

# Conteúdo gerado pelos utilizadores: desafios para as bibliotecas

PAULO JORGE OLIVEIRA LEITÃO

## RESUMO

A democratização do acesso às tecnologias da informação e comunicação e a emergência de plataformas que privilegiam a publicação de conteúdos e a socialização dos indivíduos, fez nascer um novo tipo de consumidor de informação, agora também produtor. O resultado deste novo papel, normalmente designado por Conteúdo Gerado pelos Utilizadores é um fenómeno relativamente recente, mas que, graças à ubiquidade da tecnologia, se tem vindo a espalhar, apesar de o comportamento da maioria dos indivíduos na Web ser orientado por outras motivações, nomeadamente a da comunicação.

O conteúdo produzido é multiforme, apresenta diversos níveis de granularidade, pode ser original, derivado ou resultar de uma remistura, é produzido individualmente ou de forma cooperativa em plataformas que apelam à socialização, e nas quais poucos indivíduos são grandes produtores e a grande maioria contribuintes esporádicos. A utilização destes conteúdos pela comunidade parece obedecer também a uma constante que se traduz no consumo dos mesmos, poucos, conteúdos por um grande número e numa popularidade diminuta de muitos, o que, apesar disso, não deixa de constituir uma nova possibilidade de atingir um número diversificado de pequenos nichos. Os problemas da originalidade, privacidade e qualidade são os que mais recorrentemente ocorrem na discussão da outra face desta moeda.

As bibliotecas têm vindo timidamente a aceitar estes novos produtores, abrindo mesmo à sua participação os instrumentos de organização e recuperação de informação que, historicamente, eram só seus, mas demonstrando alguma dificuldade na assunção do papel de produtoras, em cooperação, de novos conteúdos, que não os do domínio tradicional da meta-informação. A discussão à volta de questões como da organização, recuperação e preservação destes conteúdos dá os primeiros passos, bem como a da gestão destas comunidades de utilizadores/produtores.

No entanto, esta é uma realidade que não é possível ignorar e espera-se que este contributo possa servir para lançar a discussão e a investigação na comunidade das bibliotecas portuguesas.

## A B S T R A C T

The democratization of access to ICT and the emergence of platforms that focus on publishing content and the socialization of individuals gave birth to a new kind of information consumer, now also a producer. The result of this new role, commonly referred to as user-generated content, is a relatively recent phenomenon, but, thanks to the ubiquity of technology, it has spread, although the behavior of most individuals on the web is guided by other motivations, namely communication.

The content produced is manifold, provides multiple levels of granularity, may be original, derivative or the result of a remix, is produced individually or cooperatively on platforms calling for the socialization, and in which few individuals are major producers and most sporadic contributors. The use of such content by the community also seems to follow a constant that translates into the consumption of a large number of content by few people and in a small popularity of many, which nevertheless does not cease to be a new possibility to achieve a diverse number of small niches. The problems of originality, privacy and quality are the most recurrently occur in the discussion of the other side of this coin. Libraries have been tentatively to accept these new producers, even opening their participation instruments of organization and information retrieval that historically were only his, but showing some difficulty in taking the role of producing, in co-operation, new content, than the traditional domain of meta-information. The discussion around issues such as organization, retrieval and preservation of this content is first started, and the management of these communities of users / producers. However, this is a reality that cannot be ignored and it is expected that this contribution will serve to launch the discussion and research library community in Portugal.

## PALAVRAS CHAVE

CONTEÚDO GERADO PELOS UTILIZADORES CGU FOLKSONOMIAS METADADOS  
SOCIAIS WIKIS BIBLIOTECAS CATÁLOGO 2.0

## INTRODUÇÃO E ABORDAGEM METODOLÓGICA

Possível através de uma arquitetura de participação que caracteriza a maioria das plataformas da Web 2.0, o conteúdo gerado pelos utilizadores tem vindo a assumir uma importância e uma centralidade cada vez maiores. Ao pôr em causa o modelo tradicional de produção e distribuição da informação, a explosão de conteúdos criados por qualquer indivíduo fora das suas rotinas profissionais levanta múltiplas questões, desde a compreensão das formas de produção e consumo até à da qualidade, passando pelos impactos socioculturais e económicos.

A existência deste tipo de conteúdos e destes novos produtores não pode ser ignorada pelas bibliotecas, do ponto de vista dos conteúdos em si mesmos mas também pela possibilidade de fazer intervir os utilizadores na produção cooperativa de serviços e conteúdos, que deixam de poder ser percecionados como algo que se dá, mas como algo que pode ser construído em conjunto. O que fazer com estes conteúdos? Como enquadrar a participação dos utilizadores nos sistemas de informação das bibliotecas? Como criar e gerir um serviço que resulta desta participação? São algumas das questões que imediatamente se levantam.

Na tentativa de compreender este fenómeno, mas sobretudo as suas implicações para as bibliotecas, este trabalho apresenta uma revisão da literatura que levanta o estado da questão, sobretudo no que respeita ao segundo aspeto, na dupla vertente da informação e da metainformação.

No que diz respeito à produção de metainformação social no contexto das bibliotecas será privilegiada apenas uma forma, a da atribuição de palavras-chave. O privilégio dado a esta forma de participação justifica-se pelas seguintes razões: é um dos aspetos mais estudados neste domínio; as bibliotecas começam a possibilitar, cada vez mais, este tipo de participação quer no ambiente tradicional quer no ambiente das novas plataformas de redes sociais onde publicam conteúdos e, por último, significa a abertura à participação de não especialistas de um domínio que era maioritariamente da exclusividade dos profissionais.

Embora considerando que, como alerta Karen Smith-Yoshimura, *social media and social metadata overlap; you cannot have social metadata without the social media functions that create it* (SMITH-YOSHIMURA, 2010, 5), o que é igualmente válido para a informação, as funcionalidades que permitem a produção e partilha deste tipo de conteúdo só serão referenciadas quando tal se torna essencial à compreensão do problema.

A pesquisa foi realizada maioritariamente na LISTA (Library and Information Science Technology Abstracts), Google Scholar, Google Books e Google, utilizando as seguintes expressões: *user-generated content*, *user-created content*, *consumer-generated media*, posteriormente conjugadas com a palavra *library*. Dos resultados privilegiaram-se os textos publicados em contexto científico, quer em revistas com

arbitragem, quer em atas de reuniões científicas, quer ainda o resultado de provas académicas. Só marginalmente foram considerados estudos que analisam este fenómeno do ponto de vista económico.

Os resultados da análise do corpus de textos seleccionados são apresentados, genericamente, em duas partes. Na primeira, apresenta-se a síntese e a problemática que resulta da investigação sobre o conteúdo gerado pelos utilizadores e na segunda, quer os resultados da investigação, quer casos significativos de utilização do conteúdo gerado pelos utilizadores no contexto das bibliotecas.

## O CONCEITO E O FENÓMENO

### Conteúdo gerados por utilizadores

No momento atual, não existe uma única definição deste conceito. A questão levanta-se, desde logo, ao nível da sua denominação. Na literatura em língua inglesa foi possível recensear três designações alternativas: *user-generated content*, *user-created content* e *consumer generated media* (WIKIPEDIA; OCHOA, 2008). No caso português, os últimos estudos sobre a utilização da Internet parecem ter fixado a denominação “conteúdo gerado pelos utilizadores” (CARDOSO, 2010). As primeiras referências a este termo datam de 1995, tornando-se muito utilizado em 2005/2006 com o desenvolvimento da Web 2.0. A esta popularidade correspondeu, também, uma evolução das atitudes à medida que as suas múltiplas formas de expressão e utilização se foram difundindo na Web, bem como as tecnologias e os modelos de negócio (HALBERT, 2009).

Qualquer que seja a denominação usada, esta terminologia deixa antever dois aspetos essenciais do conceito: a criação de conteúdos, onde aparentemente cabe toda a diversidade de tipos que resultam de um determinado esforço criativo; e o utilizador, denotando o termo o estatuto mais genérico de qualquer indivíduo face à informação, suas ferramentas e sistemas, por contraste com o de especialista. A definição presente na Wikipedia reforça claramente este aspeto ao designar os utilizadores por *end-users* acrescentando *as opposed to traditional media producers such as professional writers, publishers, journalists, licensed broadcasters and production companies* (WIKIPEDIA).

Ultrapassando esta abordagem muito incipiente, a OCDE (OECD, 2007), apresenta uma proposta de definição, largamente utilizada na literatura (WIKIPEDIA; LIMONARD, 2007; OCHOA, 2008; LE-BORGNE- BACHSCHMIDT, 2008) que distingue este tipo de conteúdo por: a) ser objeto de uma qualquer forma de publicação que o torne disponível à comunidade; b) resultar de algum esforço criativo, seja através de criações originais ou resultado de adaptação de criações já existentes; c) ser criado fora das rotinas e práticas profissionais.

O próprio relatório admite duas dificuldades nesta caracterização: a primeira de natureza conceptual e a segunda de tipo circunstancial. No primeiro caso está a dificuldade em definir, com relativa exatidão, como se aplica o conceito de esforço criativo neste contexto. No segundo caso, tem vindo a assistir-se a uma tendência para a comercialização do conteúdo gerado por utilizadores, quer pela aquisição de plataformas inicialmente originárias na comunidade, quer pela utilização e exploração deste tipo de conteúdo em plataformas comerciais.

A abrangência desta definição de CGU apresenta a vantagem de dar conta da grande diversidade de tipologias de conteúdos, desde textuais a visuais, passando pelos multimédia e hipermedia, que os utilizadores podem e efetivamente produzem para e na Web. No entanto, tem vindo a ser posta em causa por alguns autores com diferentes abordagens que densificam o conceito.

Uma das tendências mais relevantes passa por tentar classificar estes conteúdos de acordo com vários critérios, como é o caso da categorização que é definida no relatório sobre este tema encomendado pela Comissão Europeia (LE BORGNE- BACHSCHMIDT, 2008). Utilizando três critérios: tipo de conteúdo, aspeto social e aspeto económico, conclui por uma espécie de taxonomia que apresenta seis possibilidades: conteúdo de natureza pessoal (que o estudo define como aquele que não é objeto de tratamento editorial pelo produtor), sem remuneração e de difusão restrita (amigos, por exemplo); conteúdo de natureza pessoal, sem remuneração e de difusão alargada; conteúdo editado (na expressão do relatório aquele que conta uma história – *story telling*), sem remuneração e de difusão restrita; conteúdo editado, sem remuneração e de difusão alargada; conteúdo editado, remunerado e de difusão restrita, e, finalmente, conteúdo editado com remuneração e de difusão alargada. O aspeto mais inovador desta classificação é o de considerar como critério não a plataforma onde o conteúdo é criado, já que existem, quer muitas plataformas do mesmo tipo, quer plataformas multiconteúdo, nem a natureza do conteúdo (áudio, vídeo, textual, etc.), visto que a produção é multifacetada, mas sim o tratamento que o utilizador dá a esse conteúdo em termos do valor que acrescenta, o que pode ser uma forma de ultrapassar a dificuldade que a definição da OCDE, que este relatório também utiliza, tem, como se viu, de definir esforço criativo.

Nenhuma destas definições, maioritariamente originárias do campo de estudos do media, distingue as dimensões da informação e da metainformação. Considerando esta última, a produção de conteúdos pelos utilizadores recebe a designação, para alguns autores, de metadados sociais, à qual corresponde o conceito definido como *additional information about the resource resulting from user contribution and online activity – such as tagging, comments, reviews, images, videos, ratings, recommendations – that helps people find, understand, or evaluate the content* (SMITH-YOSHIMURA, 2010, 14). Outros autores designam esta realidade, destacando o aspeto mais específico da atribuição de palavras-chave, como

atribuição colaborativa de palavras-chave (*collaborative tagging*) (GOLDER, 2006; MACGREGOR, 2006) ou palavras-chave sociais (*social tagging*) (TENNIS, 2006). O conjunto de palavras-chave usadas pelos utilizadores em cada plataforma é, normalmente, designado por folksonomia (PETERS, 2009).

### Produtor / Consumidor

O modelo praticamente exclusivo de produção e distribuição da informação que se baseia na dicotomia entre produtor e consumidor, a fim de garantir a mercantilização do seu produto final, assiste, no contexto da web 2.0, à explosão de um modelo alternativo, no qual essa dicotomia se esbate para fazer nascer o produtor que é, ao mesmo tempo, consumidor. No entanto, este diferente modelo está longe de ser predominante, visto que a percentagem de criadores é muito menor que a percentagem de consumidores (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008), e mesmo nos primeiros existem diferentes tipos de comportamentos.

A emergência de um novo tipo de consumidor foi considerada muito antes do aparecimento da Web. Nos anos 70 do século XX, Alvin Toffler utilizava pela primeira vez o termo *prosumer* para designar um novo tipo de consumidor de bens que requeria uma maior customização e individualização dos produtos. No entanto, estas e outras conceções semelhantes *maintain a traditional industrial value production chain: they retain a producer → distributor → consumer trichotomy* (BRUNS, 2007).

Numa economia dominada pela informação, este modelo industrial de produção/consumo, mesmo considerando um papel menos passivo do consumidor, não é adequado para descrever a realidade, já que, *the production of ideas takes place in a collaborative, participatory environment which breaks down the boundaries between producers and consumers and instead enables all participants to be users as well as producers of information and knowledge – frequently in an inherently and inextricably hybrid role where usage is necessarily also productive* (BRUNS, 2007). Este acento tónico sobre as formas colaborativas de produção leva Bruns a designar os seus agentes como *producers* e o processo de produção/consumo como *produsage*, que caracteriza destacando os seguintes aspetos: geração de conteúdo distribuída por comunidades alargadas; a diversidade de papéis que um indivíduo, sendo profissional ou amador, pode desempenhar, desde *leader* a mero utilizador; a característica evolutiva, interativa e palimpséstica dos artefactos produzidos e, finalmente, o facto de os conteúdos serem disponibilizados de forma a, embora reconhecendo a autoria, poderem ser utilizados por outros. (BRUNS, 2007).

