região ou uma plataforma colaborativa dos equipamentos culturais de um determinado município ou concelho – devem visar sempre a participação e colaboração ativa dos cidadãos, sem as quais ficarão por cumprir os princípios subjacentes à web social e o principal fundamento e vantagem da utilização destas tecnologias.

Conclusão

Considerações finais

Nesta investigação, foi realizado um estudo de ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas através de plataformas web, visando contribuir para possíveis soluções que melhor respondam e correspondam às necessidades dos cidadãos, utentes e potenciais utentes destas bibliotecas, designadamente através da utilização de *media* digitais de natureza participativa. Pretendeu-se demonstrar a importância da utilização de plataformas web, e sobretudo de tecnologias web 2.0, não só para ampliar o alcance das coleções e serviços das bibliotecas públicas a um maior número de cidadãos, mas, principalmente, para estabelecer uma relação mais próxima e interativa com estes cidadãos, e para uma resposta mais orientada para as suas necessidades e expectativas. O desenvolvimento de um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP), não pretendendo ser representativo do universo das bibliotecas públicas portuguesas, permitiu o conhecimento mais profundo de uma realidade concreta, perspetivando que os resultados obtidos pudessem reverter para um contexto específico e passível de implementação prática.

Os resultados da investigação permitiram concluir que existe, por parte dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas, uma crescente consciência da importância de se estabelecer uma interação mais efetiva com os cidadãos, sendo as redes e *media* sociais gratuitos disponíveis na web, plataformas privilegiadas para se efetivar esta interação de uma forma continuada. Não obstante, neste estudo, ficou evidenciado um grau de desfasamento entre as ações de comunicação destas bibliotecas através de plataformas web, designadamente através de tecnologias web 2.0, e o atual paradigma social português marcado pela crescente virtualização da sociedade e pelo crescimento das culturas participativas. A ausência de sites próprios que permitissem, de forma autónoma e em qualquer momento, agregar e manter atualizada a sua informação é recorrente, tornando a sua comunicação *online* pouco funcional. O facto de a informação institucional poder ser encontrada frequentemente em diferentes sites do município, consoante a biblioteca, e inserida em diferentes menus ou submenus, faz aumentar o grau de dificuldade no acesso à informação. E é expressiva a percentagem de bibliotecas que não tem nenhuma página web institucional.

Ações de comunicação em plataformas web 2.0 são ainda limitadas, não sendo particularmente estimulados a participação dos cidadãos e o envolvimento destes na produção de conteúdos. Muito embora a escassez de funcionários seja uma das principais razões referidas pelos profissionais destas instituições para a não atuação de muitas bibliotecas em plataformas web 2.0, os resultados do inquérito realizado em 2013 não evidenciaram uma relação direta entre o número de funcionários e o facto da biblioteca atuar ou não nestas plataformas. De facto, as bibliotecas que indicaram ter apenas 1 ou 2 funcionários ao serviço são aquelas que menos atuam em plataformas web 2.0, mas entre aquelas que têm 3 a 10 funcionários, 11 a 20 funcionários

e 21 a 50 funcionários, as percentagens são muito próximas. Pelo contrário, ficou evidente uma relação entre o facto da biblioteca ter um funcionário dedicado às plataformas digitais da biblioteca (seja a tempo parcial ou a tempo integral) e o facto de atuar nestas plataformas. Apesar da maior percentagem de bibliotecas que atua em redes e *media* sociais corresponder às bibliotecas que têm um funcionário dedicado às plataformas digitais, nem sempre ficou estabelecida uma relação entre este fator e a periodicidade de atualização de conteúdos nestas plataformas.

Com efeito, ainda que se tenha tornado evidente a escassez de recursos humanos com que muitas bibliotecas trabalham, verificou-se que a maior ou menor regularidade de publicações nestas plataformas não depende tanto do facto de terem ou não recursos humanos especializados, podendo antes sugerir outras hipóteses justificativas, tais como a falta de políticas que definam estratégias para as práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas e ausência de linhas orientadoras na gestão de plataformas web.

Outro fator salientado pelos profissionais destas instituições como justificação para a não atuação de muitas bibliotecas em plataformas web 2.0 foi a ausência de autorização por parte da tutela. Ficaram, contudo, por apurar as razões que levam a tutela a não permitir que as bibliotecas atuem de forma autónoma nestas plataformas.

Apesar de ser elevada a percentagem de bibliotecas que não desenvolvem ações de comunicação através de tecnologias web 2.0, esta percentagem tem diminuído significativamente nos últimos anos. De facto, enquanto que em 2010, os resultados do estudo de Alvim (2011) indicavam que apenas 18,4% das bibliotecas públicas portuguesas utilizavam tecnologias web 2.0, em 2012, quando foi realizado o mapeamento de presenças na web destas bibliotecas, no âmbito desta investigação, esta percentagem subia para os 23,5%, e em 2013, aquando do inquérito realizado a estas bibliotecas a percentagem duplicava, chegando aos 47,5%.

O Facebook tornou-se, claramente, a plataforma mais utilizada, mas o seu potencial participativo ainda é pouco explorado, sendo esta plataforma, bem como as outras tecnologias web 2.0, utilizada essencialmente para uma comunicação unidirecional. São também poucas as bibliotecas que conjugam o potencial de várias tecnologias web 2.0, tais como Facebook, Twitter, YouTube e/ou Delicious, nas suas ações de comunicação.

O facto de a atualização de conteúdos nestas plataformas ser feita maioritariamente por bibliotecários sugere a ausência de um envolvimento e estímulo de uma participação mais ativa dos cidadãos na produção de conteúdos e criação de serviços prestados através destas plataformas, ficando assim, por explorar o potencial participativo e colaborativo subjacente ao carácter das próprias plataformas. Ainda que sejam viabilizadas ferramentas como o *Gosto* ou *Comentários*, verificou-se que estas plataformas são utilizadas para uma comunicação essencialmente unidirecional em conjunto com outros meios de comunicação *online* como o site ou página web institucional e as *Newsletters* enviadas por email.

Deste modo, os resultados deste estudo revelam a importância de uma revisão das ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas no contexto da internet, por parte dos profissionais destas instituições e de quem define as suas estratégias de comunicação, de forma a encontrarem possíveis soluções que melhor res-

pondam e correspondam às atuais necessidades e expectativas dos cidadãos, e que melhor se enquadrem no contexto das emergentes culturas participativas. Para o efeito, foram apresentadas como resultado desta investigação, propostas metodológicas para a implementação de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas e sugestões conducentes a uma maior integração e envolvimento dos cidadãos nestas práticas, designadamente através da sua participação efetiva. Não obstante estas propostas poderem ser implementadas pelas bibliotecas individualmente, salienta-se a importância da definição de políticas e estratégias de comunicação a nível global que orientem e coordenem as bibliotecas neste âmbito para que estas funcionem cada vez mais em rede, para que possam complementar-se nas suas carências e fragilidades e para que possam, deste modo, oferecer aos cidadãos um serviço superior, de valor acrescentado.

No caso particular da BPMP, foi identificado um conjunto de vantagens práticas da utilização de plataformas web e de tecnologias web 2.0 nas suas ações de comunicação. Pela natureza patrimonial e pela riqueza histórica e cultural das suas coleções, o valor social desta biblioteca como contributo para o conhecimento e desenvolvimento intelectual não se circunscreve ao domínio da comunidade em que se insere, estendendo-se a toda a sociedade portuguesa e mesmo internacional. Deste modo, a atuação em plataformas descentralizadas e desterritorializadas permite à biblioteca não só ampliar o alcance da suas coleções e serviços, mas também, e sobretudo, aumentar os canais de comunicação para uma maior interlocução com os cidadãos utentes e potenciais utentes, estabelecer uma interação mais efetiva com estes, conhecer melhor as suas necessidades e expectativas e, assim, criar serviços e respostas mais adequadas a essas necessidades e expectativas, o que se repercutirá numa maior integração da instituição na comunidade.

