

# A utilização de plataformas web nas práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas

The use of web platforms on the communicative practices of Portuguese public libraries

---

**Cláudia Raquel Lima**

**ID + (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)**  
[claudiaaquellima@gmail.com](mailto:claudiaaquellima@gmail.com)

**Viviana Fernández Marcial**

**Universidade de A Coruña**  
[vivianafm@gmail.com](mailto:vivianafm@gmail.com)

**Heitor Alvelos**

**ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)**  
[halvelos@gmail.com](mailto:halvelos@gmail.com)

## Resumo

Face à emergência das tecnologias 2.0 e impacto que têm tido nas práticas comunicativas da sociedade, surgem propostas para um novo modelo de biblioteca, cujos serviços se configuram num maior envolvimento do cidadão e estimulam a sua participação. As plataformas web, sobretudo as redes e media sociais gratuitos disponíveis, apresentam-se como meios privilegiados para efetivar uma interação contínua entre biblioteca e seus utilizadores.

Neste artigo apresentamos um mapeamento da utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, resultado de um inquérito realizado em

## Abstract

*Given the emergence of 2.0 technologies and their impact on the communicative practices of society, a set of proposals for a new model of library have been made, with services that are configured in a greater involvement of citizens and encourage their participation. The web platforms, especially the available free social networks and social media, appear as privileged media to establish a continuous interaction between library and its users.*

*In this paper we present a mapping of the use of web platforms by the Portuguese public libraries, as the result of a survey conducted in June 2013. The most*

Junho de 2013. São identificadas as plataformas mais utilizadas nas suas práticas comunicativas, nomeadamente redes e media sociais, bem como, vantagens e desvantagens sentidas na utilização de plataformas participativas. Nos casos em que estas não são utilizadas, são identificadas as principais razões.

*used platforms in their communicative practices are identified, namely social networks and social media, as well as advantages and disadvantages experienced in the use of participatory platforms. In cases in which these platforms are not used, the main reasons also are identified.*

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública, Cultura Participativa, Redes Sociais, Web 2.0.

**Keywords:** Public Library, Participatory Culture, Social Networks, Web 2.0.

## 1. Introdução

A emergência das tecnologias 2.0 originou um novo tipo de utilizador, designado como utilizador 2.0, ativo, que não se limita a consumir informação, mas também a fornece, difunde, partilha com outros utilizadores e intervém nos seus conteúdos (Seoane-García, 2009).

O conceito de web 2.0 pressupõe a web como uma plataforma e ponto de encontro, onde se desenvolvem serviços e aplicações, onde se reúnem utilizadores e, sobretudo, onde estes são incentivados a publicar, partilhar e reutilizar conteúdos de uma forma colaborativa (Seoane-García, 2009). É, portanto, um espaço aberto para a participação coletiva, sendo esta o próprio motor de desenvolvimento e crescimento deste modelo de web (O'Reilly, 2005). Os serviços, aplicações e conteúdos encontram-se, assim, em constante evolução fruto da participação coletiva (Seoane-García, 2009; Weinberger, 2007) ou, como referenciou Anderson (2007), estão numa contínua construção que alimenta indefinidamente a designada “cauda longa” coletiva.

Partindo do conceito web 2.0, que contribuiu para a emergência de um paradigma social marcadamente caracterizado pelas culturas participativas (Jenkins, 2008; Weinberger, 2007), surge o conceito de biblioteca 2.0, propondo um novo modelo de biblioteca e serviços bibliotecários centrado no utilizador e concebido a partir do seu contributo e participação efetiva (Casey & Savastinuk, 2007; Margaix Arnal, 2008; Seoane-García, 2009). Neste sentido, mais do que uma mudança organizativa, estrutural e tecnológica dos serviços bibliotecários, este conceito pressupõe uma mudança de atitude dos responsáveis pelas bibliotecas face

aos seus utilizadores, procurando reduzir as fronteiras entre estes e envolver ativamente os cidadãos na conceção de serviços de modo a adequá-los melhor às suas reais necessidades e expectativas (Casey & Savastinuk, 2007; Seoane-García, 2009).

Visando também ampliar o alcance dos serviços, propõe-se que estes sejam prestados através de diversos canais, nomeadamente através da web, aumentando a visibilidade da biblioteca e podendo, assim, chegar a novos e potenciais utilizadores (Casey & Savastinuk, 2007; Seoane-García, 2009). O alargamento de serviços da biblioteca através da web revela-se, neste contexto, vantajoso, sobretudo no que respeita à disponibilização de serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana, a possibilidade de acesso remoto a serviços e coleções eventualmente digitalizadas, a viabilidade de chegar de forma mais eficaz a novos utilizadores, designados como “nativos digitais”, bem como, chegar a um público mais abrangente e geograficamente distante, entre outros (Seoane-García, 2009).

Muito embora as tecnologias web 2.0 constituam preciosas ferramentas para o desenvolvimento de um modelo de biblioteca 2.0, estas não são o seu fundamento, sendo a base deste modelo o envolvimento dos cidadãos nos serviços bibliotecários, a sua participação efetiva em qualquer momento e em qualquer lugar (Seoane-García 2009).

Neste sentido, a conceção de serviços nas plataformas web não deve ser definida pelas tecnologias disponíveis, devendo estas ser entendidas como um recurso técnico para melhorar a eficiência dos serviços bibliotecários face às reais necessidades e expectativas dos utilizadores (Margaix Arnal, 2008). A interação contínua com os utilizadores, seja no espaço físico da biblioteca, seja através de plataformas web, revela-se como um fator essencial para compreender estas necessidades e expectativas.

Deste modo, salienta-se a importância da implementação de tecnologias 2.0 ser enquadrada num plano estratégico definido de acordo com a missão da biblioteca e em torno dos seus utilizadores, pois de outra forma, poderão os serviços baseados nestas tecnologias ser utilizados apenas pelos mais adeptos da web 2.0 (Seoane-García 2009) e poderão estas cumprirem os objetivos para os quais foram designadas.