Esta e outras abordagens na mesma linha (NING, 2009), apesar de destacarem importantes aspetos da realidade caracterizando-os de forma a realçar as mudanças

de paradigma na produção e no consumo da informação, deixam de lado o universo de CGU produzido individualmente. Se, aos conceitos de Bruns imediatamente se pode associar, por exemplo, a Wikipedia e a grande maioria da informação produzida em ambientes que sobrevivem com base na colaboração no ato produtivo, o facto é que publicar uma fotografia no Flickr ou um vídeo no YouTube dificilmente se revê nesta abordagem. O que parece estar ausente nestas visões da questão é, por um lado, a distinção entre criação e difusão e, por outro, a necessidade de distinguir os diferentes modelos de produção, individual ou coletiva.

Uma abordagem complementar à anterior parte do princípio de que o CGU, tal como o conteúdo profissional, se desenvolve ao longo de uma cadeia de operações que vão acrescentando valor. Nesta cadeia de operações, que vai desde a produção até à utilização, o utilizador acrescenta valor nas diversas etapas, já que: produz conteúdo, publica, avalia ou classifica, recomenda e utiliza (LIMONARD, 2007). A principal distinção em relação a uma cadeia de valor mais tradicional é que a utilização deixou de ser apenas passiva, ela pode passar por uma apropriação desse conteúdo para a geração de nova informação.

O produtor deste tipo de conteúdos é muitas vezes caracterizado como amador no sentido em que, como se verificou na análise da definição da OCDE, o conteúdo é criado, em princípio, fora das rotinas e práticas profissionais. Mas, nem todo o conteúdo criado fora deste ambiente é necessariamente conteúdo amador. Então, como distinguir conteúdo amador de conteúdo profissional? Um dos critérios pode ser a qualidade. No entanto, quando conteúdo com qualidade é distribuído por profissionais fora das suas rotinas de trabalho, esta distinção deixa de fazer sentido. Um outro critério pode encontrar-se na adesão a standards, que, no entanto, podem ser ultrapassados pelas fronteiras cada vez menos precisas entre profissões, como é o caso do jornalismo e dos blogues na difusão de notícias. O critério mais adequado parece ser, segundo Elkin Koren (ELKIN-KOREN, 2009) o de natureza financeira, o que permite distinguir atividades profissionais, como aquelas que o indivíduo pratica remuneradamente, e as atividades de lazer. Assim, este exercício de tentar distinguir claramente conteúdo amador de conteúdo profissional pode ter cada vez menos sentido, já que as fronteiras são, como se verifica, cada vez menos definidas.

São os mais jovens que, em termos quantitativos, mais conteúdo produzem apesar da participação dos mais velhos ter vindo a aumentar nos últimos anos. A explosão da participação juvenil e de jovens adultos no ambiente Web 2.0 tem conduzido alguns (TAPSCOTT, 2008) a concluir que estas gerações teriam transversalmente um conjunto de competências tecnológicas e comportamentos que fariam deles a Geração Internet ou os Nativos Digitais. No entanto, já há alguns anos que grupos de investigadores têm vindo a analisar em maior profundidade esta questão pondo o acento tónico não tanto na acessibilidade à tecnologia, já que este grupo geracional constitui aquele onde o acesso está mais disseminado, mas na questão das práticas.

É evidente que a qualidade da acessibilidade, por exemplo em termos de largura de banda, é especialmente relevante para este tipo de actividades de produção e partilha de conteúdos. No entanto, vários estudos têm demonstrado que o aproveitamento das oportunidades proporcionadas por uma melhor acessibilidade está relacionado com diferentes níveis de conhecimento e competências no ambiente em linha. A aquisição e expressão destas competências e conhecimentos são diferenciadas nesta geração, o que alguns autores designam como *participation gap*, ao qual parecem estar ligadas variáveis sociográficas clássicas (HARGITTAI, 2007).

O que move os indivíduos a produzir conteúdos e disponibilizá-los nestes novos contextos? Os resultados das investigações realizadas sobre esta questão referem com mais frequência três tipos de motivações: informação, entretenimento e expressão individual (STOECKL, 2007; STRUBE, 2009), portanto, motivações intrínsecas, ou seja, aquelas em que a recompensa se encontra na própria atividade e não em fatores externos. A dimensão entretenimento parece ser a mais transversal em todos os tipos de conteúdo. Na dimensão informação podem estar presentes motivações como partilhar informação, documentação e aprendizagem; na dimensão identidade encontram-se motivações como auto-expressão e auto-representação, reputação e ideologia. Strube e outros acrescentam ainda a dimensão da integração/interação social, que se pode traduzir em motivações como pertença social e comunicação com os outros (STRUBE, 2009).

Alguns autores (OECD, 2007; ELKIN-KOREN, 2009) chamam a atenção para o aumento da pressão contextual junto dos produtores para exploração económica dos conteúdos. Esta pressão é claramente explicada por Elkin-Koren ao escrever: *Users are facing rising cost of establishing an online reputation and managing their online presence in different social media platforms. This may require large investments in search enhancement, website optimizing, and viral promotion. The fact that individual creators are put at the forefront of culture creation further increases the commercial pressures* (ELKIN-KOREN, 2009, 31).

### O fenómeno: características e evolução

Mesmo na fase anterior da Web e apesar da menor diversidade de tecnologias empregues, de facto *the fundamental ingredients which reshuffled the production and distribution of creative works where already there: the means of producing and communicating content to the mass become available to every user to the Net, at low cost* (ELKIN-KOREN, 2009, 17). As diferenças em relação à situação atual estão certamente ligadas à escala, mas também ao media onde se desenvolvem, às diminutas barreiras de entrada para os cidadãos escolarizados do século XXI, às facilidades em coordenar esforços permitindo o nascimento mais fácil de obras colaborativas e à alteração da cadeia de produção, que permite uma fácil reutilização do conteúdo.

À medida que estas práticas se têm vindo, quer a diversificar, quer a espalhar pelo universo Web, o seu impacto tem vindo a ser discutido, nomeadamente, a potencialidade para democratizar o discurso público e torná-lo mais participado. Ao tornarem-se menos dependentes dos intermediários tradicionais para produção e distribuição, o paradigma de um para muitos transforma-se no paradigma de muitos para muitos, o que evidentemente pode afetar a qualidade do resultado final, mas proporciona um extraordinário alargamento de perspetivas e pontos de vista. Mas esta alteração não é apenas quantitativa, a natureza da participação e envolvimento na produção e distribuição é diferente. Assim, a esfera pública proporcionada pelo conteúdo gerado pelos utilizadores é mais diversificada, reflete um maior número e diversidade de vozes, alinhada com preocupações mais universais.

No entanto, embora os intermediários sejam diferentes, a produção e partilha de conteúdos é grandemente dependente dos vários tipos de plataformas, que desempenham diversas funções desde proporcionarem uma grande facilidade no uso da tecnologia até à promoção da sociabilidade, passando pelo armazenamento dos conteúdos e pela sua disponibilização, sendo que estas parecem partilhar de males semelhantes aos dos media tradicionais. Em primeiro lugar, a tendência para a concentração, motivada por várias forças. Por outro lado, a presença de preocupações financeiras, mesmo excluindo as plataformas que visam deliberadamente o lucro, não pode ser considerada de menor importância, mesmo se tivermos em conta que os custos são, neste ambiente, menores que os que tradicionalmente estão envolvidos nas formas de produção e distribuição dos conteúdos tradicionais. (ELKIN-KOREN, 2009)

As soluções para assegurar a sustentabilidade destas plataformas podem ser de diversos tipos, mas um dos mais recorrentes modelos de negócio é o da publicidade que depende claramente da potencialidade de atrair utilizadores, o que faz com que *new platforms, like old intermediaries, monetize on users' attention* (ELKIN-KOREN, 2009, 22), embora com uma diferença significativa: são os utilizadores que produzem os conteúdos.

Do ponto de vista dos conteúdos efetivamente produzidos, o CGU apresenta uma grande diversidade de tipologias em termos de media utilizados, uma diferente granularidade, desde conteúdos estruturados até micro-conteúdos e um diverso nível de qualidade. Estas várias tipologias podem traduzir-se na criação de uma obra original ou de uma obra derivada adaptando e remisturando conteúdos originais, o que leva alguns a criticar esta forma de produção que apenas explora as obras efetivamente originais. Aliás, na definição de conteúdo gerado por utilizadores parece estar implícita a ideia de falta de originalidade. No entanto, para outros autores como Elkin-Koren, não só este tipo de conteúdo derivado está alinhado com os direitos de autor do ponto de vista uso justo, como ele faz cada vez mais parte do fluxo cultural contemporâneo.

Uma perspetiva mais generativa, que aponta para a compreensão dos aspetos intrínsecos da produção e partilha, e utiliza a noção de ciclo de vida dos conteúdos

revela-se uma das mais profícuas, por diversas ordens de razões: em primeiro lugar considera o fenómeno de produção de conteúdo como uma totalidade que inclui genericamente todas as fases, desde a produção propriamente dita até à partilha e utilização; em segundo, trata-se de um conceito utilizado e testado anteriormente para ambientes de produção anteriores à Web e igualmente aplicado a este contexto muito antes da designada Web 2.0 (BELIMPASAKIS, 2009).

O CGU tem conhecido um significativo crescimento, pelo menos desde 2005 (OECD, 2007; LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008, UNIVERSAL MACCAN, 2009; UNIVERSAL MACCAN, 2010), embora não seja possível determinar com exatidão o seu volume, devido à possibilidade de o mesmo conteúdo estar publicado em diversas plataformas e à dificuldade em distinguir exatamente conteúdo profissional de amador, que, não raro, aparecem juntos no mesmo contexto. Apesar disto, alguns dados quantitativos permitem uma primeira aproximação à sua importância e difusão na atualidade: em novembro de 2010, existiam 150 610 000 blogues com um crescimento de 78 000 por dia e eram publicados quotidianamente 90 milhões de tweets (TROSOW, 2010). De acordo com dados referentes a esse mesmo ano, 2.5 biliões de fotos são publicadas no Facebook por mês, enquanto os membros do Flickr carregam 3 000 em cada minuto. No YouTube, todos os minutos são carregadas 24 horas de vídeos (TROSOW, 2010).

De entre as atividades que se incluem no conceito de CGU, as que mais cresceram nos anos mais recentes foram, por ordem de frequência: ver clips de vídeo em linha, seguida de ler blogues e blogues pessoais, visitar um sítio de partilha de fotografias, gerir um perfil numa rede social, deixar um comentário num blogue, carregar fotografias num sítio de partilha deste tipo de conteúdos (UNIVERSAL MACCAN, 2009, 2010). Pode, assim, concluir-se que *the communication usages in general hold a major place on the Internet (emails, social networking sites, instant messaging, sharing thoughts on forum), but the main dynamic activities are clearly linked to entertainment content either professional or amateur* (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008, 50).

A ubiquidade cada vez maior da tecnologia permite, por outro lado, que o CGU se espalhe de forma cada vez mais transversal e se produza por processos cada vez mais simples. No entanto, o efetivo crescimento deste tipo de atividade está claramente ligado à alteração das condições de acesso à tecnologia, bem como às competências para o seu uso (OECD, 2007; LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008).

Por outro lado, para uma compreensão mais profunda deste fenómeno é necessário ter em conta algumas das características das redes sociais que diretamente influenciam os comportamentos dos indivíduos nesse ambiente e mais especificamente a produção de conteúdos. Em primeiro lugar, o esforço reduzido necessário à utilização e adesão à rede (BRUNS, 2009). Em segundo lugar, uma grande granularidade das tarefas permite aos utilizadores contribuir com conteúdo em diferentes níveis de extensão,

complexidade e profundidade à medida que vão adquirindo o conhecimento e as competências necessárias à utilização das funcionalidades que estão disponíveis e à evolução da rede de relações que vão estabelecendo. Por último, uma já extensa linha de estudos sobre comunidades, offline ou online, demonstra que estas tendem a construir uma estrutura com claras distinções de papéis, desde os que meramente observam até à emergência de líderes. No entanto, como assinala Bruns, estas estruturas devem ser flexíveis e dotadas de mecanismos que possam garantir uma equipotencialidade, ou seja, a possibilidade de todos evoluírem dentro da comunidade (BURNS, 2009). Por outro lado, não só se assiste a uma definição relativamente hierarquizada de papéis, como também à geração de normas sociais através da definição de boas práticas. Assim, como afirma Trosow, *users themselves determine acceptable behavior in these environments* (TROSOW, 2010, 26).

### Apoiantes vs. Críticos

O fenómeno do conteúdo gerado pelos utilizadores tem vindo a ser perspetivado, no que diz respeito aos seus impactos civilizacionais, das mais diversas formas: desde os que são claramente entusiastas e consideram que este, sendo um dos principais traços do fenómeno Web 2.0, tem potencialidade para democratizar o espaço público e alterar a forma como compreendemos o mundo e os outros; até aos mais ferozmente críticos que, pelo contrário, preferem destacar aspetos como o da proliferação de conteúdos de baixa qualidade, o que conjugado com a grande visibilidade que lhe é dada pelas plataformas de publicação/socialização pode contribuir para o colapso da cultura ocidental tal como a conhecemos hoje.

