

Resumo: No presente artigo, é apresentado um estudo da utilização de tecnologias *web* 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas¹. Para o efeito, foi feita uma prospeção estruturante à escala nacional que consistiu, numa primeira fase, realizada em 2012, na identificação de plataformas *web* utilizadas pelas bibliotecas públicas através do método de observação direta; e, numa segunda fase, em 2013, na realização de um inquérito enviado para todas as bibliotecas públicas portuguesas identificadas no portal da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB). Este estudo, faseado em dois momentos distintos, permitiu identificar plataformas *web* utilizadas, designadamente tecnologias *web* 2.0, e ações de comunicação desenvolvidas neste contexto, analisar a evolução da utilização destas plataformas registada entre 2012 e 2013, identificar os principais fatores que determinam a utilização ou não utilização de um conjunto de tecnologias *web* 2.0, bem como vantagens e desvantagens sentidas na sua utilização.

Palavras-chave: Biblioteca 2.0; Biblioteca pública portuguesa; Investigação empírica

Abstract: In this paper, it is presented a study of the use of web 2.0 technologies by Portuguese public libraries. To this end, a structural exploration was made on a national scale phased in two different moments: in a first phase, in 2012, web platforms used by public libraries were identified through the method of direct observation; in a second phase, in 2013, a survey was carried out to all Portuguese public libraries identified on Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) website. This study, developed at two different moments, allowed the identification of web platforms used by the libraries, namely web 2.0 technologies, communication practices carried out in this context, the analysis of the use of these technologies registered between 2012 and 2013, the identification of the main factors that determine the use or non-use of a set of web 2.0 technologies, as well as advantages and disadvantages experienced in their use.

Keywords: Library 2.0; Portuguese public library; Empirical research

Introdução

Nas últimas duas décadas, o desenvolvimento de tecnologias *web*, e sobretudo tecnologias *web* 2.0, contribuiu significativamente para uma mudança de paradigma social, cujo impacto se tem manifestado também, e naturalmente, no setor das bibliotecas públicas. Se o advento da *internet* favoreceu formas de virtualização da sociedade (LEVY, 1997) e promoveu a proliferação da informação, o desenvolvimento de tecnologias *web* 2.0 estabeleceu as condições ideais para a articulação de saberes isolados e distanciados. A arquitetura participativa destas

¹ Estudo desenvolvido no contexto da tese de doutoramento “Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas” desenvolvida no âmbito do Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto e da Universidade Nova de Lisboa e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin, e com o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT).

tecnologias encorajou uma participação coletiva dos cidadãos na criação de conteúdos, impulsionando a formação do que Jenkins (2008, 2009) designou como cultura da participação.

A expansão do acesso à *internet*, aliada ao seu baixo custo, favoreceram, assim, o desenvolvimento de uma nova geração de indivíduos que transita continuamente entre o espaço *online* e o espaço *offline* para a realização das mais diversas tarefas e atividades quotidianas, e que participa ativamente na produção de conteúdos, seja numa forma mais simples, como a atualização de perfis em redes sociais, seja de uma forma mais *criativa*, como a atribuição de *tags* a conteúdos existentes ou a produção e partilha de conteúdos como música ou vídeo (PALFREY e GASSER, 2008). São, por isso, gerações que alimentam o desenvolvimento das culturas participativas, que não se limitam a consumir informação, mas também a fornecem, difundem, partilham com outros utilizadores e moldam o seu fluxo (JENKINS, 2009; SEOANE-GARCÍA, 2009), e são gerações que tendem a estar permanentemente conectadas via *web* através de várias plataformas, entre as quais, o computador, o telemóvel ou o *tablet* (CHAVES *et al.*, 2007).

Esta mudança de paradigma refletiu-se também nos hábitos de pesquisa da sociedade, em parte, porque a *web* passou a concentrar uma rede infundável de informação, mas também pela facilidade com que esta informação pode ser atualizada, muito superior ao de qualquer informação impressa (SHIRKY, 2010). A *web* tornou-se, por isso, num meio de eleição para a elaboração de pesquisas, designadamente no contexto das gerações mais jovens (DUNN e MENCHACA, 2009; FURNIVAL e GRACIOSO, 2011; PAISANA e LIMA, 2012; PALFREY e GASSER, 2008).

Ao longo dos últimos séculos, a biblioteca pública tem assumido um papel essencial na sociedade, tendo sido proclamada pelo Manifesto da UNESCO (1994) como uma “força viva para a educação, cultura e informação”. Caracteriza-se pela sua natureza inclusiva, disponibilizando gratuitamente o acesso ao conhecimento e informação a todo e qualquer cidadão independentemente da sua condição social, raça ou credo, idade e género, condição física ou mental, e tornando-se assim num verdadeiro contributo para a formação do cidadão ao longo da vida. Por ser um centro de informação de livre acesso e aberto a todos, pela diversidade de conteúdos e formatos que apresenta e pelo vasto conhecimento, ideias e opiniões que disponibiliza, assume especial relevância para o “desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática” (KOONTZ e GUBBIN, 2013:13).

Constitui também um espaço de sociabilização e assume um papel preponderante na dinamização cultural, designadamente no contexto da comunidade onde se insere, promovendo atividades ligadas à leitura, entre as quais encontros com escritores, oficinas de escrita criativa, colóquios, teatros ou exposições, e atividades relacionadas com a comunidade local que em muito contribuem para a sua identidade cultural. A biblioteca pública inscreve-se “numa lógica de democratização, alargamento de públicos e acesso aos bens culturais”, constituindo um lugar incontornável “em qualquer estratégia pública de desenvolvimento e descentralização cultural” e reforçando “o ideal de esfera pública que faz delas [bibliotecas] lugares de encontro, de discussão, de partilha, de cidadania, de descoberta, de criação e de fruição artística” (VENTURA, 2002:120).

Pela sua natureza inclusiva e pelo papel que desempenha na comunidade, nomeadamente no contexto social, cultural e económico, a biblioteca pública, enquanto instituição pública, “é ao mesmo tempo causa e consequência da sociedade” (USHERWOOD, 1999:19), é um produto específico do contexto cultural e social em que se insere e, portanto, evolui e configura-se de acordo com este contexto (MIKSA, 1996). Neste sentido, as mudanças de paradigma social que se verificaram desde a constituição das primeiras bibliotecas públicas têm influído o percurso da sua história e provocaram profundas alterações na sua estrutura, na sua oferta e nas suas estratégias de ação e comunicação.

Assim, a mudança de paradigma social impulsionada, em parte, pelo desenvolvimento de tecnologias *web*, e sobretudo tecnologias *web 2.0*, repercutiu-se também no setor bibliotecário. O papel das bibliotecas enquanto “portais” de informação passou a ser partilhado com outras fontes (CASEY e SAVASTINUK, 2007; DUNN e MENCHACA, 2009; JAIN, 2013), de acesso mais fácil e rápido, e, ainda que a sua credibilidade e qualidade possam ser questionáveis, o facto é que estas fontes tornaram-se mais apelativas, designadamente para as gerações mais jovens, vendo-se a biblioteca pública, com regularidade, numa situação de marginalização pelos cidadãos (DUNN e MENCHACA, 2009; FURNIVAL e GRACIOSO, 2011).

Neste contexto, a IFLA salientou, por um lado, a importância da biblioteca pública na orientação ao utente para fontes de informação de qualidade garantida e objetivas em relação às suas necessidades, tornando-se a biblioteca num mediador, nomeadamente entre o cidadão e a informação digital, auxiliando-o a “transpôr o «fosso digital» em direção a um futuro melhor” (KOONTZ e GUBBIN, 2013:49) e auxiliando-o na seleção de informação fiável. Por outro lado, a IFLA observou que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve ser feito partindo dos serviços, pelo que a atuação desta não deve cingir-se ao seu espaço físico, devendo antes aproveitar o potencial das tecnologias da informação e comunicação “para levar os serviços de informação e biblioteca diretamente” aos utentes onde quer que estes estejam (KOONTZ e GUBBIN, 2013:20). A *internet surge*, então, como um meio privilegiado para consolidar uma das mais importantes premissas da biblioteca pública: o acesso generalizado a todos (KOONTZ e GUBBIN, 2013; UNESCO, 1994).

