

Culturas participativas e bibliotecas públicas: análise da realidade Portuguesa ¹

Cláudia Raquel Lima

Universidade Lusófona do Porto

claudiaaquellima@gmail.com

Viviana Fernández Marcial

Universidade de A Coruña

viviana.fernandez@udc.es

Heitor Alvelos

Universidade do Porto

ID + (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

halvelos@fe.up.pt

Resumo

Neste artigo é feita uma análise da atuação das bibliotecas públicas portuguesas em tecnologias web 2.0 a partir dos resultados obtidos pela aplicação de três métodos de pesquisa empírica: o estudo de presenças e ações de comunicação nestas tecnologias realizado através de observação direta, recorrendo a pesquisas na internet e fontes bibliográficas; questionários realizados aos profissionais destas instituições para determinar, no caso de não utilizarem tecnologias web 2.0, quais as principais razões e, no caso de as utilizarem, vantagens e desvantagens sentidas; inquéritos realizados a utilizadores, perspetivando analisar em que medida estes consideram importante a utilização de tecnologias web 2.0 para melhorar a eficácia das ações de comunicação da biblioteca. Devido à falta de tempo e de recursos, não foi possível avançar com este inquérito a nível nacional, como aconteceu no estudo de presenças na web e no questionário aos profissionais das bibliotecas públicas portuguesas. Assim, optou-se pela realização do inquérito numa biblioteca específica, a Biblioteca Pública Municipal do Porto, salvaguardando-se que os

resultados poderão não ser representativos do panorama nacional, mas da comunidade do Porto.

Palavras-chave: Bibliotecas Públicas, Biblioteca Pública Municipal do Porto, Cultura Participativa, Web 2.0

Participatory cultures and public libraries: analysis of the Portuguese reality

Abstract

In this paper an analysis of communication actions of Portuguese public libraries in web 2.0 technologies is presented through the results of three methods of empirical research: the study of presences and communication actions carried out using internet searches and bibliographical sources; questionnaires carried out to professionals from these institutions to determine, whereas they use these technologies, advantages and disadvantages felt and, in case they do not use them, to determine the main reasons; survey conducted to users aiming to analyse whether they consider important the use of web 2.0 technologies by Portuguese public libraries to improve the efficiency of their communication actions. Due to lack of time and resources, it was not possible to proceed with this survey at national level, as done in the study of web presences of Portuguese public libraries and in the questionnaire to their professionals. Thus, it was decided to carry out the survey to users of a specific public library, the Municipal Public Library of Oporto, while safeguarding that the results may not be representative of the national scene, but rather of the community of Oporto.

Key-words: Public Library, Municipal Public Library of Oporto, Participatory Culture, Web 2.0

Introdução

A biblioteca pública é considerada uma força viva para a educação, cultura e informação (Unesco, 1994). Fornece serviços e recursos em livre acesso a todo e qualquer cidadão independentemente da sua condição, contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida, promovendo a inclusão social e cidadania, e assumindo especial relevância no «desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática» (Koontz & Gubbin, 2013, p. 13).

Pela sua natureza inclusiva e pelo seu carácter multifacetado, a biblioteca pública «é ao mesmo tempo causa e consequência da sociedade» (Usherwood, 1999, p. 19), constituindo um motor capaz de impulsionar uma mudança de paradigma social e sendo a sua evolução influenciada pelas mudanças de paradigma social.

Nas últimas décadas, o advento da internet e o desenvolvimento de tecnologias web 2.0 impulsionaram uma mudança de paradigma caracterizada, em parte, pela virtualização da sociedade, pela reformulação dos processos de comunicação (Lévy, 1997) e pela participação coletiva dos cidadãos na web, dando origem às culturas participativas (Jenkins, 2008, 2009). Esta mudança de paradigma social refletiu-se no setor bibliotecário. A ubiquidade e acessibilidade de plataformas web e a crescente informação que estas permitem agregar e hiperligar conduzem, frequentemente, a uma errada noção de que tudo está acessível a qualquer momento. Segundo Palfrey e Grasser (2008), as gerações mais novas tendem a iniciar as suas pesquisas em plataformas como a Google ou Wikipedia, ainda que possam depois recorrer a outros meios. Ou seja, estas plataformas têm assumido um papel preponderante enquanto “portais de informação” e, ainda que a credibilidade e qualidade da informação que contêm possa ser questionável, são de mais fácil e rápido acesso quando comparado com o acesso às bibliotecas, tornando-se mais apelativas, nomeadamente para as gerações mais novas (Chaves et al., 2007; Dunn & Menchaca, 2009).

Neste sentido, a IFLA (Koontz & Gubbin, 2013) salientou a importância de a biblioteca pública orientar o utilizador para fontes de informação de qualidade garantida e de acordo com as suas necessidades, sendo que o papel da biblioteca tenderá a ser o de mediador, nomeadamente entre o cidadão e a informação digital. Observou, também, que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve ser feito partindo dos serviços e, portanto, a atuação desta não deve circunscrever-se ao seu espaço físico, salientando 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 utilizadores» (p. 20). A internet surge, assim, como um meio privilegiado para consolidar uma das premissas mais importantes da biblioteca pública: o acesso a recursos e serviços a todo e qualquer cidadão (Koontz & Gubbin, 2013; Unesco, 1994), podendo ser feito agora a partir de qualquer lugar.