Os mais entusiastas apoiantes destacam a possibilidade de “empoderamento” popular. Jenkins, por exemplo, vê este empoderamento na relação entre os consumidores e a indústria de entretenimento considerando que os primeiros têm agora um maior poder para influenciar as opções dos segundos. Benkler destaca particularmente a potencialidade democrática e transformadora do conteúdo gerado pelos utilizadores, partindo da evidência de que estes detêm agora as ferramentas para criar e partilhar esses conteúdos (LASTOWKA, 2009).

Uma das questões mais discutidas é certamente a da qualidade dos conteúdos. No ambiente tradicional de produção de informação um dos principais critérios de validação da qualidade é a autoridade do autor. Ora esse conceito de autoridade não é, considerando a natureza do fenómeno, apropriado para avaliar a qualidade neste contexto. No entanto, assiste-se, nas redes sociais, à emergência de especialistas da comunidade que exercem um novo tipo de autoridade, que alguns designam de autoridade de baixa fidelidade, que se caracteriza por: ser menos previsível, não garantir automaticamente qualidade, estar mais acessível e distribuída, basear-se na linguagem natural e não na terminologia académica, derivar mais da experiência pessoal do que da investigação (CAHILL, 2009).

Do lado dos mais críticos, encontram-se quer reflexões que resultam de investigação académica, quer verdadeiras diatribes com base numa particular visão individual da questão. Entre estes últimos surge, com particular destaque, Andrew Keen que, em 2007, deu à estampa a obra *O culto do amadorismo*, expressão posteriormente utilizada por muitos. A visão de Keen (KEEN, 2008) é a de que o conteúdo gerado pelos utilizadores está a matar a cultura ocidental e a transformar as futuras gerações em irresponsáveis sociais.

Um outro tipo de crítica relaciona-se com uma tendência, já referida, para a exploração económica deste tipo de conteúdos. Se bem que esta exploração económica tenha exceções em modelos colaborativos de produção como na Wikipedia, alguns consideram que organizações que visam o lucro tenderão sempre a tentar explorar estes conteúdos. Carr, citado por Lastowka, resume sinteticamente o argumento, destacando o facto de os produtores não serem proprietários dos conteúdos em muitas das plataformas: *Web 2.0 economic system has turned out to be, in effect if not intent, a system of exploration rather than a system of emancipation. By putting the means of production into the hands of the masses but withholding from those same masses any ownership over the product of their work, Web 2.0 provides an incredibly efficient mechanism to harvest the economic value of the free labor provided by the very, very many and concentrate it into the hands of the very, very few* (LASTOWKA, 2009, p. 901-902).

### Práticas

Os estudos sobre as práticas no âmbito do CGU têm-se desenvolvido em várias direções complementares: o estudo de plataformas específicas, avultando a análise das principais como o Flickr, o Delicious, o Facebook ou o YouTube; a análise de uma determinada tipologia de prática, por exemplo, a atribuição de palavras-chave (tag's) numa determinada plataforma ou em várias.

A análise destas práticas tem abordado o fenómeno quer do ponto de vista da produção, quer da utilização, com particular destaque para o estudo da popularidade deste tipo de conteúdo em grandes plataformas, quer ainda da sua comparação com formas profissionais de produção. A abordagem metodológica da grande maioria destes estudos é de tipo quantitativo, com particular incidência na análise das distribuições de produção ou utilização.

Analisando a produção e consumo em várias plataformas específicas (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008), verifica-se que no caso dos blogues, a leitura tornou-se uma atividade comum e o seu crescimento tem sido constante (2006-2008).

Em termos de frequência parece ter-se tornado uma atividade regular.

Relativamente à criação do seu blogue pessoal verifica-se um crescimento constante, mas um decréscimo na criação e número de blogues ativos em geral (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008). Os indivíduos criam posts sobre

os mais variados temas, mas predominantemente sobre notícias e assuntos correntes, e em seguida negócios; outros tópicos com algum destaque são: ciência, desporto, tecnologia, música, jogos, filmes, TV, ao mesmo tempo que crescem os blogues com conteúdo multimédia. Assim, pode concluir-se que, *blogs are thus fare more than "just" the online version of the previous personal diaries. They also give opportunity to share one's knowledge, one's know-how or one's passion* (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008, 63).

No domínio das plataformas de redes sociais (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008), verifica-se que a participação é uma atividade muito popular, sendo que quase 60% dos utilizadores ativos da Internet criaram um perfil numa rede social. Visitar as plataformas sociais e actualizar os seus perfis/páginas tornou-se uma atividade regular e frequente num curto espaço de tempo. Os tipos de conteúdos mais disponibilizados são, por ordem de importância em termos quantitativos, fotos, vídeos e aplicações. Os que não participam invocam razões como a falta de relevância destes serviços e as questões da privacidade.

Analisando mais profundamente as características da produção, alguns estudos, particularmente o de Ochoa e Durval (OCHOA, 2008) revelam que, em termos gerais, o número de itens produzido por cada utilizador tem uma distribuição assimétrica, que toma a forma de uma cauda longa, o que significa que um pequeno número de produtores publica um elevado número de itens e um grande número de produtores um pequeno número. Comparando estas formas de produção com ambientes de produção profissional, os mesmos autores concluem que *amateur users contribute online material in a similar manner (same type of size frequency distribution) than traditional authors contribute more establish forms as scientific papers or books, even if the barriers and publishing channels are completely different.* (OCHOA, 2008).

Desta análise parece poder concluir-se que:

1. Não existe um utilizador médio. Muitos utilizadores contribuem com pouco conteúdo e poucos com muito;
2. Embora semelhante, a produção de diversos tipos de conteúdo não é exatamente igual;
3. Todas as plataformas parecem ser sensíveis aos extremos da variedade de contribuições;
4. O esforço necessário para contribuir em cada uma das plataformas não parece ter efeito sobre a distribuição das contribuições;
5. A quantidade de itens publicados não parece ter efeito na distribuição das contribuições, já que mesmo que a quantidade aumente o tipo de distribuição mantém-se;
6. As diferentes formas da curva de distribuições, se bem que dentro do paradigma da cauda longa, revelam a necessidade de estar mais ou menos atento aos maiores contribuintes, já que eles podem ter um papel extraordinariamente decisivo na continuidade do processo.

Um dos aspetos que tem sido assumido é que o conteúdo gerado pelos utilizadores

tem uma forte incidência local, nomeadamente no que respeita a informação de carácter geográfico. Os resultados do estudo de Hecht e Gergle que pretendiam medir a distância média de contribuição no caso do Flickr e cinco diferentes edições linguísticas da Wikipédia, sugerem a existência de diferentes modelos de produção de conteúdo espacial. A Wikipédia corresponderia a um modelo “terra plana”, ou seja, dadas as facilidades de editar e acrescentar informação sobre virtualmente todos os locais do mundo, os utilizadores podem contribuir com informação sobre um local onde, por exemplo, nunca estiveram. No caso do Flickr, a ideia de publicar fotos produzidas pelos indivíduos sugere a sua efetiva presença no local. Isto cria um padrão de distância média de contribuição que se assemelha ao comportamento espacial no mundo real, criando um repositório no qual a participação local é muito maior. Em relação ainda ao Flickr, estes resultados também destroem a ideia de que este serviço seria essencialmente uma base de dados de fotografias turísticas (HECHT, 2010).

Um tipo de conteúdo específico, mas que tem conhecido um crescimento significativo e onde o esforço criativo é genericamente maior, é o conteúdo aplicativo. Este conteúdo pode traduzir-se na criação de programas aplicativos (APP) que são pequenas aplicações desenhadas para executar uma tarefa simples num dado contexto de hardware ou software com o objetivo de, maioritariamente no contexto Web, possibilitarem o acesso a dados para posterior reutilização. Normalmente desenvolvidas por programadores profissionais, existe, no entanto, *a growing movement to support user-generated apps that often take the forma of data mashups* (TROSOW, 2010, 17).

Do lado do consumo, a atividade predominante é a visualização de vídeos. A atividade de descarregar um podcast parece ter tido dificuldade em se difundir, mas conheceu recentemente algum crescimento e a sua taxa de penetração alargou-se decisivamente. Subscrever RSS não tem sido uma atividade com sucesso, embora os que usam sejam utilizadores frequentes, mas as tendências evolutivas são encorajadoras nos últimos anos (LEITÃO, 2010c). No que respeita à atribuição de palavras-chave tem-se verificado um crescimento explosivo no âmbito dos blogues, de acordo com o serviço de indexação de blogues Technorati. Não existem dados para esta atividade fora do universo dos blogues, o que não permite ter uma noção, ainda que aproximada, da sua importância (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008).

### Tagging e Folksonomias

O termo folksonomia, que resulta da junção das palavras folk (popular) e taxonomia, foi criado por Vander Wall em 2004 (CONRADI, 2009). Pode ser definida como uma taxonomia criada pelos utilizadores. Compõe-se do conjunto de palavras-chave (tag's) atribuídas por estes, dependendo das possibilidades postas à sua disposição pelas plataformas onde interagem. A atribuição é normalmente livre, no sentido

em que os utilizadores podem atribuir qualquer palavra ou conjunto de palavras diretamente da linguagem natural, não pressupõe, portanto, a existência de uma linguagem controlada e é regulada por um conjunto mínimo de regras dentro de cada plataforma (por exemplo, a regra relativa a criação de termos compostos). O conjunto de palavras-chave atribuídas por um determinado utilizador configura um universo pessoal de identificação de recursos de informação que pode ser designado por “pessonomia” (*personomy*) (PETERS, 2009). Neste sentido, uma folksonomia é um conjunto de pessonomias, com menor incidência no caso das folksonomias genéricas, nas quais os utilizadores atribuem em conjunto palavras-chave ao mesmo recurso.

Uma folksonomia pode também ser entendida como um hiper-grafo tripartido, que junta palavras-chave, utilizadores e recursos, no qual os dois últimos elementos são conectados entre si numa rede social, desempenhando as palavras-chave a função de caminho/ligação. Estas conexões definem uma relação implícita entre recursos através dos utilizadores que lhes atribuem palavras-chave; da mesma forma os utilizadores são conectados pelos recursos aos quais atribuem essas palavras-chave (SMITH, 2008; PETERS, 2009)

No domínio das unidades de informação e considerando que este processo tem óbvias semelhanças e diferenças com a forma tradicional de análise e representação do assunto, alguns autores, maioritariamente originários do campo das ciências da informação, definem a atribuição de palavras-chave pelos utilizadores por relação com o mesmo tipo de processo desenvolvido pelos profissionais. Furner, baseando-se em literatura anterior, faz a síntese desta abordagem, caracterizando o processo como: orientado ao utilizador, democrático, barato, colaborativo, distribuído, dinâmico, instrutivo e como atribuindo poder aos utilizadores (FURNER, 2007).

Por esta caracterização perpassam duas ideias fundamentais: a coincidência entre o utilizador da informação e o indivíduo que atribui as palavras-chave posta em prática em ambiente colaborativo aproxima as linguagens de representação de assunto e de pesquisa num processo que é partilhado por uma comunidade; por outro lado, a liberdade de intervenção e participação tornam o processo democrático e dinâmico.

Um dos aspetos, sempre referido, que distingue as folksonomias em relação a outras linguagens de tipo formal é a sua facilidade de utilização, implicando um esforço cognitivo reduzido. No entanto, a comparação entre o esforço cognitivo exigido no processo de categorização e de atribuição de palavras-chave, se bem que apresentando diferenças, revela uma maior aproximação do que a que se esperaria à partida (PETERS, 2009).

A literatura, já extensa, que analisa o comportamento dos utilizadores neste domínio aponta para algumas constantes e tendências comportamentais na atribuição de palavras-chave nos vários tipos de plataformas, sobretudo no caso de folksonomias genéricas – aquelas em que vários utilizadores atribuem palavras-chave ao mesmo

recurso -, cuja distribuição tende a seguir a Lei de Poder. Conradi, citando Quintarelli, destaca que este tipo de folksonomias são particularmente adequadas para ajudar a revelar tendências de atribuição de palavras-chave por grandes grupos de indivíduos que chegam a um determinado nível de consenso na descrição dos recursos. Para alguns autores, este tipo de consenso é designado por semântica emergente, no sentido em que representa a visão de um determinado grupo de indivíduos cujo comportamento se expressa de forma semelhante na atribuição de sentido (CONRADI, 2009).

As vantagens e desvantagens das folksonomias podem ser perspetivadas de dois pontos de vista: o da representação do conteúdo e o da sua recuperação. Do ponto de vista da representação, as folksonomias apresentam vantagens, em primeiro lugar, ao nível do vocabulário utilizado, visto que este reflecte de forma autêntica a linguagem dos utilizadores contribuindo para resolver o problema vocabular das linguagens controladas, ao mesmo tempo que permitem diversas interpretações, o que possibilita ultrapassar a distância semântica entre linguagem natural e linguagem controlada. O papel do utilizador estende-se, assim, também ao controlo de qualidade sobre os recursos informativos. O baixo custo e o processo colaborativo de produção fazem com que este seja, no momento atual, o único método que permite a indexação de quantidades verdadeiramente significativas de recursos disponíveis na Web. A existência deste tipo de conteúdo possibilita, por outro lado, a identificação de comunidades e de nichos de interesses – é o efeito cauda longa –, e pode servir de base para a definição de um sistema de recomendação e formas específicas de pesquisa e navegação. Por último, o conjunto das palavras-chave pode servir para o desenvolvimento e manutenção de vocabulários controlados (PETERS, 2009, 212-218).

