

Velhas questões, novas tecnologias. As bibliotecas públicas face à sociedade da informação

RESUMO

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação tem reflexos no âmbito da biblioteconomia. As bibliotecas públicas têm em geral procurado incorporar novos serviços, prestados com recurso às referidas tecnologias, complementando os serviços tradicionalmente prestados. Este artigo discute as implicações destas tecnologias ao nível da concepção de biblioteca pública, discutindo novas formas de iliteracia. Discute-se, ainda, as concepções de portal e as suas implicações na relação da biblioteca pública com a sua comunidade.

JOÃO LUCIANO VIEIRA

ABSTRACT

The development of the information and communication technologies has consequences in librarianship. Public libraries have been incorporating new services, taking advantage of those technologies, enhancing traditional services. This article discusses the consequences of those technologies in visions of the public library, presenting new forms of illiteracy. It is also discusses the portals and the consequences in the rapport of the public library with its community.

PALAVRAS-CHAVE

BIBLIOTECAS PÚBLICAS | PORTAIS | BIBLIOTECA HÍBRIDA
COMUNIDADE | INFORMAÇÃO DIGITAL

O desenvolvimento recente de um grande número de tecnologias de informação e comunicação, com consequências evidentes no funcionamento das sociedades contemporâneas, levanta uma série de questões em diferentes domínios da ciência, com reflexos naturais nas discussões entre bibliotecários.

As bibliotecas em geral têm procurado incorporar novos serviços, prestados com recurso às referidas tecnologias, procurando complementar os serviços tradicionalmente prestados. E aqui podemos colocar uma questão de fundo: terão as novas tecnologias um papel meramente complementar dos serviços actualmente prestados pelas bibliotecas públicas ou serão um passo no sentido de transformar as mesmas, mudando práticas e competências profissionais, bem como aquilo que são as valências convencionais das bibliotecas públicas? É este o ponto de partida para este artigo.

É consensual pensar que devem ser avaliadas as consequências que se fazem sentir sobre as bibliotecas públicas em resultado das transformações sociais e tecnológicas daquilo que correntemente se intitula por sociedade da informação. Tendo em conta as transformações tecnológicas dos nossos dias, a biblioteca pública, espaço de informação e de conhecimento por excelência, fica colocada face a novos desafios, existindo muitas possibilidades a explorar.

Este campo é vasto e de múltiplos matizes. Há uma vontade das grandes empresas de informática e telecomunicações em fazer crer que as novas tecnologias resolverão todos os problemas do cidadão comum. O cepticismo perante esta perspectiva resulta da percepção do facto de as novas tecnologias tanto resolverem velhos problemas como criarem novos. E é precisamente no campo do cepticismo que faz sentido discutir o papel das bibliotecas públicas, discutindo os desafios que as novas tecnologias lhe colocam, no que diz respeito à garantia de condições de equidade e de prestação do serviço público.

Se considerarmos a informação como algo que é independente do suporte em que nos é apresentado, as bibliotecas e os seus profissionais, pode-se dizê-lo, estão entre aqueles que há mais tempo apresentam preocupações relativas à equidade no seu acesso e à sua utilização. Muitos documentos internacionais podem ser referidos como resultado desta perspectiva. O manifesto da UNESCO (1994), na sua versão de 1994, será um dos mais importantes. No seu ponto 11, este documento aponta como objectivo da biblioteca pública o «facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática».

Enquanto documento fundador, este manifesto é muito generalista e aponta ideias genéricas que são depois exploradas de forma mais específica. Em concreto, as linhas de desenvolvimento da IFLA (2001) são um dos complementos do referido manifesto. Um dos conceitos explorados diz respeito à "biblioteca sem muros". Tradicionalmente este conceito dizia respeito ao desenvolvimento de serviços como os que eram prestados por bibliotecas móveis ou serviços dirigidos a públicos muito concretos como hospitais ou prisões. As novas tecnologias alteram no entanto esta visão. A relação física com a biblioteca ou com os seus livros não é neste momento obrigatória para o acesso à informação. As redes de computadores e os novos suportes de informação proporcionam grandes mudanças na relação entre as bibliotecas públicas e os seus leitores.