Margaix Arnal (2008) determina 3 fatores fundamentais para o sucesso da implementação de ferramentas web 2.0: utilizadores participativos com vontade de colaborar no desenvolvimento dos serviços da biblioteca; uma biblioteca recetiva à participação destes

utilizadores e com funcionários formados e dedicados à manutenção e alimentação destas plataformas; um espaço web interativo que estabeleça as condições para a participação conjunta de modo a fomentar o crescimento dos serviços da biblioteca e o enriquecimento intelectual dos seus utilizadores.

Considerando a biblioteca pública como uma força viva para a educação, cultura e informação (UNESCO, 1994) e sendo esta detentora de verdadeiros repositórios de literatura e memórias documentais da história humana, poderá representar um forte contributo para o desenvolvimento intelectual da sociedade e para o aumento do seu nível de literacia, pressupondo para tal uma integração na comunidade onde se insere e posicionamento face à sua evolução cultural e tecnológica.

A importância da utilização de plataformas web na divulgação de programas e atividades das bibliotecas e como forma de estender determinados serviços a uma comunidade de utilizadores mais ampla tem sido debatida por diversos autores portugueses (Alvim, 2007; Alvim, 2011; Leitão, 2009; Leitão, 2012), mas a utilização destas plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas ainda se revela reduzida, não sendo a participação dos utilizadores particularmente estimulada (Lima & Alvelos, 2012).

No presente artigo apresentamos um mapeamento da utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, resultado de um inquérito enviado para estas instituições em Junho de 2013<sup>i</sup>. Pretendemos identificar as plataformas web mais utilizadas, nomeadamente redes e media sociais, vantagens e desvantagens da sua utilização e, nos casos em que as plataforma web 2.0 não são utilizadas, compreender as principais razões para a sua não utilização.

## **2. Bibliotecas Públicas Portuguesas na web**

### **4.1 Metodologia**

Consideramos para o mapeamento da utilização de plataformas web pelas bibliotecas públicas portuguesas, o universo das bibliotecas públicas municipais do país, constituído, segundo lista apresentada no site da Direção Geral do Livro e das Bibliotecas<sup>ii</sup>, por 300 bibliotecas.

O envio do inquérito, realizado para este efeito, foi precedido por um contacto telefónico ao responsável de cada biblioteca pública municipal, a quem explicamos o âmbito deste estudo e solicitamos a sua participação. Nas situações em que não conseguimos falar com o responsável durante a semana que precedeu o início do período estabelecido para este inquérito, procuramos efetivar este contacto nos dias que se seguiram ao seu envio. Em determinadas situações fomos informados que o responsável estaria de férias, o que nos levou a manter o inquérito disponível por mais de um mês e a repetir o contacto telefónico posteriormente.

Para além de um certo grau de comprometimento dos participantes, os autores da presente investigação também obtiveram, desta forma, os endereços de email diretos dos responsáveis de cada biblioteca, minorizando assim a possibilidade de emails devolvidos devido a endereços errados.

Este contacto telefónico foi bem sucedido em 224 casos. Não conseguimos falar pessoalmente com o responsável de 42 bibliotecas mas falamos com outro funcionário que nos forneceu o endereço de email para onde deveria ser enviado o inquérito.

Em determinadas bibliotecas fomos informados telefonicamente de que o preenchimento do inquérito teria de ser submetido à aprovação da tutela e noutras situações, ainda que de forma subtil, ficou implícito um certo receio no fornecimento de respostas. Procurando garantir uma fiabilidade acrescida nas respostas ao inquérito, 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 que permitisse aprofundar determinadas respostas.

Não obstante o receio implícito num conjunto de responsáveis de biblioteca com quem falamos por telefone, e em determinados casos manifestada a indisponibilidade de tempo para o preenchimento do inquérito, a grande maioria dos responsáveis manifestou interesse em colaborar.

Não conseguimos falar com nenhum funcionário de 34 bibliotecas. Nestes casos enviamos o inquérito para o email disponível na página web oficial destas bibliotecas ou, na ausência

desta, para o contacto indicado na lista de Bibliotecas Públicas Municipais de Janeiro de 2013, disponível no site da Direção Geral do Livro e das Bibliotecas<sup>iii</sup>.

O inquérito foi enviado por email através do Google Drive e esteve acessível aos participantes no período que decorreu entre os dias 14 de Junho e 24 de Julho.

Dos 300 inquéritos enviados, 14 vieram devolvidos. Não tendo os autores conseguido contactar telefonicamente nenhuma destas instituições em que o email veio devolvido, reduziu-se o universo de bibliotecas públicas portuguesas em estudo para 286.

Minutos após o envio do inquérito foram rececionadas as primeiras respostas e recebidos emails e telefonemas dos responsáveis das bibliotecas, informando que já haviam respondido ao inquérito e solicitando para serem informados quando os resultados fossem publicados.

No dia 22 de Julho enviamos um email para todas as bibliotecas agradecendo as respostas enviadas, informando que havíamos recebido, até então, 136 respostas e que o inquérito seria dado por terminado no dia 24 de Julho pelas 19h. Para além do agradecimento explícito, este email visava lembrar do preenchimento do inquérito a eventuais responsáveis inquiridos que tivessem interesse em responder e ainda não o tivessem feito. Obtivemos nesse dia mais 3 respostas, totalizando as 139 respostas, ou seja 48,6% dos inquéritos enviados foram respondidos.

O primeiro grupo de perguntas, constituído por 6 questões, visava um enquadramento do tipo de biblioteca, identificar a faixa etária do grupo de utilizadores mais frequente, saber quantos funcionários trabalham nos seus serviços e se existe algum funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais da biblioteca.

O segundo grupo de questões visava identificar o tipo de plataformas web utilizadas pela biblioteca. A última pergunta deste grupo colocava a questão se a biblioteca está ou não presente em alguma rede ou media social.