A importância das bibliotecas reverem os seus programas e serviços, bem como o seu posicionamento para uma resposta mais adequada às necessidades e expectativas dos seus utentes e para um melhor enquadramento no atual paradigma social, tem sido, aliás, salientada por diversos autores (CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; SEOANE-GARCÍA, 2009; VENTURA, 2002). Neste sentido, surgiu o conceito de biblioteca 2.0, propondo um novo modelo de biblioteca e serviços bibliotecários centrados na sua comunidade de utentes e concebidos a partir do seu contributo e participação efetiva (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; MARGAIX-ARNAL, 2007, 2008; SEOANE-GARCÍA, 2009). Descreve-se como um modelo flexível e responsivo que parte do aproveitamento do potencial tecnológico e dos contributos da comunidade para o desenvolvimento de serviços adequados às necessidades e expectativas dos cidadãos utentes e potenciais utentes (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CHAD e MILLER, 2005).

Ainda que a utilização de tecnologias *web*, designadamente tecnologias *web 2.0*, para o desenvolvimento deste modelo de biblioteca 2.0 não deva ser entendida como um fim em si mesmo, os autores têm sido unânimes ao destacar a importância da utilização destas tecnologias enquanto canais de comunicação multidirecionais e enquanto meios complementares de prestação de serviços (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; FARKAS, 2007; MARGAIX-ARNAL, 2007, 2008; SEOANE-GARCÍA, 2009). Entre as diversas vantagens mencionadas, salientam-se a possibilidade de ampliar o alcance de serviços da biblioteca e coleções eventualmente digitalizadas a uma comunidade mais abrangente e geograficamente distante, descentralizando-os do seu espaço físico; a disponibilização de serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana; a possibilidade de uma interação mais efetiva e continuada entre utentes e bibliotecários, permitindo um melhor conhecimento das necessidades e expectativas destes utentes e, por conseguinte, a criação de serviços mais adequados; entre outras (ARROYO-VÁSQUEZ, 2008; FARKAS, 2007; SEOANE-GARCÍA 2009).

Ao ampliarem o alcance da biblioteca para além do seu espaço físico, estas tecnologias dão-lhe, também, maior visibilidade e possibilitam a identificação de novos públicos potenciais utentes (ALKINDI e AL-SUQRI, 2013; FARKAS, 2007). Estabelecem as condições para uma oferta de serviços mais eficiente e para uma maior integração da biblioteca na comunidade onde se insere, contribuindo, assim, para a criação de um modelo verdadeiramente *destinado* à comunidade e criado com a comunidade (CHAD e MILLER, 2005; MANESS, 2007).

Neste sentido, Casey e Savastinuk (2007:105) consideram que “muito do sucesso da biblioteca depende não só da utilidade da coleção, mas também da funcionalidade do [seu] *website*”, sendo que este deve ser visto como uma extensão do espaço físico da biblioteca. Hilbuln (2011) observa também que as páginas *web* das bibliotecas não devem ser apenas um meio complementar para disponibilização de recursos de informação, mas refletir uma envolvimento com a comunidade, promover a sociabilização e dinamizar atividades que fomentem o desenvolvimento cultural e intelectual dos seus membros. Alkindi e Al-Suqri (2013), bem como Jain (2013), consideram a utilização de tecnologias *web*, nomeadamente *web 2.0*, determinantes no desenvolvimento de estratégias de *marketing* e promoção de serviços bibliotecários, apontando várias vantagens apresentadas por plataformas, entre as quais, redes sociais como o Facebook ou Twitter, *sites* de partilha de imagens como o Flickr, *sites* de partilha de vídeos como o YouTube ou blogues. Entre as vantagens referidas destacam-se o seu baixo custo, o menor tempo que requerem na sua implementação e gestão, o facto de serem utilizadas universalmente e chegarem instantaneamente à comunidade, o facto de permitirem uma maior aproximação entre os funcionários da biblioteca e a comunidade onde esta se insere, por serem colaborativas e interativas, e o facto de estarem sempre disponíveis.

Estas vantagens têm sido também percebidas pelas bibliotecas públicas, onde se tem verificado um aumento significativo da utilização de tecnologias *web 2.0*, sobretudo para efeitos de *marketing* e promoção de serviços (ABBAS e AGOSTO, 2011; JAIN, 2013; ROGERS, 2010). O Facebook é, atualmente, a plataforma mais utilizada (ALKINDI e AL-SUQRI, 2013; AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION,

2014; JAIN, 2013; ROGERS, 2010), sendo o Twitter, o YouTube e o Flickr outras plataformas amplamente utilizadas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014; BOSS, 2009; ROGERS, 2010). Já a utilização de blogues pelas bibliotecas, apesar de ter sido acentuada no início deste século (ROGERS, 2010), tem-se tornado menos expressiva nos últimos anos (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014; ROGERS, 2010).

Segundo Rogers (2010), a utilização de redes sociais tem sido considerada pelos profissionais das bibliotecas como uma das mais eficientes para cumprir os objetivos das suas campanhas de *marketing* e promover os serviços bibliotecários, seguida da utilização de plataformas de partilha de vídeos e de partilha de imagens, dos serviços de mensagem instantânea e dos blogues. Estes profissionais têm mesmo considerado a utilização das tecnologias *web 2.0* como determinante para o sucesso destas campanhas, designadamente para promover eventos e atividades da biblioteca; para apresentar fotografias e vídeos da instituição e de atividades desenvolvidas; para disponibilizar hiperligações para o seu *site* institucional e para outros *sites* de interesse, entre os quais, blogues desenvolvidos pelos bibliotecários; para publicar informação mais genérica de interesse para a comunidade, como por exemplo, divulgação de notícias e eventos ou prémios literários; para anunciar novidades nas suas coleções; para fazer sugestões e recomendações de obras ou outros materiais das suas coleções; entre outros aspetos (ABBAS e AGOSTO, 2011; ALKINDI e AL-SUQRI, 2013).

Não obstante a crescente utilização de tecnologias *web 2.0* pelas bibliotecas públicas, vários autores têm alertado para o facto de a sua implementação e utilização nem sempre ser enquadrada num plano estratégico (CASELLA, 2010; FARKAS, 2010). A popularidade do Facebook levou a que bibliotecários criassem páginas sem uma planificação precisa e sem a consciência do que implica uma opção como esta, prevalecendo, frequentemente, a iniciativa pessoal e a improvisação de um único bibliotecário sobre a planificação desta página, quando a sua criação deveria surgir de um projeto coletivo de partilha de todos os funcionários da biblioteca (CASELLA, 2010). Verifica-se também que estas tecnologias têm sido utilizadas fundamentalmente para uma comunicação unidirecional, ficando por explorar o seu carácter participativo (BOSS, 2009; CASEY, 2011; FARKAS, 2007; LIMA e ALVELOS, 2014).

De facto, “o software social oferece possibilidades para a comunicação, colaboração e construção de comunidades com os seus utentes sem precedentes”, não obstante as “tecnologias [*web 2.0*] são apenas ferramentas” (FARKAS, 2007:282). Neste sentido, o foco dos bibliotecários deve centrar-se nos utentes e em como fornecer-lhes melhores serviços através da *web 2.0*, designadamente através de uma maior interlocução e interação com eles e do seu envolvimento, da sua colaboração e participação efetiva. E isto pressupõe, naturalmente, uma mudança de atitude dos responsáveis pelas bibliotecas em relação aos seus utentes, sobretudo, pressupõe uma “confiança total no utilizador” bem como no potencial do seu contributo, e sem a qual não faz “sentido abrir espaços para a participação” (MARGAIX-ARNAL, 2007:100).

1. O sistema de bibliotecas públicas portuguesas

Antes de caracterizar a atuação das bibliotecas públicas na rede, nomeadamente os usos feitos de tecnologias *web 2.0*, considera-se necessária uma breve contextualização do sistema de bibliotecas públicas português. Em Portugal, apesar de as primeiras bibliotecas públicas distritais datarem da primeira metade do século XIX (NUNES, H. B., 1998; NUNES, M. B., 2003; MELO, 2004; VENTURA, 2002), só em finais da década de 80 do século XX foi criado um sistema de bibliotecas públicas, atualmente designado como Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), perspetivando dotar os concelhos portugueses de bibliotecas públicas municipais devidamente equipadas, facultar o livre acesso à informação, estimular o gosto pela leitura e desenvolver atividades culturais para os diferentes tipos de público da comunidade local e promovendo, assim, a inclusão social e a cidadania (MELO, 2004; PINTO, 2007). Para o efeito, foi criado um programa de cooperação técnica entre os municípios e o Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL), cabendo aos municípios a disponibilização do espaço para a criação da biblioteca e meios necessários para a sua construção e funcionamento, bem como constituir e atualizar regularmente os fundos documentais e definir programas de atividades culturais (MELO, 2004), e cabendo ao IPLL a comparticipação de 50% dos custos da obra na construção de bibliotecas municipais, a fundo perdido, e apoiar na seleção bibliográfica, na formação de funcionários e na criação de atividades de animação e promoção da leitura (MELO, 2004; NUNES, 1998; PINTO, 2007).