Não obstante, durante o período em que decorreu este estudo de caso verificou-se que as ações da BPMP nas plataformas web eram limitadas, ainda que tenham melhorado substancialmente com a implementação de um site próprio das bibliotecas municipais do Porto. Verificou-se também que a interação com os cidadãos, através destas plataformas, era praticamente nula. A biblioteca não possui nenhum espaço oficial em plataformas web 2.0 que lhe permitisse uma atualização mais regular de conteúdos e uma maior interlocução com os cidadãos, utilizando, apenas e ocasionalmente, os canais da Câmara Municipal do Porto para divulgação de atividades. Tal situação foi justificada, pelos órgãos da BPMP, pela falta de recursos humanos, nomeadamente capacitados no domínio das tecnologias web 2.0, pela falta de recursos técnicos, pela falta de orçamento e, sobretudo, pela falta de autorização superior a estes órgãos para desenvolverem ações de comunicação através destas plataformas.

O inquérito realizado aos utentes da BPMP demonstrou que grande parte destes utentes são utilizadores frequentes de tecnologias web 2.0, designadamente aqueles que se encontram nas faixas etárias mais baixas. A percentagem de utentes que utiliza estas tecnologias para “seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse” é significativa e muitos foram caracterizados como sendo contribuidores *ativos* através destas tecnologias. O YouTube e o Facebook são, claramente, as plataformas mais utilizadas e com muita frequência (essencialmente diária ou semanal), ainda que a frequência de utilização do Facebook seja superior à frequência de utilização do YouTube.

Este inquérito permitiu também concluir que grande parte dos utentes da BPMP considera que a biblioteca deve utilizar tecnologias web 2.0 nas suas ações de comunicação, perspetivando a participação dos cidadãos através destas tecnologias e uma interação efetiva com o público. De facto, o elevado número de inquiridos que considerou importante a utilização destas tecnologias nas ações de comunicação da biblioteca, os motivos alegados e, sobretudo, a variedade de sugestões feitas neste âmbito leva a confirmar a hipótese de que as práticas de comunicação da biblioteca no contexto das plataformas web poderão, efetivamente, ser repensadas visando um melhor posicionamento face às necessidades e expectativas dos seus utentes.

Considerando a biblioteca pública como uma força viva para a educação, cultura e informação e tendo em conta um novo paradigma social fortemente caracterizado pelas tecnologias digitais e, sobretudo, pela cultura da participação, torna-se fundamental a utilização de plataformas web como meio adicional para as ações de comunicação destas instituições. A ausência de estratégias de comunicação nestas plataformas tenderá a reforçar uma imagem de uma biblioteca fechada em si mesma. Neste sentido, a utilização de tecnologias web 2.0 como canal complementar para uma interlocução e interação mais efetiva e continuada entre profissionais da biblioteca e cidadãos pode revelar-se particularmente importante, seja no caso específico da BPMP, seja nas demais bibliotecas públicas portuguesas que fizeram parte deste estudo.

Limitações ao estudo

Uma das principais limitações encontradas no desenvolvimento desta investigação foi a escassez de fontes, bibliográficas e eletrónicas, com informação sobre o tema em estudo, designadamente sobre a atuação de bibliotecas públicas portuguesas em plataformas web e através de tecnologias web 2.0. Por outro lado, os documentos encontrados neste âmbito nem sempre abrangem o universo total das bibliotecas públicas portuguesas e, a maior parte das vezes, centram-se, sobretudo, em apenas três tecnologias web 2.0, a saber, blogues, Facebook e RSS. Assim, procurando contornar a ausência destas fontes, foram realizadas várias entrevistas a docentes e profissionais ligados ao setor das bibliotecas públicas e analisadas ações de comunicação de diversas bibliotecas nestas plataformas.

É de referir, também, a dificuldade sentida no mapeamento de presenças de bibliotecas públicas portuguesas na web devido à frequente desatualização ou ausência de endereços de páginas destas bibliotecas em plataformas web 2.0 nos seus sites ou nas suas páginas web institucionais. Acresce, ainda, a ausência de plataformas ou portais de bibliotecas com este tipo de informação atualizada. Existe um Diretório de Bibliotecas de Portugal¹⁵⁹ com informações e contactos das bibliotecas, mas não se encontra atualizado no que respeita a endereços em plataformas web. Existe também o portal das bibliotecas da DGLAB com uma área reservada para esta informação mas, para além de só incluir as bibliotecas que pertencem à RNBP,

159 <http://bibliotecas.wetpaint.com/page/BIBLIOTECAS+P%C3%A9BLICAS++Lista+por+Distrito>, consultado diversas vezes entre Abril e Julho de 2012. À data da conclusão desta investigação, este diretório encontrava-se em <http://bibliotecas.wikifoundry.com> (consultado a 9 de Janeiro de 2015).

não apresenta informação atualizada, designadamente no que respeita a plataformas web 2.0¹⁶⁰.

O facto de o estudo incidir em ações de comunicação praticadas em plataformas cuja popularidade (e a própria existência) é volátil, também dificultou a apresentação de dados atualizados neste contexto, seja no que respeita à identificação e descrição das plataformas mais utilizadas pelos cidadãos, seja no que respeita à identificação daquelas mais utilizadas pelas bibliotecas públicas, fator que exigiu uma contínua observação e análise de dados estatísticos e ações de comunicação neste contexto.

Por fim, salientam-se as dificuldades sentidas na realização do caso de estudo na BPMP resultantes de todo um processo burocrático que foi necessário percorrer para a realização deste estudo. Muito embora todos os profissionais desta biblioteca tenham sido muito disponíveis e solícitos em tudo o que lhes foi pedido, a estrutura hierarquizada em que se encontra a BPMP e o facto desta biblioteca não ter autonomia, sendo considerada um serviço da Câmara Municipal do Porto, tornou necessária a realização de um conjunto de pedidos de autorização a nível superior para as diferentes ações realizadas nas suas instalações, cuja resposta nem sempre foi célere. As autorizações foram maioritariamente obtidas, mas frequentemente após muita persistência e repetidos contactos feitos, o que veio atrasar a calendarização, inicialmente prevista, no plano de estudos desta investigação.

Importa referir que a ausência de autonomia das bibliotecas públicas portuguesas foi verificada em inúmeras situações, ao longo deste estudo. Estando estas instituições sob a tutela das Câmaras dos municípios onde se inserem e, portanto, sob as suas políticas e orientações, o seu grau de autonomia varia muito consoante as estratégias definidas pela respetiva Câmara. Este aspeto ficou evidenciado, por exemplo, aquando dos contactos realizados aos responsáveis das bibliotecas públicas, solicitando a sua colaboração no preenchimento do inquérito realizado em 2013. Muitos foram os que prontamente se disponibilizaram para o fazer, mas foram também frequentes as situações em que os responsáveis afirmaram ter de enviar o inquérito para a tutela (Câmara Municipal) e solicitar a sua autorização para o preencherem, ou mesmo situações em que ficou implícito um certo receio no fornecimento de respostas. Este receio implícito por parte de muitos dos responsáveis foi, precisamente, o motivo pelo qual se optou por garantir o anonimato das respostas ao questionário, tendo esta opção inviabilizando o posterior aprofundamento de determinadas respostas.