Face ao exposto e considerando que o desenvolvimento de culturas participativas é também uma realidade em Portugal (Paisana & Lima, 2012), neste artigo é analisado o panorama das bibliotecas públicas portuguesas na web. Partindo dos resultados de estudos anteriores (Alvim, 2011; DGLAB, 2012; Nunes, 2003) pretende-se complementar e atualizar um conjunto de dados através de três métodos de pesquisa empírica: um estudo de presenças destas bibliotecas na web, realizado através da observação direta; questionários aos profissionais destas instituições para determinar a perceção que estes têm quanto à utilização de tecnologias web 2.0; inquéritos a utilizadores para determinar como a utilização destas tecnologias pode ir de encontro às suas necessidades. Visto que as características e necessidades dos cidadãos são diversificadas e podem variar de comunidade para comunidade, considera-se que este inquérito devia ser realizado no contexto de cada biblioteca. No entanto, por motivos de tempo e de recursos não foi possível avançar a nível nacional, pelo que se optou por uma biblioteca específica, a

Biblioteca Pública Municipal do Porto, salvaguardando que os resultados poderão não ser representativos do panorama nacional, mas da comunidade do Porto.

Bibliotecas Públicas Portuguesas na web

Em Portugal, vários autores têm salientado a importância de as bibliotecas públicas reverem os seus serviços e processos de disponibilização de informação para um melhor enquadramento no atual paradigma social. Sugerem a extensão dos serviços às plataformas web (Nunes, 2003; Ventura, 2002) e o aproveitamento do potencial das tecnologias web 2.0 para uma maior interação com a comunidade de modo a identificar as suas necessidades e, assim, desenvolver serviços mais adequados (Alvim, 2011; Lima, Fernández–Marcial & Alvelos, 2013, 2015).

Existem poucos estudos realizados sobre a utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, sendo grande parte desenvolvida no enquadramento de investigações de mestrado ou doutoramento, como é o caso das investigações de Nunes (2003), Alvim (2011) ou Leitão (2014). Anualmente, a Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) faz um inquérito às bibliotecas que pertencem à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), mas os dados relativos à utilização de plataformas web são limitados.

Embora grande parte das bibliotecas públicas portuguesas tenha sido construída no enquadramento do Programa da RNBP, portanto, financiadas e apoiadas pelo Estado através do Instituto Português do Livro e da Leitura (atualmente DGLAB) e criadas segundo um plano estratégico pensado a nível nacional para a RNBP, após a sua construção, estas bibliotecas tornaram-se pertença dos municípios, deixando a DGLAB de constituir um organismo regulador. Estas bibliotecas, ficaram, assim, sob a tutela das Câmaras (à semelhança das demais bibliotecas municipais), e passaram a obedecer às suas estratégias e políticas, e não necessariamente a uma política global definida para o sistema de bibliotecas públicas português, tornando-se vulneráveis e dependentes de fatores como «flutuações políticas, das mudanças de vereadores», entre outros (M. B. Nunes, Cit. por Lima, Fernández–Marcial & Alvelos, 2015).

Esta dependência orgânica tem transparecido nas páginas web de muitas bibliotecas. No início deste século, grande parte das bibliotecas tinha uma página inserida no sítio da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localizam (Nunes, 2003; Alvim, 2011; Lima, Fernández–Marcial & Alvelos, 2013). A inclusão destas páginas no organograma do sítio variava consoante o município, surgindo sob menus como “Cultura”, “Cultura, Turismo e Desporto” ou “Serviços Municipais” (Lima, Fernández–Marcial & Alvelos, 2015), e parecendo refletir mais a estrutura orgânica da própria Câmara e não uma preocupação com a acessibilidade da página da biblioteca.

A atuação das bibliotecas públicas na web era feita, essencialmente, para divulgação de informação, como horários, contactos e funcionamento geral do seu espaço físico, refletindo uma duplicação de conteúdos dos tradicionais meios de divulgação impressos. Segundo Nunes (2003), «a utilização da web como meio eficaz de informação regular aos utilizadores, concretamente sobre as coleções e sua atualização» (p. 214), era reduzida, concluindo que o potencial da web para este efeito ainda não teria sido bem compreendido pelos profissionais destas instituições.

Segundo Alvim (2011), a utilização de tecnologias web 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas verificou-se no final da primeira década deste século, embora por uma reduzida percentagem de bibliotecas. Os blogues eram a tecnologia mais utilizada. Parte das bibliotecas com blogue não tinham sítio próprio na web ou denunciavam «dificuldade na atualização de conteúdos» (p. 76), levando a autora a considerar que estes blogues poderiam constituir uma alternativa ao sítio web institucional. Alvim identificou, também, páginas no Facebook e Hi5, utilizadas essencialmente para marketing e estando o seu potencial participativo subaproveitado.