As desvantagens podem ser sintetizadas, por um lado, na ausência de controlo vocabular, e, por outro, nas formas de atribuição que misturam diferentes níveis de representação (generalidade vs. especificidade), diferentes tipos de palavras-chave (desde palavras-chave que representam o conteúdo até palavras-chave de tarefa ou sentimentais), diferente granularidade na indexação do recurso com tendência para considerar apenas a totalidade (PETERS, 2009, 218-228). Estas desvantagens podem ser ultrapassadas basicamente de duas formas: educando o utilizador naquilo que alguns designam por “literacia das palavras-chave” ou melhorando retrospectivamente a ambiguidade, nomeadamente através da utilização de vocabulários controlados (PETERS, 2009, 235-247). No entanto, como sintetizam Guy e Tonkin *still, possibly the real problem with folksonomies is not their chaotic tags but that they are trying to serve two masters at once; the personal collection, and the collective collection* (citado por PETERS, 2009, 336).

A condição essencial para retirar vantagens das folksonomias em termos de recuperação é que uma massa crítica de conteúdos e utilizadores esteja presente (PETERS, 2009).

Por outro lado, várias abordagens podem ser postas em prática para implementar formas mais eficazes de utilizar as palavras-chave, nomeadamente através de diversos algoritmos para o cálculo do ranking dos resultados.

## CONTEÚDO GERADO PELOS UTILIZADORES E BIBLIOTECAS

A literatura que analisa as conceções e perceções das bibliotecas relativamente ao CGU fornece evidências que permitem afirmar que os profissionais têm vindo a evoluir desde atitudes de rejeição ou indiferença até à aceitação da importância do fenómeno e a sua integração no campo de trabalho das bibliotecas.

Em 2007, uma investigação conduzida pela OCLC revelava que os responsáveis norte-americanos pelas bibliotecas consideravam claramente que as redes sociais eram um assunto com pouco interesse para estas (OCLC, 2007). Apesar destas considerações pouco favoráveis, tal não impediu que as bibliotecas comessem a utilizar estas plataformas e a encarar o CGU nos diversos âmbitos das suas ações.

A situação parece ser, em 2010, claramente diversa, levando mesmo alguns autores a afirmar que *it's critical for twenty-first-century libraries to embrace the opportunities that user-contributed content offers, for they can give us more than we could ever create ourselves* (NEIBURGER, 2010, 23). Vários factos indicam a assunção da importância do CGU pelas bibliotecas. Do lado das bibliotecas nacionais verifica-se uma preocupação pela recolha e preservação deste tipo de conteúdos. Por exemplo, a British Library define, na sua visão estratégica para 2020, ser seu objetivo “*collect, store and preserve user-generated content that provides insight into 21<sup>st</sup> century life, such as personal digital archives, institutional repositories, blogs, wikis and new forms of content that may emerge.*” (BL, 2010, 7).

Em dezembro de 2010, a Biblioteca do Congresso anunciava o início da recolha e preservação do resultado da participação nas redes sociais dos membros do Congresso Norte-Americano (LOC, 2010c). Pouco meses antes, a 15 de abril, a mesma biblioteca protagonizava um acontecimento que, pelo seu ineditismo, chamou a atenção dos media, mas que revela sobretudo uma nova forma de encarar o conteúdo gerado pelos utilizadores: a doação, pela empresa Twitter, de todos os tweets públicos desde 2006. James Billington, diretor da Biblioteca do Congresso, justificava esta opção, destacando a importância do conteúdo informativo para a compreensão atual e futura das sociedades (LOC, 2010b).

Outros indicadores revelam igualmente esta mudança de atitude, nomeadamente a inclusão da participação dos utilizadores nos catálogos através de palavras-chave ou comentários, particularmente posta em prática pelas bibliotecas públicas, ou ainda a divulgação de coleções em plataformas de redes sociais e a reutilização do CGU gerado nesses contextos.

Como seria de esperar, nem esta mudança de atitude significa uma adesão sem questionamento, nem as visões mais negativistas sobre CGU deixaram de estar presentes.

Considere-se porém uma ou outra perspectiva, o papel das bibliotecas relativamente ao CGU tem também vindo a ser analisado do ponto de vista, por um lado da intermediação na seleção e avaliação da informação, e, por outro, do papel destas organizações em diminuir a fratura digital através da promoção de competências e saberes no domínio da literacia da informação (NEWMAN, 2008).

No entanto, o papel destas organizações está ainda longe de ser claramente compreendido e definido, surgindo várias questões que passam pela adaptação dos serviços e eventualmente dos mecanismos de recuperação da informação a este tipo de utilizadores/consumidores e, por último, pela função mais global da biblioteca como recurso para os novos criadores. Como afirma Trosow, esta última questão põe-se particularmente nas bibliotecas públicas e pode ser formulada da seguinte forma: *to what extent should public libraries undertake to act as a resources for patrons interested in developing UGC, what demands would these services place on institutional resources, and how could these be supported?* (TROSOW, 2010, 45).

### Uma coutada que se abre: metainformação e catálogos

O catálogo 2.0 ou catálogo social ou ainda o catálogo de nova geração constitui um novo modelo de catálogo que se traduz, por um lado, na reformulação das lógicas e formas de acessibilidade tradicionais, aspetos que caem fora do âmbito deste artigo. No entanto, este conceito encerra uma vertente social, que se traduz na participação dos utilizadores, nomeadamente através da atribuição de palavras-chave. Ao abrir o catálogo a este tipo de participação levantam-se questões relevantes que as bibliotecas devem considerar de forma a entender melhor as motivações, o processo e os resultados e, desta forma, agir adequadamente perante esta realidade. Que vantagens e desvantagens pode trazer este conteúdo gerado por utilizadores para o catálogo, nomeadamente qual o seu papel na melhoria e enriquecimento da experiência de acesso e utilização da informação pelos utilizadores? Substituirão as palavras-chave atribuídas as tradicionais linguagens de classificação e indexação utilizadas pelas bibliotecas? Poderão, ao contrário, coexistir os dois tipos de linguagens e, nesse caso, como se harmonizam? De que forma as palavras-chave dos utilizadores finais contribuem para filtrar a informação para outros e podem ser utilizadas por estes para concretizar as tarefas de descrição e recuperação da informação?

Os estudos sobre a utilização de palavras-chave atribuídas por utilizadores e das folksonomias no contexto dos produtos biblioteconómicos tais como sítios Web, mas com mais incidência sobre os catálogos, abordam, em primeiro lugar, a questão da sua validade intrínseca, destacando as respetivas vantagens e desvantagens

e, numa outra perspectiva, a sua comparação com as linguagens de indexação utilizadas tradicionalmente pelas bibliotecas.

A adoção de palavras-chave pelos catálogos apresenta, segundo Spiteri, aproximando-se das vantagens assinaladas por Peters (ver ponto 2.2.), uma mais-valia na medida em que permite ao utilizador:

- a) Organizar o seu espaço informativo individual;
- b) Suplementar os vocabulários controlados, contribuindo para ultrapassar, por um lado, a distância entre o termo controlado e a linguagem natural mais próxima dos utilizadores, e, por outro, uma certa dificuldade de atualização das taxonomias. A perspectiva da autora não é, portanto, a da substituição, mas sim a da complementaridade, o que a leva a afirmar *LCSH should continue to be used for searching purposes, and it could certainly be used to organize personal information spaces if the vocabulary meets the users' needs, but folksonomies would allow users to complement LCSH in their personal information spaces* (SPITERI, 2006, 76);
- c) Criar comunidades de interesse, através da partilha de palavras-chave publicamente.

Apesar de identificar, por outro lado, as desvantagens que se traduzem nos conhecidos problemas de utilização da linguagem natural, tais como ambiguidade, polissemia, sinonímia e a variabilidade generalidade/especificidade na atribuição do assunto, Spiteri, bem como Fichter (FICHTER, 2006 appud ROLLA, 2009), sugerem que os utilizadores estarão disponíveis para tolerar estes problemas na medida em que o esforço criativo envolvido é menor.

Esta abordagem mais conceptual tem vindo a ser complementada pela comparação entre as palavras-chave dos utilizadores e as normas ou instrumentos de organização da informação das bibliotecas em ordem a analisar semelhanças e diferenças e a discutir a eventual complementaridade entre as folksonomias e os vocabulários controlados no contexto dos catálogos.

Spiteri faz o exercício de comparar as palavras-chave atribuídas em Delicious, Furl e Technorati com as diretrizes da NISO para a construção de tesouros e conclui que as primeiras seguem de perto estas últimas no que respeita à estrutura dos termos, especificamente no tipo de conceitos expressos pelas palavras-chave, na predominância dos termos simples, de substantivos, no uso de ortografia reconhecida e maioritariamente de caracteres alfabéticos. Os problemas revelam-se na utilização inconsistente do singular e do plural, na ambiguidade como resultado do fenómeno da homografia e da utilização desqualificada de abreviaturas e acrónimos. No entanto, a percentagem reduzida de palavras-chave ambíguas (menos de um quarto) diminui a incidência do problema. Estes resultados levam a autora a concluir que *the structure of tags in all three sites is well within the standards established and recognized for the construction of controlled vocabularies* (SPITERI, 2007).

A comparação com instrumentos específicos de indexação, nomeadamente as LCSH (Library of Congress Subject Headings), foi posta em prática por vários autores

(WETTERSTROM, 2008; ROLLA, 2009; LAWSON, 2009; LU, 2010) que têm vindo a conduzir investigações utilizando o conteúdo atribuído pelos utilizadores em várias plataformas, mas sobretudo em LibraryThing (LT) e comparando-o com os termos atribuídos por profissionais.

O estudo mais recente que compara as palavras-chave dos utilizadores em LT e os termos atribuídos por bibliotecários usando a LCSH, numa abordagem quantitativa, para um mesmo conjunto de livros (8.562) (LU, 2010) quer ao nível de todo o conjunto quer ao nível de cada livro individual conclui, em primeiro lugar e não surpreendentemente, que o número de palavras-chave atribuídas é largamente superior ao dos profissionais. A comparação dos dois conjuntos permite concluir que apenas 2.2% das palavras-chave está igualmente presente na LCSH, o que parece indicar a utilização de um diferente vocabulário, caracterizado por uma maioria de termos simples nas palavras-chave e a existência de palavras-chave não descritivas do conteúdo da obra. Este tipo de palavras-chave tem sido analisado, como já foi referido, por várias investigações que as categorizam como palavras-chave afetivas e palavras-chave de tempo e tarefa, demonstrando esta utilização que os participantes as atribuem também com objetivos de gestão da coleção de recursos e vêem este processo de forma holística relacionada consigo próprio e com o seu trabalho (LU, 2010, 10). No entanto, os termos coincidentes representam 50,1% dos descritores utilizados usando a LCSH e verifica-se que estas palavras-chave são utilizadas em média mais frequentemente pelos utilizadores.

Considerando a atribuição de palavras-chave e descritores da LCSH ao mesmo livro, verifica-se que utilizadores e especialistas concordam em, pelo menos, um termo para descrever o assunto. No entanto, alguns termos são utilizados com um sentido diferente por estes dois grupos, já que são aplicados, pelos utilizadores, para representar o assunto de diferentes obras.

No que diz respeito à utilização de qualificadores geográficos e cronológicos, verifica-se uma baixa representatividade dos últimos nas palavras-chave, ao contrário dos primeiros, o que pode indicar uma probabilidade de concordância entre utilizadores e especialistas no que diz respeito a representação de conceitos geográficos.

O número de palavras-chave em LT por cada obra parece seguir a Lei de Poder, o que se fica a dever ao facto de o número de palavras-chave atribuídas em cada livro refletir, até um determinado ponto, a popularidade da obra. Consideradas apenas as palavras-chave únicas verifica-se uma distribuição mais uniforme, com uma atribuição média de 7 a 8 palavras-chave por livro.

Em síntese, este estudo alinha com outros resultados que concluem pela complementaridade entre as duas abordagens à representação do conteúdo, proporcionando as palavras-chave um conjunto de termos mais próximos da linguagem dos utilizadores melhorando, por isso, o processo de descoberta e que podem servir como, por um lado, fonte para o desenvolvimento

dos vocabulários controlados e por outro como oportunidade para as bibliotecas melhor compreenderem as necessidades e interesses de informação dos utilizadores. Um obstáculo que este estudo também identifica diz respeito à inadequação das palavras-chave atribuídas com propósitos não descritivos do conteúdo.

Se os estudos que temos vindo a referir são úteis para abalar o mito da desadequação da participação dos utilizadores no contexto das formas de organização tradicionais das bibliotecas e para definir, pelo menos, uma primeira aproximação ao uso destes conteúdos, não têm em conta, por outro lado, o contexto em que esta participação se dá, nem a eventual especificidade que serviços deste tipo deveriam ter no contexto, ou seja, nas bibliotecas. Furner é o único autor a tentar uma caracterização mais alargada. Começando por identificar vários critérios possíveis para caracterizar estes serviços, sugere que os mais adequados seriam: as funcionalidades de atribuição de palavras-chave; as características dos serviços de pesquisa definidos a partir destes conteúdos; os objetivos do serviço e, finalmente, as motivações dos possíveis utilizadores (FURNER, 2007).

Em termos de soluções de implementação, alguma literatura, embora ainda pouco desenvolvida, tem sugerido formas de aplicação das palavras-chave atribuídas pelos utilizadores. Hayman e Lothian descrevem, a partir do caso do serviço Education Networked Australia, um modelo que designam *Taxonomy – Direct Folksonomy* e cujo objectivo é o de capitalizar a contribuição da comunidade para a gestão dos recursos e da informação. Neste modelo, uma taxonomia do sector educativo sugere termos aos utilizadores e estes podem igualmente sugerir novas palavras. Por seu lado, a folksonomia alimenta a taxonomia mostrando falhas de cobertura temática e ajudando os profissionais a monitorizar a utilização de novos termos para melhorar e desenvolver a taxonomia. Como afirmam os autores *this tagged catalog is an open catalog, a customized, user-centered catalog. It is library science at its best* (LU, 2010, 6).