O CASO PORTUGUÊS

Em Portugal, o atraso respeitante ao desenvolvimento destas valências é reconhecido. A este respeito podem ser confrontados relatórios da comissão europeia (OCHÔA 1997), que realçam o atraso tecnológico ou visões mais optimistas que realçam o salto qualitativo que se verificou na última década do século passado (RUNKEL 2002). De qualquer das formas, é um facto que é o livro impresso que domina ainda as bibliotecas portuguesas, o que significa que antes da entrada num processo de inovação centrado no fornecimento aos utilizadores em suportes digitais, as bibliotecas portuguesas devem avançar uma etapa decisiva neste caminho.

Um levantamento recente das páginas *web* das bibliotecas portuguesas, Manuela B. NUNES (2001) verificou que em Portugal apenas 23 bibliotecas possuem página *internet*. Mas estas páginas são típicas daquilo que é chamado pela autora de páginas *web* de primeira geração, limitando-se a servir de guia ou mostruário dos serviços prestados pela biblioteca. Não existe na maioria dos casos mais do que uma transposição para o formato digital de guias de leitor, regras de funcionamento, horário e contactos da biblioteca, ligados directamente ao espaço físico da biblioteca.

Avaliando o desenvolvimento das bibliotecas em função das tecnologias utilizadas, diversos autores tendem a considerar a biblioteca pública do futuro como uma biblioteca híbrida, onde co-existem informação impressa e digital, acesso local e universal (WINKWORTH 1999; THORHAUGE 1998; GÚTIEZ 2001).

BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA AUTOMATIZADA	BIBLIOTECA HÍBRIDA	BIBLIOTECA DIGITAL
INFORMAÇÃO IMPRESSA	INFORMAÇÃO IMPRESSA	INFORMAÇÃO IMPRESSA E DIGITAL	INFORMAÇÃO DIGITAL
META-INFORMAÇÃO IMPRESSA	META-INFORMAÇÃO DIGITAL	META-INFORMAÇÃO DIGITAL	META-INFORMAÇÃO DIGITAL
ACESSO LOCAL	ACESSO LOCAL	ACESSO LOCAL	ACESSO UNIVERSAL
ACESSO UNIVERSAL			

TABELA 1
ETAPAS NA EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(ADAPTADO DE GÚTIEZ 2001).

Em Portugal, as bibliotecas públicas encontram-se no estágio de desenvolvimento característico da biblioteca automatizada, isto apesar de poderem ser apontados alguns serviços que poderão ser já caracterizados como próprios de uma biblioteca híbrida¹.

Ao referirmo-nos às tecnologias de informação, os serviços prestados pelas bibliotecas portuguesas resumem-se na sua maioria à disponibilização de acesso *internet* ou de computadores para uso local. Muitas delas apresentam já acervos multimédia. No entanto, aqui podem ser tratadas e discutidas outras formas digitais, às quais o acesso não é exclusivamente local.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

No respeitante ao desenvolvimento de políticas específicas para o desenvolvimento da sociedade da informação, a novidade recente são as políticas a nível nacional e europeu, nas quais se destacam o relatório Bangemann, documento fundador da política europeia neste domínio, datado de 1994, o *Livro Verde para a Sociedade da Informação* apenas foi desenvolvido no final da década de 90 e, naturalmente, as políticas resultantes do mesmo tais como o programa *Internet na Escola*, o programa *Nónio séc. XXI*, a iniciativa *Mosaico*, o programa *Cidades Digitais*, entre outros. São programas e políticas recentes, intercaladas por mudanças políticas e governamentais, cujo balanço não será aqui objecto de discussão.