O terceiro e quinto grupo de questões só ficavam disponíveis no caso da biblioteca afirmar estar presente em alguma rede ou media social. O terceiro grupo visava mapear o tipo de redes e media sociais onde se encontram, frequência de atualização de conteúdos e identificar se esta atualização é maioritariamente feita por funcionários da biblioteca ou

utilizadores/leitores. No quinto grupo foram colocadas questões com vista a identificar vantagens e desvantagens sentidas na utilização destas plataformas.

O quarto grupo de questões só ficava disponível no caso da biblioteca afirmar não estar presente em nenhuma rede ou media social e visava determinar as principais razões para a não utilização destas plataformas.

No final do inquérito foram ainda colocadas 2 questões de resposta aberta e facultativa, sendo a primeira formulada para que os inquiridos pudessem acrescentar alguma informação que considerassem determinante para o inquérito, e a segunda perspetivando sugestões ou recomendações que os inquiridos considerassem importantes para o que poderia ser uma melhoria da interlocação entre biblioteca e utilizador.

Dos 139 inquéritos preenchidos 1 não foi validado. No inquérito eram formuladas um conjunto de questões de controlo, onde se conjugavam variáveis como por exemplo tipo de biblioteca, número de utilizadores inscritos e número de funcionários que trabalham na instituição. As respostas apresentadas por uma biblioteca revelaram-se incoerentes, sendo questionada a sua fiabilidade, pelo que se optou por não validar as respostas deste inquérito.

No total foram analisados 138 inquéritos, utilizando para o efeito o software *SPSS Statistics*, versão 22.

#### **4.1 Resultados**

As primeiras questões deste inquérito visaram um enquadramento do tipo de biblioteca, identificar o número de utilizadores inscritos e a faixa etária do grupo de utilizadores mais frequente no seu espaço físico, bem como o número de funcionários ao serviço.

Dos 138 inquéritos validados, 77 pertencem a bibliotecas do tipo BM1, 34 pertencem a bibliotecas do tipo BM2, 18 pertencem a bibliotecas do tipo BM3 e em 9 casos esta tipologia não se aplica. Verificamos também que 97 bibliotecas pertencem à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), sendo 53 do tipo BM1, 30 do tipo BM2 e 14 do tipo BM3.

O número de utilizadores inscritos na grande maioria das bibliotecas inquiridas é inferior a 10.000 (118 casos). Existem 18 casos em que o número de utilizadores inscritos se situa entre os 10.000 e os 50.000 e 2 casos (2 bibliotecas do tipo BM3) em que o número se situa entre os 50.001 e os 100.000 utilizadores.

O grupo de utilizadores mais frequente nestas instituições tem idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos (58 casos), seguido do grupo de utilizadores com idades entre os 25 e 64 anos (51 casos). Em 23 bibliotecas a faixa etária do público mais frequente é inferior a 15 anos e apenas uma biblioteca declarou ter como grupo mais frequente utilizadores com idade superior a 64 anos. As restantes 5 bibliotecas declararam não ter conhecimento da faixa etária do grupo de utilizadores mais frequente.

Um aspeto que ficou evidenciado nas respostas a este inquérito foi o reduzido número de funcionários em grande parte destas instituições: 15 bibliotecas (10,9%) têm 1 ou 2 funcionários, sendo 11 destas do tipo BM1, 1 do tipo BM2 e não sendo aplicável a esta tipologia nas restantes 3; 92 bibliotecas (66,7%) têm entre 3 e 10 funcionários, sendo 65 destas do tipo BM1, 19 do tipo BM2, 3 do tipo BM3 e não sendo aplicável a esta tipologia nas restantes 5; 17 bibliotecas (12,3%) têm entre 11 e 20 funcionários, sendo 1 destas do tipo BM1, 11 do tipo BM2 e 5 do tipo BM3; 13 bibliotecas (9,4%) têm entre 21 e 50 funcionários, sendo 3 do tipo BM2, 9 do tipo BM3 e não sendo aplicável a esta tipologia num caso; apenas 1 biblioteca (0,7%), do tipo BM3, respondeu ter mais de 50 funcionários ao serviço.

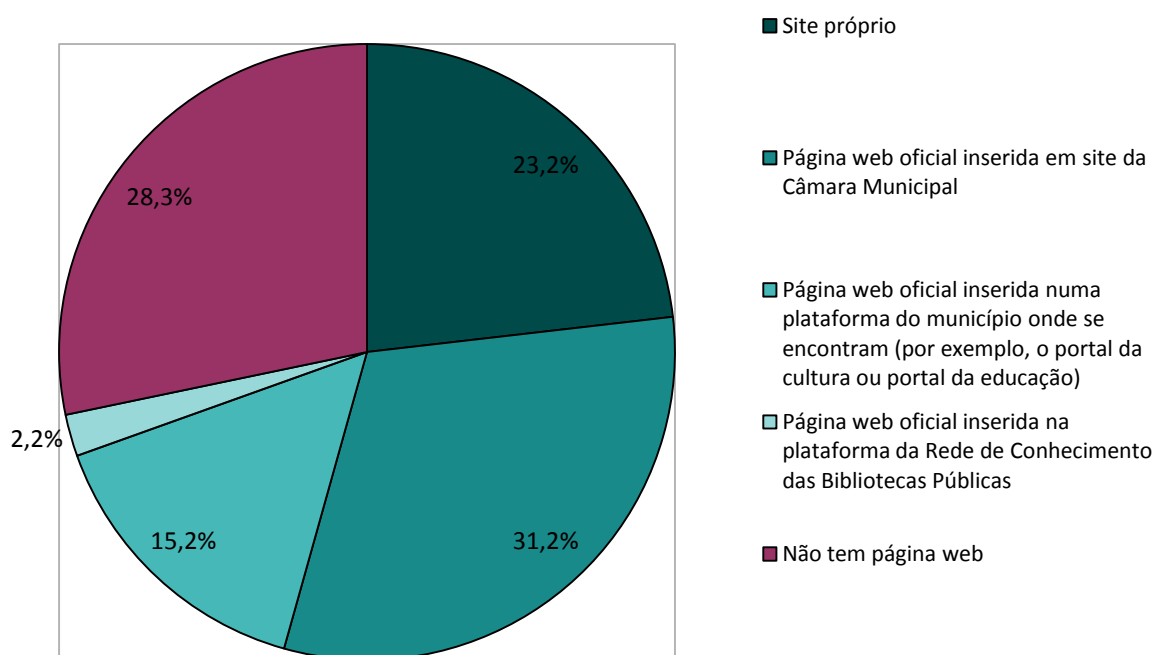
Tornou-se também evidente a insuficiência de recursos humanos dedicados à gestão das plataformas digitais nas bibliotecas: 96 (69,6%) indicaram não ter ninguém dedicado à gestão destas plataformas, 38 (27,5%) afirmaram ter um funcionário dedicado a tempo parcial e apenas 4 (2,9%) declararam ter um funcionário dedicado a tempo inteiro à gestão destas plataformas.