Desenvolvimentos futuros

O crescente aumento de utilizadores de internet portugueses, nomeadamente utilizadores de tecnologias web 2.0, leva a pressupor que as plataformas web tornar-se-ão, cada vez mais, onnipresentes e parte in-

160 <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/BibliotecasnaWeb/Paginas/default.aspx>, consultado a 4 de Dezembro de 2014. A título de exemplo, verificou-se a desatualização de informação no caso da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto onde só era disponibilizado o endereço do site institucional, sendo omitidos os seus endereços em plataformas web 2.0, e no caso da Biblioteca Municipal de Oeiras onde eram disponibilizados os endereços do site, do blog e da página de Facebook, sendo omitidos os seus endereços no Twitter, YouTube, Delicious e Flickr.

tegrante do quotidiano da nossa sociedade. Neste sentido, a utilização destas plataformas, enquanto canal complementar para prestação de serviços e como meio para uma maior interlocução entre profissionais de bibliotecas e cidadãos, tende a assumir um papel tendencialmente mais relevante, tornando necessário o estudo regular das plataformas emergentes neste contexto e do seu potencial do ponto de vista dos serviços bibliotecários.

O potencial das tecnologias web 2.0 ultrapassa largamente o domínio das ações de comunicação das bibliotecas públicas analisadas nesta investigação, podendo estender-se à própria prestação de serviços, nomeadamente para descentralizá-los do seu espaço físico e torná-los permanentemente acessíveis. Neste sentido, tornam-se fundamentais estudos no contexto português que demonstrem como podem ser virtualizados serviços das bibliotecas através destas tecnologias, tendo em conta a realidade e os vários constrangimentos verificados nestas instituições, entre os quais a escassez de recursos humanos, técnicos e financeiros.

A realização de *focus groups* permitirá um conhecimento mais profundo da realidade destas instituições. Neste sentido, sugere-se que estes *focus groups*, envolvam, por exemplo, bibliotecas de um mesmo concelho ou município, para que os resultados obtidos possam vir a reverter para um contexto específico passível de implementação prática.

À medida que aumenta o número de bibliotecas a adotar tecnologias web 2.0 e, sobretudo, à medida que aumentam as suas experiências e se torna possível uma maior análise de resultados obtidos neste âmbito, aumenta também a relevância da realização de estudos que permitam a inscrição e interpretação dos usos das diferentes tecnologias e da medida em que estes usos se refletem em mais valias concretas para os cidadãos e para as bibliotecas. Estes estudos permitirão a estas instituições uma constante reavaliação das suas ações de comunicação e reformulação destas ações de acordo com as necessidades e expectativas dos cidadãos.

Por outro lado, a própria volatilidade das tecnologias web 2.0 torna necessária uma constante atualização do conhecimento destas tecnologias. O conhecimento do potencial de tecnologias emergentes no contexto da web 2.0 e a diversidade de ações que podem ser realizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas através destas tecnologias e, sobretudo, a perceção das necessidades específicas da comunidade local (utentes e potenciais utentes) deverão conduzir ao desenvolvimento de estratégias que permitam a cada biblioteca pública um melhor posicionamento face ao desenvolvimento social, cultural e tecnológico.

A ação da biblioteca terá de ser adequada ao meio em que se insere, tornando-se imprescindível o conhecimento da população que serve. Visando a melhoria efetiva das ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas na web, sugere-se um estudo conducente à implementação de tecnologias web 2.0 que permita a recolha de uma informação detalhada e orientada das características da população que servem. Para o efeito, tem todo o interesse a realização de um inquérito (semelhante ao utilizado no caso de estudo da BPMP) adequado à instituição concreta, designadamente à sua missão e objetivos específicos. Este inquérito poderá centrar-se, numa primeira fase, nos utentes da biblioteca, sendo que, e numa perspetiva de alargamento do seu raio de ação, deverá ser estendido, a seu tempo, a cidadãos potenciais utentes.

Salientamos, também, a importância da definição de estratégias de comunicação na web e linhas de orientação neste âmbito a nível superior, pensadas globalmente para as bibliotecas públicas portuguesas. A utilização de plataformas web, sobretudo de tecnologias web 2.0, por estas bibliotecas parece adquirir níveis de importância muito distintos nas suas estratégias de comunicação, consoante a instituição em questão. A autonomia destas bibliotecas para atuar nestas plataformas tende a variar de acordo com a política de comunicação do município onde se inserem, dependendo das estratégias definidas pela tutela e não necessariamente a partir das necessidades da sua comunidade. Verificou-se, também, que as ações de comunicação desenvolvidas pelas bibliotecas em plataformas web 2.0 tendem a relacionar-se diretamente com o perfil dos seus profissionais e a sua subscrição e destreza nestas tecnologias, e não tanto com políticas e estratégias definidas para a instituição. Neste sentido, recomenda-se a definição de linhas orientadoras e apoios a nível nacional, por exemplo a partir da DGLAB, que permitam às bibliotecas definir estratégias de comunicação mais adequadas, no âmbito destas tecnologias, tendo em conta o contexto em que se inserem. Estas orientações e apoios devem incluir a formação dos profissionais no que respeita ao potencial, às vantagens e desvantagens e ao funcionamento destas tecnologias, e como podem ser utilizadas para ações de comunicação e para prestação de serviços que resultem em benefícios efetivos para os cidadãos. Sugere-se, ainda, a criação de um manual de boas práticas, neste âmbito, como ferramenta complementar, que auxilie os profissionais na implementação destas tecnologias e no desenvolvimento de ações mais orientadas às necessidades e expectativas da respetiva comunidade, que estimulem o seu envolvimento e a participação ativa dos cidadãos e, por conseguinte, resultem numa maior integração da biblioteca na comunidade local.

A digitalização das coleções e a virtualização da biblioteca, torna-se essencial para aumentar a sua acessibilidade, designadamente através da utilização de plataformas web. Face à escassez de recursos humanos e técnicos, a criação de parcerias ou protocolos entre bibliotecas e universidades pode apresentar-se como uma possível solução para ultrapassar parte destas dificuldades, nomeadamente quando nestas universidades são lecionados cursos de Ciência da Informação e cursos ligados a Multimedia. Estas universidades possuem, geralmente, recursos técnicos mais avançados e adequados a estas práticas, como por exemplo meios de reprodução digital de documentos, e possuem recursos humanos especializados, colmatando, assim, as carências das bibliotecas neste domínio. Deste modo, poderão colaborar em projetos como a digitalização de arquivos antigos e coleções das bibliotecas, contribuindo para aumentar a sua acessibilidade e para a própria preservação de documentos, principalmente, tratando-se de arquivos antigos, muitas vezes em estado avançado de deterioração. Acresce, ainda, que o envolvimento de estudantes destas áreas em projetos desta natureza permite reforçar os recursos humanos da biblioteca, sendo proporcionada aos estudantes uma aprendizagem num contexto profissional, ao trabalharem em projetos cujo impacto reverte para bibliotecas públicas.

Este tipo de parcerias, entre bibliotecas e universidades, poderá estender-se a outras áreas como o marketing e comunicação, perspetivando o desenvolvimento de estratégias conducentes à melhoria dos serviços das bibliotecas, designadamente à criação de serviços mais adequados às necessidades e expectativas dos seus utentes e potenciais utentes. Estas parcerias não só trazem benefícios para as bibliotecas ao colmatar carências a nível de recursos técnicos, humanos e, em determinados aspetos, trazendo-lhes competências acrescidas,

como trazem benefícios para as próprias universidades envolvidas, designadamente para os seus estudantes, ao facultarem-lhes, também neste caso, a possibilidade de experiências e uma aprendizagem num contexto profissional através de projetos que revertem para a comunidade.

Num cenário de crise económica como o que tem marcado o país, onde instituições sem fins lucrativos, como é o caso das bibliotecas públicas, são frequentemente consideradas “custos pesados” no orçamento público, desvanecendo-se o reconhecimento do seu valor no contexto social, político, económico, profissional, histórico, comunicacional e cultural, a realização de parcerias e protocolos entre estas instituições e universidades afigura-se com enorme potencial, podendo representar uma possível solução para combater os vários problemas e carências sentidos nas bibliotecas. Não obstante, salientamos que as vantagens decorrentes de uma parceria desta natureza só serão visíveis se existir uma reavaliação das estratégias e políticas de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas, se a estas instituições for dada uma maior autonomia neste âmbito e se forem definidos planos de comunicação e serviços que visem, primeiramente, a satisfação das necessidades e expectativas da comunidade onde se inserem.