A criação da RNBP, ainda que tardia, teve um impacto muito significativo no desenvolvimento de bibliotecas públicas em Portugal, até então em número reduzido, com escassez de recursos financeiros e, frequentemente, funcionando aquém dos pressupostos proclamados pelo Manifesto da Unesco (BRANCO *et al.*, 1983). Volvidos 25 anos, haviam sido criadas as bases para a construção de quase 200 bibliotecas (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2012b, 2013a), cujo papel se revelou essencial, não só para a disseminação e promoção da leitura pública no país, mas também como mediadoras no acesso à informação, enquanto espaços de socialização e enquanto espaços de dinamização cultural (VENTURA, 2002).

Não obstante uma grande parte das bibliotecas públicas portuguesas fazer parte da RNBP e, por isso, criada com o apoio do Estado através do IPLL e, desde 2012, com o apoio da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), estas bibliotecas, após a sua construção, passaram a ser pertença do município onde se inserem, ficando sob a tutela das Câmaras (à semelhança das demais bibliotecas públicas municipais). Ou seja, passaram a ser financiadas por fundos públicos maioritariamente provenientes da administração local e a obedecer às estratégias e políticas definidas pelas Câmaras, e não necessariamente a uma política global definida para o sistema de bibliotecas públicas português, ficando, por isso, vulneráveis e dependentes de fatores como “flutuações políticas, das mudanças de vereadores”, entre outros (NUNES, M. B., comunicação pessoal, 5 dez. 2013).

Este aspeto refletiu-se no setor bibliotecário, culminando, sobretudo, em problemas de cariz financeiro e na insuficiência de recursos humanos nestas instituições. Segundo um estudo realizado por Oleiro e Heitor (2010:7), a grande maioria das bibliotecas públicas municipais da RNBP não cumpre os parâmetros

mínimos estipulados pela DGLAB, nomeadamente “no que se refere a recursos de informação, humanos e tecnológicos”, mais de 60% destas bibliotecas não respeitavam a dimensão mínima das coleções aquando da sua abertura a público, e o número de funcionários de grande parte destas instituições é inferior ao recomendado.

Assim, não sendo, atualmente, a DGLAB um organismo regulador das bibliotecas da RNBP, embora trace um conjunto de diretrizes sob as quais as bibliotecas podem e devem orientar-se, verifica-se que estas se afastam tendencialmente do conceito de rede idealizado, que pressupunha funcionarem com objetivos semelhantes e colaborarem entre si, funcionando de forma isolada a partir das diretrizes estabelecidas pela respetiva tutela.

Segundo o portal de bibliotecas da DGLAB, em janeiro de 2013 existiam em Portugal 300 bibliotecas públicas municipais, das quais 194 pertenciam à RNBP². Estas representam a grande maioria das bibliotecas públicas portuguesas financiadas por fundos públicos, maioritariamente provenientes da administração local, e cujos princípios se inscrevem nos pressupostos proclamados pelo Manifesto da Unesco (1994) e nas diretrizes da IFLA (KOONTZ & GUBBIN, 2013). Por isso mesmo, e parafraseando M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 dez. 2013), ainda que biblioteca pública e biblioteca municipal não sejam conceitos necessariamente idênticos, em Portugal uma biblioteca municipal é, por natureza, uma biblioteca pública, pelo que, o presente estudo teve em consideração o universo das bibliotecas municipais portuguesas, servindo a designação de biblioteca pública portuguesa para especificar estas bibliotecas municipais, quer pertençam ou não à RNBP.

2. Bibliotecas públicas portuguesas e tecnologias 2.0

Em Portugal, à semelhança do que aconteceu em outros países, fez-se sentir uma mudança de paradigma social impulsionada, em parte, pela expansão do acesso à *internet* a baixos custos e pela proliferação de tecnologias *web 2.0* que resultou no crescimento de uma cultura participativa. Deste modo, e porque a *internet* se tornou num recurso predominantemente utilizado pelos internautas para pesquisa de informação (INE/UMIC, 2012; PAISANA e LIMA, 2012), vários autores têm salientado a importância da utilização deste meio como canal complementar de comunicação e para prestação de serviços bibliotecários (ALVIM, 2007, 2011; ALVIM e NUNES, 2010; LEITÃO, 2009, 2010; LEITÃO e CALIXTO, 2012; LIMA e ALVELOS, 2012; NUNES, 2003; VENTURA, 2002).

² Números retirados da lista de Bibliotecas da RNBP e na lista de Bibliotecas Públicas Municipais
<http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasRNBP22Jan2013.xls>;
e
<http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls> - respetivamente, a 7 de jun. de 2013.

Embora sejam poucos os estudos realizados sobre a utilização de plataformas *web* pelas bibliotecas públicas portuguesas, nomeadamente sobre tecnologias *web 2.0*³, estes estudos têm evidenciado a importância da utilização de plataformas *web* para divulgação de programas e atividades das bibliotecas públicas portuguesas, bem como, para ampliar o alcance de determinados serviços a uma comunidade mais ampla (ALVIM, 2007, 2011; LEITÃO e CALIXTO, 2012; NUNES, 2003; LIMA e ALVELOS, 2012). Não obstante, verifica-se que a utilização destas plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas revela-se reduzida (ALVIM, 2007, 2011; LEITÃO e CALIXTO, 2012), não sendo a participação dos utilizadores através das tecnologias *web 2.0* particularmente estimulada (LIMA e ALVELOS, 2012).

Segundo Alvim (2011), no início de 2010, a percentagem de bibliotecas públicas que utilizava tecnologias *web 2.0* era reduzida (18,4%), e nem sempre era aproveitado o seu potencial para melhorar os serviços de informação e comunicação com o público. A utilização destas tecnologias era, então, “muito dispersa, experimental e de forma não contínua”, denunciando a ausência de uma “política de comunicação bem estruturada para sua aplicação” (ALVIM, 2011:113).

Os blogues eram as ferramentas 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas, tendo sido identificados 31 blogues, mas a sua utilização demonstrava adequar-se mais para a disseminação de informação sobre os serviços da instituição e atividades, para *marketing* e promoção de serviços, e para atualização e agregação de conteúdos, sendo escassa a interação entre bibliotecários e utilizadores. O Facebook era utilizado por 15 bibliotecas, tendo grande parte delas optado pela criação de um perfil e não de uma página, ficando, assim, por aproveitar o potencial de ferramentas fornecidas nas páginas de Facebook, tais como as ferramentas de análise de dados estatísticos de acesso à página. O Hi5 era utilizado por 16 bibliotecas, sendo escassa a utilização de outras tecnologias que melhor se identificam com serviços tradicionalmente desenvolvidos por estas instituições, entre as quais o Delicious, RSS de novidades bibliográficas ou Wikis.

Face aos resultados do seu estudo, a autora concluiu que as tecnologias *web 2.0* apareciam nestas bibliotecas por serem “uma novidade e uma oportunidade, sem conhecimento por parte delas das potenciais vantagens da sua utilização e sem nenhuma agenda estratégica para a sua realização” (ALVIM, 2011:117).

Em 2013, um estudo realizado pela DGLAB (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2013b) ao universo das bibliotecas públicas da RBNP indicava que 56% destas bibliotecas tinham um sítio *web*, entendendo-se por sítio *web* um “domínio próprio na *internet* constituindo um conjunto de páginas publicadas pela biblioteca para acesso a informação e recursos bibliotecários” (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2012a:9); 57% indicaram estar presentes em redes sociais, tais como Facebook ou Twitter, e 16% indicaram ter um blogue (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2013b).