A ausência em muitos municípios de infra-estruturas adequadas à existência de bibliotecas públicas explica a aposta na criação de uma Rede Nacional

de Leitura Pública, fazendo com que dos 278 municípios do continente, 209 projectem ou tenham uma biblioteca pública (RUNKEL 2002).

Daqui resulta um panorama recente de melhoria das infra-estruturas e mesmo no que diz respeito ao equipamento informático das bibliotecas públicas portuguesas. Este facto, no entanto, não deve escamotear alguma debilidade na formação especializada ao nível da Biblioteconomia e das Ciências da Informação, apenas colmatada por cursos especializados da BAD e por cursos de pós-graduação e mestrados. Assim se podem compreender alguns dos problemas de introdução das novas tecnologias nas bibliotecas portuguesas.

A discussão sobre a utilização das novas tecnologias nas bibliotecas públicas está em grande medida dependente de decisões estratégicas de âmbito local, nacional e europeu, que afectam o desenvolvimento dos referidos serviços, da mesma forma que afectam o quotidiano de muitas das bibliotecas. E por essa razão é importante os profissionais da área discutirem as orientações e implicações destas questões.

O já referido relatório BANGEMANN (1994) realça e acentua os aspectos comerciais e mercantis do desenvolvimento da sociedade da informação na Europa. Realçam-se aspectos como a privatização das infra-estruturas de telecomunicações e o fim da participação do estado neste domínio. Ainda na actualidade, os objectivos traçados pela Comissão Europeia para o desenvolvimento da sociedade da informação na União dão particular relevo a questões comerciais e administrativas². Quando se fala em sociedade do conhecimento, dá-se particular relevo à economia e ao comércio electrónico. Veja-se a este respeito a forma como são entendidos os estudantes universitários, pelo recente programa de massificação da *internet* (e-u)³. Este programa é desenvolvido em parceria com fabricantes de material informático, na compra de computadores portáteis, nas parcerias com instituições de crédito e com empresas de telecomunicações. O acento tónico destas políticas é assim colocado no acesso individualizado, resultado e incentivo de um determinado padrão de consumo. O cidadão é sobretudo um consumidor e não um sujeito portador de direitos.

O papel das bibliotecas públicas enquanto centro de informação, catalizador de inovação na comunidade onde se insere, está em geral ausente nas políticas estratégicas, sendo o seu papel reduzido ao ponto público de acesso à *internet*,

enquanto espaço de acesso e não como centro de conteúdos. Há evidentemente programas de sentido contrário que devem ser referidos. Entre os referidos programas de I&D da comunidade, que se têm preocupado em estudar estes aspectos, um dos mais interessantes será sem dúvida o recente Pulmanweb⁴.

A questão de fundo que deve ser pensada e discutida diz respeito aos direitos dos cidadãos, enquanto preocupação democrática e cívica, tal como o papel dos bibliotecários e das bibliotecas públicas enquanto centros de conhecimento e de informação da comunidade onde se insere. Com o proliferar de novas formas documentais, a informação digital ganha nesta discussão um peso suplementar.

É importante referir a necessidade da criação de mecanismos socialmente adequados ao acesso a estas formas documentais, de maneira a que esta informação não seja apenas privilégio e benefício de alguns, menosprezando-se o acesso à informação em igualdade de circunstâncias. No que diz respeito a este último aspecto, as bibliotecas públicas são espaços onde se proporciona este acesso à informação e ao conhecimento, de forma universal, livre e gratuita. Algumas perguntas podem colocar-se de imediato. Na sociedade da informação, que papel deve desempenhar a biblioteca pública? Que serviços poderá ela proporcionar aos seus leitores? Que mudanças deverão verificar-se de forma a que esta tire partido das novas tecnologias para o cumprimento da sua missão? Perante a mudança de hábitos das pessoas, pela transformação dos hábitos de trabalho, lazer e consumo resultantes das novas tecnologias, a biblioteca pública deverá transformar-se. Transformar-se no sentido de incorporar novos serviços. Transformar-se de forma a continuar a assegurar aquele que é o seu papel ao serviço da sua comunidade, garantindo a equidade no acesso à informação.