A concretização do aumento da acessibilidade das bibliotecas a um público cada vez mais vasto e participativo, resultante da utilização sistemática e generalizada de tecnologias digitais de natureza participativa, contribuirá largamente para a divulgação da informação e do conhecimento o que irá refletir-se na elevação do nível cultural e educacional da população, promovendo a formação de cidadãos mais informados e intervenientes, condição imprescindível para o exercício da cidadania numa efetiva democratização.

Mais ainda, a localização geográfica das bibliotecas e a distância aos utentes deixam de ter sentido, desvanecendo-se as barreiras físicas e os eventuais custos de deslocação. Os serviços e as coleções das bibliotecas constroem-se, também, a partir das necessidades e expectativas dos indivíduos e tornam-se acessíveis, em tempo real, a qualquer um, esteja onde estiver, independentemente da sua idade, ocupação, situação económica, ou condição física – uma biblioteca verdadeiramente inclusiva. Ao desempenhar um papel relevante na disseminação da informação e do saber a todos, a biblioteca assume um carácter global – uma biblioteca para o mundo e do mundo –, mas com impacto em cada comunidade, em cada indivíduo.

Será a tecnologia ao serviço do ser humano, contribuindo para o seu desenvolvimento nas suas múltiplas dimensões. E, deste modo, se reconhece que as sucessivas inovações tecnológicas podem devolver, surpreendentemente, um território de paradigma social humanista.

Bibliografia

- Abbas, J. & Agosto, D. (2011a). What do Public Librarians Really Do with Social Networking? Profiles of Five Public Libraries. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp. 1–12). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Abbas, J. & Agosto, D. (2011b). “Bringing it all together: What does it mean for librarians who serve teens”. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp. 169–176). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Agosto, D. & Abbas, J. (2009, May/June). Teens and social networking: how public libraries are responding to the latest online trend. *Public Libraries*, 48(3), 32-27. Recuperado de http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/publications/publiclibraries/pastissues/48n3_mayjun09.pdf
- Agosto, D. & Abbas, J. (2011). Introduction: Teens, Libraries, and Online Social Networks: A New Era for Library Services to Young Adults. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp XV-XXII). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Agosto, D., Valenza, J. K., & Abbas, J. (2011). Looking Closely at Teens’ Use of Social Networks: What Do High School Seniors Do Online?. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp. 13–27). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Alkindi, S. S., & Al-Suqri, M. N. (2013). Social Networking Sites as Marketing and Outreach Tools of Library and Information Services. *Global Journal of Human Social Science* 23(2), 1-14. Recuperado de https://globaljournals.org/GJHSS_Volume13/1-Social-Networking-Sites-as-Marketing.pdf
- Alvim, L. (2007). Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. *Cadernos BAD*, 1, 38-74. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12007/LAlvimCBAD107.pdf>
- Alvim, L. (2011). *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Portucalense Infante D. Henrique). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11328/30>
- Alvim, L.; Nunes, M. B. (2010). As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação? Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas. *Actas 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, Guimarães. Recuperado de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>
- Amândio, M. J. (2008, Março). *Oeiras Bibliotecas 2.0: velhos trilhos, novos rumos*. Comunicação apresentada nas IX Jornadas Bibliotecas da Saúde em Portugal: velhos trilhos, novos rumos, Lisboa. Apresentação recuperada de <http://apdis.pt/download/Maria%20Jos%C3%A9%20Amandio.pdf>
- American Library Association (2014). *The State of America’s Libraries*. Recuperado de <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2014-State-of-Americas-Libraries-Report.pdf>
- Anderson, C. (2007). *A Cauda Longa: Porque é que o futuro dos negócios é vender menos de mais produtos*. Lisboa: Actual Editora.

Arroyo-Vázquez, N. (2007). ¿Web 2.0? ¿web social? ¿qué es eso?. *Educación y Biblioteca*, 161, 69-74. Recuperado de http://eprints.rclis.org/10566/1/EYB_NA07.pdf

Arroyo-Vázquez, N. (2008). Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (pp. 285-299). Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2008. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10421/545>

Austin Public Library (2011). *Austin Public Library Strategic Plan 2011-2013*. Recuperado de http://www.austinlibrary.com/downloads/apl_strategic_plan.pdf

Barata, P. J. S. (2003). *Os livros e o liberalismo: da livraria conventual à biblioteca pública: uma alteração de paradigma*. Lisboa: BN.

Bolan, K., Canada, M., & Cullin, R. (2007). Web, Library, and Teen Services 2.0. *Young Adult Library Services*, 5(2), 40-43. Recuperado de http://www.jasonmorrison.net/iakm/cited/Bolan_teen_services_2.0.pdf

Boss, R. (2009). *Social Networking Sites and Libraries*. Paper prepared for the Public Library Association. Recuperado de <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/Social%20Networking.pdf?sequence=109&isAllowed=y>

Branco, A., Cabral, L., Cruz, H. B., Fernandes, J. T., Flores, A. M., Guerreiro, A. D., Mesquita, M., Nunes, H. B., Palma, A. M., Patrício, M. C., Portilheiro, J., Revez, I., Silva, M., Sottomayor, J., Sousa, J. M., Trindade, F., Portugal, R., & Lobo, M. (1983). A leitura pública em Portugal - Manifesto. *Cadernos BAD*, 6, 11-14. Recuperado de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/932/93>

Cabral, L. (1984). *Biblioteca Pública Municipal – Biblioteca Pública Municipal do Porto: exposição no 150º aniversário da sua fundação (1833-1983)*. Porto: BPMP.

Cabral, L. (2000). “Biblioteca pública Municipal do Porto”. In G. Lanciani, & G. Tavani (Eds.), *Dicionário de Literatura Medieval Galega e Portuguesa* (pp. 101-103). Lisboa: Caminho.

Cabral, L., & Meireles, M. A. (1998). *Tesouros da Biblioteca Pública Municipal*. Lisboa: Inapa.

Cabral, L., & Real, M. (1982). *A biblioteca pública: aspectos tipológicos e linhas gerais da sua evolução*. Lisboa: BAD.

Calixto, J. A. (2002). *Literacia da Informação: um Desafio para as Bibliotecas*. Comunicação apresentada no Seminário Literacia e Bibliotecas, Loures. Recuperado de <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5551.PDF>

Cardoso, G. (2008). *From Mass Communication to Networked Communication: Thoughts 2.0*. LINI Working Papers nº1. Recuperado de http://www.lini-research.org/np4/?newsId=9&fileName=GCardoso_LINI_WP1.pdf

Cardoso, G., Espanha, R., & Lapa, T. (2007). *E-Generation: Os Usos de Media pelas Crianças e Jovens em Portugal*. Lisboa: CIES/ISCTE – Centro de Investigação e Estudos em Sociologia, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Recuperado de cies.iscte.pt/destaques/documents/E-Generation.pdf

Cardoso, G., Firmino, A. C., Conceição, C. P., & Gomes, M. C. (2005). *A Sociedade em Rede em Portugal*. Porto: Ed. Campo das Letras.