Quanto à utilização de tecnologias *web 2.0* nos catálogos das bibliotecas que permitam enriquecer os seus conteúdos através de contributos dos utilizadores,

³A grande maioria destes estudos tem sido desenvolvida no âmbito de investigações de mestrado ou doutoramento, como é o caso da tese de mestrado de Alvim (2011) e das teses de doutoramento de Nunes (2003) e de Leitão (2014).

esta também se tem revelado diminuta. Segundo um estudo de Leitão e Calixto, publicado em 2012, apenas 18,8% dos catálogos de bibliotecas públicas da RBNP permitiam a participação do utilizador, sendo a mesma consubstanciada essencialmente em três possibilidades: atribuir palavras-chave (*tags*) aos registos bibliográficos, adicionar comentários às obras do catálogo ou classificá-las a partir de uma escala pré definida (LEITÃO e CALIXTO, 2012). Os autores observaram uma reduzida taxa de participação dos utilizadores nestes catálogos, tendo sido os comentários produzidos por estes praticamente nulos, e tendo sido o sistema de classificação um pouco mais utilizado. Segundo Leitão e Calixto, a abordagem das bibliotecas públicas nestes catálogos ainda se enquadrava dentro do paradigma anterior, ou seja, pouco exploravam o potencial da participação e dos contributos dos utilizadores para enriquecer o catálogo e melhorar o sistema de pesquisa, adequando-o melhor aos interesses de cada utilizador.

Os estudos realizados no âmbito da utilização de tecnologias *web 2.0*, embora demonstrem um aumento gradual da utilização destas tecnologias pelas bibliotecas públicas portuguesas, têm evidenciado a ausência de estratégias de comunicação nestas plataformas, o que se reflete na falta de aproveitamento do seu potencial participativo para estabelecerem uma maior interação com os cidadãos, para envolvê-los nas atividades e serviços da biblioteca e para ampliarem o alcance destes a potenciais utentes. Neste sentido, M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 dez. 2013) salientou que grande parte dos profissionais das bibliotecas poderá ainda não ter compreendido bem a sociedade contemporânea e, portanto, ainda não terão assimilado devidamente “o uso (...) da internet, e muito menos, da *web 2.0*”, bem como, o conceito de biblioteca 2.0. Verifica-se, por isso, que estas tecnologias tendem a ser utilizadas enquanto ferramentas de *marketing* para uma comunicação unidirecional, “e não potenciando as suas valências”. Segundo a autora, isto deve-se, em parte, a dois fatores, designadamente a “falta de formação base de muitos bibliotecários” e a “falta de recursos humanos”, pelo que a atuação nestas plataformas poderá estar mais relacionada com o perfil e apetência do bibliotecário do que com uma estratégia de *marketing* e de comunicação definida pelos órgãos superiores da biblioteca.

3. Bibliotecas públicas portuguesas 2.0? Resultados de um estudo

3.1. Metodologia

Para o estudo de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, numa primeira fase, foram identificadas plataformas utilizadas por estas bibliotecas através do método de observação direta, recorrendo a pesquisas na *internet* e a fontes bibliográficas onde eram identificadas plataformas utilizadas por estas instituições. Esta primeira fase decorreu entre abril e julho de 2012 e perspetivou não só a identificação de plataformas *web* mais utilizadas por estas instituições, mas também a identificação do tipo de ações de comunicação desenvolvidas neste contexto. O universo de estudo foi composto pelas 277 bibliotecas públicas municipais de Portugal Continental apresentadas numa listagem do portal das

bibliotecas da DGLAB⁴ e os dados recolhidos foram analisados utilizando o *software Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 21.

Em determinados casos de bibliotecas com maior presença em plataformas *web* 2.0, foram observadas ações de comunicação realizadas nestas plataformas, procurando identificar, essencialmente, o tipo de conteúdos publicados e estratégias utilizadas para estimular a participação dos cidadãos.

Face à constatação de uma limitada utilização de plataformas *web* 2.0 por grande parte das bibliotecas públicas portuguesas, foi realizado um questionário com questões de resposta aberta aos responsáveis de 19 bibliotecas, a maior parte delas pertencentes a capitais de distrito. Pretendia-se compreender as principais razões para esta limitada utilização de tecnologias *web* 2.0, e conhecer as principais vantagens e desvantagens sentidas pelos que utilizam estas tecnologias. Este questionário, de administração direta, foi enviado por *email*, tendo sido recebidas respostas de 17 inquiridos.

Partindo dos dados obtidos na primeira fase deste mapeamento, foi realizado um inquérito *online*, entre junho e julho de 2013, perspetivando novamente a identificação de plataformas *web*, designadamente tecnologias *web* 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas, analisar a evolução face a 2012, bem como, identificar os principais fatores que determinam a utilização ou não utilização de um conjunto de tecnologias *web* 2.0 disponíveis gratuitamente na *internet*, vantagens e desvantagens sentidas da sua utilização.

Este inquérito foi enviado às 300 bibliotecas públicas municipais portuguesas identificadas na lista apresentada à data no portal da DGLAB⁵. Era constituído por várias questões de resposta fechada, de escolha fixa e escolha múltipla, e duas questões finais de resposta aberta, visando fornecer aos inquiridos um espaço para que pudessem desenvolver melhor determinadas respostas ou ideias e para que pudessem fazer sugestões no âmbito do tema abordado (HANSEN *et al.*, 1998).

Procurando garantir uma maior fiabilidade nas respostas, e estando cientes de que a identificação do participante numa iniciativa como esta poderia, em determinados casos, comprometer esta fiabilidade, optou-se por conferir, desde logo, o anonimato ao inquérito, ainda que esta opção possa ter sacrificado uma interlocução pessoal posterior que permitisse aprofundar determinadas respostas.

Foram obtidas respostas de 139 bibliotecas, tendo um inquérito sido invalidado devido a um conjunto de respostas dadas que, no seu conjunto, se revelaram inconsistentes, levando a questionar a sua fiabilidade. Deste modo, foram validadas e analisadas respostas de 138 bibliotecas, correspondente a 46% das bibliotecas públicas municipais portuguesas, tendo sido utilizado para o efeito o *software Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 22.

⁴ <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>. [Em linha]. [Consult. 23 abr. 2012].

⁵ <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais2Jan2013.xls> [Em linha]. [Consult. 7 jun. 2013].

3.2. Resultados e discussão

Na primeira fase do mapeamento de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, realizada em 2012, ficou evidenciada uma reduzida utilização de plataformas *web* e, sobretudo, de tecnologias *web* 2.0 por estas instituições.

Apenas 31% das bibliotecas apresentavam um *site* próprio, não raras vezes com problemas como ligações corrompidas e páginas com mensagens de erro.

Grande parte das bibliotecas (54,6%) apresentava uma página *web* inserida no *site* da Câmara Municipal ou noutra *site* do município, como por exemplo o portal do município, o portal da cultura ou o portal da educação. Nestes casos, o tipo de página podia ser muito variado quanto aos seus conteúdos: foram encontrados casos em que as páginas continham apenas uma breve apresentação da biblioteca, sem qualquer menção ao seu horário de funcionamento ou aos seus contactos; e foram encontradas páginas com maior informação, designadamente com a descrição dos seus objetivos, missão, serviços, instalações e atividades, bem como uma hiperligação para o seu OPAC⁶.

Verificou-se também que a página da biblioteca municipal podia surgir sob diferentes menus do *site* onde estava inserida: por exemplo, no caso da Biblioteca Municipal de Olhão a informação surgia sob o menu “cultura”⁷, no caso da Biblioteca Municipal de Monchique surgia sob o menu “serviços municipais”⁸ e no caso da Biblioteca Municipal de Murtosa surgia sob o submenu “cultura” que se encontrava no menu “áreas de atuação”⁹. O facto de estas páginas se encontrarem inseridas numa pequena área de um *site* onde abundam informações diversas sobre o município e o facto de não existir um padrão no percurso para encontrar estas páginas, dificulta o acesso à informação das bibliotecas, nomeadamente para públicos utentes de diferentes instituições, caso de estudantes, de investigadores ou de indivíduos que trabalham numa localidade e residem noutra, por exemplo. Por outro lado, evidencia a dependência orgânica da biblioteca em relação à Câmara Municipal e a ausência da definição de uma estratégia de comunicação na *web* pensada a nível global para as bibliotecas públicas portuguesas.

Foram ainda identificadas páginas cujo endereço *web* era excessivamente grande, inviabilizando a sua memorização por parte dos cidadãos e dificultando a sua

⁶ Sigla utilizada para designar *Online Public Access Catalog* (Catálogo Online de Acesso Público).

⁷ <http://www.cm-olhao.pt/areasatuacao/cultura>. [Consult. 2 jul. 2012].

⁸ http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_municipe/servicos_municipais/biblioteca. [Consult. 2 jul. 2012].