No que respeita à utilização de plataformas web (gráfico 1), verificamos que apenas 32 bibliotecas (23,2%) possuem site próprio. 43 bibliotecas (31,2%) têm a sua página web oficial inserida no website da Câmara Municipal da cidade onde se encontram e 21 bibliotecas (15,2%) afirmaram ter a sua página web oficial inserida numa plataforma do município onde se encontram (como por exemplo, o portal da cultura ou portal da educação). 3 bibliotecas (2,2%) afirmaram ter a sua página web oficial inserida na plataforma da Rede de



Conhecimento das Bibliotecas Públicas<sup>iv</sup> e 39 bibliotecas (28,3%) indicaram não ter nenhuma página na web.

**Gráfico 1 – Tipo de página web das bibliotecas públicas portuguesas**



Fonte: Elaboração própria.

Verificamos também a existência de um número considerável de bibliotecas que não têm catálogo online: 71 bibliotecas (51,4%).

Apesar dos resultados não evidenciarem uma relação clara entre o facto da biblioteca ter catálogo online e o facto de ter um site próprio, página web inserida noutra plataforma ou não ter nenhuma página web oficial, verificamos que grande parte das bibliotecas que não têm nenhuma página web também não têm um catálogo online: 34 bibliotecas (87,2%) que não têm página web também não têm catálogo online; 2 das 3 bibliotecas (66,7%) com página web na plataforma da RNP não têm catálogo online; 13 bibliotecas (61,9%) com página web num site do município não têm catálogo online; 18 bibliotecas (41,9%) com página web no site da Câmara Municipal não têm catálogo online; e apenas 4 bibliotecas (12,5%) que têm site próprio não têm catálogo online.

No que respeita à utilização de redes e media sociais verificamos um aumento considerável do número de bibliotecas a atuar nestas plataformas se compararmos com os resultados obtidos em estudos anteriores. Em 2010, os resultados de um estudo realizado por Alvim (2011) indicavam que apenas 18,4% das bibliotecas públicas portuguesas utilizavam tecnologias 2.0, tendo a autora concluído que mesmo estas nem sempre aproveitam o potencial destas ferramentas para melhorar os seus serviços de informação e comunicação com o público. Neste inquérito, 66 bibliotecas (47,8%) afirmaram estar presente em uma ou mais redes ou media sociais.

Tendo em conta que a maior percentagem de utilizadores de redes e media sociais em Portugal situa-se nas faixas etárias mais jovens<sup>v</sup>, comparamos os dados obtidos na questão sobre a faixa etária do grupo mais frequente da biblioteca e o facto de atuarem ou não em redes ou media sociais. Os valores obtidos não evidenciam qualquer relação entre estas variáveis.

Considerando a hipótese da utilização de redes ou media sociais pelas bibliotecas como alternativa ao facto destas não terem outra página web online ou terem a sua página web numa plataforma cuja gestão não é feita pelos responsáveis da biblioteca nem depende destes (casos com página web inserida no site da Câmara Municipal, numa plataforma do município), analisamos a sua presença em redes sociais tendo em conta esta variável. Não só não foi confirmada esta hipótese, como se verificou que os maiores utilizadores destas plataformas são aqueles que possuem site próprio, sugerindo, desta forma, uma maior integração destes casos no contexto da internet: 75% das bibliotecas com site próprio atuam em redes ou media sociais; 41,9% das bibliotecas com página no site da Câmara Municipal atuam nestas plataformas; 47,6% das bibliotecas com página noutro site do município atuam nestas plataformas; 1 das 3 bibliotecas com página na plataforma da RNBP atua nestas plataformas (correspondendo a 33,3%); e apenas 32,5% das bibliotecas que não têm página web atuam em redes e media sociais.

A plataforma mais utilizada pelas bibliotecas é o Facebook, por uma percentagem de 34,5% das bibliotecas inquiridas (48 casos), e correspondendo a 72,7% das bibliotecas que atuam em redes ou media sociais.

No que respeita à atualização de conteúdos desta plataforma, verificamos que esta é feita essencialmente por um funcionário da biblioteca: das 48 bibliotecas com página no Facebook, 46 indicaram ser um bibliotecário o principal responsável pela sua atualização, não tendo dado resposta a esta questão os outros 2 casos. A maioria das bibliotecas indicou fazer uma atualização de conteúdos 1 vez por semana (23 casos – 47,9%) ou mesmo 1 vez por dia (20 casos – 41,7%), tendo ainda 5 casos (10,4%) respondido atualizarem os conteúdos 1 vez por mês.

Não ficou evidenciada nenhuma relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos da página de Facebook e o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais. Das bibliotecas com página nesta plataforma, 3 têm um funcionário dedicado a tempo inteiro à gestão das plataformas digitais, 26 têm um funcionário dedicado a tempo parcial e 19 não têm ninguém dedicado à sua gestão. No primeiro caso, em que existe um funcionário dedicado a tempo inteiro, 1 biblioteca indicou fazer uma atualização diária de conteúdos, 1 semanalmente e 1 mensalmente. No segundo caso, em que existe um funcionário dedicado apenas a tempo parcial, 13 bibliotecas assinalaram fazer uma atualização diária de conteúdos, 11 semanalmente e 2 mensalmente. No terceiro caso, em que não existe um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, 6 bibliotecas indicaram atualizar os conteúdos diariamente, 11 semanalmente, 1 mensalmente.