Outros autores sugerem a utilização de conteúdo gerado pelos utilizadores já existente noutras plataformas, como em LT, dada a sua semelhança com um catálogo. Por exemplo, Pera e outros propõem um catálogo exclusivamente baseado, no que à representação de conteúdo diz respeito, em palavras-chave atribuídas pelos utilizadores em LT. Avaliações da performance deste sistema demonstram, segundo os autores, que as pesquisas com zero resultados descem significativamente e que se verifica uma melhoria na precisão, mantendo um tempo aceitável de resposta. Do ponto de vista das bibliotecas, a Biblioteca do Congresso dos EUA parece ter sido uma das primeiras a discutir a inclusão do conteúdo gerado pelos utilizadores nos catálogos. No contexto de uma reflexão mais vasta sobre o futuro do controlo bibliográfico, o Grupo de Trabalho responsável elabora um conjunto extenso de recomendações. No que diz respeito ao conteúdo gerado pelos utilizadores, estas recomendações estabelecem claramente a integração destes na produção

da informação bibliográfica, sugerindo uma forma de implementação que a distinga da informação especializada, que ajude o utilizador na atribuição de palavras, e que permita conhecer os autores dessa informação, sem pôr em causa a sua privacidade (WGFBC, 2008).

No mesmo ano, a Biblioteca do Congresso responde a este relatório, afirmando suportar as recomendações quanto ao conteúdo gerado por utilizadores, embora a justificação para apoiar a primeira recomendação se revele mais preocupada com a preservação da integridade da informação bibliográfica do que com o conteúdo gerado pelos utilizadores. Todas as dúvidas se esclarecem quando se lê a este propósito: *In general, LC feels that the library community has higher priorities than this in seeking enhancements to ILS systems* (MARCUM, 2008, 55). Parece, assim, existir por parte da Biblioteca do Congresso uma aceitação da possibilidade de intervenção dos utilizadores no universo da informação bibliográfica, mas alguma resistência em termos da sua implementação, nomeadamente no que diz respeito a uma solução de integração dessa participação no ambiente tradicional dos sistemas de gestão biblioteconómicos (LOC, 2010a).

Algumas bibliotecas têm vindo efetivamente a implementar esta possibilidade de os utilizadores atribuírem palavras-chave no contexto dos instrumentos de recuperação de informação já existentes, fundamentalmente de duas formas: desenvolvendo soluções locais que contam com a participação exclusiva dos seus utilizadores ou integrando conteúdos existentes em outras plataformas no seu catálogo. A título de exemplo refira-se o produto BiblioCommons<sup>1</sup>, especialmente desenvolvido a pensar em bibliotecas públicas, que se configura num sistema de pesquisa e descoberta de informação bibliográfica que põe no centro os aspetos da participação e socialização dos utilizadores (ODER, 2008; BREEDING, 2010). Estes têm à sua disposição funcionalidades como comentar, classificar, atribuir palavras-chave ou elaborar listas de sugestões. Toda a informação gerada pela utilização destas possibilidades está disponível aos outros utilizadores com a vantagem de identificação do produtor, o que permite o estabelecimento de conexões entre utilizadores. Esta possibilidade encontra-se expandida na medida em que todas as bibliotecas que usam este sistema podem partilhar a informação.

No modelo de aproveitamento de folksonomias já existentes, o exemplo de LTFL (LibraryThing for Libraries) é especialmente relevante neste contexto já que se trata de uma plataforma de catalogação social (LEITÃO, 2010a) na qual os utilizadores classificam e comentam as suas leituras e que desenvolveu este serviço especialmente a pensar nas bibliotecas. Através de uma subscrição deste serviço, as bibliotecas podem importar para os seus catálogos as palavras chave dos utilizadores de LT, bem como obter informação gerada pelo sistema de recomendação da plataforma,

nomeadamente Livros e Palavras Chave relacionadas de acordo com vários critérios (LIBRARYTHING). Atualmente, 238 bibliotecas em todo o mundo, maioritariamente originárias dos EUA, usam os serviços de LibraryThing for Libraries (LIBRARYTHING, 2010).

No âmbito do que podemos designar por conteúdos digitais, algumas instituições têm experimentado abri-los à participação dos utilizadores, quer implementando estas funcionalidades no ambiente local de publicação digital, quer publicando esses conteúdos em plataformas Web 2.0 onde as potencialidades de intervenção dos utilizadores se apresentam relevantes.

De entre os vários exemplos possíveis de identificar na primeira modalidade, o caso da coleção patrimonial de jornais disponibilizados pela Biblioteca Nacional da Austrália, quer porque é um projeto inovador, quer porque permite aos utilizadores várias formas de intervenção – como atribuição de palavras-chave, comentários e correção de OCR (Optical Character Recognition) – é particularmente relevante.

Ao final do primeiro ano (2008-2009) e com mais de 5 milhões de artigos disponibilizados, um estudo conclui pelo sucesso da iniciativa na medida em que a opção de atribuir palavras-chave foi muito utilizada, os termos atribuídos contribuíram para aumentar a qualidade dos dados e foram úteis para outros utilizadores e a taxa de incorreções foi reduzida (HOLLEY, 2010).

Na segunda modalidade de disponibilização de conteúdos referida, o projeto COMMONS<sup>2</sup> no âmbito da plataforma FLICKR, da iniciativa da Biblioteca do Congresso, constitui um exemplo relevante, quer por ser um projeto particularmente pensado para a disponibilização de coleções fotográficas de bibliotecas, arquivos e museus, quer porque um dos seus objetivos é exatamente o de incentivar o contributo dos utilizadores para a identificação e descrição dessas coleções (LEITÃO, 2010a).

O estudo de Vaughan, o único que aborda o projeto na sua globalidade, e inquire todas as instituições participantes conclui relativamente ao conteúdo gerado pelos utilizadores que:

- a) aproximadamente 66% da coleção de fotografias de cada membro recebeu, pelo menos, uma palavra-chave;
- b) cerca de 46% da coleção de fotografias de cada membro recebeu, pelo menos, um comentário (VAUGHAN, 2010).

Outros estudos sobre o mesmo projeto têm vindo a analisar de forma mais aprofundada as diversas formas de participação dos utilizadores e recorrendo a abordagens mais qualitativas do que quantitativas, chegam a resultados que permitem compreender em maior profundidade o fenómeno (LEITÃO, 2010b, STIVILIA e JORGENSEN, 2010)

1 <http://www.bibliocommons.com/>

2 <http://www.flickr.com/commons/>

Stivilia e Jorgensen (2010), que analisam a galeria da Biblioteca do Congresso, concluem que as atividades que os utilizadores desenvolvem a propósito das fotografias, sobretudo através da atividade de comentar, podem ser categorizadas em sete tipos, sendo a mais frequente a que designam por resolução da ambiguidade e incerteza relativamente ao conteúdo das fotos, identificando pessoas, objetos, eventos locais e datas ou compreendendo o conteúdo e contexto genérico da fotografia. Estas atividades parecem estar, muitas vezes, relacionadas entre si, umas desencadeando outras. Por exemplo, uma das formas mais utilizadas para determinar os componentes do conteúdo das fotos é a ligação com recursos internos à plataforma (outras fotos) ou externos (enciclopédias, livros, páginas web, etc.). Por outro lado, os participantes são particularmente ativos na identificação de problemas com a metainformação sobre as fotografias.

A qualidade da folksonomia é analisada quer do ponto de vista intrínseco quer na relação com instrumentos de organização da informação, especificamente o TGM (Thesaurus of Graphic Materials) e a LCSH, revelando alguma coincidência mais frequente no caso da LCSH. Os termos não coincidentes dizem respeito a nomes próprios e à descrição da realidade através de um maior número de substantivos básicos. Desta análise, as autoras retiram algumas conclusões mais relevantes:

- a) A importância de criar oportunidade e apoiar este tipo de actividades do utilizador, e o papel que as bibliotecas, arquivos e museus podem ter neste contexto, e recolher conhecimento a partir delas;
- b) A eventual adequação dos instrumentos de organização da informação usados pelas bibliotecas como apoio às atividades de criação e avaliação de metainformação pelos utilizadores;
- c) A folksonomia gerada pelos utilizadores no Flickr pode ser uma boa fonte em termos de substantivos básicos e nomes de entidades quer para o TGM quer para a LCSH (STVILIA, 2010).

Apesar das já referidas resistências da Biblioteca do Congresso na incorporação direta da participação dos utilizadores no seu catálogo, esta tem vindo a acrescentar conteúdo aos registos bibliográficos das fotografias a partir dos contributos dos utilizadores na plataforma (SPRINGER, 2008; LOC, 2010).

Numa tentativa de compreender de forma mais abrangente o fenómeno, quer do ponto de vista das práticas quer das conceções dos profissionais, alargando o campo de análise, para além das bibliotecas, aos arquivos e museus, a OCLC e o Research Libraries Group desenvolveram um estudo (SMITH-YOSHIMURA, 2010), entre 2009-2010, que encara esta questão não tanto do ponto de vista da participação das bibliotecas nas plataformas das redes sociais, nem particularmente dos catálogos, mas sim dos sítios Web das bibliotecas, cuja análise revelou, em primeiro lugar que, a questão do tamanho é relevante, identificando a dificuldade de atingir a massa crítica necessária de contribuições. Um outro aspeto que parece influenciar

o desenvolvimento da participação é a moderação: sítios web com maior nível de moderação atraem menos participações.

As formas de participação mais populares são, em primeiro lugar, os comentários e em seguida a atribuição de palavras chave, que parecem ser mais úteis quando não existe outro tipo de metainformação, ou quando as palavras chave podem ser agregadas através de várias coleções. No entanto, verifica-se que mais de metade das contribuições dos utilizadores enriquecem, de facto, a metainformação já existente. A construção de comunidade, através da possibilidade de avaliar a autoria das contribuições, é a característica menos presente.

Do ponto de vista das conceções dos gestores destes sítios web conclui-se que:

- a) Os principais objetivos são: aumentar o tráfego para expor o conteúdo do sítio e construir comunidades de utilizadores;
  - b) As principais formas de possibilitar a participação dos utilizadores são: comentários e palavras chave;
  - c) Apenas metade dos respondentes refere que tornam visíveis as palavras chave dos utilizadores. Um terço combina as palavras chave dos utilizadores com termos controlados;
  - d) A maioria dos respondentes indexa os metadados sociais e mais de metade corrige esses conteúdos. No entanto, *a minority incorporates metadata into their own description workflows and incorporates user-contributed content into their own sites* (SMITH-YOSHIMURA, 2010, 3)
  - e) A maioria dos sítios web modera as contribuições dos utilizadores e metade edita regularmente o conteúdo antes de o disponibilizar. No entanto, fenómenos como spam e comportamento abusivo dos utilizadores são pouco frequentes e facilmente geríveis;
  - f) A maioria destes casos tem definido políticas relativamente ao comportamento dos utilizadores, direitos de edição e remoção de conteúdos e salvaguarda da participação destes.
- A abrangência e o nível de especificidade destas políticas é variável, mas pode concluir-se que estas instituições *are making efforts to maintain a safe environment for users, with particular attention to under-aged users, and upholding professional ethics and laws to provide equal access and protect intellectual property rights* (SMITH-YOSHIMURA, 2010, 4);
- g) Do ponto de vista da avaliação, a maioria dos respondentes considera que os seus sítios web obtém sucesso, sendo esse sucesso avaliado sobretudo pela capacidade para envolver as audiências já existentes ou novas, e mais pela qualidade do que pela quantidade.

A medição do sucesso destas iniciativas, quer dizer a sua avaliação, é recomendada definindo a autora um conjunto de medidas de tipo quantitativo e um outro conjunto designado por medidas subjetivas que apontam para duas áreas: avaliação do impacto

dos metadados sociais para a melhoria da qualidade da metainformação e para um melhor entendimento do recurso e seu contexto, e as referências ao sítio web nas redes sociais na web ou fora dela. Este conjunto de métricas, que representam uma tentativa de ultrapassar o mero nível quantitativo, não configuram exatamente uma avaliação de tipo qualitativo já que, embora impossíveis de quantificar num padrão universalizante, apontam claramente para um resultado numérico. Este tipo de medidas quantitativas ignoram, no entanto, quase completamente as formas de interação entre utilizadores, o que parece traduzir, apesar do teor de recomendações anteriores, uma visão excessivamente centrada na organização. A adoção de qualquer uma destas métricas ou outras é, como reconhece a autora, dependente dos objetivos e da audiência.

Estes sistemas baseados ou que incorporam a participação dos utilizadores podem ser avaliados ainda do ponto de vista da recuperação da informação. No entanto, como assinala Furner, estamos ainda num momento onde *remains far from clear that such a directed evaluation – focusing on retrieval effectiveness as the most important criterion against which tagging services should be judged – would be appropriate* (FURNER, 2007, 9).

A possibilidade de utilizar plataformas de redes sociais em vez de sítios web próprios é igualmente considerada, sendo definidos os prós e contras de uma opção deste tipo, que constituem uma identificação relativamente adequada dos aspetos positivos e negativos, embora considere apenas duas das variáveis deste processo: a organização e os seus conteúdos.

Os aspectos positivos referidos são:

- a) Aumento da visibilidade das coleções em plataformas de redes sociais onde a comunidade que a organização pretende servir já é ativa;
- b) A possibilidade de agregar conteúdos com os de outras organizações permite economias de escala;
- c) Aproveitamento de funcionalidades de tipo social já existentes;
- d) Familiaridade dos utilizadores nestas plataformas;
- e) Rapidez de implementação;
- f) Baixos custos em termos de conhecimento exigido para operar na plataforma.