Os resultados do inquérito realizado pela DGLAB às bibliotecas da RNBP, em 2012, refletiram um aumento da utilização de plataformas web nestas bibliotecas: 56% tinham um sítio web, 15% tinham um blogue e 49% atuavam em redes sociais como o Facebook ou Twitter (DGLAB, 2012). Não obstante, estes resultados não permitem apurar que aproveitamento é feito do potencial destas plataformas, nomeadamente para estimular a interação dos cidadãos.

Estudo de presenças de bibliotecas públicas na web

Partindo dos resultados supracitados, avançou-se com o estudo de presenças de bibliotecas públicas portuguesas (realizado entre Abril e Julho de 2012), tendo como universo 277 bibliotecas municipais de Portugal Continental identificadas no portal da DGLAB. Foi feito através de observação direta, recorrendo a portais de busca, às plataformas dos municípios onde se localizam estas bibliotecas, ao Diretório de Bibliotecas de Portugalⁱⁱ e ao portal da DGLAB. 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.

Foram identificadas presenças na web através de: sítio próprio da biblioteca; páginas da biblioteca inseridas no sítio da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localiza; página inserida no portal da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas (RCBP); presenças em tecnologias web 2.0, como Facebook, Twitter, YouTube ou blogues. Nos casos em que se verificou uma maior e mais assídua utilização destas tecnologias foram

observadas ações de comunicação aí realizadas para identificar o tipo de conteúdos publicados e estratégias para estimular a participação dos cidadãos.

Verificou-se que apenas 31% das bibliotecas tinham sítio próprio, existindo casos em que este não funcionava devidamente; 54,6% apresentavam uma página web inserida no sítio da Câmara ou noutra plataforma do município, existindo páginas só com uma breve apresentação da instituição, ou horário de funcionamento e contactos, e páginas com informação mais completa, incluindo objetivos, missão, serviços, instalações, atividades e hiperligação para o OPAC; 1,8% apresentavam uma página inserida no portal da RCBP; e não foram encontradas páginas na web para 12,6% das bibliotecas (Figura 1).

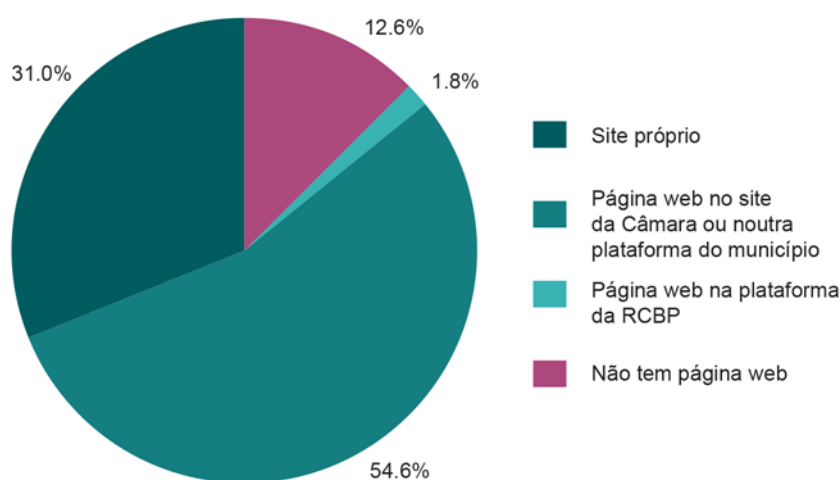


Figura 1

Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas, em 2012.

Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 106

Das bibliotecas em estudo, 23,5% desenvolviam ações de comunicação em tecnologias web 2.0: 17,3% atuavam em blogues e 8,7% tinham página no Facebook. A periodicidade de atualização de conteúdos era muito irregular, evidenciando, em vários casos, a ausência de uma política editorial. A participação dos cidadãos não era particularmente estimulada, estando subaproveitado o potencial participativo destas tecnologias. Foi identificada a utilização de outras tecnologias, como o Twitter, YouTube, Vimeo, Flickr ou Delicious, mas por uma percentagem de bibliotecas muito reduzida (inferior a 4%).

Apesar da limitada utilização de tecnologias web 2.0, salientaram-se bibliotecas que conjugavam várias destas tecnologias, aproveitando o potencial e características particulares de cada, para aumentar os canais de comunicação com os cidadãos e estimular a sua participação nas ações da instituição. Foi o caso da Biblioteca Pública de Évora, com página no Facebook onde eram publicadas atividades, eventos e sugestões de leitura; página no

Twitter; dois blogues (*Gazeta da BPE* e *Intencidade – Visões, neurónios e afectos*); um canal no YouTube com uma visita guiada pela instituição, vídeos sobre a sua atuação na web social e sobre atividades desenvolvidas; e página no Flickr com imagens de eventos realizados e documentos do fundo patrimonial desta biblioteca.

Destacou-se a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras com página no Facebook para divulgação de atividades; página no Twitter; canal no YouTube com vídeos de eventos; página no Flickr; página no Delicious; e um blogue (*Oeiras a Ler*) para divulgação das suas atividades, oferecendo espaço para a participação dos cidadãos, nomeadamente através de comentários e sugestões de leitura.