O blog é a segunda plataforma mais utilizada pelas bibliotecas, ainda que numa percentagem muito inferior em relação à utilização do Facebook: das bibliotecas que atuam em redes ou media sociais, 14 (21,2%) têm um blog, 6 (9,1%) têm mais de 1 blog e 2 (3%) participam num blog que reúne contribuições de várias bibliotecas. Ou seja, 33,3% das bibliotecas que atuam em redes ou media sociais utilizam esta plataforma nas suas práticas comunicativas. Todos eles afirmaram ser um bibliotecário o principal responsável pela atualização de conteúdos no blog, sendo a periodicidade de atualização de conteúdos muito variável: 7 bibliotecas (31,8%) afirmaram atualizar conteúdos 1 vez por dia; 8 bibliotecas (36,4%) indicaram atualizar conteúdos 1 vez por semana; 2 bibliotecas (9,1%) responderam atualizar conteúdos 1 vez por mês; e 5 bibliotecas (22,7%) indicaram atualizar conteúdos menos de 1 vez por mês.

Não foi encontrada qualquer relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos do blog e o facto da biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais. Destas bibliotecas, 7 têm um funcionário dedicado a tempo parcial e 7 não têm ninguém dedicado à sua gestão (nenhuma tem um funcionário dedicado a tempo inteiro). No primeiro caso, em que existe um funcionário dedicado a tempo parcial, 3 bibliotecas mencionaram fazer uma atualização diária de conteúdos, 2 atualizam semanalmente, 1 mensalmente e 1 menos de 1 vez por mês. No segundo caso, em que não existe um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, os resultados foram muito aproximados: 2 bibliotecas indicaram atualizar os conteúdos diariamente, 2 semanalmente, 1 mensalmente e 2 menos de 1 vez por mês.

Verificamos que grande parte das bibliotecas que utilizam o blog nas suas práticas comunicativas, têm uma página no Facebook. Apenas 2 bibliotecas com 1 blog e 2 bibliotecas com mais de um blog afirmaram não ter página no Facebook.

A criação de um canal no YouTube é também uma opção frequente nas bibliotecas, ainda que com uma percentagem muito inferior em relação à criação de páginas no Facebook ou de blogs: 9,4% das bibliotecas inquiridas (13 casos), correspondendo a uma percentagem de 19,7% das bibliotecas que atuam em redes ou media sociais. Todas as bibliotecas com canal no YouTube têm página no Facebook.

À semelhança do que acontece nas plataformas anteriormente analisadas, todas as bibliotecas com canal no YouTube têm como principal responsável pela sua atualização de conteúdos o bibliotecário. Em 5 casos (38,5%) a atualização é feita menos de 1 vez por trimestre; em 3 casos (23,1%) é feita trimestralmente; em 3 casos (23,1%) é feita mensalmente; e em 2 casos (15,4%) é feita 1 vez por semana.

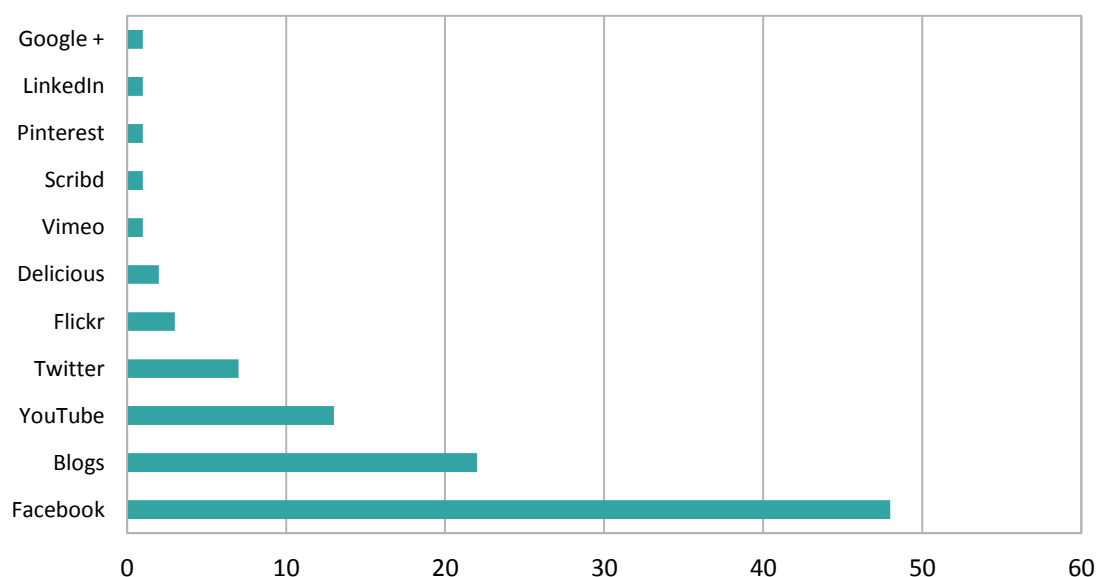
Não se evidenciou uma relação entre a periodicidade de atualização de conteúdos e o facto de a biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais: 2 bibliotecas não têm nenhum funcionário dedicado à gestão destas plataformas, sendo o canal do Youtube de uma delas atualizado semanalmente e na outra atualizado trimestralmente; 10 bibliotecas têm nenhum funcionário dedicado a tempo parcial, sendo o canal do Youtube de uma delas atualizado semanalmente, em 3 bibliotecas atualizado mensalmente, em 2 bibliotecas trimestralmente e em 4 bibliotecas menos de 1 vez por

trimestre; apenas 1 biblioteca com canal no YouTube afirmou ter um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais, sendo a atualização de conteúdos do seu canal feita menos de 1 vez por trimestre.