Cardoso, G., Mendonça, S., Lima, T., Paisana, M., & Neves, M. (2014). *A Internet em Portugal – Sociedade em Rede 2014*. Lisboa: OberCom - Observatório da Comunicação. Recuperado de http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=internet_portugal_2014.pdf

- Carvalho, J.P., Cruz, C., Marques, C., Cerqueira, N., Correia, T., Costa, Z., Lopes, G., Gonçalves, M., Machado, D., Posse, P., Ropio, N., & Molinos, M. (2012, 15 de Setembro). Manifestações do 15 de Setembro: Indignação contra a austeridade leva centenas de milhares de portugueses para a rua. *Jornal de Notícias*. Recuperado de http://www.jn.pt/Dossies/dossie.aspx?content_id=2772523&dossier=Manifesta%e7%f5es%20do%2015%20de%20Setem-bro&page=-1
- Casella, M. (2010, Uglia/Agosto). Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica. *Biblioteche oggi*, 28(6), 3-12. Recuperado de <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>
- Casey, M. E. (2011, October 20). Revisiting Participatory Service in trying times – A TTW guest post by Michael Casey [Web log post]. Recuperado <http://tametheweb.com/2011/10/20/revisiting-participatory-service-in-trying-times-a-ttw-guest-post-by-michael-casey>
- Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2007). *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Castells, M. (2002). *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura – A Sociedade em Rede* (Vol. 1). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2004). *Galáxia Internet - Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Chad, K.; & Miller, P. (2005). Do libraries matter?: The rise of library 2.0. *Talis*. Recuperado de http://www.capita-libraries.co.uk/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf
- Chaves, M., Dutschke, G., Liz, C., & Gervásio, E. (2007). *Kids' Power - A Geração Net em Portugal*. Corroios: Plátano Editora.
- Cortês, J. M. (2013). Apresentação DGLAB. Recuperado de <http://dglab.gov.pt/apresentacao-dglab-cont/#>
- DGLAB (2009). *Programa de apoio às bibliotecas municipais*. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf
- DGLAB (2012a). *Questionário de recolha de dados estatísticos 2012*. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/Questionario_2012.pdf
- DGLAB (2012b). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2012*. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2012_DGLAB.pdf
- DGLAB (2013a). *Bibliotecas da RNBP*. Recuperado de <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>
- DGLAB (2013b). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2013*. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2013_DGLAB.pdf
- Dunn, R., & Menchaca, F. (2009). The Present Is Another Country: Academic Libraries, Learning Technologies, and Relevance. *Journal of Library Administration*. 49(5), 469-479. doi:10.1080/01930820903089120
- Farkas, M. G. (2007). *Social Software in Libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc.

- Farkas, M. G. (Summer 2010). Effective 2.0 library services. *Panlibus Magazine*, 17, 6-7. Recuperado de <http://www.capita-softwareandmanagementservices.co.uk/software/Documents/libraries-panlibus17.PDF>
- Ferreira, M. M., & Carmo, H. (1998). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem* (2.^a Ed.). Lisboa: Universidade Aberta.
- Furnival, A. C., & Gracioso, L. S. (2011). M-Libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. *Revista Geminis*, 2(1), 86-105. Recuperado de <http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41>
- Gómez-Pereda, N., & Merlo-Vega, J. A. (2010). Experiencias bibliotecarias con las tecnologías sociales. *Educación y Biblioteca*, 177. Recuperado de <http://www.baratz.es/portals/0/noticias/Dossier%20Educaci%C3%B3n%20y%20Biblioteca.pdf>
- Guichard, F. (1995). O Porto no Século XX. In L. A. de O. Ramos (Eds), *História do Porto* (pp. 522-637). Porto: Porto Editora.
- Hansen, A., Cottle, S., Negrine, R., & Newbold, C. (1998). *Mass communication research methods*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Harris, M. H. (1990). *History of Libraries in the Western World*. Lanham: Scarecrow Press.
- Hilbuln, J. (2011). Using Social Networking Sites to Connect Teens with Young Adult Literature. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp. 97-113). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Idoiaga-Basaras, I. (2008). Añadiendo contenido a través de comunidad virtual: los proyectos LIT y Bateginik. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (pp. 255-262). Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portalnbp/jspui/bitstream/10421/485/2/CongresoNacionalBP_04.pdf
- INE/UMIC (2012). *Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias – 2012*. Recuperado de <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1143160>
- Instituto Nacional de Estatística, I.P. (Ed.). (2012). *Censos 2011 Resultados Definitivos - Portugal*. Lisboa-Portugal.
- Jain, P. (2013). Application of social media in marketing library & information services: a global perspective. *European Journal of Business, Economics and Accountancy* 1(1), 1-13. Recuperado de <http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2014/07/APPLICATION.pdf>
- Jenkins, H. (2008). *Cultura da convergência*. São Paulo: ed. Aleph.
- Jenkins, H. (2009). *Confronting the Challenges of Participatory Culture*. Lanham: Scarecrow Press.
- Juárez-Urquijo, F. (2006). La biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0. In *Actas III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (pp. 442-452), Murcia. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portalnbp/jspui/bitstream/10421/583/1/actas_congreso3bp.pdf
- Juárez-Urquijo, F. (2007). Gracias por tu tiempo. Bateginik, el boletín de novedades cooperativo en la web. *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*, 9 (pp. 46-50). Recuperado de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/120120/1/MB3_N9_P46-50.pdf

- Juárez-Urquijo, F. (2008a). La web es divertida y la utilizo cómo me apetece. Una introducción pedestre a la web social. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Bibliotecas Plurales* (pp. 339-350). Recuperado de http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/bitstream/10421/583/1/actas_congreso3bp.pdf
- Juárez-Urquijo, F. (2008b). Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz. *El profesional de la información*, 17(2), 135-143. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/11662/1/epimuskiz.pdf>
- Keen, A. (2008). *O Culto do Amadorismo*. Lisboa: Guerra e Paz.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (2013). *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.
- Leitão, P. (2009). Livros, Leituras e Redes Sociais. In J. A. Calixto (Ed.), *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura* (pp. 435-458). Lisboa: Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora.
- Leitão, P. J. O. (2010). A Revolução RSS e as Bibliotecas. *Cadernos BAD*, 10. Recuperado de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/188>
- Leitão, P. (2012). O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. *Cadernos BAD*, 11. Recuperado de <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>
- Leitão, P. J. O. (2014). *A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas: o caso português* (Dissertação de doutoramento não publicada, Universidade de Évora).
- Lévy, P. (1994). *A Inteligência Colectiva - Para uma antropologia do ciberespaço*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lévy, P. (1997). *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lima, C., & Alvelos, H. (2012). Virtualização da Biblioteca: Novas abordagens face à emergência de culturas digitais. In Chambel, T., Ariza, A. G., Perin, G., Tavares, M., Bidarra, J., & Figueiredo, M. (Eds.), *Proceedings of 6th International Conference on Digital Arts. Artech 2012 - Crossing Digital Boundaries* (pp. 295-301), Faro.
- Lima, C., & Alvelos, H. (2013). Vantagens práticas da utilização de plataformas participativas para a promoção e disseminação de bens culturais: caso de estudo da Biblioteca Pública Municipal do Porto. In M. L. Martins & J. Veríssimo (Org.), *Comunicação global, cultura e tecnologia: livro de atas, 8º Congresso SOPCOM* (p.361-369). Lisboa. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29597>
- Lima, C., & Alvelos, H. (2014). A descentralização da comunicação enquanto forma de promoção e expansão do conhecimento e desenvolvimento intelectual. In S. G. da Silva, & S. Pereira (Coord.), *Atas do 2.º Congresso “Literacia, Media e Cidadania” 2014* (pp. 796-811). Lisboa: Gabinete para os Meios de Comunicação Social. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29811>
- Lima, C. R., Fernández-Marcial, V., & Alvelos, H. (2013). A utilização de plataformas web nas práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas. *Revista Prisma.com* 21. Recuperado de <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2651/pdf>
- Maness, J. M. (2007). Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: Estudos*, 17(1), 43-51. Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831>
- Margaix-Arnal, D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 16(2), 95-105. doi: 10.3145/epi.2007.mar.01

Margaix-Arnal, D. (2008a). *Informe APEI sobre web social, 2008*. Gijón: APEI, Asociación Profesional de Especialistas en Información. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>

Margaix-Arnal, D. (2008b). Lectura, Universidad y Recursos 2.0. *Educación y Biblioteca*, 165 (pp. 83-88). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/11753/1/Lectura-Margaix-enlaces.pdf>

Melo, D. (2004). *A Leitura Pública no Portugal Contemporâneo (1926-1987)*. Lisboa: Ed. Imprensa de Ciências Sociais.