A leitura de uma curta notícia de jornal pode ser suficiente para nos fazer questionar o discurso promissor da sociedade da informação. Segundo o Eurostat, 21% da população portuguesa estava ameaçada de pobreza. O nosso país tem a mais alta taxa de risco persistente de pobreza – cerca de 14%⁵. São dados económicos e não reflectem directamente outros aspectos como por exemplo as taxas de literacia, mesmo pressupondo-se que ambas as questões andam de mãos dadas. A questão é ainda mais complexa. Pois quando nos referimos às novas tecnologias falamos de formas novas de literacia e iliteracia. A este respeito, é comum falar-se, como refere o relatório das Nações Unidas sobre desenvolvimento humano no *digital divide*, isto é, a divisória entre aqueles que têm acesso à *internet* e aqueles que não o têm.

Com apenas 14% da população mundial, os países da OCDE contam com 72% dos internautas, encontrando-se 164 milhões destes nos EUA, que representam apenas 5% da população mundial (UNDP 2002). Evidentemente, largas regiões do planeta permanecem na penumbra do subdesenvolvimento. A estes locais não chegam as promessas modernizadoras que moldam os discursos sobre o futuro das nossas sociedades. Mesmo na Europa, 18% da população, ou seja sessenta milhões de pessoas, vive no limiar da pobreza (PULMANWEB 2002). As desigualdades podem ser observadas à escala de um só país, onde podemos encontrar desequilíbrios entre litoral e interior, ou mesmo à escala de uma cidade, onde podemos encontrar diferenças entre centro e periferia. A iliteracia neste sentido ganha contornos que são novos. Não se resume à incapacidade de ler ou compreender um texto, mas à incapacidade de usar os mecanismos de acesso à informação e, bem entendido, à informação que eles proporcionam.

Não só não deixa de fazer sentido falar em biblioteca pública enquanto mediador no acesso à informação, como o seu papel é central na prestação de um serviço público e na garantia dos direitos de cidadania no acesso à informação. Pensar o contrário seria reservar-lhe um papel de guardar e disponibilizar livros, existindo apenas como uma curiosidade intelectual num mundo em que a informação é produzida, vendida e distribuída electronicamente.

PORTAIS E COMUNIDADE

Abrir um espaço virtual e criar uma página *internet* significa para uma biblioteca pública não só a divulgação dos seus serviços correntes, mas representa uma oportunidade para fornecer o acesso a documentos de referência, organizar e compilar recursos *web*. Representa ainda a promoção de espaços de produção de informação por parte da própria comunidade, tornando-se um ponto de encontro e um ponto de partida. A biblioteca cria uma função que tradicionalmente não lhe diria respeito, que consiste em gerar informação e não apenas meta-informação. Serviços de informação interactivos direccionados para grupos específicos (idosos, crianças, encarregados de educação...), criação de espaços de cooperação entre leitores, de discussão sobre aspectos relacionados quer com a biblioteca, quer com a comunidade são exemplos daquilo que pode ser feito com recurso a um portal de informação.

Estes portais distinguem-se de simples páginas *web* pela capacidade que têm de identificar os utilizadores, proporcionando-lhes a possibilidade de comunicarem

entre si, permitindo que as pessoas se associem em função de interesses partilhados, retirando dessa relação benefícios mútuos. Desta forma são prestados aos seus membros serviços que não são prestados ao simples visitante fortuito.

Entende-se por portal aquele que é o ponto de entrada na *internet*, contendo serviços que se adaptam e fidelizam os utilizadores. Estes serviços são por exemplo o correio electrónico gratuito, a existência de fóruns de discussão, a organização de um directório de endereços *internet*, a personalização da interface dos utilizadores e a existência de mecanismos de procura de informação.