Os resultados obtidos no que respeita à utilização de outras plataformas foram residuais, não permitindo, por isso, apurar grandes conclusões no que respeita à periodicidade de atualização de conteúdos e eventual relação entre este fator e o facto de a biblioteca ter ou não um funcionário dedicado à gestão das plataformas digitais. Das bibliotecas que utilizam redes ou media sociais, o Twitter é utilizado por 7 bibliotecas, tendo 5 destas uma página no Facebook. O Flickr é utilizado por 3 bibliotecas, das quais 2 têm página no Facebook, e o Delicious por 2 bibliotecas, ambas também com página no Facebook. Outras plataformas mencionadas por casos individuais foram o Vimeo, Scribd, Pinterest, LinkedIn e Google+. À exceção da biblioteca com canal no Vimeo, todas as outras têm página no Facebook.

O gráfico 2 apresenta a representatividade das bibliotecas públicas portuguesas nas redes e media sociais.

**Gráfico 2 – Bibliotecas públicas portuguesas nas redes e media sociais**



Fonte: Elaboração própria.

Ainda que num número muito limitado, salientamos um conjunto de bibliotecas com uma atuação diversificada e regular em redes e/ou media sociais. 1 biblioteca indicou ter página

em 7 das plataformas acima mencionadas, podendo ser a atualização de conteúdos diária, semanal, trimestral ou menos de uma vez por trimestre, consoante a plataforma em questão. Tendo em conta que esta biblioteca possui também um site próprio, podemos considerar que as práticas comunicativas nas plataformas web são parte integrante da política comunicacional desta instituição. Não obstante, e devido ao caráter anónimo do inquérito realizado, fica por apurar até que ponto a participação do utilizador será estimulada nestas plataformas e que uso é feito especificamente de cada uma delas.

Outra biblioteca indicou ter página em 6 das plataformas acima mencionadas, podendo ser a atualização de conteúdos semanal, mensal ou menos de uma vez por trimestre, consoante a plataforma em questão. Esta biblioteca possui também um site próprio, podendo ser retirada conclusão semelhante à do parágrafo anterior.

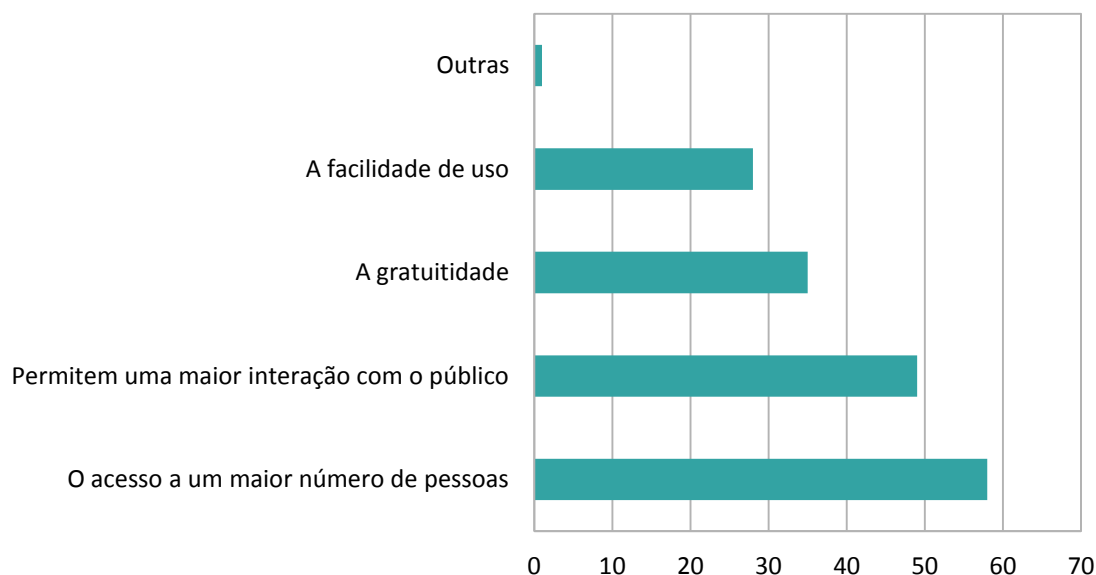
Outra biblioteca indicou ter página em 4 das plataformas acima mencionadas, sendo a atualização de conteúdos diária, semanal ou, no caso do YouTube, trimestral. Neste caso, a instituição em questão não tem um site próprio, tendo a sua página web oficial inserida no site da Câmara Municipal. Não obstante, a regularidade com que é feita a atualização de conteúdos nas redes e media sociais leva-nos a pressupor igualmente que as plataformas web constituem uma ferramenta importante nas práticas comunicativas desta instituição, ficando por apurar até que ponto a participação do utilizador será estimulada nestas plataformas e que usos específicos são feitos de cada uma delas. Por outro lado, o facto da sua página web se encontrar numa plataforma do município, geralmente gerida por órgãos externos à biblioteca, leva-nos também a pressupor que a utilização de redes e media sociais apresenta-se como uma alternativa para disponibilizarem a sua informação de uma forma mais autónoma.

Por fim, salientamos ainda 2 bibliotecas que afirmaram ter página em 3 das plataformas acima mencionadas, atualizando os seus conteúdos diária ou semanalmente. À semelhança do caso anterior, a regularidade com que é feita a atualização de conteúdos nestas plataformas leva-nos a pressupor que estas constituem uma ferramenta preponderante nas suas práticas comunicativas. Tendo uma destas instituições a sua página web inserida numa plataforma do município e não tendo a outra biblioteca nenhuma página web institucional, podemos pressupor também que a utilização de redes e media sociais vem, no primeiro

caso, colmatar a eventual falta de autonomia na gestão da sua página web ou, no segundo caso, colmatar mesmo a ausência de uma página neste meio.