Os aspetos negativos considerados, passam por:

- a) Risco de confiar, no longo prazo, num serviço externo;
- b) Impossibilidade de controlar a forma como os recursos são apresentados;
- c) Dependência da alteração de políticas de utilização nas plataformas;
- d) Necessidade de desenvolver um mecanismo de reutilização da metainformação social nos produtos específicos das organizações, por exemplo, os catálogos das bibliotecas;
- e) Possibilidade de problemas de copyright e privacidade relativamente aos conteúdos disponibilizados pela organização.

### Serviços e produtos de informação em cooperação

Motivar os utilizadores e criar oportunidades para a sua participação através da produção de conteúdos pode ser capitalizado pelas bibliotecas das mais variadas formas, para além do campo específico da informação bibliográfica. A criação colaborativa de produtos de informação constitui, sem dúvida, uma das vias através das quais a participação dos utilizadores pode resultar em novos conteúdos informativos.

Mais do que os blogues ou as plataformas típicas de redes sociais, a verdadeira ferramenta para a produção colaborativa de conteúdos mais estruturados são as Wikis, donde o interesse em analisar este tipo de ferramentas e os usos que as bibliotecas lhe têm dado nos últimos anos.

Uma Wiki é um sistema de gestão de conteúdos, que permite a todos (ou apenas aos que sejam autorizados) desenvolver colaborativamente qualquer projeto. Trata-se, de facto, de um sítio Web composto de ficheiros e documentos inter-relacionados, sendo acessíveis e editáveis através de um navegador Web. Em teoria, todos os membros de uma dada comunidade podem adicionar conteúdo ou editar conteúdos de outros (KOBBLAS, 2006; PRESSELY, 2010).

Enquanto solução para criação e disponibilização de informação criada, em princípio, por uma comunidade, as wikis apresentam vários aspetos positivos, mas são também objeto de várias críticas. Passamos brevemente em revista as duas perspetivas.

Em termos de vantagens podem elencar-se as seguintes:

1. Fácil utilização;
2. Baseado na plataforma Web, o que significa que não há necessidade de descarregar qualquer aplicação;
3. Qualquer membro da comunidade pode contribuir;
4. É possível controlar as várias versões de um conteúdo;
5. Flexibilidade e escalabilidade;
6. Facilidade de gestão, dependendo do nível de abertura à comunidade.

As principais críticas apontadas são, genericamente:

1. A facilidade em editar uma qualquer entrada, pode conduzir a alterações ruinosas num texto original. Como afirma Koblas, esta constitui a principal objeção, traduzível na asserção de que *if anybody can edit my text, then anybody can ruin my text*. (KOBBLAS, 2006, 18);
2. A menos que o gestor da wiki ou a comunidade entendam ir fechando “entradas”, o conteúdo terá sempre a natureza de *work in progress*, podendo nunca o leitor encontrar uma versão final de um conteúdo;
3. Quanto maiores forem as permissões de edição, alteração, criação, mais exigências de gestão tem uma wiki, sob pena de o resultado começar a apresentar-se caótico. A título de exemplo refira-se a possibilidade de qualquer utilizador registado poder

adicionar uma página; uma vez esta operação realizada, o gestor da wiki deve assegurar-se que ela se encontra corretamente posicionada na estrutura e que o seu conteúdo é pesquisável;

5. A questão da propriedade intelectual dos conteúdos, sobretudo se utilizados os critérios clássicos de definição de propriedade intelectual.

Como se pode verificar, as críticas enunciadas estão maioritariamente relacionadas com um dos aspetos centrais que caracterizam uma wiki e que constituem também a sua razão de ser na perspetiva dos mais entusiastas: a edição colaborativa, que permite reunir os contributos de todos e assim criar conhecimento que facilmente pode ser partilhado. No entanto, com as possibilidades dadas pelas diversas aplicações que permitem criar wikis, estes aspetos podem ser operacionalmente ultrapassados. É possível definir uma wiki onde, por exemplo, todos podem ler, mas só alguns podem editar e acrescentar conteúdos; é possível definir uma wiki onde todos podem ler e editar, mas as alterações estão sujeitas à validação do administrador, etc. Numa versão, digamos, mais restritiva de wiki, ganha-se em controlo, o que assegurará maior qualidade dos conteúdos, mais estabilidade e será menos exigente em termos de gestão; mas perde-se em participação, em troca de informação e conhecimento. Em síntese, como afirma Farkas, *wikis aren't for everyone. If control is a major issue with the site you're developing, then a wiki might not be right for your project* (FARKAS: 2007, 96)

As bibliotecas têm vindo a utilizar esta ferramenta de várias formas possíveis, das quais se salientam as seguintes por mais diretamente relacionadas com o objecto deste trabalho:

- a) Como forma de construir colaborativamente conteúdos sobre as mais diversas temáticas, desde a história local até ao aconselhamento de leitura, passando por conteúdos de informação à comunidade;
- b) Como forma de disponibilizar informação tematicamente selecionada pela biblioteca: um guia de referências de informação; um guia de conteúdos, etc.

Na segunda categoria, veja-se o exemplo de uma wiki que se afirma como um instrumento de referência. Trata-se da BizWiki, especializada em informação económica, (mantida pelas bibliotecas universitárias de Ohio), cuja intervenção na produção de conteúdos é sobretudo dos profissionais da biblioteca, já que a participação de terceiros é submetida a aprovação (BIZWIKI). Um exemplo semelhante é o que é posto em prática pela biblioteca da Universidade de Huddersfield (UK) através da sua *Electronic Resources Wiki*<sup>3</sup>.

As bibliotecas públicas têm vindo a utilizar estas ferramentas para a criação de vários produtos de informação, nomeadamente nas seguintes áreas:

- a) Informação à comunidade, como é o caso de *LoundonPedia*<sup>4</sup>, uma wiki

colaborativa gerida pela biblioteca pública do Condado de Loudon, EUA;

b) Aconselhamento de leitura, como é o caso da wiki colaborativa *JMRL reads: a wiki for sharing information about books for readers of all ages*<sup>5</sup>, gerida pela biblioteca pública regional Jefferson Madison, dos EUA;

c) História local, como é o caso de *Wagga Wagga Local History*<sup>6</sup> da Biblioteca Pública da cidade de Wagga Wagga (Austrália) e de *Our Brant* da Biblioteca Pública do Condado de Brant (Austrália). Esta última apresenta uma abordagem relativamente inovadora ao conceito de história local que põe o acento tónico na recolha de conteúdos relacionados com a vivência individual dos cidadãos na localidade. Assim, os utilizadores são motivados à participação partilhando conteúdos sobre *memories of growing up, [...] places and people you knew* (COUNTY OF BRANT PUBLIC LIBRARY).

No âmbito da história local merece ainda referência o caso da wiki de História Local Norueguesa<sup>7</sup> de âmbito nacional, gerido pelo Norwegian Institute of Local History (SVEUM, 2010), que conta com a participação de historiadores, bibliotecários e arquivistas de várias instituições, mas cujo objetivo não é substituir-se a outros recursos de informação criados por bibliotecas e arquivos, mas sim o de suscitar a produção/divulgação de *unique material and especially user generated materials and memorabilia, linked to places and local events, irrespective of format* (SVEUM, 2010, 239).

Todos os exemplos referidos, apesar de abertos à colaboração de todos, implementam diversas formas de controlo de qualidade dos conteúdos, bem como formas de garantir que aspetos legais ligados aos direitos de autor e direitos conexos são respeitados.

A literatura é claramente omissa na análise destes casos de wikis implementadas por bibliotecas, impedindo por isso a compreensão de alguns problemas que se levantam na gestão destas plataformas, nomeadamente: quantidade e qualidade das participações, gestão de problemas como spam ou conteúdos inapropriados, ou ainda o impacto em termos de utilização ou na relação dos indivíduos com a biblioteca.

### Recolha, organização e preservação de CGU

As questões da recolha, organização e preservação de CGU relacionados com bibliotecas estão praticamente ausentes da literatura. Estas questões põem-se de forma diversa, em primeiro lugar, ao nível do contexto em que o utilizador participa. Na situação em que esta participação é integrada nos produtos de informação detidos pela biblioteca, pode considerar-se que esses conteúdos serão preservados e organizados dentro das lógicas que presidem ao funcionamento desses sistemas de informação. Um dos principais problemas que aqui se levanta é o da seleção dos conteúdos

3 [http://library.hud.ac.uk/wiki/Main\\_Page](http://library.hud.ac.uk/wiki/Main_Page)

4 <http://www.loundonpedia.org/w/page/19189392/FrontPage>

5 [http://hera.jmrl.org/wiki/Main\\_Page](http://hera.jmrl.org/wiki/Main_Page)

6 <http://waggalocalhistory.wetpaint.com/>

7 <http://lokalhistoriewiki.no/index.php/lokalhistoriewiki.no:Hovedside>

que vale a pena manter e preservar. As concepções e os critérios que as bibliotecas têm vindo a criar e definir para a seleção de informação com vista a organizar as suas coleções dificilmente se aplicam a este caso e não existe ainda suficiente investigação, reflexão e prática para poder surgir uma alternativa adequada.

A complexidade destes problemas aumenta quando se trata de serviços desenvolvidos com base em plataformas externas à biblioteca. Se, no que diz respeito à organização e recuperação da informação, as bibliotecas devem conformar-se basicamente com as lógicas, processos e funcionalidades das plataformas onde interagem com os utilizadores, muito pode ser feito em dois aspetos: a exploração adequada das funcionalidades de organização e recuperação da informação disponíveis na plataforma, a reutilização dos conteúdos em outros ambientes de informação, particularmente os que são da responsabilidade das bibliotecas.

A preservação dos conteúdos gerados pelos utilizadores levanta, por outro lado, múltiplos problemas, longe de estarem suficientemente investigados e discutidos. Do ponto de vista das bibliotecas cujo objetivo é a preservação da memória do editado e a sua acessibilidade às gerações futuras, as bibliotecas nacionais, a questão da recolha, acesso e preservação do CGU começou, como já foi referido, a ser equacionada. No entanto, não existem ainda casos com suficiente nível de implementação para se poder entender avaliar soluções e implicações de um processo desta natureza.

O caso com maior impacto neste domínio foi, como já referido, a doação dos tweets à Biblioteca do Congresso em 2010. Esta doação inclui todos os tweets públicos desde 2006 e a transferência da produção ao longo do tempo, com uma diferença de seis meses. O volume de informação atinge proporções verdadeiramente extraordinárias se pensarmos que de 2006 a 2010 foram produzidos 5TB.

O principal objetivo assumido pela biblioteca é o da preservação, e, neste sentido, a doação total exime-a de resolver o problema da seleção, assumindo como clara a dificuldade de, neste momento, disponibilizar uma solução de acesso, já que remete a resolução desta questão para posterior investigação com parceiros universitários (RAYMOND, 2010). Este acontecimento gerou uma onda de comentários que levantam algumas questões pertinentes, nomeadamente a da privacidade e do armazenamento da totalidade da produção, sem qualquer seleção, circunstância que configura uma novidade relativamente às opções que bibliotecas e arquivos tomaram historicamente quanto à preservação da memória. Como se verifica, este acontecimento, em muitos sentidos exemplar de um certo papel das bibliotecas quanto ao CGU, deixa ainda muitas questões em aberto e, como afirma, em entrevista, José Afonso Furtado, “a real importância da transferência do arquivo do Twitter para a Biblioteca do Congresso dependerá em grande medida das respostas que o tempo der a estas questões, particularmente as que concernem ao *copyright* e direito à vida privada. Delas se poderá concluir, do mesmo modo, o acerto de iniciativas semelhantes em relação a outras ferramentas da Web 2.0” (QUERIDO, 2010).

### Gestão da participação e dos conteúdos

A gestão da participação dos utilizadores e do seu resultado, os conteúdos, levanta várias questões, das quais se destacam como mais relevantes as seguintes: suscitar e manter a participação, a qualidade dos conteúdos, a privacidade, conteúdo inapropriado e spam.

A resolução destas questões não deve ser desenquadrada de uma estratégia mais global para a participação da biblioteca na web social, visto que só uma estratégia permite dar um sentido global à intervenção da organização, definir os objetivos e o caminho a seguir; mas também porque como afirma Smith-Yoshimura *we are approaching the end of the “wild est” of Web 2.0 when LAMs (Libraries, Archives and Museums) simply experimented with new features – throwing a lot of tools and services at the virtual wall to see what might stick. Now that we have some experience and data, we are collectively making data-driven decisions about launching, expanding, or ending our social media experiments* (SMITH-YOSHIMURA, 2010, 5).

A análise e definição de uma estratégia deste tipo caem, no entanto, fora do tema central deste estudo.

Suscitar e manter ativa a participação dos utilizadores, sobretudo através da produção de conteúdos, implica em primeiro lugar, uma atitude pró-ativa da biblioteca que, segundo alguns, se deve traduzir em:

- a) Definir com clareza porque razões se solicita o contributo, ou seja, esclarecer o utilizador sobre o objetivo que se espera atingir; o tipo de contribuição esperada e como vai ser utilizado;
- b) Definir diretrizes que elucidem sobre que tipo de conteúdo será considerado apropriado e o que será rejeitado;
- c) Criar um ambiente de fácil utilização, intuitivo, rápido e confiável;
- d) Tornar a atividade fácil e divertida;
- e) Aproveitar a existência de determinados eventos que se verifiquem na sociedade;
- f) Solicitar o registo dos utilizadores, o que pode ser, por um lado, desmotivador de comportamentos indesejados, e, por outro, funcionar como forma de reconhecimento público, embora também possa ter o risco de desmotivar a participação;
- g) Definir um ambiente favorável à comunicação e à construção de comunidades;
- h) Monitorizar as contribuições dos utilizadores. (SMITH-YOSHIMURA, 2010).