Qual é então a diferença entre um portal e um sítio *web*? De que forma os poderemos distinguir? Os portais têm diversas características que os distinguem de simples páginas de *internet*. Entre estas características inclui-se a possibilidade de identificar os utilizadores. Esta identificação permite que o portal proporcione aos utilizadores a possibilidade de comunicarem entre si, permitindo que as pessoas voluntariamente se associem em função de interesses partilhados, onde as relações assim estabelecidas têm benefícios mútuos.

Os serviços prestados aos membros dessa comunidade serão por natureza maiores do que aqueles que são prestados ao simples utilizador da *internet* que utiliza o portal sem ser seu membro. Estes tipos de serviços são extremamente variáveis. Entre os mais comuns incluem-se os fóruns de discussão, o correio electrónico, a possibilidade de conversar em directo com outros utilizadores, uma agenda pessoal *on-line*, o registo de contactos pessoais, entre outros. Em paralelo com estes serviços, os portais permitem ainda que os seus utilizadores personalizem o conteúdo que visualizam, permitindo que determinado tipo de informações sejam mostradas e outras estejam em segundo plano. Por exemplo um utilizador poderá desejar visualizar a previsão do estado do tempo e as notícias sobre desporto, ao passo que outro poderá preferir ver notícias económicas e as cotações da bolsa.

Entre os objectivos a cumprir por um portal com estas características são descritos por SÁNCHEZ e SAORÍN (2001) os seguintes:

- Combater a sobrecarga de informação dos utilizadores.
- Permitir que os utilizadores controlem o seu fluxo de informação – p. e., definindo alertas e interfaces personalizados.
- Servir como veículo de colaboração entre leitores.
- Apoiar iniciativas à distância.
- Apoiar a literacia.
- Publicitar a própria biblioteca.

O debate prolonga-se sobre a criação de comunidades virtuais, dando resposta às características de sociabilidade intrínsecas aos seres humanos, mantendo a biblioteca o seu papel de gestão documental. Quando falamos de comunidades virtuais ou de portais há uma preocupação suplementar que pode ser associada a estas questões. Esta preocupação é a de que deve existir uma gestão profissional destes sistemas, assegurada por um gestor de informação, com capacidade de avaliar as necessidades de informação da organização e dos seus membros, de forma a alimentá-las adequadamente. O gestor de informação será então o intermediário entre a fonte de informação e o utilizador final, ajudando a estabelecer as redes necessárias de informação.

O que aqui procuramos dizer é que o papel tradicional do bibliotecário transforma-se, deixando este de se limitar a lidar com documentos físicos, mas lidando também com objectos electrónicos, que devem igualmente ser processados, classificados, procurados, filtrados e entregues aos utilizadores. As novas tecnologias permitem que isto seja efectuado com recurso a ferramentas que permitem gerir as comunidades em causa introduzindo nelas mecanismos de gestão documental como aqueles que podem ser encontrados no que se refere às bibliotecas digitais. Desta forma o portal pode permitir o acesso a bases de dados, algo que é já corrente em muitas bibliotecas, como também a serviços que são intrínsecos ao funcionamento do portal, como sejam os serviços de alerta ou de difusão selectiva de informação (SÁNCHEZ e SAORÍN 2001).

Para desenvolver estes serviços, as próprias bibliotecas terão que alterar a sua atitude institucional. Habitualmente estas lidavam com documentos impressos, cujos circuitos de distribuição não exigiam um envolvimento por parte da instituição, isto é, existiam para além desta. No caso da informação digital, esta exigirá por parte destas instituições a capacidade de cooperarem com outras, no sentido de garantirem a disponibilidade desta informação no seu portal. Recordemos que a biblioteca não é tradicionalmente responsável pela geração de informação, mas pela sua gestão, motivo que a levará a ter que a ir procurar onde esta é gerada, ou seja, no exterior, no seio da comunidade onde se insere.