As bibliotecas presentes em redes ou media sociais indicaram um conjunto de vantagens na sua utilização para as ações de comunicação (gráfico 1), tendo sido a vantagem mais assinalada o acesso a um maior número de pessoas (58 casos – 87,9%), seguida da viabilidade de uma maior interação com o público (49 casos – 74,2%), do facto de serem plataformas gratuitas (35 casos – 53%), e da sua fácil utilização (28 casos – 42,4%). Apenas 1 biblioteca alegou outras razões, não tendo especificado quais.

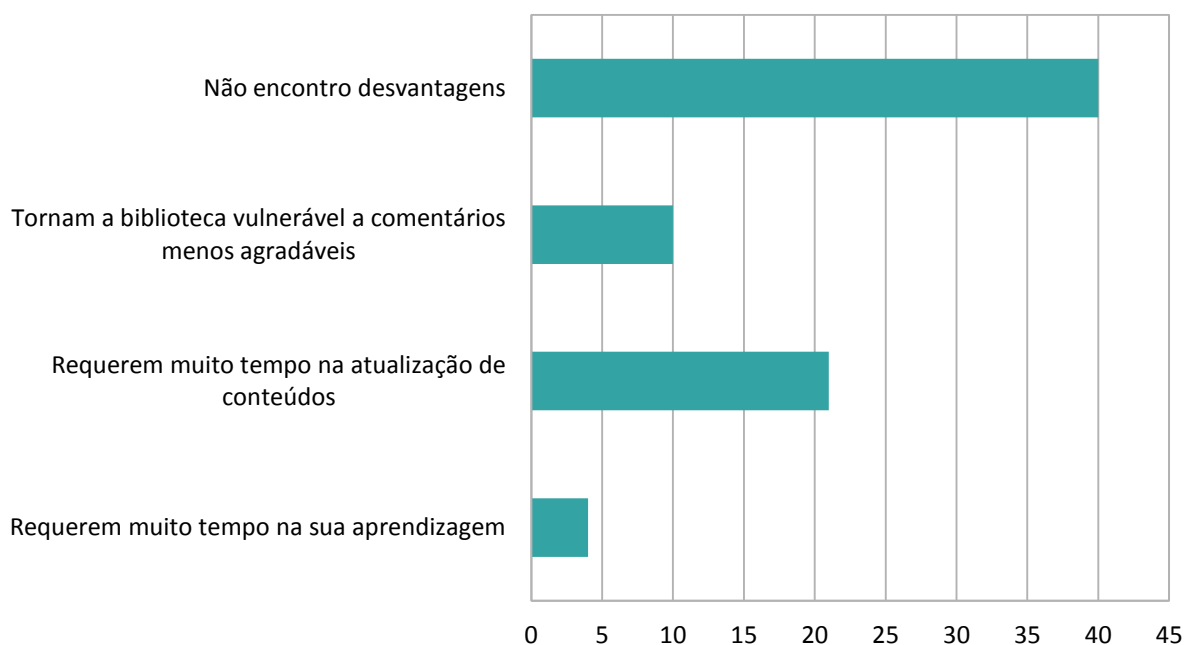
**Gráfico 1 – Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e media sociais**



Fonte: elaboração própria.

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

**Gráfico 2 – Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de redes e media sociais**



Fonte: elaboração própria.

Procuramos também compreender as principais razões que justificam o facto de 72 bibliotecas (52,2% das inquiridas) não estarem presentes em redes ou media sociais. Destas, 19 (26,4%) indicaram como principal razão a falta de autorização por parte da tutela, 18 (25%) indicaram a escassez de recursos humanos, 15 (20,8%) a ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas e 4 bibliotecas (5,6%) alegaram a falta de tempo. A par destas razões foram ainda invocadas “outras razões” por 32 bibliotecas (43,8%), como por exemplo o facto da biblioteca utilizar as redes sociais da Câmara.

Não obstante, 71 bibliotecas (98,6%) consideraram vantajosa a utilização destas plataformas para as suas práticas comunicativas.

A finalizar este inquérito foram colocadas duas questões aos responsáveis das bibliotecas de resposta aberta e facultativa. A primeira - “Considera que há alguma questão ou informação que deveria estar presente neste inquérito?” - dispõe um espaço para que os próprios responsáveis das bibliotecas inquiridas possam partilhar questões do seu interesse no âmbito das práticas comunicativas nas plataformas web ou mesmo colmatar a eventual



ausência de determinadas perguntas que considerem igualmente importantes de analisar. Apenas 13 bibliotecas (9,4%) responderam, e nem todas preencheram este espaço com uma resposta concreta à questão, tendo antes aproveitado para tecer comentários em relação ao seu caso particular, entre os quais, realçar a escassez de recursos humanos.

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

A segunda questão perguntava aos inquiridos se teriam “alguma recomendação a fazer para o que poderia ser uma melhoria da interlocução entre biblioteca e utilizadores”, sendo o número de respostas igualmente reduzido. Apenas 6 bibliotecas (4,3%) responderam, tendo sido focados aspetos como a biblioteca ter disponível um catálogo online, ter um site próprio, a utilização de sms para comunicar diretamente com os utilizadores e a utilização de “diferentes redes sociais para diferentes tipos de utilizador”, apostando naquelas que se revelam mais relevantes. Salientamos ainda a resposta de um inquirido que sugere “a criação de manuais de procedimentos e boas práticas para a presença das bibliotecas públicas na web”, uma sugestão que não se prende propriamente com as práticas individuais das bibliotecas, apontando antes para um apoio a nível do sistema de bibliotecas públicas.

### **3. Considerações finais**

Os resultados deste inquérito e literatura existente neste domínio (Alvim, 2007; Alvim, 2011; Lima & Alvelos, 2012), permitem-nos concluir que existe por parte dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas uma crescente consciência da importância de se estabelecer uma interação mais efetiva com os seus utilizadores, sendo as redes e media sociais gratuitos disponíveis plataformas privilegiadas para se efetivar esta interação de uma forma continuada. Verificamos, contudo, que as práticas nestas plataformas ainda são limitadas, não sendo a participação dos utilizadores e o envolvimento destes na produção de conteúdos particularmente estimulados.