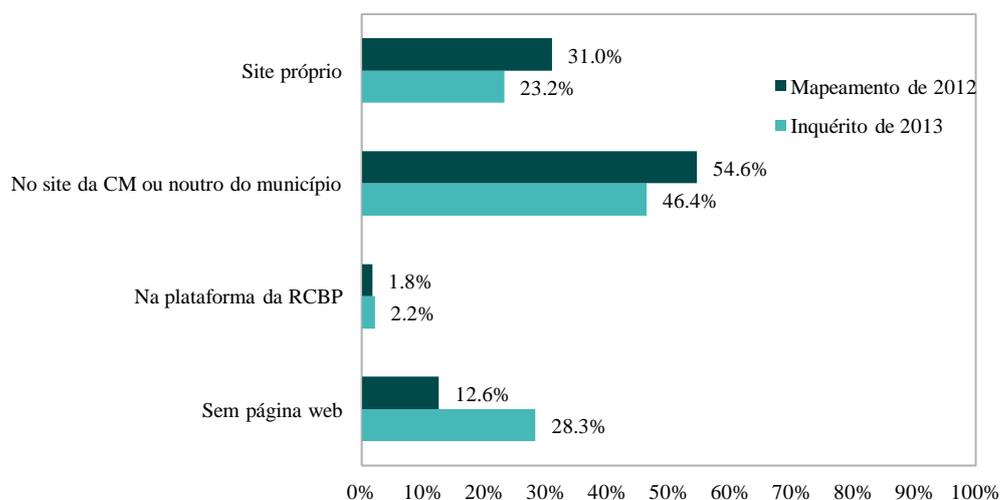
⁹ http://www.cm-murtosa.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=2309&divName=819s131s132&id_cl ass=132 [Consult. 2 jul. 2012].

divulgação, servindo de exemplo a Biblioteca Municipal de Marco de Canavezes¹⁰ ou a Biblioteca Municipal de Monchique¹¹.

Nesta primeira fase do mapeamento, foram também identificadas bibliotecas cuja página *web* se encontrava inserida no portal da RCBP, atualmente designado como portal das bibliotecas da DGLAB (5 bibliotecas, correspondente a 1,8% do universo em estudo), e não foi encontrada nenhuma página *web* para 12,6% das bibliotecas públicas.

Em 2013, a análise das 138 respostas obtidas no inquérito realizado às bibliotecas públicas do país revelou uma menor percentagem de bibliotecas com *site* próprio (23,2%) ou com página *web* inserida numa plataforma da Câmara ou do município onde se insere (46,4%), revelou uma maior percentagem de bibliotecas com página inserida no portal da RCBP (2,2%), mas, sobretudo, uma maior percentagem de bibliotecas sem página *web* (28,3%) (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Tipo de página *web* das bibliotecas públicas portuguesas registado no mapeamento de 2012 e no inquérito de 2013



Fonte: Elaboração própria

Assim, comparando os resultados obtidos em 2012 e os resultados obtidos em 2013, evidenciou-se uma diminuição da percentagem de bibliotecas com *site* próprio ou página *web* inserida no *site* da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localizam, e um aumento da percentagem de bibliotecas sem *site* ou página institucional na *web*. Sendo o método aplicado no primeiro mapeamento

¹⁰<http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=YTooOntzOjQ6Im1lbnUiO3M6MzoiY2FtIjtzOjM6Im1pZCI7YTozOntpOjA7czoyOiIyNyI7aToxO3M6MjoiMjkiO2k6MjtzOjI6IjM5Ijt9czozOiJjaWoiO3M6MoiMzkiO3M6MTM6InZlcnNhbi19oYWJlYGEiO3M6Njoib25saW5lIjt9>. [Consult. 2 jul. 2012].

¹¹http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_municepe/servicos_municipais/biblioteca. [Consult. 2 jul. 2012].

o de observação direta e, portanto, não existindo uma interlocução com os funcionários das instituições em estudo, e tendo-se optado, em 2013, pelo anonimato nas respostas ao inquérito, o que impediu uma posterior interlocução com os inquiridos que permitisse averiguar as causas destas diferenças percentuais, podem-se aventar duas hipóteses para estas diferenças, remetendo-se para futuros estudos a sua verificação, a saber:

1. Na impossibilidade de proceder à atualização do *site* ou conteúdos da página *web*, várias bibliotecas terão optado por não considerar como página institucional uma eventual presença que possuem em plataformas *web*.
2. Existem bibliotecas que não consideram que a página *web* com informação sua, presente no *site* da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localizam, constitui uma página *web* institucional.

No que respeita à utilização de tecnologias *web* 2.0, em 2012, foram encontradas presenças em plataformas como blogues, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Delicious, mas apenas de 23,5% das bibliotecas. Salienta-se, no entanto, a dificuldade sentida na pesquisa de várias destas páginas devido à ausência de identificação ou menção da sua existência no *site* oficial das bibliotecas ou mesmo no portal das bibliotecas da DGLAB, um aspeto que denunciava deficiências na prática de um plano de comunicação integrada.

Em 2013, verificou-se um aumento substancial da percentagem de bibliotecas a utilizar estas plataformas, passando esta a situar-se nos 47,8%. As plataformas utilizadas eram aproximadamente as mesmas, ainda que com percentagens de utilização diferentes.

Em 2012, a plataforma mais utilizada era o blogue, por 17,3% das bibliotecas públicas: 13,7% das bibliotecas possuíam um blogue próprio e 11 bibliotecas (4%) participavam num blogue colaborativo da Associação de Municípios da Região de Setúbal¹². No que respeita a este blogue colaborativo, verificou-se, contudo, que as bibliotecas envolvidas não participavam de igual modo. Numa análise realizada às publicações feitas no primeiro quadrimestre de 2012 – entre 1 de janeiro e 30 de abril –, não foi encontrada qualquer publicação proveniente de 4 bibliotecas e parte das restantes bibliotecas fez várias publicações num mesmo dia, mas publicou poucos dias por mês.

Entre as bibliotecas com blogue próprio, existiam casos pontuais que apresentavam mais do que um blogue, visando uma interlocução mais eficaz com públicos específicos, entre os quais:

- a Biblioteca Municipal de Almodôvar, com um blogue para crianças¹³ e outro para adultos¹⁴;

¹² <http://gtbib-amrs.blogspot.pt>. [Consult. 2 jul. 2012].

¹³ <http://biblioblog-almოდovar.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

¹⁴ <http://biblioleitura-almოდovar.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

- a Biblioteca Municipal de Arganil, também com um blogue para crianças¹⁵ e outro para adultos¹⁶;

-ou a Biblioteca Municipal de Beja, com um blogue da biblioteca¹⁷ e um blogue do clube de leitura¹⁸.

Em 2013, a percentagem de bibliotecas que indicou utilizar blogues nas suas ações de comunicação era ligeiramente inferior (15,8%), tendo 10,1% das bibliotecas um blogue próprio, 4,3% mais do que um blogue e 1,4% participavam num blogue colaborativo. A periodicidade de atualização de conteúdos era muito variável, podendo ser diária, semanal, mensal ou mesmo menos de uma vez por mês, consoante a biblioteca.

Em 2012, o Facebook era a segunda plataforma *web 2.0* mais utilizada pelas bibliotecas, por 8,7%. Nem todas faziam uma manutenção regular e continuada da sua página, existindo páginas que apresentavam meses sem qualquer atividade. O início das páginas identificadas datava de 2009 ou data posterior.

Em 2013, verificou-se um aumento significativo da utilização desta rede social nas ações de comunicação da biblioteca. O Facebook passara a ser utilizado por 34,8% das bibliotecas, tornando-se esta a plataforma mais utilizada por estas instituições e relegando para segundo lugar a utilização de blogues. A atualização de conteúdos revelou-se mais frequente e regular, sendo essencialmente diária ou semanal.

Em 2012, a utilização de outras tecnologias *web 2.0*, para além de blogues ou Facebook, revelou-se residual, tendo sido encontradas muito poucas bibliotecas em plataformas como o Twitter (3,6%), o Flickr (1,4%), o Delicious (1,1%), o YouTube (0,7%) ou o Vimeo (0,4%).

Em 2013, as percentagens de bibliotecas a utilizar estas tecnologias mantinham-se muito reduzidas, à exceção do YouTube onde a percentagem aumentou para os 9,4%. A atualização de conteúdos nesta plataforma era, então, essencialmente mensal, trimestral ou inferior a uma vez por mês. O Twitter passara a ser utilizado por 5,1% das bibliotecas, o Flickr por 2,2%, o Delicious por 1,5% e o Vimeo por 0,7%. Foram ainda identificadas presenças noutras plataformas por casos individuais, entre as quais, Scribd, Pinterest, LinkedIn e Google+ (Gráfico 2).