A questão da qualidade dos conteúdos pode ser perspetivada sob, pelo menos, dois pontos de vista: a sua adequação aos objetivos em causa e a sua qualidade intrínseca. No primeiro caso, os vários traços de uma atitude pró-ativa que já foram referidos ajudam a manter as contribuições focadas nos objetivos a atingir.

Do ponto de vista da qualidade intrínseca, e sem reeditar a problemática já tratada (cf. Ponto 1.5.), a investigação demonstra, em primeiro lugar, que as comunidades desenvolvem por si próprias ou aderem a regras de participação que contribuem para assegurar níveis mínimos de qualidade. O papel da biblioteca pode ser então

o de construir essas regras com a comunidade ou estar atenta à sua geração na dinâmica relacional dessa comunidade e contribuir para a sua posterior fixação, difusão e aprendizagem pelos novos contribuintes. Por outro lado, é necessário ter em conta que algumas plataformas, de forma e níveis diferentes, têm mecanismos que permitem o auto-controle da comunidade sobre a participação dos seus membros, bem como formas de distinguir os membros entre si. Um outro aspeto a ter em conta neste contexto, e que a investigação tem vindo também a revelar é que, dentro do grupo dos utilizadores que produzem conteúdos, existe um conjunto sempre reduzido de grandes produtores, pelo que, quer através da monitorização, quer através da formação, a biblioteca pode intervir no sentido de melhorar o resultado final. A este fenómeno deve igualmente associar-se a emergência de especialistas da comunidade, cuja autoridade reconhecida pelo grupo, pode contribuir para assegurar níveis mínimos de qualidade.

Uma das mais fortes tradições das bibliotecas é a de assegurar a privacidade dos utilizadores na relação com a instituição e na utilização das coleções, recursos e serviços. Esta tradição tem levado alguns profissionais a questionar a utilização das redes sociais pelas bibliotecas na medida em que estas implicam uma maior exposição dos indivíduos. No entanto, esta visão mais estrita das bibliotecas parece não encontrar um eco da mesma intensidade nos utilizadores, tendo a investigação demonstrado que estes se encontram mais disponíveis para partilhar conteúdos (OCLC, 2007). As bibliotecas devem então repensar a sua conceção de privacidade e estabelecer um novo equilíbrio entre a proteção da privacidade dos utilizadores e a oferta de novos serviços que implicam um maior envolvimento destes (CAHILL, 2009).

A necessidade de gerir estas diversas questões exige das bibliotecas a definição de vários mecanismos e processos, dos quais se destaca o estabelecimento de diretrizes ou políticas cujo importante contributo deve ser o de esclarecer e orientar o papel dos vários intervenientes nos serviços que implicam a geração e partilha de conteúdos dos utilizadores.

A investigação levada a cabo por Smith-Yoshimura e outros que analisa as diversas políticas postas em prática pelas bibliotecas cujos sítios Web disponibilizam funcionalidades que implicam a participação de utilizadores com conteúdos, conclui que essas políticas devem debruçar-se sobre os seguintes aspetos:

- a) Tipo de conteúdo e comportamento aceitável na comunidade;
- b) Diretrizes sobre a edição, modificação e adaptação dos conteúdos;
- c) Proteção da informação pessoal e da privacidade;
- d) Propriedade dos conteúdos (SMITH-YOSHIMURA, 2010).

No entanto, e considerando o ambiente fluído que caracteriza os diversos contextos onde ocorre a produção de CGU, Neiburger sugere um diferente enfoque destas políticas quando afirma: *viewed through this lens, your policies and procedures are not about prevention, but about recovery; detailing not what should and should*

*not happen, but how the organization will react not if, but when it does happen. Most policy is anxiety avoidance; good policy plots a course out of anxiety* (NEIBURGER, 2010, 23).

## CONCLUSÕES

A produção de conteúdos pelo internauta comum e a sua partilha em diversas plataformas na Web constitui um dos aspetos mais inovadores da Web 2.0, já que altera profundamente o paradigma tradicional de produção e consumo da informação.

Do ponto de vista dos conteúdos efetivamente produzidos, o CGU apresenta uma grande diversidade de tipologias em termos de media utilizados, uma diferente granularidade, desde conteúdos estruturados até micro-conteúdos e um diverso nível de qualidade. Estas várias tipologias podem traduzir-se na criação de uma obra original ou de uma obra derivada adaptando e remisturando conteúdos originais, o que leva alguns a criticar esta forma de produção que apenas explora as obras efetivamente originais. Aliás, na definição de conteúdo gerado por utilizadores parece estar implícita a ideia de falta de originalidade. No entanto, para alguns autores, não só este tipo de conteúdo derivado está alinhado com os direitos de autor do ponto de vista uso justo, como ele faz cada vez mais parte do fluxo cultural contemporâneo.

Um dos aspetos que claramente diferencia esta forma de produção de conteúdos, como já foi referido, é a ocorrência mais sistemática de processos colaborativos de produção, que são largamente facilitados pelas possibilidades de socialização das plataformas que configuram uma arquitetura na qual cada utilizador final pode beneficiar do esforço acumulado de todos os participantes. O resultado deste processo é dinâmico e formado pela contribuição continuada dos utilizadores. No entanto, esta produção colaborativa não é o único modelo; existem múltiplos tipos de conteúdos, desde textuais até multimédia, que resultam do esforço individual, passando por conteúdos aplicativos, muitas vezes na forma de mashup's.

Quer do ponto de vista da produção, quer do consumo, uma análise quantitativa da participação parece revelar constantes comportamentais que configuram tipologias de produtores e de consumidores e respectivas ações. Assim, na maioria das plataformas verifica-se que apenas uma minoria são produtores, embora produzam em grande quantidade, alguns interagem com os conteúdos, e a grande maioria apenas usufrui. Num modelo semelhante em termos de consumo, uma pequena quantidade de conteúdos é objetivo de grande popularidade, enquanto a maioria é consumida por poucos indivíduos. No entanto, o baixo custo de distribuição destes conteúdos permite exatamente atingir nichos que se encontravam fora do modelo clássico de distribuição, sendo que, em termos quantitativos, esses nichos apresentam uma quantidade apreciável de utilizadores. Trata-se do que ficou conhecido pelo efeito Cauda Longa.

Estes produtores, ao mesmo tempo consumidores, são maioritariamente jovens e jovens adultos, apesar de se verificar um aumento significativo da participação

dos mais velhos nos últimos anos. Os indivíduos são motivados à participação essencialmente por motivações intrínsecas, ou seja, aquelas em que a recompensa se encontra na própria atividade e não em fatores externos. Estas motivações intrínsecas são, sobretudo, as de informação, entretenimento e expressão individual.

O conjunto de argumentos mais críticos desta realidade destaca questões como a da qualidade, a exploração económica destes conteúdos e as questões da privacidade. No entanto, e ao contrário de muitas das críticas, é preciso ter em conta que os indivíduos enquanto comunidade reunida no contexto de uma dada plataforma, desenvolvem formas de relação e cooperação, definem regras e comportamentos de participação que atenuam os referidos efeitos negativos. Mesmo assim, esta realidade não pode ser analisada com o mesmo quadro conceptual utilizado para o estudo da produção e consumo de informação no paradigma tradicional. Valores de referência como a autoridade necessitam de ser melhor compreendidos nestes novos contextos.

Perante esta realidade, as bibliotecas têm vindo progressivamente, embora de forma tímida, a integrar a produção de conteúdos pelos utilizadores nas suas práticas. O domínio onde isto se verifica com mais importância e que tem sido objeto de uma maior análise é o das folksonomias, particularmente no contexto dos catálogos. A grande maioria dos estudos concorda em sustentar as vantagens desta participação, quer porque assegura uma alternativa válida às linguagens controladas, quer porque permite um melhor conhecimento dos interesses e práticas dos utilizadores, podendo ser fonte para uma evolução constante desses instrumentos normalizados de representação do conteúdo. Já em outros aspetos, como a produção colaborativa de informação / conhecimento, as bibliotecas revelam uma maior dificuldade em enquadrar a participação dos utilizadores, provavelmente também porque o seu papel de produtoras de informação, que não apenas de meta-informação, é também muito recente e objeto ainda de bastante discussão. No entanto, aspetos como o da preservação e recuperação destes conteúdos, bem como da gestão destas novas formas de relação com os utilizadores estão ainda na infância e representam complexos desafios para estas organizações. Um caso paradigmático, a este título, é a da recente doação de todos os tweets à Biblioteca do Congresso dos EUA.

Assumir a participação deste novo consumidor/produtor representa para as bibliotecas uma definitiva mudança de paradigma no entendimento do que é um utilizador, mas também do que constitui efetivamente um serviço. Ao transportar o indivíduo para dentro dos tradicionais processos de produção e prestação de serviços, as bibliotecas têm uma renovada oportunidade de se (re)construírem centradas sobre aqueles e não sobre a informação. Ao seu tradicional papel de intermediário, junta-se agora de produtor/consumidor em cooperação. No entanto, os conteúdos que possuem, o capital de experiência histórica de que são detentoras, as competências que exibem, as missões que lhe competem, permitem-lhes desempenhar de forma mais eficaz e eficiente este papel ao mesmo tempo que as responsabiliza por uma participação mais qualificada.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARTLEY, Peishan – “Book tagging on LibraryThing: how, why, and what are in the tags?” [Em linha]. *Proceedings of the 72 Annual Meeting of the American Society for Information Science and Technology*, nov. 6-11, Vancouver, 2009. [Consult. 10 set. 2010]. Disponível em: <<http://www.asis.org/Conferences/AM09/open-proceedings/papers/28.xml>>.
- BELIMPASAKIS, Petros – *Seamless user-generated content sharing in the extended home*. [Em linha]. Tampere: Tampere University of Technology, 2009. Tese de doutoramento. [Consult. 25 out. 2010]. Disponível em: <<http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/222/belimpasakis.pdf?sequence=1>>.
- Bizwiki – About* [Em linha]. [Consult. 06 set. 2010]. Disponível em: <[http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Biz\\_Wiki>About.>](http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Biz_Wiki>About.>)>.
- BL (BRITISH LIBRARY) – *2020 vision*[Em linha]. London: British Library, 2010. [Consult. 02 nov. 2010]. Disponível em: <<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/2020vision/2020A3.pdf>>.
- BREEDING, Marshall – “BiblioCommons prepares for the next phase of roll-out”. *Smart Libraries Newsletter* [Em linha]. Vol. 29, n.º 8, 2009. Actual. 30 mai. 2010. [Consult. 12 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.librarytechnology.org/lgtg-displaytext.pl?RC=14586>>.
- BRUNS, Axel – *Prodsage: towards a broader framework for user-led content creation* [Em linha]. [Consult. 6 out. 2010]. Disponível em: <[http://produsage.org/files/Produsage%20\(Creativity%20and%20Cognition%202007\).pdf](http://produsage.org/files/Produsage%20(Creativity%20and%20Cognition%202007).pdf)>.
- BRUNS, Axel; BAHNISCH, Mark – *Social media: tools for user-generated content: social drivers behind growing consumer participation in user-led content generation: state of the art* [Em linha]. Eveleigh: Smart Services CRC, 2009. [Consult. 13 set. 2010]. Disponível em: <[http://eprints.qut.edu.au/21206/1/Social\\_Media\\_-\\_State\\_of\\_the\\_Art\\_-\\_March\\_2009.pdf](http://eprints.qut.edu.au/21206/1/Social_Media_-_State_of_the_Art_-_March_2009.pdf)>.
- CAHILL, Kat – *User-generated content and its impact on web-based library services: questioning authority*. Cambridge: Woodhead Publishing, 2009.
- CARMAN, Nicholas – *LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings: a comparison of science fiction and fantasy works* [Em linha]. Wellington: Wellington University, 2009. Tese de Mestrado. [Consult. em 20 out. 2010]. Disponível em: <<http://researcharchive.vuw.ac.nz/handle/10063/1272>>.
- CONRADI, Elise – *To\_be\_classified: a facet analysis of a folksonomy* [Em linha]. Oslo, 2009. Tese de Mestrado. [Consult. em 18 out. 2010]. Disponível em: <[https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/313/2/Conradi\\_Elise.pdf](https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/313/2/Conradi_Elise.pdf)>.
- COUNT OF BRANT PUBLIC LIBRARY – *Our Brant* [Em linha]. [Consult. 15 nov. 2010]. Disponível em: <[http://ourbrant.wikia.com/wiki/Our\\_Brant](http://ourbrant.wikia.com/wiki/Our_Brant)>.
- ELKIN-KOREN, Niva – “Copyright and its limits in the age of user-generated content” [Em linha]. *Mashing-up culture: the rise of user-generated content: proceedings from the COUNTER workshop Mashing-up culture*. Upsala: Upsala University, mai. 13-14, 2009. [Consult. 03 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:221434/FULLTEXT01>>.
- FARKAS, Meredith – *Social software in libraries: building collaboration, communication and community online*. Medford: Information Today, 2007.
- FURNER, Jonhathan – “User tagging of library resources: toward a framework for system evaluation” [Em linha]. *World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23 ago. 2007. [Consult. 12 out. 2010]. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/157-Furner-en.pdf>>.
- GOLDER, Scott; HUBERMAN, Bernandro – “Usage patterns of collaborative tagging systems”. *Journal of Information Science*, 32 (2), 2006, p. 198-208.
- HARGITTAL, Eszter; WALEJKO, Gina – “The participation divide: content creation and sharing in the digital age” [Em linha]. *Information, Communication and Society*, vol. 11, n.º 2, 2008, p. 239-256. [Consult. 14 out. 2010]. Disponível em www: <<http://www.webuse.org/the-participation-divide-content-creation-and-sharing-in-the-digital-age/index.html>>.