Evidenciou-se, ainda, a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto com páginas no Facebook, no Twitter e no Delicious, e com um blogue (*A Arca dos Contos*) onde eram promovidas atividades e serviços, apresentadas sugestões de leitura e publicadas poesias. Incluía, também, outros conteúdos de interesse para a comunidade, como sinopses de filmes em exibição e hiperligações para blogues de outras bibliotecas, blogues do município e blogues criados pelos seus utilizadores. Diversificava, assim, os interesses desta plataforma e ampliava a sua abrangência para além dos serviços da instituição, posicionando-se neste espaço virtual, como um centro comunitário *online*. A participação do cidadão era estimulada através de comentários, inquéritos sobre os seus hábitos de leitura, um serviço *Pergunte! A Bibliotec@ responde...* e pedidos expressos aos cidadãos para que dessem opiniões sobre livros e sugestões de leitura, música e filmes. Este blogue foi, claramente, o melhor exemplo encontrado no que respeita ao aproveitamento do potencial desta plataforma.

Apesar destes casos destacados, concluiu-se, neste estudo, que a utilização de tecnologias web 2.0 era reduzida e a abordagem essencialmente unidirecional. Assim, o estímulo à participação dos cidadãos revelou-se limitado, descrevendo-se, sobretudo, na possibilidade de comentar publicações, sugerir leituras ou obras para aquisição e no serviço “pergunte-nos”, geralmente de resposta assíncrona e podendo esta tardar dois a cinco dias úteis.

A perspetiva dos profissionais das bibliotecas

Uma vez observada a atuação das bibliotecas públicas portuguesas na web, procurou-se obter, junto dos seus profissionais, informações relacionadas com a utilização (ou não) de tecnologias web 2.0. Para o efeito, foi realizado, também em 2012, um questionário aos responsáveis de 19 bibliotecas públicas: 18 pertencentes a capitais de distrito, consideradas, nesta fase, representativas de Portugal Continental, e 1 pertencente ao município de Oeiras por ser uma biblioteca que, desde 2007, investe na utilização destas tecnologias para melhorar a eficiência dos seus serviços (Amândio, 2008), prevendo-se,

assim, que pudesse fornecer informações relevantes, nomeadamente no que respeita a vantagens e desvantagens sentidas na utilização destas tecnologias.

Foram obtidas respostas de 17 bibliotecas, as quais evidenciaram um conjunto de constrangimentos que justificavam a reduzida utilização de tecnologias web 2.0, nomeadamente, escassez de recursos humanos, falta de autorização por parte da tutela, ausência de capacidades no domínio das tecnologias web 2.0 e falta de orçamento para formar funcionários neste âmbito ou para manter um funcionário dedicado a estas tecnologias.

Quanto às bibliotecas que utilizavam tecnologias web 2.0, foram mencionadas como principais vantagens a sua gratuitidade e facilidade de uso, a possibilidade de alcançar um público mais vasto e o seu potencial para disseminar e reutilizar conteúdos, não sendo identificadas desvantagens. Salientou-se a resposta de um inquirido que informou que a atuação nestas plataformas era, à data, menos frequente por terem perdido um colaborador “entusiasta e muito competente” neste domínio. Esta afirmação denunciava a falta de recursos humanos, mas também deixava implícito que a atuação nestas tecnologias estava igualmente relacionada com o perfil “entusiasta” e “competente” de um colaborador.

Em Julho de 2013, foi elaborado um inquérito *online* e enviado por email para as 300 bibliotecas públicas portuguesas identificadas no portal da DGLAB, perspetivando um novo mapeamento destas instituições na web, bem como, obter um conjunto de informações neste âmbito num universo mais alargado de bibliotecas. Em 14 casos os emails foram devolvidos e não se conseguiu outro contacto, pelo que reduziu-se o universo para 286 bibliotecas. Foram preenchidos 139 inquéritos (quase 50% dos inquéritos enviados com sucesso), contudo, um deles foi invalidado devido à incoerência de um conjunto de respostas que levaram a questionar a sua fiabilidade. Foram analisados 138 inquéritos através do software *Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS).

Grande parte das bibliotecas continuava a ter uma página web inserida no sítio da Câmara ou noutra plataforma do município – 46,4%; 23,2% tinham sítio próprio; 2,2% tinham uma página inserida na plataforma da RCBP; e 28,3% não tinham página na web. Comparando estas percentagens com os resultados de 2012, verificou-se uma diminuição da percentagem de bibliotecas com sítio próprio ou página inserida numa plataforma do município, e um aumento da percentagem sem página web (Figura 2). Sendo o inquérito anónimo, aventaram-se duas hipóteses justificativas: 1) Na impossibilidade de proceder à atualização de conteúdos, várias bibliotecas optaram por não considerar como página institucional uma eventual página que possuem na web; 2) Existem bibliotecas que não consideram que a página com informação sua, inserida numa plataforma web do município, constitui a sua página institucional.