Ainda que os resultados obtidos em 2012 tenham revelado uma baixa utilização de tecnologias *web 2.0* nas ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas, destacou-se um reduzido número de bibliotecas que se evidenciou pela utilização que fazia destas tecnologias, conjugando diferentes plataformas nas suas ações e procurando, desta forma, uma maior aproximação ao seu público e um maior envolvimento deste nas suas atividades e programas. Destacou-se, neste âmbito, o caso da Biblioteca Pública de Évora, com uma página no Facebook e outra no Twitter, dois blogues (*Gazeta da BPE* e *Intencidade - Visões, neurónios e afectos*) e uma página no Flickr; destacou-se o caso da Rede de Bibliotecas

¹⁵ <http://biblioactivaler.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

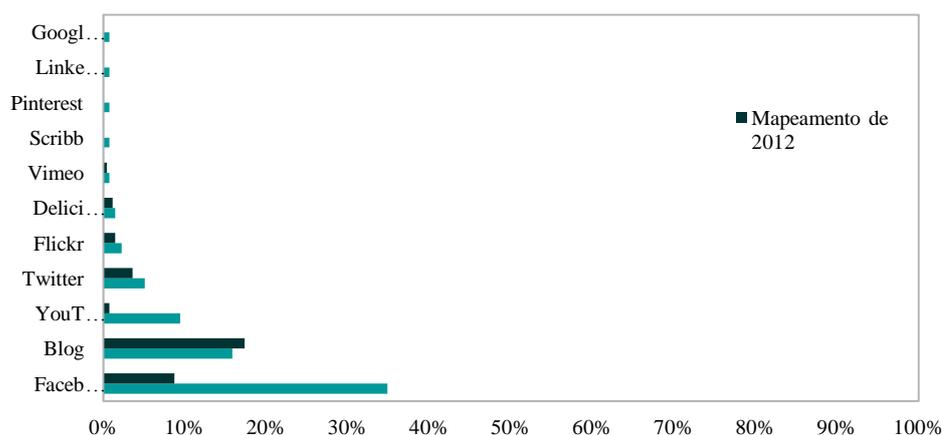
¹⁶ <http://leituras-cruzadas.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

¹⁷ <http://www.bibliotecaandarilha.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

¹⁸ <http://clubeleiturabmbeja.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

Municipais de Oeiras, com páginas no Facebook, no Twitter, no Flickr e no Delicious, com um canal no YouTube e um blogue (*Oeiras a Ler*); e destacou-se a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto – Biblioteca Municipal Prof. Doutor Marcelo Rebelo de Sousa – com páginas no Facebook, no Twitter, no Delicious e com um blogue (*A Arca dos Contos*).

Gráfico 2 - Tecnologias web 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas: comparação dos resultados obtidos em 2012 e em 2013



Fonte: Elaboração própria

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

Em 2013, foi igualmente limitado o número de bibliotecas que indicou conjugar diferentes tecnologias *web* 2.0 nas suas ações de comunicação. Destacou-se, neste contexto, uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, blogue (mais do que um), Google+ e Delicious, sendo a periodicidade de atualização de conteúdos nestas plataformas diária (no caso do Facebook e Twitter), semanal, ou trimestral (no caso do YouTube). Destacou-se uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Flickr, YouTube, Scribb, Delicious e Pinterest, sendo a atualização de conteúdos semanal ou mensal, consoante a plataforma em

questão, ou menos de uma vez por trimestre, no caso do YouTube. Destacou-se uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Twitter, YouTube e blogue, sendo a atualização de conteúdos diária, semanal ou trimestral (no caso do YouTube). E destacaram-se duas bibliotecas que indicaram ter página no Facebook, YouTube e um blogue, sendo a atualização de conteúdos diária ou semanal.

Nestes casos, e porque o inquérito era anónimo, não foi possível analisar o tipo de publicações que faziam nestas plataformas e identificar o grau e tipo de participação possível. No entanto, na questão colocada aos inquiridos que utilizavam tecnologias *web 2.0* sobre quem eram os principais responsáveis pela publicação e atualização de conteúdos, todos os que responderam, incluindo os exemplos destacados, indicaram ser um funcionário da biblioteca.

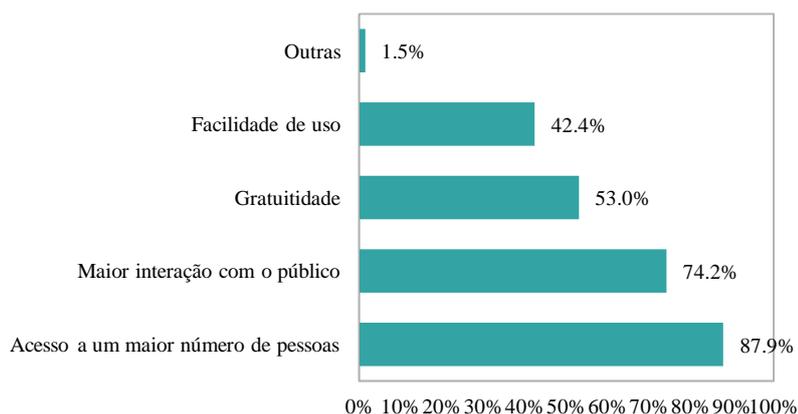
Face à limitada utilização de tecnologias *web 2.0*, verificada em 2012, foi enviado um questionário aos diretores de 19 bibliotecas públicas portuguesas onde se pretendia, essencialmente, determinar os principais fatores que justificavam esta limitada utilização, bem como identificar vantagens e desvantagens sentidas por aqueles que utilizavam estas tecnologias nas suas ações de comunicação. Ficou, então, evidenciado um conjunto de constrangimentos sentidos na grande maioria destas bibliotecas que, segundo reportado pelos seus diretores, dificultavam e, por vezes, inviabilizavam práticas de comunicação mais eficazes através de plataformas *web*, a saber: a escassez de recursos humanos, a falta de autorização por parte da tutela para desenvolver ações nestas plataformas, a ausência de capacidades no domínio das tecnologias *web 2.0* e a falta de orçamento para formar funcionários neste âmbito ou para manter um funcionário dedicado a estas plataformas.

Parte destes constrangimentos foi também mencionada no inquérito realizado em 2013. Das bibliotecas inquiridas que indicaram não utilizar tecnologias *web 2.0* nas suas ações de comunicação, 26,4% apontaram como principal razão a falta de autorização por parte da tutela, 25% indicaram a escassez de recursos humanos, 20,8% a ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas, 5,6% a falta de tempo para o fazer. Foram ainda apontadas outras razões como, por exemplo, o facto de a biblioteca utilizar as redes sociais do município onde se insere. Não obstante a ausência nestas plataformas, 98,6% destas bibliotecas considerou ser vantajosa a utilização de tecnologias *web 2.0* nas ações de comunicação de bibliotecas públicas.

Quanto às bibliotecas que utilizavam tecnologias *web 2.0*, no questionário realizado em 2012, foram apontadas como principais vantagens destas tecnologias a sua gratuitidade e facilidade de utilização, a possibilidade de alcançar um público mais vasto, nomeadamente entre as gerações mais novas, e o seu potencial para disseminar e reutilizar conteúdos. Não foram mencionadas desvantagens, ainda que um inquirido tenha referido como potencial desvantagem “a necessidade de investir tempo num meio volátil e em constante mutação, o risco de dispersão e a dificuldade em traçar o perfil dos utilizadores dessas plataformas”, e outro inquirido tenha referido a importância de se proceder com certo cuidado uma vez que estas plataformas “abrem uma porta para o público entrar e participar um pouco na nossa organização” e a necessidade de um planeamento nestas ações de comunicação.

Em 2013, 87,9% das bibliotecas inquiridas que utilizavam tecnologias *web 2.0* indicaram como uma das vantagens destas tecnologias o acesso a um maior número de pessoas, 74,2% referiram a viabilidade de uma maior interação com o público, 53% mencionaram o facto de estas plataformas serem gratuitas, 42,4% a sua fácil utilização e apenas uma biblioteca alegou outras razões, não tendo especificado quais. Note-se que, apesar de estas tecnologias serem caracterizadas pela sua arquitetura participativa e potencial colaborativo, a possibilidade de uma maior interação com o público não foi a vantagem mais referida pelos inquiridos, ainda que tenha sido muito mencionada. Este aspeto é, por si só, sugestivo da ausência de uma compreensão clara do atual paradigma social caracterizado pelas culturas participativas e dos potenciais usos das tecnologias *web 2.0* neste contexto, bem como do conceito de biblioteca 2.0 (Gráfico 3).