Melo, D. (2010). *A Leitura Pública na I República*. V. N. Famalicão: Ed. Húmus.

Miksa, F. (1996). The Cultural Legacy of the 'Modern Library' for the Future. *Journal of Education for Library and Information Science*, 37(2), 100-119. Recuperado de <http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105630/1/Miksa.pdf>

Monroe, M. C., & Adams, D. C. (2012). Increasing Response Rates to Web-Based Surveys. *Journal of Extension*, 50(6). Recuperado de http://www.joe.org/joe/2012december/pdf/JOE_v50_6tt7.pdf

Moura, M. J., Silva, G. L., Figueiredo, F. E., & Casteleiro, E. R. R. (1996). *Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal*. Recuperado de http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/1996_RelatorioRNBp.pdf

Morão, P. (2009). A Leitura – Cidadão e Pessoas, Obrigação e Prazer. In J. A. Calixto (Eds.), *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura* (pp. 19-35). Lisboa: Edições Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora.

Nunes, H. B. (1998). *Da biblioteca ao leitor* (2ª ed). Braga: Autores de Braga.

Nunes, M. B. (2003). *El medio es el Servicio: Sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España* (Dissertação de Doutoramento, Facultad de Biblioteconomía e Documentación, Universidad de Granada). Recuperado de <http://repositorio.uportu.pt/xmlui/bitstream/handle/11328/581/Nunes-El-Medio-es-el-Servicio.pdf?sequence=2>

Nunes, M. B. (2004). Bibliotecas Públicas Portuguesas na Internet: o meio é o serviço?. *Páginas A&B*, 13, 151-176. Lisboa: Edições Colibri.

Nulty, D. D. (2008, Junho), The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done?. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33(3). Recuperado de: <https://www.uafl.edu/files/uafgov/fsadmin-nulty5-19-10.pdf>

O'Reilly, T. (2005). *What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Recuperado de <http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>

O'Reilly, T., & Battelle, J. (2009). *Web Squared: Web 2.0 Five Years On*. Web 2.0 Summit, San Francisco. Recuperado de <http://www.web2summit.com/web2009/public/schedule/detail/10194>

OCLC Online Computer Library Center (2007). *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World: A Report to the OCLC Membership*. Dublin, Ohio. Recuperado de <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/sharing.pdf>

Oleiro, M., & Heitor, C. (2010, Abril). *20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa*. Comunicação apresentada no 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao_MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf

- Paisana, M., & Lima, T. (2012). *Estudo OberCom: Sociedade em Rede. A Internet em Portugal 2012*. Lisboa: OberCom - Observatório da Comunicação. Recuperado de <http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=sociedadeRede2012.pdf>
- Palfrey, J., & Gasser, U. (2008). *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books.
- Passos, S. (2011, Abril). *De Biblioteca Erudita a Biblioteca Popular: As práticas de Leitura Pública na Biblioteca Pública Municipal do Porto (1833-1926)*. Conference paper presented at O Porto Romântico (pp. 531-543). Recuperado de http://eprints.rclis.org/17851/1/Porto_Romantico.pdf
- Phellas, C. N., Bloch, A., & Seale, C. (2012). Structured Methods: Interviews, Questionnaires and Observation. In C. Seale (Ed), *Researching Society and Culture* (pp. 181-205). London: SAGE Publications.
- Pinto, M. L. S. C. (2007). *O Marketing nas Bibliotecas Públicas Portuguesas*. Lisboa: Ed. Colibri.
- PORTUGAL (2012). Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas – Site DGLAB: Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas [Em linha]. Lisboa: DGLAB, actual. 20-08-2012. Recuperado de <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/dglb/Paginas/dglb.aspx>
- PORTUGAL (2013). Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas – Site DGLAB: Bibliotecas Públicas [Em linha]. Recuperado de <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/bibliotecasPublicas.aspx>
- Quick, S., Prior, G., Toombs, B., Taylor, L., & Currenti, R. (2013). *Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal*. Recuperado de http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PORTUGAL_EstudoTranseuropeu.pdf
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ranganathan, S. R. (1931). *The Five Laws of Library Science*. Madras: Madras Library Association.
- Rogers, C. R. (2010). *Social Media, Libraries, and Web 2.0: How American Libraries are Using New Tools for Public Relations and to Attract New Users – Third Survey November 2010*. Recuperado de http://www.statelibrary.sc.gov/docs/pr/201012_pr_social_media_survey.pdf
- Rosenbaum, J., & Lidz, C. W. (2007, Fevereiro). Maximizing the Results of Internet Surveys. *Psychiatry Information in Brief*, 4(2). Recuperado de: <http://escholarship.umassmed.edu/pib/vol4/iss2/1>
- Santos, G. E. O. (2014). *Cálculo amostral: calculadora on-line*. Recuperado de: <http://www.calculoamostral.vai.la>
- Seoane-García, C. (2007). Weblogs en bibliotecas ¿y por qué no? La red de blogs de las Bibliotecas Municipales de A Coruña. *Educación y Biblioteca*, 161 (pp. 113-119). Recuperado de <http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2007/10/los-blogs-en-bibliotecas-y-por-que-no-catuxa-seoane.pdf>
- Seoane-García, C. (2009). La Biblioteca 2.0: De la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva. In J. A. Calixto (Ed.), *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura* (pp. 399-413). Lisboa: Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora.

- Seoane-García, C. (2013). Reconquistar a usuarios, enamorar a ciudadanos y dialogar con personas: Las Bibliotecas Municipais da Coruña y las redes sociales. In *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Memoria individual, patrimonio global* (pp. 35-54). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10421/7301>
- Seoane-García, C., & Conchado-Aradas, M. (2008). 10 años compartiendo lecturas: Los clubes de lectura de las Bibliotecas Municipales de A Coruña y sus blogs. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (pp. 479-490), A Coruña. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portalnbn/jspui/bitstream/10421/560/1/com_447.pdf
- Sequeiros, P. (2010). *Ler uma biblioteca nas inscrições de leitores, espaço e Internet: usos e representações de biblioteca pública* (Dissertação de Doutoramento, Faculdade de Letras da Universidade do Porto). Recuperado de <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/50425>
- Shirky, C. (2010). *Eles vêm aí: o poder de organizar sem organizações*. Lisboa: Actual Editora.
- Statistics Canada (2010). *Survey Methods and Practices* (Catalogue No. 12-587-x). Recuperado de http://publications.gc.ca/collections/collection_2010/statcan/12-587-X/12-587-x2003001-eng.pdf
- Summers, H., Pierson, R., Higgins, C., & Woodring, R. (2011). Pages, Profiles, and Podcasts: How Charlotte-Mecklenburg Library engages teens through social networking. In D. E. Agosto & J. Abbas (Eds.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know* (pp. 151-167). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Surowiecki, J. (2007). *Sabedoria das multidões*. Porto: ASA Editores.
- Taborda, M. J. (2010). *A Utilização de Internet em Portugal 2010*. Recuperado do site da UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP: http://www.umic.pt/images/stories/noticias/Relatorio_LINI_UMIC_InternetPT.pdf
- Thayer-Hart, N., Dykema, J., Elver, K., Schaeffer, N. C., & Stevenson, J. (2010). *Survey fundamentals: a guide to designing and implementing surveys*. Recuperado do site da Universidade de Wisconsin: http://oqi.wisc.edu/resource/library/uploads/resources/Survey_Guide.pdf
- Thompson, J. (1977). *A History of the Principles of Librarianship*. London: Clive Bingley.
- Unesco (1949). *The Public Library: A living force for popular education*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001474/147487eb.pdf>
- Unesco (1994). *UNESCO Public Library Manifesto*. Recuperado de <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>
- Usherwood, B. (1999). *A Biblioteca Pública como Conhecimento Público*. Lisboa: Ed. Caminho.
- Ventura, J. J. B. (2002). *Bibliotecas e Esfera Pública*. Oeiras: Celta Editora.
- Vieira, J. L. R. M. (2003). *O desenvolvimento de novos serviços de informação em bibliotecas públicas* (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto). Recuperado de <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/12770>
- Weinberger, D. (2007). *Everything is Miscellaneous: the power of digital disorder*. New York: Holt Paperbacks.
- Xavier, C. J. (1836). Relatório. In Portugal & Governo da Regência do Reino estabelecida na Ilha Terceira (Eds.), *Collecção de Decretos e Regulamentos publicados durante o Governo da Regencia do Reino estabelecida na Ilha Terceira* (pp. 240-244). Lisboa: Na Imprensa Nacional.