O DESAFIO

Pode afirmar-se que o mundo das novas tecnologias trará muito de novo às bibliotecas públicas. O valor que, enquanto instituições, podem acrescentar no desenvolvimento de novos serviços de informação não pode nem deve

ser negligenciado. Os seus profissionais têm portanto este desafio de explorar mundos que, por tradição curricular, lhe são alheios. Servidores, larguras de banda, sistemas de gestão de bases de dados, *intranet*, *extranet*, computadores de uso pessoal são termos (entre tantos outros) que fazem parte do quotidiano de muitas bibliotecas. Conseguir acompanhar este desenvolvimento tecnológico e saber utilizá-lo no sentido de prestar um serviço renovado às suas comunidades é um desafio ímpar. E este será um dos mais fascinantes desafios de uma nova geração de profissionais.

NOTAS

¹ Ver, p. e.: <http://www.bmab.cm-abrantes.pt/>
Inclui um serviço de informação à comunidade e um conjunto de ligações organizada por CDU.

² Ver, p. e.: http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/europe2005/ind_ex_en.htm
<http://www.umic.pcm.gov.pt/UMIC/C>

³ <http://www.e-u.pt>

⁴ <http://www.pulmanweb.org/DGMS/DGMS.htm>

⁵ Público, 2003-04-08.

ed. – *Public Libraries and the information society*. Luxembourg: European Commission, 1997, p. 213-220.

PULMANWEB – *The PULMAN guidelines-draft* [em linha]. 2002. [consult. 2002-06-12]. Disponível em: <http://www.pulmanweb.org/DGMS/guidelineszip%2015%202%2002.zip>

RUNKEL, Ana Maria – "Public libraries in Portugal: the silent revolution". *Pulman express – public libraries mobilizing advanced networks* [em linha]. Pulmanweb, 2002. [consult. 2002-04-20]. Disponível em: <http://www.pulmanweb.org/pulmanexpress/March2002.pdf> 2002

BIBLIOGRAFIA

BANGEMANN – *Bangemann report* [em linha] 1994 [consult. 2000-12-14] Disponível em http://www.rostock.igd.fhg.de:10555/WISE/globals/ecinfo/general_information/bangemann.html

GÚTIEZ, Alejandro Carrión – *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios* [em linha]. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001 [consult. 2002-10-14]. Disponível em: http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp07_1amp.asp

IFLA – *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munique: Saur, 2001.

NUNES, Manuela Barreto – *El acceso a las bibliotecas públicas a través de las tecnologías de la información y comunicación: análisis y evaluación de sitios web: los casos de Portugal y España*. Granada: Universidad de Granada, 2001 – [Curso de doctorado en documentación e información científica].

OCHÔA, Paula – "Public libraries and the information society: Portugal" in M. Segbert,

SÁNCHEZ, M ; SORÍN, T – "Las comunidades virtuales y los portales como escenarios de gestión documental y difusión de información". *Anales de Documentación* [em linha]. 2001 [consult. 2003-04-30]. Disponível em: <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a12comvirtuales.pdf>

THORHAUGE, Jens – "A nova biblioteca: alguns tópicos". *Bibliomédia*, 1998, n.º 1, p. 50-54.

UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAM (UNDP) – *Human development report 2002 – deepening democracy in a fragmented world*. New York: Oxford University Press, 2002.

UNESCO – *Manifêsto da UNESCO sobre bibliotecas públicas* [em linha]. 1994. [consult. 2001-11-15]. Disponível em: <http://www.sdum.uminho.pt/bad/munesco.htm>

WINKWORTH, Alan – "HyLife: the hybrid library of the future". *The electronic library* [em linha]. 1999, p. 17-20. [consult. 2001-07-06]. Disponível em: <http://www.emerald-library.com/el.htm>