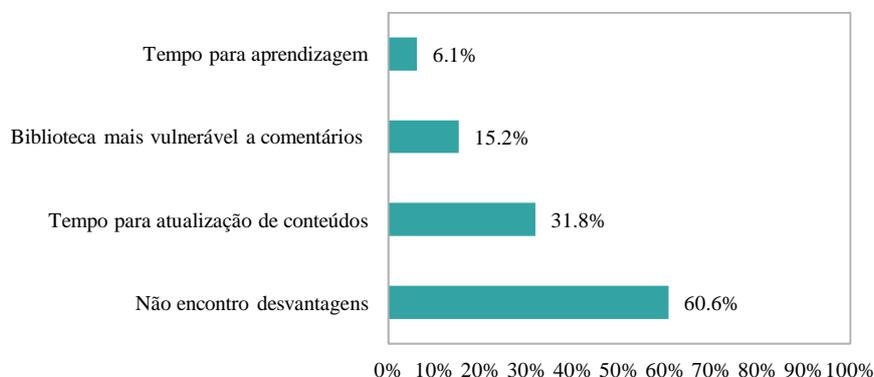
Gráfico 3 - Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de tecnologias *web 2.0*, em 2013



Fonte: Elaboração própria

Em relação a desvantagens sentidas na utilização dessas tecnologias, grande parte das bibliotecas (60,6%) indicou não existirem, 31,8% assinalaram o demasiado tempo que requerem na atualização de conteúdos, 15,2% o facto de tornarem a instituição vulnerável a comentários menos agradáveis e 6,1% indicaram o tempo necessário na sua aprendizagem (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Principais desvantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de tecnologias *web 2.0*, em 2013



Fonte: Elaboração própria

Por fim, importa referir que, apesar de uma das razões mais apontadas para a não atuação em tecnologias *web 2.0* ser a escassez de recursos humanos, os resultados do inquérito realizado em 2013 não sugeriram uma relação entre o maior ou menor número de funcionários e o facto de estarem ou não presentes nestas plataformas. Existe, sim, uma aparente relação entre a presença nestas plataformas e o facto de a biblioteca ter um funcionário dedicado às suas plataformas digitais, mesmo que a tempo parcial. No entanto, nem sempre este fator se manifestou numa maior frequência no que respeita à atualização de conteúdos. Ou seja, a presença e frequência de atuação em tecnologias *web 2.0* não estará tão relacionada com a dimensão dos recursos humanos da biblioteca, podendo, em vez disso, estar mais relacionada com políticas comunicacionais, da tutela ou da própria biblioteca, ou com o perfil do responsável pela instituição, eventualmente mais adepto e familiarizado com estas tecnologias.

Neste sentido, a definição de estratégias de comunicação e linhas orientadoras na gestão destas tecnologias a nível global para as bibliotecas públicas portuguesas (sejam da RBNP ou não) poderá constituir uma mais-valia para o desenvolvimento de práticas de comunicação que explorem melhor o potencial participativo e colaborativo destas tecnologias e que possibilitem uma maior interlocução entre profissionais das bibliotecas e os cidadãos, permitindo, deste modo, o desenvolvimento de serviços e programas mais adequados às necessidades e expectativas da comunidade.

4. Conclusão

Os resultados do mapeamento de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, realizado em duas fases, uma em 2012 e outra em 2013, evidenciaram uma crescente consciencialização dos responsáveis destas bibliotecas no que respeita à importância de um relacionamento mais próximo e de uma interação mais efetiva entre funcionários da biblioteca e utentes, constituindo as tecnologias

web 2.0 disponíveis gratuitamente na *web*, meios privilegiados para se efetivar esta interação de uma forma continuada. E, de facto, tem-se assistido a um aumento significativo da percentagem de bibliotecas a utilizar estas tecnologias, embora esta ainda não tenha atingido os 50%.

Muito embora uma das principais razões apontadas para a não utilização de tecnologias *web* 2.0 tenha sido a escassez de recursos humanos, não ficou evidenciada uma relação explícita entre este fator e a atuação (ou não atuação) das bibliotecas nestas tecnologias. Neste sentido, ainda que os escassos recursos humanos constituam um problema real presente em grande parte destas instituições, verifica-se que a limitada utilização destas tecnologias não dependerá necessariamente do número de funcionários da biblioteca, podendo antes sugerir outras hipóteses, entre as quais a falta de políticas que definam estratégias para as ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas e a ausência de linhas orientadoras na gestão de plataformas *web*.

O Facebook tornou-se na tecnologia mais utilizada por estas bibliotecas, à semelhança do que tem vindo a acontecer noutros países, seguida dos blogues e do YouTube. Não obstante, a crescente consciencialização da importância de uma interação mais efetiva com os utentes, reportada pelos responsáveis das bibliotecas inquiridas, o potencial colaborativo destas tecnologias é pouco explorado, sendo limitado o estímulo e as possibilidades de participação dos cidadãos através das mesmas. Assim, a abordagem de comunicação nestas plataformas permanece essencialmente unidirecional, sugerindo que estes responsáveis poderão, de facto, não ter ainda compreendido efetivamente os princípios subjacentes à utilização destas tecnologias. Deste modo, podemos concluir que as bibliotecas públicas portuguesas encontram-se aquém da criação de um modelo de biblioteca 2.0, que parte da interação contínua com os utentes reais e potenciais, e dos seus contributos, designadamente através de tecnologias *web* 2.0, para o desenvolvimento de serviços e atividades mais adequados às suas necessidades e expectativas.

Referências bibliográficas

ABBAS, June; AGOSTO, Denise E.

2011 What do public librarians really do with social networking? : profiles of five public libraries. In *Teens, libraries and social networking : what librarians need to know*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 1-12.

ALKINDI, Salim Said; AL-SUQRI, Mohammed Nasser

2013 Social networking sites as marketing and outreach tools of library and information services [Em linha]. *Global Journal of Human Social Sciences*. 23:2 (2013) 1-14. [Consult. 9 set. 2014]. Disponível em: https://globaljournals.org/GJHSS_Volume13/1-Social-Networking-Sites-as-Marketing.pdf.

ALVIM, Luísa

2007 Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0 [Em linha]. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2007) 38-74. [Consult. 19 jul. 2012]. Disponível em: <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12007/LAlvimCBAD107.pdf>.

ALVIM, Luísa

2011 *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas*. [Em linha]. 2011. Dissertação de Mestrado defendida na Universidade Portucalense Infante D. Henrique, 2011. [Consult. 19 jul. 2012]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/30>.

ALVIM, Luísa; NUNES, Manuela Barreto

2010 *As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação?: Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas*. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Actas*. [Em linha]. [Consult. 28 dez. 2012]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION

2014 *The State of America's Libraries* [Em linha]. 2014. [Consult. 11 set. 2014]. Disponível em: <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2014-State-of-Americas-Libraries-Report.pdf>.

ARROYO-VÁSQUEZ, Natalia

2008 *Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales : una cuestión de visibilidad?* In CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 4º, La Coruña, 2008 - *Bibliotecas públicas, bibliotecas plurales* [Em linha]. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2008, p. 285-299. [Consult. 28 mar. 2012]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10421/545>.

BOLAN, Kimberly; CANADA, Meg; CULLIN, Rob

2007 *Web, library, and teen services 2.0*. *Young adult library services* [Em linha] 5:2 (2007) 40-43. [Consult. 20 jan. 2012]. Disponível em: [http://www.jasonmorrison.net/iakm/cited/Bolan teen services 2.0.pdf](http://www.jasonmorrison.net/iakm/cited/Bolan%20teen%20services%202.0.pdf).

BOSS, Richard W.

2009 *Social networking sites and libraries: paper prepared for the Public Library Association* [Em linha]. 2009. [Consult. 28 mar. 2012]. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/Social%20Networking.pdf?sequence=109&isAllowed=y>.

BRANCO, Alberto [et al.]

1983 *A Leitura pública em Portugal: manifesto*. *Cadernos BAD* [Em linha] 6 (1983) 11-14. [Consult. 13 maio 2014]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/932/93>

CASELLA, Maria

2010 *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*. *Biblioteche oggi* [Em linha]. 28:6 (Uglio/Ago. 2010) 3-12. [Consult. 5 nov. 2013]. Disponível em: <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>.