Existe um número muito significativo de bibliotecas (76,8%) que ainda não têm um site próprio onde possam agregar e manter atualizada toda sua informação de uma forma autónoma. A utilização de redes e media sociais tem vindo a aumentar, tendo em conta resultados apresentados noutros estudos realizados (Alvim, 2011; Lima & Alvelos, 2012), mas ainda não atinge os 50%.

O Facebook é claramente a rede social mais utilizada pelas bibliotecas públicas portuguesas. Verificamos também que a utilização de outras redes ou media sociais, como por exemplo blog, YouTube ou Twitter, entre outras, é, geralmente, feita por bibliotecas que possuem página no Facebook, sugerindo a prática de uma comunicação integrada, ainda que num número limitado de bibliotecas, através de diferentes plataformas, aproveitando o potencial e carácter distinto de cada uma. Fica, contudo, por explorar esta hipótese, sendo necessária uma análise de um grupo de bibliotecas atuantes em diversas plataformas para apurar o tipo de usos feitos nestas redes e media sociais e em que medida estes usos são, de facto, diferenciados e adequados de acordo com as plataformas utilizadas.

Os resultados apurados neste inquérito não evidenciaram nenhuma relação entre a atuação das bibliotecas em redes e media sociais, nomeadamente a periodicidade com que fazem a atualização de conteúdos, e o facto destas terem ou não um funcionário dedicado à gestão das suas plataformas digitais. Deste modo, ainda que se tenham tornado claros os escassos recursos humanos com que muitas bibliotecas trabalham, verificamos que a maior ou menor regularidade de publicações nestas plataformas não depende tanto do facto de terem ou não recursos humanos especializados, podendo antes sugerir outras hipóteses, tais como a falta de políticas que definam estratégias para as práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas e ausência de linhas orientadoras na gestão de plataformas web. A confirmar, de certo modo, esta ilação, relembramos o comentário de um inquirido que refere a necessidade da “criação de manuais de procedimentos e boas práticas para a presença das bibliotecas públicas na web”.

O facto de a atualização de conteúdos nas redes e media sociais ser feita maioritariamente por bibliotecários, e não utilizadores/leitores, é, por si só, revelador da ausência de práticas que estimulem uma participação mais ativa e um maior envolvimento do público nos conteúdos e eventuais serviços prestados através destas plataformas, ficando assim, por

explorar o potencial participativo e colaborativo subjacente ao carácter destas plataformas e do próprio conceito da web 2.0.

## 6. Referências Bibliográficas

---

Alvim, Luisa (2007). "Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0". *Cadernos BAD*, 1, 38-74.

Alvim, Luisa (2011). *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas*. Tese de Mestrado em Ciência da Informação. Porto, Universidade Portucalense.

Anderson, Chris (2007). *A Cauda Longa: Porque é que o futuro dos negócios é vender menos de mais produtos*. Lisboa, Actual Editora.

Casey, Michael E. y Savastinuk, Laura C. (2007). *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. New Jersey: Information Today, Inc.

Jenkins, Henry (2008). *Cultura da Convergência*. São Paulo, ed. Aleph.

Leitão, Paulo (2009). "Livros, Leituras e Redes Sociais". *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura*. Lisboa. Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora, 2009, pp. 435-458.

Leitão, Paulo (2012). "O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal". *Cadernos BAD*, nº11. Recuperado el 28 de diciembre de 2012 <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>.

Lima, Cláudia y Heitor Alvelos (2012). "Virtualização da Biblioteca: Novas abordagens face à emergência de culturas digitais". *Proceedings of 6th International Conference on Digital Arts*. Artech 2012 - Crossing Digital Boundaries.

Margaix Arnal, Dídac (2008). Informe APEI sobre web social, 2008. APEI, Asociación Profesional de Especialistas en Información. Espanha. Recuperado el 13 de marzo de 2012 de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>.

O'Reilly, Tim (2005). "What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software". Recuperado el 9 de febrero de 2012 de <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>.

Seoane-García, Catuxa (2009). "La Biblioteca 2.0: De la biblioteca expositiva a la biblioteca interativa". *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura*. Lisboa: Edições Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora. pp. 67-80.

Taborda, Maria João (2010). *A Utilização de Internet em Portugal 2010*. Recuperado el 23 de abril de 2012 de

[http://www.unic.pt/images/stories/noticias/Relatorio\\_LINI\\_UMIC\\_InternetPT.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/noticias/Relatorio_LINI_UMIC_InternetPT.pdf).

UMIC (2011). “Jovens Portugueses de 10 a 15 Anos de Idade São Fortes e Sofisticados Utilizadores de TIC”. Recuperado el 22 de noviembre de 2013 de [http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3682&Itemid=161](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3682&Itemid=161).

UNESCO (1994). UNESCO Public Library Manifesto. Recuperado el 21 de noviembre de 2012 de <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>.

Weinberger, David (2007). Everything is Miscellaneous: the power of digital disorder. New York, Holt Paperbacks.

---

<sup>i</sup>Inquérito desenvolvido no contexto do projeto de investigação “Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas” do Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto, da Universidade Nova de Lisboa e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin.

<sup>ii</sup>Recuperado el 7 de junio de 2013 de <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls>.

<sup>iii</sup>Recuperado el 7 de junio de 2013 de <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls>.

<sup>iv</sup><http://rcbp.dglib.pt>

<sup>v</sup>Um estudo promovido pela UMIC demonstra que a maior utilização destas plataformas é feita por indivíduos entre os 9 e os 16 anos (UMIC, 2011). Outro estudo promovido pela UMIC também apresentou dados, relativos a 2010, que apontam para uma utilização destas plataformas tendencialmente decrescente à medida que as idades aumentam (Taborda, 2010).

<sup>vi</sup>Atendendo ao caráter de anonimato do presente inquérito, não nos é possível identificar os autores das citações transcritas.