- HECHT, Brent; GERGLE, Darren – “On the “Localness” of User-Generated Content” [Em linha]. *ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*. Savanah, 6-10 fev. 2010. [Consult. 18 nov. 2010]. Disponível em: <[http://www.brenthecht.com/papers/bhecht\\_cscw2010\\_localness.pdf](http://www.brenthecht.com/papers/bhecht_cscw2010_localness.pdf)>.
- HOLLEY, Rose – “Tagging full text searchable articles: an overview of social tagging activity in Historic Australian Newspapers August 2008 — August 2009”. *D-Lib Magazine* [Em linha]. Vol. 16, n.º 1/2, jan./fev. 2010. [Consult. 10 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/january10/holley/01holley.html>>.
- KOBLAS, Jane – *Wikis: tools for information work and collaboration*. Oxford: Chandos Publishing, 2006
- LASTOWKA, Greg – “User-generated content and virtual worlds”. *Vanderbilt Journal of Entertainment and Technology Law* [Em linha]. Vol. 10, n.º 4, 2008. [Consult. 11 out. 2010]. Disponível em: <<http://law.vanderbilt.edu/publications/journal-entertainment-technology-law/archive/index.aspx>>.
- LAWSON, Karen G. – “Mining social tagging data for enhanced subject access for readers and researchers”. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 35, n.º 6, 2009, pp. 574-582.
- LE BORGNE-BACHSCHMIDT, Florence, e outros – *User-created-content: supporting a participative information society* [Em linha]. IDATE, 2008. [Consult. 28 set. 2010]. Disponível em: <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/studies/ucc-final\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/studies/ucc-final_report.pdf)>.
- LEITÃO, Paulo (2010a) – “Livros, leituras e redes sociais”. *Bibliotecas para a vida II: bibliotecas e leitura*. Lisboa: Colibri, 2010, p.435-458
- LEITÃO, Paulo (2010b) – “Uma biblioteca nas redes sociais: a Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian no FLICKR”. *X Congresso BAD*, Guimarães, 2010.
- LEITÃO, Paulo (2010c) – “A revolução RSS e as bibliotecas”. *X Congresso BAD*, Guimarães, 2010
- LOC (2010a) – “Library of Congress. Policy and Standards Division” – *The Policy and Standards Division's Progress on the Recommendations made in "Library of Congress Subject Headings Pre- vs. Post- Coordination and Related Issues* [Em linha]. Washington: Library of Congress, 2010. [Consult. 05 dez. 2010]. Disponível em: <[http://www.loc.gov/catdir/cpsd/pre\\_vs\\_postupdate.pdf](http://www.loc.gov/catdir/cpsd/pre_vs_postupdate.pdf)>.
- LOC (2010b) – “Twitter donates entire Tweet Archive to Library of Congress” [Em linha]. *News from the Library of Congress*. Washington: Library of Congress, 2010. [Consult. 15 dez. 2010]. Disponível em: <<http://www.loc.gov/today/pr/2010/10-081.html>>.
- LOC (2010c) – “Capturing congressional social media” [Em linha]. *News & Events*. Washington: Library of Congress, 2010. [Consult. 15 dez. 2010]. Disponível em: <[http://www.digitalpreservation.gov/news/2010/20101206news\\_article\\_congressional\\_sites.html](http://www.digitalpreservation.gov/news/2010/20101206news_article_congressional_sites.html)>.
- LIBRARYTHING – *LibraryThing for Libraries* [Em linha]. [Consult. 28 dez. 2010]. Disponível em: <<http://www.librarything.com/forlibraries/>>.
- LIBRARYTHING – *LTFL: libraries using LibraryThing for Libraries* [Em linha]. 2010. [Consult. 28 dez. 2010]. Disponível em: <[http://www.librarything.com/wiki/index.php/LTFL:Libraries\\_using\\_LibraryThing\\_for\\_Libraries](http://www.librarything.com/wiki/index.php/LTFL:Libraries_using_LibraryThing_for_Libraries)>.
- LIMONARD, Sander; ESMEIJER, Jop – *Business requirements and potential bottlenecks for successful new citizen media applications* [Em linha]. 2007. [Consult. 05 nov. 2010]. Disponível em: <<http://www.tno.nl/downloads/D6.1.1BusinessRequirementsAndPotentialBottlenecks1.pdf>>.
- LU, Caiméi, e outros – “User tags versus expert-assigned subject terms: a comparison of LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings”. *Journal of Information Science*, XX (X), 2010, pp. 1-17
- MACGREGOR, George; MCCULLOCH, Emma – “Collaborative tagging as a knowledge organization and resource discovery tool”. *Library Review*, vol. 55, n.º 5, 2006, p. 291-300.
- MARCUM, Deanna B. – *Response to On the Record: Report of the Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control* [Em linha]. Washington: Library of Congress, 2008. [Consult. 20 dez. 2010]. Disponível em: <<http://www.loc.gov/bibliographic-future/news/LCWGResponse-Marcum-Final-061008.pdf>>.
- MARGAIX-ARNAL, Dídac – “L'OPAC Social i la participació dels usuaris als catàlegs bibliogràfics” [Em linha]. *Ítem*. Núm. 50, p. 17-30, 2009. [Consult. 28 set. 2010]. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/18774/1/ITEM\\_ELIS.pdf](http://eprints.rclis.org/18774/1/ITEM_ELIS.pdf)>.
- MATHES, A. – *Folksonomies: cooperative classification and communication through shared metadata* [Em linha]. 2004. [Consult. 02 nov. 2010]. Disponível em: <<http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>>.
- NEIBURGER, Eli – “User-generated content. Privacy and freedom of information in 21<sup>st</sup> century libraries”. *Library Technology Reports*, vol. 46, n.º 8, 2010, pp. 13-22.
- NEWMAN, Wendy – *Third generation public libraries: visionary thinking and service development in public libraries (to 2020) and potential application in Ontario* [Em linha]. 2008. [Consult. 05 jan. 2011]. Disponível em: <[http://www.culture.gov.on.ca/english/library/Newman\\_study\\_English.pdf](http://www.culture.gov.on.ca/english/library/Newman_study_English.pdf)>.
- NIG, Alia – “When users are authors: authorship in the age of digital media”. *Vanderbilt Journal of Entertainment and Technology Law* [Em linha]. Vol.12, n.º 4, 2010. [Consult. 10 jan. 2011]. Disponível em: <<http://law.vanderbilt.edu/publications/journal-entertainment-technology-law/archive/index.aspx>>.
- OCLC – *Sharing, privacy and trust in our networked world* [Em linha]. Dublin: OCLC, 2007. [Consult. 13 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.oclc.org/reports/sharing/>>.
- OCLC – *Some Findings from WorldCat Local Usability Tests prepared for ALA Annual, July 2009* [Em linha]. [Consult. 06 nov. 2010]. Disponível em: <[http://www.oclc.org/worldcatlocal/about/213941usf\\_some\\_findings\\_about\\_worldcat\\_local.pdf](http://www.oclc.org/worldcatlocal/about/213941usf_some_findings_about_worldcat_local.pdf)>.
- OCHOA, Xavier; DURVAL, Erik – “Quantitative analysis of user-generated content on the Web”. *Proceedings of the first international workshop on understanding the web evolution* [Em linha]. Beijing, 22 April, 2008, p.19-26. [Consult. 14 out. 2010]. Disponível em: <<http://journal.webscience.org/34/1/WebEvolve2008-03.pdf>>.
- ODER, Norman – “BiblioCommons emerges”. *Library Journal* [Em linha] 2008. [Consult. 05 jan. 2011]. Disponível em: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6579748.html>>.
- PETERS, Labela – *Folksonomies: indexing and retrieval in Web 2.0*. Berlin: De Gruyter, cop. 2009.
- PRESSLEY, Lauren – *Wikis for libraries*. London: Facet, 2010
- QUERIDO, Paulo; FURTADO, José Afonso – “É relevante arquivar todos os tweets na Biblioteca do Congresso?” [Em linha]. *Certamente*. 2010. [Consult. 28 dez. 2010]. Disponível em: <<http://pauloquerido.pt/media/e-relevante-arquivar-todos-os-tweets-na-biblioteca-do-congresso-jose-afonso-furtado-responde/>>.
- ROLLA, Peter J. – “User tags versus subject headings: can user-supplied data improve subject access to library collections”. *Library Resources & Technical Services*, 53, 3, 2009, p. 174-184.
- RAYMOND, Matt – *The Library and Twitter: an FAQ* [Em linha]. Washington: Library of Congress, 2010. [Consult. 28 dez. 2010]. Disponível em: <<http://blogs.loc.gov/loc/2010/04/the-library-and-twitter-an-faq/>>.
- RORISSA, Abebde – “A comparative study of Flickr tags and index terms in a general image collection”. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol.61, n.º 11, 2010, p. 2230-2242.
- SCHULZ, Bob – “NEW! Top libraries and tags, recent reviews and lists” [Em linha]. *WorldCat Blog*. 2010. [Consult. 03 jan. 2011]. Disponível em: <<http://worldcat.org/blogs/archives/2010/08/new-top-libraries-and-tags-rec.htm>>.
- SMITH-YOSHIMURA, Karen – *Social metadata for Libraries, Archives, and Museums* [Em linha]. 2010. [Consult. 15 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.clir.org/dlf/forums/fall2010/SocialMetadataforLAMs.pdf>>.
- SPITERI, Louise – “The use of folksonomies in public library catalogs”. *Serials Librarian*, 51, 2, 2009, p. 75-89.
- SPITERI, Louise – “Structure and form of folksonomy tags: the road to the public library catalogue” [em linha]. *Webology*. Vol. 4, n.º 2, 2007. [Consult. 05 out. 2010]. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2007/v4n2/a41.html>>.
- SPRINGER, Michelle, e outros – *For the Common Good: the Library of Congress Flickr Pilot Project* [Em linha]. Washington: Library of Congress, 2008. [Consult. 12 jul. 2010]. Disponível em: <[http://www.loc.gov/tr/print/flickr\\_report\\_final.pdf](http://www.loc.gov/tr/print/flickr_report_final.pdf)>.

STOECKL, Ralph, e outros – “Motivations to produce user generated content: differences between bloggers and videobloggers” [Em linha]. *Emergence: merging and emerging technologies, processes and institutions*. Blend, 4-6 jun, 2007. [Consult. 30 out. 2010]. Disponível em: <<http://aisel.aisnet.org/bled2007/30/>>.

STRUBE, Mania e outros – “User motivation on generating content: a critical review of recent research and an analysis of motivation for different UGC types” [Em linha]. *Five minutes media management*, 2009. [Consult. 18 out. 2010]. Disponível em: <[http://www.obercom.pt/client/?newsId=515&fileName=5m3\\_9.pdf](http://www.obercom.pt/client/?newsId=515&fileName=5m3_9.pdf)>.

STVLIA, Beseik; JORGENSEN, Corinne – “Member activities and quality of tags in a collection of historical photographs in Flickr”. *Journal of the American Society for Information and Technology*, vol. 61, n.º 12, 2010, p. 2477-2489

SVEUM, Tor – “Local studies collections, librarians and the Norwegian local history wiki”. *New Library World*, vol. 111, n.º 5/6, 2010, p. 236-246.

TAPSCOTT, Don – *Growing up digital*. Londres: McGraw-Hill, 2008

TENNIS, Joseph T. – “Social tagging and the next steps for indexing” [Em linha]. *Advances in classification research: proceedings of the 17<sup>th</sup> ASIS&T SIG/CR classification workshop*. Austin, 4 nov., 2006. [Consult. 14 out. 2010]. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary;jsessionid=73708DE782E13DBFEDAC069898A0BBB4?doi=10.1.1.93.1631>>.

TROSOW, Samuel, e outros – *Mobilizing user-generated content for Canada's digital advantage* [Em linha]. Ontario: Faculty of Information and Media Studies at the University of Western Ontario, 2010. [Consult. 06 nov. 2011]. Disponível em: <<http://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1022&context=fimspub>>.

UNIVERSAL MACCAN – *Power to the people: social media tracker: wave.4* [Em linha]. Londres: Universal MacCan, 2009. [Consult. 21 dez. 2010]. Disponível em: <<http://universalmccann.bitecp.com/wave4/Wave4.pdf>>.

UNIVERSAL MACCAN – *The socialization of brands: social media tracker 2010: wave.5* [Em linha]. Londres: Universal MacCan, 2010. [Consult. 21 dez. 2010]. Disponível em: <<http://www.umww.com/global/knowledge/view?Id=128>> .

VAUGHAN, Jason – “Insights in to the Commons on FLICKR” [Em linha]. *Portal: libraries and the Academy*. Vol. 10, n.º 2, abril 2010, p. 185-214. [Consult. 12 out. 2010]. Disponível em www: <[http://www.press.jhu.edu/journals/portal\\_libraries\\_and\\_the\\_academy/portal\\_pre\\_print/current/articles/10.2.Vaughan.pdf](http://www.press.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/portal_pre_print/current/articles/10.2.Vaughan.pdf)>.

WETTERSTROM, Mikael – “The complementarity of tags and LCSH: a tagging experiment and investigation into added value in a New Zealand library context” [Em linha] *The New Zealand Library & Information Management Journal*. Ng Prongo 50, n.º 4, 2008, p. 296-310. [Consult. 18 out. 2010]. Disponível em: <[http://www.lianza.org.nz/sites/lianza.org.nz/files/NZLIM\\_Vol\\_50%20Iss4\\_May2008.pdf](http://www.lianza.org.nz/sites/lianza.org.nz/files/NZLIM_Vol_50%20Iss4_May2008.pdf)>.

WGFBC – Working Group on the Future of Bibliographic Control – *On the Record* [Em linha]. 2008. [Consult. 01 nov. 2010]. Disponível em: <<http://www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf>>.