CASEY, Michael E.

2011 *Revisiting Participatory Service in trying times: a TTW guest post by Michael Casey* [Web log post]. 20 Oct. 2011. [Consult. 3 set. 2014]. Disponível em: <http://tametheweb.com/2011/10/20/revisiting-participatory-service-in-trying-times-a-ttw-guest-post-by-michael-casey>.

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C.

2007 *Library 2.0: a guide to participatory library service*. New Jersey: Information Today, 2007.

CHAD, Ken; MILLER, Paul

2005 Do libraries matter?: The rise of library 2.0 [Em linha]. *Talis*. 2005. [Consult. 22 fev. 2012]. Disponível em: http://www.capita-libraries.co.uk/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf.

CHAVES, Mónica [et al.]

2007 *Kids' power: a geração net em Portugal*. Corroios: Plátano Editora, 2007.

DUNN, Ronald; MENCHACA, Frank

2009 The Present is another country: academic libraries, learning technologies and relevance. *Journal of Library Administration* [Em linha] 49:5 (2009) 469-479. [Consult. 18 jan. 2012]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/01930820903089120>.

FARKAS, Meredith G.

2007 *Social Software in Libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Medford; New Jersey: Information Today, 2007.

FARKAS, Meredith G.

2010 Effective 2.0 library services. *Panlibus Magazine* [Em linha]. 17 (Summer 2010) 6-7. [Consult. 6 ago. 2012]. Disponível em: <http://www.capita-softwareandmanagementservices.co.uk/software/Documents/libraries-panlibus17.PDF>.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza

2011 M-Libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. *Revista Geminis* [Em linha]. 2:1 (2011) 86-105. [Consult. 12 dez. 2011]. Disponível em: <http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41>

HANSEN, Anders [et al.]

1998 *Mass communication research methods*. Basingstoke: Palgrave MacMillan, 1998.

HILBULN, Janet

2011 Using social networking sites to connect teens with young adult literature. In *Teens, libraries and social networking: what librarians need to know*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 97-113.

JAIN, Priti

2013 Application of social media in marketing library & information services: a global perspective. *European Journal of Business, Economics and Accountancy* [Em linha]. 1 (2013) 1-13. [Consult. 9 set. 2014]. Disponível em: <http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2014/07/APPLICATION.pdf>

JENKINS, Henry

2008 *Cultura da convergência*. São Paulo: Aleph, 2008.

JENKINS, Henry

2009 *Confronting the Challenges of Participatory Culture*. Lanham: Scarecrow Press, 2009.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara

2013 *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. 2ª ed. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013.

LEITÃO, Paulo

2009 Livros, leituras e redes sociais. In *Bibliotecas para a vida. II - Bibliotecas e leitura*. Ed. José António Calixto. Lisboa: Colibri; CIDEHUS/EU - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora; Biblioteca Pública de Évora, 2009, p. 435-458.

LEITÃO, Paulo

2010 A Revolução RSS e as bibliotecas. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Políticas de informação na sociedade em rede: actas* [Em linha]. [S. l.]: BAD, 2010. [Consult. 31 jan. 2013]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/188>.

LEITÃO, Paulo; CALIXTO, José António

2012 O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11º, Lisboa, 2012 - *Integração, acesso e valor social: actas* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 28 dez. 2012]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>.

LEITÃO, Paulo

2014 *A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas: o caso português*. 2014. Tese de doutoramento defendida na Universidade de Évora, 2014.

LÉVY, Pierre

1997 *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor

2012 Virtualização da biblioteca: novas abordagens face à emergência de culturas digitais. In INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL ARTS, 6th, Artech 2012 - *Crossing digital boundaries: proceedings*. Faro: Grupo Português de Computação Gráfica; ARTECH International, 2012, p. 295-301.

LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor

2014 A Descentralização da comunicação enquanto forma de promoção e expansão do conhecimento e desenvolvimento intelectual. In CONGRESSO "LITERACIA, MEDIA E CIDADANIA", 2º, Lisboa, 2014 - *Atas* [Em linha]. Lisboa: Gabinete para os Meios de Comunicação Social, 2014, p. 796-811. [Consult. 8 ago. 2014]. Disponível em : <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29811>.

MANESS, Jack M.

2007 Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: estudos* [Em linha]. 17:1 (2007) 43-51. [Consult. 9 fev. 2012]. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831>.

MARGAIX-ARNAL, Dídac

2007 Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El Profesional de la información* [Em linha]. 16:2 (2007) 95-105. [Consult. 24 abr. 2012]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9521#.T5a-t45qMy4>.

MARGAIX-ARNAL, Dídac

2008 *Informe APEI sobre web social, 2008* [Em linha]. Gijón: APEI - Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008. [Consult. 13 mar. 2012]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>

MELO, Daniel

2004 *A Leitura Pública no Portugal Contemporâneo : 1926-1987*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2004.

MIKSA, Francis

1996 The Cultural legacy of the 'Modern Library' for the future. *Journal of Education for Library and Information Science* [Em linha]. 37:2 (1996) 100-119. [Consult. 11 fev. 2013]. Disponível em: <URL:http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105630/1/Miksa.pdf>.

NUNES, Henrique Barreto

1998 *Da biblioteca ao leitor*. 2ª ed. Braga: Autores de Braga, 1998.

NUNES, Manuela Barreto

2003 *El Medio es el servicio: sitios web de bibliotecas públicas en Portugal y España* [Em linha]. Granada: Facultad de Bibliotecología y Documentación, 2003. [Consult. 5 dez. 2013]. Tese de Doutoramento. Disponível em: <http://repositorio.uportu.pt/xmlui/bitstream/handle/11328/581/Nunes-El-Medio-es-el-Servicio.pdf?sequence=2>.

OLEIRO, Margarida; HEITOR, Célia

2010 20 anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Políticas de informação na sociedade em rede: actas* [Em linha]. [S. l.]: BAD, 2010. [Consult. 21 jan. 2014]. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao_MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf.

PAISANA, Miguel; LIMA, Tiago

2012 *Estudo OberCom: sociedade em rede: a internet em Portugal 2012* [Em linha]. Lisboa: OberCom - Observatório da Comunicação, 2012. [Consult. 6 jun. 2014]. Disponível em: <http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=sociedadeRede2012.pdf>.

PALFREY, John; GASSER, Urs

2008 *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books, 2008.

PINTO, Maria Leonor Cardoso Sérgio

2007 *O Marketing nas Bibliotecas Públicas Portuguesas*. Lisboa: Edições Colibri, 2007.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

2012a *Questionário de recolha de dados estatísticos 2012*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2012. [Consult. 11 fev. 2014]. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/Questionario_2012.pdf.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

2012b *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: relatório estatístico 2012*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2012. [Consult. 11 fev. 2014]. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2012_DGLAB.pdf.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

2013a *Bibliotecas da RNBP*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2013. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

2013b *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2013*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2013. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2013_DGLAB.pdf.

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística; UMIC

2012 *Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias: 2012*. [Em linha]. Lisboa: INE; UMIC, 2012. [Consult. 22 nov. 2013]. Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1143160>.

ROGERS, Curtis R.

2010 *Social media, libraries and web 2.0: how American libraries are using new tools for public relations and to attract new users : third survey November 2010* [Em linha]. Columbia: South Carolina State Library, 2010. [Consult. 6 jun. 2014]. Disponível em: http://www.statelibrary.sc.gov/docs/pr/201012_pr_social_media_survey.pdf.

SEOANE-GARCÍA, Catuxa

2009 *La Biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interativa*. In *Bibliotecas para a vida. II - Bibliotecas e leitura*. Ed. José António Calixto. Lisboa: Colibri; CIDEHUS/EU - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora; Biblioteca Pública de Évora, 2009, p. 399-413.

SHIRKY, Clay

2010 *Eles vêm aí: o poder de organizar sem organizações*. Lisboa: Actual Editora, 2010.

UNESCO

1994 *UNESCO public library manifesto* [Em linha]. [S. l.]: UNESCO, 1994. [Consult. 22 nov. 2012]. Disponível em: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>.

USHERWOOD, Bob

1999 *A Biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa: Editorial Caminho, 1999.

VENTURA, João J. B.

2002 *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta Editora, 2002.

Cláudia Raquel Lima | claudiaaquellima@gmail.com

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

Viviana Fernández Marcial | vivianafm@gmail.com

Universidade de A Coruña

Heitor Alvelos | halvelos@gmail.com

Universidade do Porto / ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)