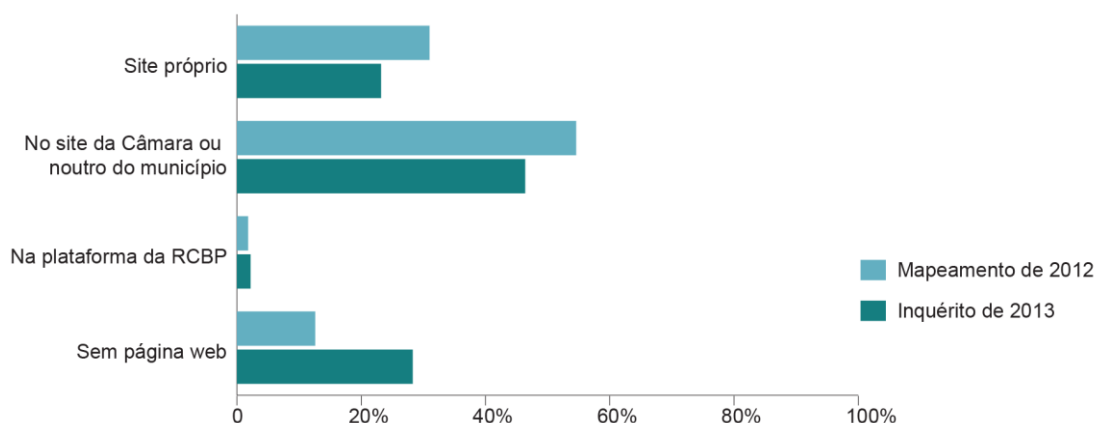


Figura 2
 Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas registado em 2012 e 2013.
 Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 116.

A percentagem de bibliotecas a utilizar tecnologias web 2.0 (47,8%) praticamente duplicou. O Facebook tornou-se a plataforma mais utilizada, por 34,8%, seguida dos blogues, por 15,8%. A utilização de outras tecnologias revelou-se diminuta: o YouTube era utilizado por 9,4%, o Twitter por 5,1%, o Flickr por 2,2%, o Delicious por 1,5% e o Vimeo por 0,7% (Figura 3).

Grande parte dos inquiridos que utilizavam tecnologias web 2.0 apontou como principais vantagens o acesso a um maior número de pessoas (87,9%) e a viabilidade de uma maior interação com o público (74,2%). Foi, ainda, referida a gratuitidade destas tecnologias (53%) e facilidade de utilização (42,4%). Quanto a desvantagens, 60,7% indicaram não encontrar; 31,8% mencionaram o demasiado tempo que estas tecnologias requerem para atualização de conteúdos; 15,2% o facto de tornarem a instituição vulnerável a comentários menos agradáveis; 6,1% o tempo necessário na sua aprendizagem.

Dos inquiridos que indicaram não utilizar tecnologias web 2.0 (52,2%), 26,4% apontaram como principais razões a falta de autorização por parte da tutela, 25% a escassez de recursos humanos, 20,8% a ausência de capacidades técnicas neste domínio e 5,6% indicaram falta de tempo. Foram, ainda, invocadas outras razões, como o facto de a biblioteca utilizar as redes sociais da Câmara Municipal onde se insere. Não obstante a ausência nestas tecnologias, 98,6% destes inquiridos considerou vantajosa a sua utilização nas ações de comunicação da biblioteca.

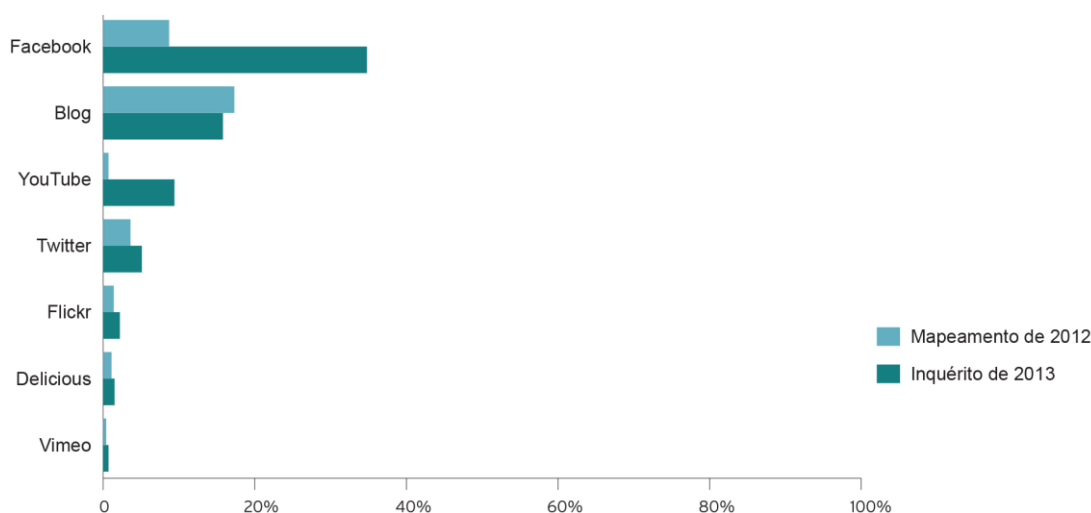


Figura 3

Redes e media sociais mais utilizados pelas bibliotecas públicas portuguesas em 2012 e 2013.

Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 120.

Os resultados demonstraram que parte dos profissionais destas bibliotecas consideram importante estabelecer uma interação mais efetiva com os cidadãos, sendo as tecnologias web 2.0 meios privilegiadas para se efetivar esta interação de forma continuada. A utilização de redes e media sociais aumentou, mas ainda prevalecem práticas de comunicação unidirecionais. Nenhuma das bibliotecas que utiliza estas tecnologias indicou serem os utilizadores os responsáveis pela atualização de conteúdos, sugerindo que as formas de participação destes são limitadas e, possivelmente, controladas pelos bibliotecários.