ANEXO A

INQUÉRITO ONLINE ENVIADO PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS A 14 DE JUNHO DE 2013

INQUÉRITO PARA PROJETO DE INVESTIGAÇÃO DOUTORAL

Programa Doutoral em Media Digitais

Universidade do Porto em colaboração com a Universidade do Texas em Austin

ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

Este projeto pretende auxiliar as Bibliotecas Públicas Portuguesas na implementação de sistemas online. Estes sistemas visam melhorar a interlocução das Bibliotecas com os seus utilizadores, reais e potenciais.

O tempo previsto para o preenchimento é de 5 minutos. As suas respostas são confidenciais e não será recolhida qualquer informação pessoal ou passível de o identificar.

Qualquer questão:

Cláudia Raquel Lima

claudiaaquellima@gmail.com

936622277

Desde já o nosso Muito Obrigado pela sua imprescindível colaboração!

PARTE 1

1.1. Assinale a opção que melhor caracteriza a biblioteca onde trabalha:*

(Designação do tipo de biblioteca em função do número de habitantes do concelho em que se insere.)

- BM 1: referente a concelhos com menos de 20 000 habitantes
- BM 2: referente a concelhos com uma população de entre 20 000 e 50 000 habitantes
- BM 3: referente a concelhos com mais de 50 000 habitantes
- Não se aplica

* Pergunta de resposta obrigatória

- 1.2. A biblioteca pertence à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)?*
- Sim
 - Não
- 1.3. Indique o número de utilizadores inscritos na biblioteca*
- inferior a 10 000
 - entre 10 000 e 50 000
 - entre 50 001 e 100 000
 - entre 100 001 e 200 000
 - superior a 200 000
 - Não sabe
- 1.4. Indique, segundo a sua faixa etária, o grupo de utilizadores mais frequentes na biblioteca:*
- Inferior a 15 anos
 - Entre 15 e 24 anos
 - Entre 25 e 64 anos
 - Superior a 64 anos
 - Não sabe
- 1.5. Quantos funcionários trabalham nos serviços da biblioteca?
(Escolha a opção que melhor se adequa à biblioteca)
- Menos de 3 funcionários
 - Entre 3 e 10 funcionários
 - Entre 11 e 20 funcionários
 - Entre 21 e 50 funcionários
 - Mais de 50 funcionários
 - Não sabe
- 1.6. A biblioteca tem algum funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais?*
- (Escolha a opção que melhor se adequa à biblioteca)
- Sim, a tempo inteiro
 - Sim, a tempo parcial
 - Não

* Pergunta de resposta obrigatória

PARTE II: BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NA WEB

- 2.1. Assinale qual a opção que melhor descreve a página de internet oficial da biblioteca onde trabalha:*
- A biblioteca tem um site próprio
 - A página web oficial da biblioteca encontra-se inserida no site da Câmara Municipal em que se insere
 - A página web oficial da biblioteca encontra-se inserida num site do município em que se insere (por exemplo portal do município, portal da cultura, portal da educação, etc...)
 - A página web oficial da biblioteca encontra-se inserida na plataforma da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas
 - A biblioteca não tem página web
- 2.2. A biblioteca tem catálogo bibliográfico online?*
- Sim
 - Não
- 2.3. A biblioteca está presente em alguma rede ou media social *
- Sim
 - Não

PARTE III: BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NAS REDES E MEDIA SOCIAIS

- 3.1. A biblioteca tem página no Facebook? *
- Sim
 - Não
- 3.2. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no Facebook: (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por dia
 - 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - Menos de 1 vez por mês
- 3.3. Se respondeu afirmativamente à questão 3.1, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no Facebook:
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca

* Pergunta de resposta obrigatória

- 3.4. A biblioteca tem página no Twitter?*
- Sim
 - Não
- 3.5. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no Twitter: (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por dia
 - 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - Menos de 1 vez por mês
- 3.6. Se respondeu afirmativamente à questão 3.4, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no Twitter:
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca
- 3.7. A biblioteca tem página no Flickr?*
- Sim
 - Não
- 3.8. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no Flickr: (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por dia
 - 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - Menos de 1 vez por mês
- 3.9. Se respondeu afirmativamente à questão 3.7, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no Flickr:
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca
- 3.10. A biblioteca tem canal no YouTube?*
- Sim
 - Não

* Pergunta de resposta obrigatória

- 3.11. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no YouTube: (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - 1 vez por trimestre
 - Menos de 1 vez por trimestre
- 3.12. Se respondeu afirmativamente à questão 3.10, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no YouTube:
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca
- 3.13. A biblioteca tem canal no Vimeo?*
- Sim
 - Não
- 3.14. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no Vimeo: (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - 1 vez por trimestre
 - Menos de 1 vez por trimestre
- 3.15. Se respondeu afirmativamente à questão 3.13, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no Vimeo:
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca
- 3.16. A biblioteca tem Blog? *Indique a(s) que melhor se adequa(m) à biblioteca
- Sim, a biblioteca tem 1 blog
 - Sim, a biblioteca tem mais do que 1 blog
 - Sim, a biblioteca participa num blog que reúne contribuições de várias bibliotecas
 - Não temos blog

* Pergunta de resposta obrigatória

- 3.17. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade são atualizados os conteúdos no(s) Blog(s): (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por dia
 - 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - Menos de 1 vez por mês
- 3.18. Se respondeu afirmativamente à questão 3.16, indique quem é o principal responsável pela atualização de conteúdos no(s) Blog(s):
- Bibliotecário
 - Utilizadores/leitores da biblioteca
- 3.19. A biblioteca está presente noutras redes sociais?*
- Sim
 - Não
- 3.20. Se respondeu afirmativamente, indique em que outras redes ou media sociais se encontra presente a biblioteca
-

PARTE IV: RAZÕES PARA A NÃO UTILIZAÇÃO DE REDES E MEDIA SOCIAIS

- 4.1. Indique as principais razões para a não utilização:*
- (Pode selecionar mais do que 1 opção)
- A escassez de recursos humanos
 - A falta de tempo para o fazer
 - A ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas
 - A tutela não autoriza a atuação da biblioteca nestas plataformas
 - Outras
- 4.2. Apesar da biblioteca não estar presente em redes e media sociais, considera que a atuação nestas plataformas pode ser vantajosa para as suas práticas comunicativas? *
- Sim
 - Não

* Pergunta de resposta obrigatória

PARTE V: VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS REDES E MEDIA SOCIAIS

- 5.1. Indique as principais vantagens sentidas na utilização de redes e media sociais para as ações de comunicação da biblioteca: * (Pode selecionar mais do que 1 opção)
- A gratuitidade
 - A facilidade de uso
 - O acesso a um maior número de pessoas
 - Permitem uma maior interação com o público
 - Outra
- 5.2. Indique as principais desvantagens sentidas na utilização de redes e media sociais para as ações de comunicação da biblioteca: * (Pode selecionar mais do que 1 opção)
- Requerem muito tempo na sua aprendizagem
 - Requerem muito tempo na atualização de conteúdos
 - Tornam a biblioteca vulnerável a comentários menos agradáveis
 - Não encontro desvantagens

PARTE VI: UTILIZAÇÃO DE NEWSLETTERS NAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS

- 6.1. Costumam enviar Newsletters por email para os leitores? *
- Sim
 - Não
- 6.2. Se respondeu afirmativamente, indique com que regularidade com que regularidade são enviadas Newsletters. (Escolha a opção que mais se adequa)
- 1 vez por dia
 - 1 vez por semana
 - 1 vez por mês
 - Menos de 1 vez por mês

PARTE VII: OBSERVAÇÕES FINAIS

- 7.1. Considera que há alguma questão ou informação que deveria estar presente neste inquérito?
- 7.2. Tem alguma recomendação a fazer para o que poderia ser uma melhoria da interlocução entre biblioteca e utilizadores?