Um aspeto relevante foi a elevada percentagem de inquiridos que indicou como principal razão para a não atuação em tecnologias web 2.0 a escassez de recursos humanos. Os resultados não sugeriram uma relação efetiva entre o número de funcionários e o facto de atuarem ou não nestas tecnologias. Existe, contudo, uma aparente relação entre a presença nestas tecnologias e o facto de a biblioteca ter um funcionário dedicado às plataformas digitais, mas este fator nem sempre se manifestou numa maior frequência de atualização de conteúdos. Assim, a presença e frequência de atuação nestas tecnologias poderá não estar tão relacionada com os recursos humanos propriamente ditos, podendo relacionar-se mais com políticas comunicacionais, da tutela ou da própria biblioteca, ou com o perfil dos profissionais da instituição, eventualmente mais adeptos e familiarizados com estas tecnologias.

A perspetiva dos utilizadores

Atendendo à natureza participativa das tecnologias web 2.0, pressupõe-se que a sua utilização pelas bibliotecas perspetive uma comunicação e interação mais efetiva entre os seus profissionais e utilizadores (Alvim, 2011; Lima & Alvelos, 2014), tornando necessário o

conhecimento destes utilizadores e das suas expectativas quanto à utilização destas tecnologias pelas bibliotecas. Para o efeito, foi realizado um inquérito presencial aos utilizadores da Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP), em Março de 2014.

A opção pela BPMP deve-se, em parte, ao seu posicionamento atípico: sendo uma das bibliotecas públicas mais antigas do país, reúne um vasto património de valor histórico e cultural incalculável, atraindo públicos de todo o mundo; esta biblioteca assume também um papel de relevo na leitura pública no município do Porto, oferecendo vários serviços, entre os quais, atividades culturais regulares de promoção da leitura. Assim, a utilização de tecnologias web, sobretudo web 2.0, poderá revelar-se determinante nas suas ações de comunicação, designadamente para ampliar o alcance dos seus serviços e para aumentar os canais de interlocução e interação entre profissionais desta biblioteca e cidadãos, perspetivando um conhecimento mais profundo das necessidades destes últimos e a criação de serviços mais adequados.

Este inquérito foi realizado à porta da BPMP a 118 utilizadores. Dois inquéritos foram invalidados por ter sido questionada a fiabilidade das suas respostas, tendo sido analisados 116 inquéritos através do software *Statistical Package for Social Sciences*[®] (SPSS).

Verificou-se que grande parte dos inquiridos (88,8%) eram utilizadores de tecnologias web 2.0, situando-se as percentagens mais elevadas nas faixas etárias mais jovens (Figura 4). Muitos destes utilizadores (63,1%) eram contribuidores *ativos* nestas tecnologias, ou seja, produziam e partilhavam conteúdos próprios (Jenkins, 2009). Muitos (60,3%) utilizavam-nas também para “Seguir e estar[em] atualizado[s] sobre pessoas e instituições do seu interesse”, sugerindo que estes poderiam tornar-se igualmente seguidores de uma eventual página da biblioteca.



Figura 4

Utilizadores da BPMP que utilizavam tecnologias web 2.0 em 2014, de acordo com a sua faixa etária.

Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 149.

O YouTube e o Facebook eram as tecnologias mais utilizadas, por 80,2% e 78,4% respetivamente, sendo a utilização feita essencialmente diária ou semanalmente. Outras tecnologias eram utilizadas, mas por percentagens de utilizadores muito inferiores, entre as quais, blogues (25,9%), LinkedIn (20,7%), Twitter (15,5%), Instagram (4,3%), Vimeo e Academia.edu (1,7%) (Figura 5).

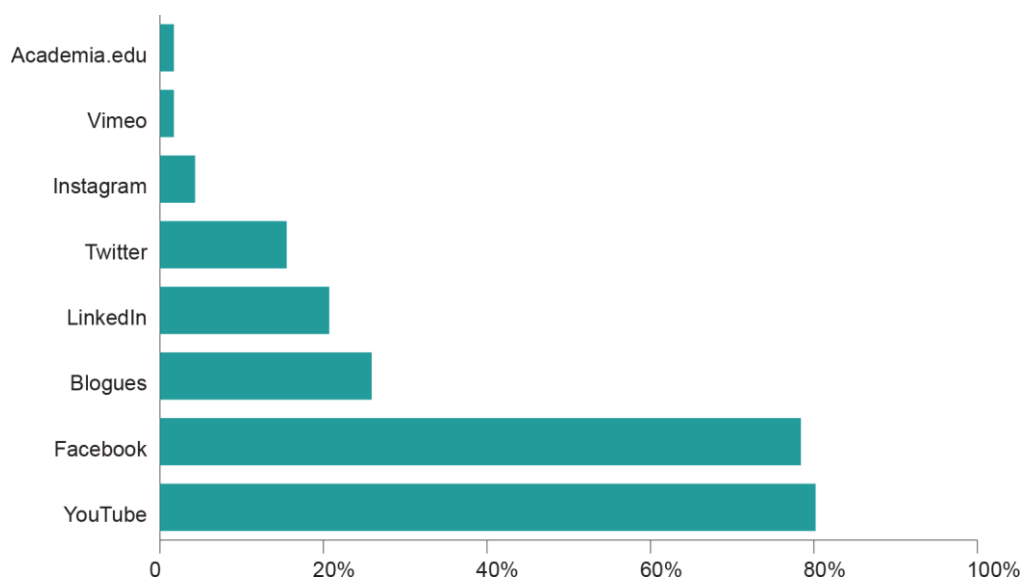


Figura 5

Tecnologias web 2.0 mais utilizadas pelos utilizadores da BPMP inquiridos em 2014.

Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 149.

Grande parte dos inquiridos – 85,3% – consideravam que a BPMP devia desenvolver ações de comunicação em tecnologias web 2.0. Destes inquiridos, 93,9% afirmaram que a abordagem da biblioteca devia visar a participação e interação com os utilizadores, e apenas 6,1% defenderam uma abordagem mais unidirecional. Quase todos (91,9%) sugeriram conteúdos concretos a serem publicados nestas tecnologias: 52,5% sugeriram conteúdos relacionados com “atividades culturais” desenvolvidas na instituição; 41,4% conteúdos relacionados com os “fundos da biblioteca”; 23,2% sugeriram “informações funcionais”, como horário de funcionamento; 18,2% sugeriram “assuntos gerais de interesse público” relacionados, por exemplo, com a cidade; e 7,1% sugeriram conteúdos relacionados com “atividades de formação”. Não deram sugestões de publicação 5,1% dos inquiridos e 3% deram respostas evasivas como “divulgação” e “conforme o público” (Figura 6).

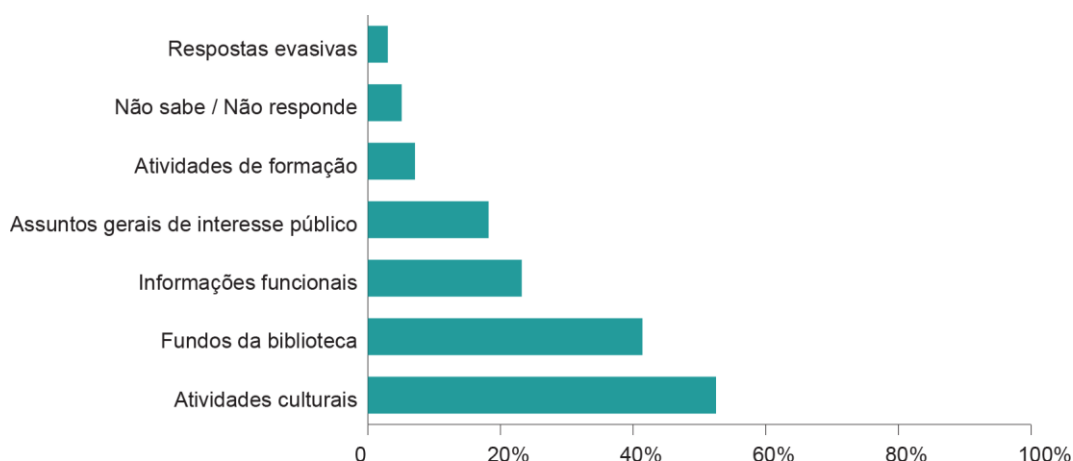


Figura 6:

Tipo de conteúdos sugeridos pelos utilizadores da BPMP que consideraram que a biblioteca devia utilizar tecnologias web 2.0, em 2014. Fonte: Lima, Alvelos & Fernández, 2015, p. 164.

Foram, ainda, deixadas sugestões no âmbito deste inquérito por 19,8% dos utilizadores, salientando-se a de um utente que considerava “produtiva a utilização destas plataformas” para a biblioteca “dar mais informações adequadas”, alertando que esta deve “ser um espaço com outras manifestações culturais, mas nem sempre a informação chega aos utilizadores”. Outro inquirido referiu a importância da utilização destas tecnologias para atualizar os conteúdos da biblioteca e para “humanizar” a sua imagem. Dois utilizadores sugeriram uma maior abertura e mais “comunicação com o exterior”. E outro utente sugeriu a “criação de uma plataforma interativa para [os] utilizadores deixarem testemunhos e sugestões”.

Assim, demonstrou-se que os utilizadores consideram importante a utilização de tecnologias web 2.0 pela biblioteca, não só para efeitos de disponibilização de informação atualizada regularmente, mas também para criar canais que permitam uma maior interação entre profissionais da biblioteca e utilizadores.

Conclusões

Neste estudo ficou evidenciada a reduzida utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas. Poucas têm sítio próprio que lhes permita agregar e manter atualizada a sua informação. Grande parte tem uma página inserida numa plataforma do município, podendo surgir sob diferentes menus, o que dificulta o acesso à informação. É expressiva a percentagem de bibliotecas que não tem página web.

Embora a percentagem de bibliotecas que atuam em tecnologias web 2.0 tenha aumentado significativamente, ainda é reduzida (inferior a 50%) e prevalece a comunicação unidirecional, não sendo particularmente estimuladas a participação e interação dos cidadãos.

Quanto às bibliotecas que não desenvolvem ações de comunicação através destas tecnologias, foi apontada como uma das principais razões a ausência de recursos humanos. Com efeito, os resultados não evidenciaram uma relação explícita entre este fator e a atuação nestas tecnologias, aventando-se aqui outras hipóteses, como a falta de políticas que definam estratégias para as práticas de comunicação destas instituições e a ausência de linhas orientadoras na gestão de plataformas web.

No inquérito realizado aos utilizadores da BPMP, verificou-se que grande parte destes eram utilizadores assíduos de tecnologias web 2.0. A percentagem de utilizadores que considerou que a biblioteca devia atuar nestas tecnologias foi muito elevada, tendo parte sublinhado o potencial destas tecnologias para efetivar uma maior interlocução e interação entre profissionais da biblioteca e utilizadores. Este fator, acrescido das inúmeras sugestões feitas sobre possíveis publicações nestas plataformas, sugere que as práticas de comunicação da biblioteca no contexto da web poderão, efetivamente, ser repensadas visando um melhor posicionamento face às necessidades e expectativas dos seus utilizadores.

Referências bibliográficas

- ALVIM, Luisa (2011). *As redes de comunicação nas bibliotecas*. Porto: Universidade Portucalense Infante D. Henrique. 170 p. Tese de Mestrado.
- AMÂNDIO, M. J. (2008, Março). *Oeiras Bibliotecas 2.0: velhos trilhos, novos rumos* [Em linha]. Comunicação apresentada nas IX Jornadas Bibliotecas da Saúde em Portugal: velhos trilhos, novos rumos, Lisboa. [Consult. 10 Fev. 2012]. Disponível na Internet: <URL: <http://apdis.pt/download/Maria%20Jos%C3%A9%20Amandio.pdf>>.
- CHAVES, Mónica; DUTSCHKE, Georg; LIZ, Carlos; GERVÁSIO, Elsa (2007). *Kids' power - a geração net em Portugal*. Corroios: Plátano Editora.
- DGLAB (2012). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2012*. [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2014]. Disponível na Internet: <URL: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2012_DGLAB.pdf>.
- DUNN, Ronald; MENCHACA, Frank (2009). The Present Is Another Country: Academic Libraries, Learning Technologies, and Relevance. *Journal of Library Administration* [Em linha]. Vol. 49, nº 5, 469-479. [Consult. 18 Jan. 2012]. doi:10.1080/01930820903089120
- JENKINS, Henry (2008). *Cultura da convergência*. São Paulo: ed. Aleph.

JENKINS, Henry (2009). *Confronting the challenges of participatory culture*. Lanham: Scarecrow Press.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (2013). *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública*. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.

LEITÃO, Paulo (2014). *A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas: o caso português*. Évora: Universidade de Évora. Tese de doutoramento.

LÉVY, Pierre (1997). *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget.

LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor (2014). A descentralização da comunicação enquanto forma de promoção e expansão do conhecimento e desenvolvimento intelectual. In Silva, S. G., & Pereira, S., *Livro de Atas do 2º Congresso Literacia, Media e Cidadania* (pp.796–811), Lisboa.

LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor; FERNÁNDEZ, Viviana (2015). *Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas*. Novas Edições Acadêmicas.

LIMA, Cláudia; FERNÁNDEZ-MARCIAL, Viviana; & ALVELOS, Heitor (2015). Bibliotecas públicas portuguesas 2.0: resultados de um estudo. *Páginas a&b* [Em linha]. n.º 4, 77–101. [Consult. 07 Jan. 2016]. Disponível na Internet: <URL:

<http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasae/article/view/999>>.

LIMA, Cláudia; FERNÁNDEZ-MARCIAL, Viviana; & ALVELOS, Heitor (2013). A utilização de plataformas web nas práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas. *Revista Prisma.com* [Em linha]. n.º 21, 1–20. [Consult. 01 Mar. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma/article/viewFile/2651/pdf>>.

NUNES, Manuela Barreto (2003). *El medio es el servicio: sitios web de bibliotecas públicas en Portugal y España*. Granada: Facultad de Biblioteconomía e Documentación, Universidad de Granada). 335 p. Tese de Doutoramento.

PAISANA, Miguel; LIMA, Tiago (2012). *Estudo OberCom: Sociedade em Rede. A Internet em Portugal 2012* [Em linha]. Lisboa: OberCom – Observatório da Comunicação. [Consult. 06 Jun. 2014]. Disponível na Internet: <URL:

<http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=sociedadeRede2012.pdf>>.

PALFREY, John; GASSER, Urs (2008). *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books.

UNESCO (1994). *UNESCO Public Library Manifesto* [Em linha]. [Consult. 22 Nov. 2012].

Disponível na Internet:

<URL:<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>

USHERWOOD, Bob (1999). *A biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa: Ed. Caminho.

VENTURA, João J. B. (2002). *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta Editora.

ⁱ Estudo desenvolvido no enquadramento da tese de doutoramento “Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas” desenvolvida no âmbito do Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto e da Universidade Nova de Lisboa e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin, e com o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT).

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