* Pergunta de resposta obrigatória

ANEXO B

INQUÉRITO REALIZADO AOS UTENTES DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DO PORTO
EM MARÇO DE 2014 (VERSÃO PORTUGUESA)

QUESTIONÁRIO A UTENTES DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DO PORTO - BPMP

PROGRAMA DOUTORAL EM MEDIA DIGITAIS

Universidade do Porto | Universidade do Texas em Austin, EUA

ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

Doutoranda

Cláudia Raquel Lima • claudiaaquellima@gmail.com • 936622277

Orientação

Professor Doutor Heitor Alvelos, Universidade do Porto

Professora Doutora Viviana Fernández Marcial, Universidade de A Coruña

Desde já o nosso Muito Obrigado pela sua imprescindível colaboração!

1. Idade ☐ < 15 ☐ 15 - 24 ☐ 25 - 39 ☐ 40 - 54 ☐ 55 - 64 ☐ > 64

2. Sexo ☐ Feminino ☐ Masculino

3. Ocupação ☐ Empregado a tempo inteiro ☐ Empregado a tempo parcial ☐ Investigador
☐ Estudante ☐ Reformado ☐ Desempregado

4. Utiliza alguma das seguintes tecnologias 2.0:

FACEBOOK ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência? ☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ < 1 vez por mês

TWITTER ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência? ☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ < 1 vez por mês

BLOG ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência? ☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ < 1 vez por mês

YOUTUBE ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência? ☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ < 1 vez por mês

LINKEDIN ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência? ☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ < 1 vez por mês

OUTRA(S) ☐ Sim / Qual(is)? _____
☐ Não

5. O que o leva a utilizar estas tecnologias 2.0?
(Pode seleccionar várias opções)

☐ Estar em contacto com várias pessoas
☐ Estar mais atualizado em relação ao que se passa no mundo
☐ "Seguir" e estar atualizado sobre pessoas e instituições do seu interesse
☐ Publicar conteúdos da sua própria autoria
☐ Partilhar conteúdos
☐ Outra(s) / Qual(is)? _____

6. Pensa aderir a alguma destas tecnologias 2.0,
que ainda não tenha aderido, durante este ano? ☐ Sim / Qual? _____
☐ Não

7. Com que frequência visita a BPMP? ☐ Frequentemente ☐ Ocasionalmente ☐ Raramente

8. Conhece o site da BPMP? ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência o visita? ☐ Frequentemente ☐ Ocasionalmente ☐ Raramente ☐ Nunca

9. Conhece o catálogo online da BPMP? ☐ Sim ☐ Não
Se sim, com que frequência utiliza fora da BPMP? ☐ Frequentemente ☐ Ocasionalmente ☐ Raramente ☐ Nunca

10. Sabe se a BPMP se encontra presente em alguma tecnologia 2.0? ☐ Está ☐ Não está ☐ Não sei

11. Considera que a BPMP deve utilizar estas tecnologias 2.0? ☐ Sim ☐ Não

a) Se sim, porquê?

☐ Aceder a um maior número de pessoas
☐ Interagir melhor com os utentes
☐ Aproximar a biblioteca dos seus utentes
☐ Possibilitar aos utentes manifestarem-se sobre a biblioteca, suas atividades e serviços, por exemplo, através de comentários ou sugestões
☐ Dar-se a conhecer a novos públicos, potenciais utilizadores
☐ Aumentar a capacidade de divulgação e promoção das suas atividades e serviços
☐ Partilhar conteúdos de interesse público relacionados com as atividades e serviços da BPMP
☐ Outra(s) / Qual(is)? _____

b) Se sim, indique que tipo de conteúdos considera que a biblioteca deveria publicar?

12. Tem alguma sugestão a fazer neste âmbito?

Caso pretenda ser contactado quando forem publicados os resultados deste inquérito, deixe-nos o seu email:

ANEXO C

INQUÉRITO REALIZADO AOS UTENTES DA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DO PORTO
EM MARÇO DE 2014 (VERSÃO INGLESA)

SURVEY TO USERS OF MUNICIPAL PUBLIC LIBRARY OF OPORTO - MPLO

DOCTORAL PROGRAM IN DIGITAL MEDIA

University of Porto | The University of Texas at Austin, USA

ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

[Research Institute for Design, Media e Culture]

PhD student

Cláudia Raquel Lima • claudiaaquellima@gmail.com • 936622277

Supervisors

Heitor Alvelos, PhD, University of Porto

Viviana Fernández Marcial, PhD, University of A Coruña

Thank you so much for your collaboration!



1. Age ☐ < 15 ☐ 15 - 24 ☐ 25 - 39 ☐ 40 - 54 ☐ 55 - 64 ☐ > 64

2. Gender ☐ Female ☐ Male

3. Occupation ☐ Full-time employee ☐ Part-time employee ☐ Researcher
☐ Student ☐ Retired ☐ Unemployed

4. Do you use any of the following 2.0 technologies:

FACEBOOK ☐ Yes ☐ No
If yes, how often? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ < Once a month

TWITTER ☐ Yes ☐ No
If yes, how often? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ < Once a month

BLOG ☐ Yes ☐ No
If yes, how often? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ < Once a month

YOUTUBE ☐ Yes ☐ No
If yes, how often? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ < Once a month

LINKEDIN ☐ Yes ☐ No
If yes, how often? ☐ Daily ☐ Weekly ☐ Monthly ☐ < Once a month

OTHER(S) ☐ Yes / Which? _____
☐ No

5. What makes you use these 2.0 technologies?
(check all that apply)

☐ To be in contact with several people
☐ To be updated on what is happening in the world
☐ To "Follow" and get updates of people and institutions of your interest
☐ To publish your own contents
☐ To share contents
☐ Other(s) / Which? _____

6. Are you planning to join to any of these,
2.0 technologies, during this year?

☐ Yes / Which? _____
☐ No

7. How often do you visit MPLO? ☐ Frequently ☐ Occasionally ☐ Rarely

8. Do you know the MPLO website? ☐ Yes ☐ No
If yes, how often do you visit it? ☐ Frequently ☐ Occasionally ☐ Rarely ☐ Never

9. Do you know the MPLO online catalog? ☐ Yes ☐ No
If yes, how often do you use it outside MPLO? ☐ Frequently ☐ Occasionally ☐ Rarely ☐ Never

10. Do you know if MPLO is using any 2.0 technologies? ☐ Yes ☐ No ☐ I don't know

11. Do you think MPLO should use 2.0 technologies? ☐ Yes ☐ No

a) If yes, why?
(Check all that apply)

☐ To access to a greater audience
☐ To better interact with its costumers
☐ To approach the library to its costumers
☐ To enable customers to express themselves about the library, its activities and services, for example, through comments or suggestions
☐ To make themselves known to new audiences, potential users
☐ To improve the dissemination and promotion of its activities and services
☐ To share contents of public interest related to the activities and services of MPLO
☐ Other(s) / Which? _____

b) If yes, which contents do you think the library should publish?

12. Do you have any other suggestion?

If you wish to be contacted when the results of this survey are published, leave us your email address: