

Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal

Relatório final

Março de 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor e Rosanna Currenti



Sumário

Resumo

| | |
|---|-----------|
| 1. Contextualização e metodologia | 6 |
| 2. O panorama das bibliotecas públicas e o acesso à Internet | 8 |
| 3. Utilização das bibliotecas e dos computadores de acesso público (CAP) | 9 |
| 4. Impressões sobre as bibliotecas públicas | 18 |
| 5. Aprendizagem informal e não formal | 21 |
| 6. Utilização dos CAP para procura de emprego e fins de negócio | 23 |
| 7. Governo eletrónico e cidadania ativa | 25 |
| 8. Impactos | 27 |

Agradecimentos

Os autores deste relatório agradecem a colaboração e apoio das seguintes pessoas que ajudaram a assegurar o sucesso do projeto:

| | | |
|-------------------------|---|-----------------|
| Jan Braeckman | Bibnet | Bélgica |
| Kelly Carey | GMMB | EUA |
| Marcel Chirarov | Biblionet Romania | Roménia |
| Mikkel Christoffersen | Kulturstyrelsen / Agência Dinamarquesa para a Cultura | Dinamarca |
| Giedrė Čistovienė | Biblioteca Nacional da Lituânia | Lituânia |
| Chris Coward | Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington | EUA |
| Annie Dourlent | Bibliothèque publique d'information | França |
| Elaine Fulton | Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland | Reino Unido |
| Francoise Gaudet | Bibliothèque publique d'information | França |
| Robin Knowles | Civic Agenda | |
| Maciej Kochanowicz | Programa de Desenvolvimento das Bibliotecas, Fundação para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação | Polónia |
| Alexandre Lemaire | Fédération Wallonie Bruxelles, Service de la lecture publique | Bélgica |
| Zdenek Matušík | Associação de Profissionais de Biblioteca e Informação da República Checa (SKIP) | República Checa |
| Maria Antonia Carrato | Ministerio de Educación, Cultura y Deporte | Espanha |
| Dan Mount | Civic Agenda | |
| Julia Nagy | GMMB | EUA |
| Margarida Oleiro | Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas | Portugal |
| Marjolein Oomes | Instituto das Bibliotecas Públicas dos Países Baixos | Países Baixos |
| Helen Osborn | Libraries NI | Reino Unido |
| Kristine Paberza | Agência para os «sistemas de informação da cultura» | Letónia |
| Jeremy Paley | Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation | EUA |
| Stefano Parise | Comune di Milano | Itália |
| Aldo Pirola | Comune di Milano | Itália |
| Vasilis Polyhronopoulos | Unidade da Qualidade das Bibliotecas Universitárias da Grécia | Grécia |
| Renata Sadunishvili | Consultora independente | Lituânia |
| Janet Sawaya | Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation | EUA |
| Miriam Schriefers | Deutscher Bibliothekverband e.V. | Alemanha |
| David Streatfield | Consultor | Reino Unido |
| Ian Watson | Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council | Reino Unido |
| Barbro Wigell-Ryynänen | Ministério da Educação e Cultura | Finlândia |
| Branimira Vezhdarova | Glob@l Libraries – Bulgária | Bulgária |
| Anna Kåring Wagman | Associação Sueca de Bibliotecas | Suécia |
| Helen Williams | CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales | Reino Unido |
| George Zachos | Conselho de Bibliotecas e Arquivos do Ministério da Educação | Grécia |

Isenção de responsabilidade

Este relatório é resultado de um estudo financiado pela Fundação Bill & Melinda Gates. Os resultados e as conclusões contidas no mesmo são dos autores e não refletem necessariamente as posições ou as políticas da Fundação Bill & Melinda Gates.

Resumo

Objetivos e metodologia da investigação

A TNS, uma empresa de estudos de mercado independente com uma presença global, foi contratada pela Fundação Bill & Melinda Gates para conduzir um estudo em 17 países da UE, para identificar as perceções e os tipos de uso relativamente às bibliotecas públicas. O objetivo do estudo era o de compreender o impacto que as bibliotecas públicas da UE têm na vida dos seus utilizadores.

O estudo englobou:

- um *workshop* com os intervenientes no estudo para debater as prioridades da investigação;
- pesquisa documental para recolher dados-chave sobre as bibliotecas;
- um inquérito a uma amostra representativa da população com 15 anos ou mais, em cada um dos 17 países;
- um inquérito a utilizadores de bibliotecas e a utilizadores de computadores de acesso público (CAP) com 15 anos ou mais, em cada um dos 17 países, realizado nas bibliotecas;
- e um estudo qualitativo entre os utilizadores e o pessoal das bibliotecas.

Este relatório fornece uma visão geral dos resultados de Portugal e compara-os com os totais para a UE.

Panorama das bibliotecas públicas

- De acordo com a pesquisa documental, estima-se que existam 510 bibliotecas públicas em Portugal, o que equivale a 0,5 bibliotecas por 10 000 habitantes, um valor bastante abaixo da média de 1,3 bibliotecas por 10 000 habitantes na UE.
- O acesso à Internet é, nesta data, disponibilizado em cerca de 93% das bibliotecas públicas em Portugal.

Utilização das bibliotecas e dos CAP

- Estima-se que 1 milhão de adultos em Portugal, cerca de um em cada oito adultos no país (12%), tenha usado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses, em comparação com pouco menos de um quarto (23%) de todos os adultos na Europa.
- Estima-se que 0,1 milhões de adultos em Portugal, 2% dos adultos, tenham utilizado CAP nos últimos 12 meses, um valor bastante abaixo da média de 4% na UE.
- Os utilizadores dos CAP em Portugal são, mais do que na média da UE, na sua maioria homens, vivem numa zona rural, têm idades compreendidas entre os 15-24 anos e ainda se encontram a estudar.
- É evidente que na UE, e mais ainda em Portugal, a principal motivação dos utilizadores dos CAP é o facto de o serviço, nas bibliotecas públicas, ser gratuito (50% Portugal, 33% UE), a que acresce a falta de outras opções. Os utilizadores dos CAP em Portugal, em comparação com os utilizadores na UE, afirmam com mais frequência que não possuem outras opções para aceder à Internet (33% Portugal, 19% UE) ou para aceder a um computador (26% Portugal, 19% UE).
- O valor atribuído aos serviços dos CAP é mais elevado entre os utilizadores em Portugal do que na média da UE. No geral, 99% dos utilizadores dos CAP em Portugal afirma que os computadores e os serviços de ligação à Internet nas bibliotecas são importantes, em comparação com 92% de todos os utilizadores dos CAP na UE. Mais de metade dos utilizadores dos CAP em Portugal (57%) afirmou que o serviço é extremamente importante, um valor significativamente superior ao da média da UE (36%).
- Apesar de o nível de satisfação com os computadores e com a Internet nas bibliotecas ser elevado entre os utilizadores em Portugal, é porém inferior ao da média da UE. 88% dos utilizadores em Portugal estão satisfeitos, em comparação com 91% na UE. Mais de um terço, em Portugal (37%), afirmou estar muito satisfeitos, em comparação com pouco menos de metade (47%) na UE.

Perceções sobre as bibliotecas públicas e o seu impacto

- O «Acesso gratuito à Internet» e o «acesso gratuito a computadores» foram ambos classificados como importantes por 96% dos utilizadores, em comparação com cerca de sete em cada dez utilizadores de bibliotecas na Europa.
- Pouco mais de metade (54%) da população geral de Portugal (incluindo quer utilizadores quer não utilizadores de bibliotecas) considera que as bibliotecas *são muito eficazes, eficazes* ou *algo eficazes* a satisfazer as necessidades da sua comunidade local. Este resultado está abaixo da média na UE, de 64%.
- Um quarto da população (26%) em Portugal considera que as bibliotecas públicas merecem mais apoio financeiro do que aquele que obtém atualmente, o que está abaixo da média da UE (40%).
- No geral, 99% dos utilizadores dos CAP em Portugal afirma que a sua utilização destes computadores tem, para si, pelo menos um impacto, um valor mais elevado do que a média na UE (83%) e que representa aproximadamente 0,1 milhões de pessoas em Portugal.
- Os utilizadores das bibliotecas em Portugal, em relação à média da UE, são menos propensos a concordar plenamente com a afirmação de que as bibliotecas: «Fornecem acesso à informação a quem não pode obtê-la noutra lugar» (45% em Portugal, em comparação com 65% na UE), «Possuem bibliotecários altamente qualificados» (30% em Portugal, em comparação com 43% na UE), «São inovadoras» (27% em Portugal, 38% na UE) e «São acessíveis a todos» (59% em Portugal, 70% na UE).

Aprendizagem informal e não formal

- Em Portugal, 27% dos utilizadores de bibliotecas participou numa atividade educativa numa biblioteca nos últimos 12 meses, o que está acima da média da UE, de 25%.

Utilização dos CAP para fins de emprego e negócios

- Pouco menos de um terço (29%) dos utilizadores dos CAP em Portugal usou os computadores das bibliotecas, nos últimos 12 meses, como apoio a alguma atividade relacionada com o emprego, um número semelhante ao da média da UE, de 30%. Esta percentagem representa um valor estimado de 43 000 utilizadores dos CAP em Portugal, que usam os computadores das bibliotecas para atividades relacionadas com o emprego.
- Estima-se que cerca de 20 000 utilizadores dos CAP em Portugal usaram estes computadores para se candidatarem a um emprego nos últimos 12 meses, e estima-se que cerca de 4000 adultos conseguiram arranjar um emprego usando este meio.

Governo eletrónico e cidadania ativa

- Um quarto dos utilizadores dos CAP em Portugal (25%) utilizou, nos últimos 12 meses, um CAP para interagir com entidades públicas, em sintonia com a média da UE de um em cada quatro (24%). As formas mais comuns que os utilizadores dos CAP em Portugal usam para interagir com entidades públicas são o envio de formulários preenchidos (18%, em comparação com os 11% na UE) e a obtenção de informações em sítios de entidades públicas (15% em comparação com os 17% na UE).
- No geral, pouco mais de um terço dos utilizadores dos CAP em Portugal (35%) utilizou estes computadores para atividades de participação cívica nos últimos 3 meses, um valor acima da média dos utilizadores na UE (26%). As duas destas atividades mais comuns são ler e publicar opiniões sobre questões políticas ou de cidadania através de sítios Web (22% em Portugal em comparação com 14% na UE) e procurar informações sobre direitos legais e direitos do consumidor (14% em Portugal, relativamente similar ao nível da UE de 11%).

1. Contextualização e metodologia

1.1 Contexto do estudo

Há muito tempo que as bibliotecas públicas na União Europeia (UE) desempenham um papel importante nas comunidades, disponibilizando o acesso gratuito à informação, a orientação de bibliotecários qualificados e espaços para reuniões e outras atividades públicas. Atendendo a que a participação ativa na sociedade exige cada vez mais acesso à informação e a recursos digitais, muitas bibliotecas públicas na UE alargaram a sua oferta de serviços para incluir o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC), tais como computadores e Internet.

Existe um conjunto cada vez maior de evidências sobre as formas como o acesso às TIC contribui para o desenvolvimento económico, da saúde, da educação e social¹. Por exemplo, o *Global Impact Study on Public Access to ICTs* (Estudo sobre o Impacto Global do Acesso Público às TIC), que abrange cinco países em vias de desenvolvimento, concluiu que as pessoas que usam os computadores de acesso público apresentam um impacto positivo em relação à comunicação (79%), educação (78%), acesso a informação governamental (40%) e saúde (37%). Atualmente, mais de 80% dos serviços públicos na UE está totalmente disponível online,² mas, em 2011, apenas 41% da população da UE usou os serviços da Administração Pública por via eletrónica.³ Alguns europeus têm hoje a sua primeira experiência com computadores ou com a Internet numa biblioteca pública, e, para algumas pessoas, este continua a ser o único local onde podem aceder às TIC (ou pelo menos aceder às mesmas sem pagar um preço incomportável)⁴.

Na sua Estratégia Europa 2020, para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, a UE estabeleceu objetivos ambiciosos em muitas das áreas de desenvolvimento relativamente às quais os esforços para acesso à informação contribuem: especificamente o emprego, a inovação, a educação e a inclusão social. Pretende-se que os estados membros alcancem as metas traçadas para estas áreas até 2020. Existem evidências de que o acesso às TIC através das bibliotecas públicas pode apoiar a aplicação das políticas específicas de crescimento, educação e coesão referidas na Estratégia Europa 2020, tais como os marcos das competências e inclusão digitais descritos na Agenda Digital para a Europa (uma das sete iniciativas emblemáticas da Estratégia), ou a aprendizagem informal ou não formal, que é mencionada em três das sete iniciativas emblemáticas. Noutras áreas de atuação, tais como apoiar uma força de trabalho especializada e proporcionar às pessoas oportunidades de emprego, o papel das bibliotecas públicas pode ser menos óbvio e é necessária informação adicional para demonstrar os contributos das bibliotecas públicas e ajudá-las a garantir o apoio da UE para o seu trabalho.

Este estudo, que inclui um relatório geral ao nível da UE e relatórios a nível nacional, foi encomendado pela Fundação Bill & Melinda Gates para avaliar o papel das bibliotecas públicas no apoio às políticas económicas e sociais no âmbito da Estratégia Europa 2020.

1.2 Objetivos do estudo

O principal objetivo do estudo é compreender o impacto que as bibliotecas públicas na UE têm nas vidas dos utilizadores.

¹ Consultar [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Estudo sobre o impacto global do acesso público às Tecnologias de Informação e Comunicação) sobre a escala, natureza e impactos do acesso público às tecnologias de informação e comunicação. Considerando as bibliotecas, telecentros e cibercafés, o estudo analisa o impacto em várias áreas, incluindo a comunicação e lazer, cultura e língua, educação, emprego e rendimentos, governação e saúde. Implementado pelo [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA, Grupo para a Tecnologia e a Mudança Social) da Universidade de Washington, o estudo faz parte de um projeto de investigação mais alargado apoiado pelo [International Development Research Centre](#) (IDRC, Centro Internacional de Investigação sobre o Desenvolvimento), do Canadá, e de um subsídio dado ao IDRC pela [Bill & Melinda Gates Foundation](#) (Fundação Bill & Melinda Gates).

² Eurostat, 2010

³ Eurostat, 2011

⁴ Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School (Escola de Informação da Universidade de Washington).

1.3 Método de investigação

O estudo foi realizado em dezassete países: Alemanha, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Itália, Letónia, Lituânia, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia.

O estudo realizou-se em várias fases. Em primeiro lugar, foi efetuada uma pesquisa documental para recolher informações sobre o panorama das bibliotecas públicas nos países do estudo, tendo-se recorrido a fontes como os documentos da IFLA, estatísticas das bibliotecas nacionais e locais, estatísticas de institutos de estatística nacionais, o Eurostat, o Euro barómetro, documentação de associações de bibliotecas locais etc. O trabalho de inquérito foi realizado em outubro e novembro de 2012.

- Em Portugal foi entrevistada uma amostra representativa de 1261 membros da população com 15 anos ou mais (17 816 nos 17 países) sobre o uso que faz das bibliotecas, dos computadores nas bibliotecas e sobre as suas atitudes em relação às mesmas.
- As entrevistas foram realizadas nas bibliotecas. Em Portugal foram realizadas 700 entrevistas com pessoas que não tinham usado computadores de acesso público (CAP) nas bibliotecas (12 537 nos 17 países) e 700 com pessoas que os tinham usado (11 716 nos 17 países). As entrevistas em Portugal foram realizadas em 25 bibliotecas, que foram selecionadas e contactadas com a ajuda da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), organismo dependente do Gabinete do Secretário de Estado da Cultura. Os inquiridos foram entrevistados presencialmente.
- Foi realizado um trabalho de campo qualitativo, que consistiu, em cada país, em cinco entrevistas exaustivas de 60 minutos com diretores de bibliotecas e quatro debates em grupo, de 90 minutos, com utilizadores dos CAP. Pelo menos 3 bibliotecas estiveram representadas em cada país, tanto de zonas urbanas como semirrurais.

Os resultados do inquérito foram analisados para garantir que os resultados finais são representativos da população de cada país. A análise também pretendeu reequilibrar o peso de cada país nos totais europeus, em proporção com o tamanho da população.

1.4 Sobre este relatório

Este relatório fornece uma breve visão geral dos resultados para Portugal e compara-os com o total da UE. Os resultados da UE baseiam-se nas conclusões dos 17 países incluídos neste estudo. Foram elaborados relatórios individuais para cada um dos países em estudo, assim como um relatório global⁵.

Ao longo deste relatório, quando nos referimos a:

- Uma «biblioteca» significa uma biblioteca pública, acessível a qualquer pessoa, e não se incluindo bibliotecas escolares ou de instituições do ensino superior.
- Utilização/utilizador dos CAP refere-se à utilização de um computador de acesso público para aceder à Internet numa biblioteca pública, considerando-se para o efeito os utilizadores que responderam de forma afirmativa à seguinte pergunta:

Usou um computador com acesso público numa biblioteca pública para aceder à Internet nos últimos 12 meses? Não incluir a utilização do seu computador pessoal ou smartphone na biblioteca.

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (Estudo transeuropeu para medir as perceções dos utilizadores em relação aos benefícios das TIC nas bibliotecas públicas) (financiado pela Fundação Bill & Melinda Gates)

Ao longo deste relatório são feitas comparações entre os resultados em Portugal e a média da UE. A média da UE é calculada com base nas respostas dos 17 países envolvidos no estudo. Deve ter-se presente que os números para Portugal estão incluídos na média da UE, o que tem o efeito de reduzir o poder estatístico das comparações entre os números de Portugal e da UE.

Apesar de a maioria dos dados ser apresentada em termos de percentagem, em várias situações neste relatório os dados foram extrapolados para representar a população de Portugal e são apresentados em termos de números estimados.

2. O panorama das bibliotecas públicas e a disponibilização de acesso à Internet

Há 510 bibliotecas públicas em Portugal (outubro de 2012),⁶ o que equivale a 0,5 bibliotecas por 10 000 habitantes, em comparação com uma média, nos 17 países da EU, de 1,3 bibliotecas por 10 000 habitantes. O número de 510 bibliotecas baseia-se em dados da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, e inclui bibliotecas centrais e bibliotecas anexas. A Direção-Geral é o organismo governamental responsável pelo «Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas» criado em 1987.

Essencialmente, o Programa consistia no estabelecimento de uma rede de bibliotecas municipais - Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) - através da criação de bibliotecas públicas centrais, localizadas nas sedes dos municípios, e bibliotecas anexas em diferentes pontos dos concelhos, de acordo com o número e distribuição das populações.

O investimento público no Programa totaliza, nesta data, 209 milhões de euros. O governo central financiou até 50% do investimento total nas bibliotecas, que foram construídas e equipadas pelos municípios. Dos 308 municípios portugueses, 194 possuem uma biblioteca pública central que faz parte da RNBP. Nestes 194 municípios há 168 bibliotecas anexas e 49 bibliotecas itinerantes.

Estas 510 bibliotecas estão distribuídas da seguinte forma:

- 194 bibliotecas centrais da RNBP
- 168 bibliotecas anexas da RNBP
- 105 bibliotecas centrais não pertencentes à RNBP
- 43 bibliotecas anexas-não pertencentes à RNBP

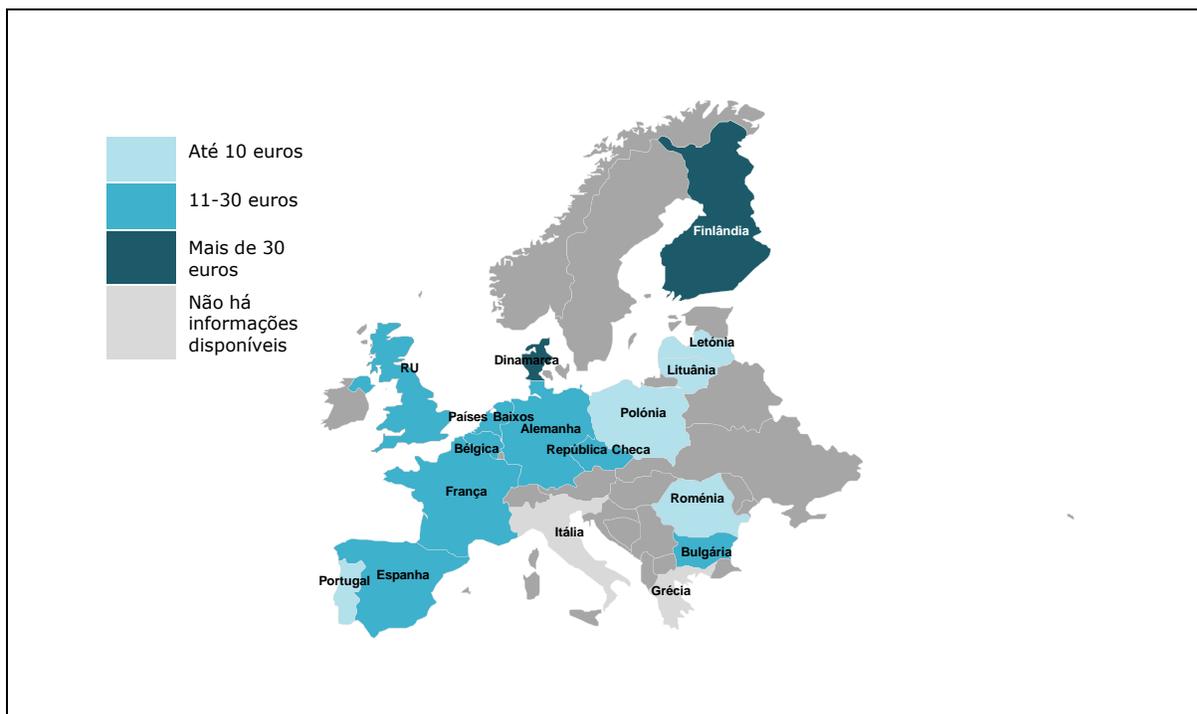
As bibliotecas públicas da RNBP despenderam uma média de 215 000 euros cada, em 2011, estimando-se que as despesas totais das 194 bibliotecas centrais tenham alcançado os 42 milhões de euros. As despesas com pessoal representam 77% das despesas totais. Com base nos dados estatísticos da DGLAB, estima-se que em 2011 as despesas com as bibliotecas tenham alcançado os 5,5 euros *per capita*. As bibliotecas públicas são quase exclusivamente financiadas por dinheiros públicos. Os cortes substanciais no Orçamento do Estado terão certamente um impacto importante no sistema de bibliotecas públicas, que é um dos setores mais afetados pela atual política de austeridade conduzida pelo governo.

Em termos da oferta de TIC, as bibliotecas municipais portuguesas estão bastante bem equipadas em comparação com as suas congéneres europeias. Mais de 90% das bibliotecas públicas possui computadores ligados à Internet, e mais de 60% das mesmas tem Wi-Fi disponível.

A despesa pública anual nas bibliotecas em Portugal de 5,5 euros *per capita* é muito baixa em comparação com outros países da UE, como se pode ver no mapa abaixo:

⁶ Fonte: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

Figura 1: Despesa anual em bibliotecas per capita



Fonte: pesquisa interna da TNS

Os dados do Eurostat (2011) sobre o acesso à Internet a partir de casa revelam que 58% dos lares em Portugal têm acesso à Internet, um valor significativamente mais baixo do que a média da UE, de 73%. Assim, é de esperar que a procura e a utilização de serviços dos CAP nas bibliotecas seja mais elevada em Portugal do que noutros países.

3. Utilização de bibliotecas e dos CAP

3.1 Acesso a bibliotecas e a CAP

Com base no inquérito ao público em geral, concluiu-se que a utilização das bibliotecas em Portugal é inferior à média da UE:

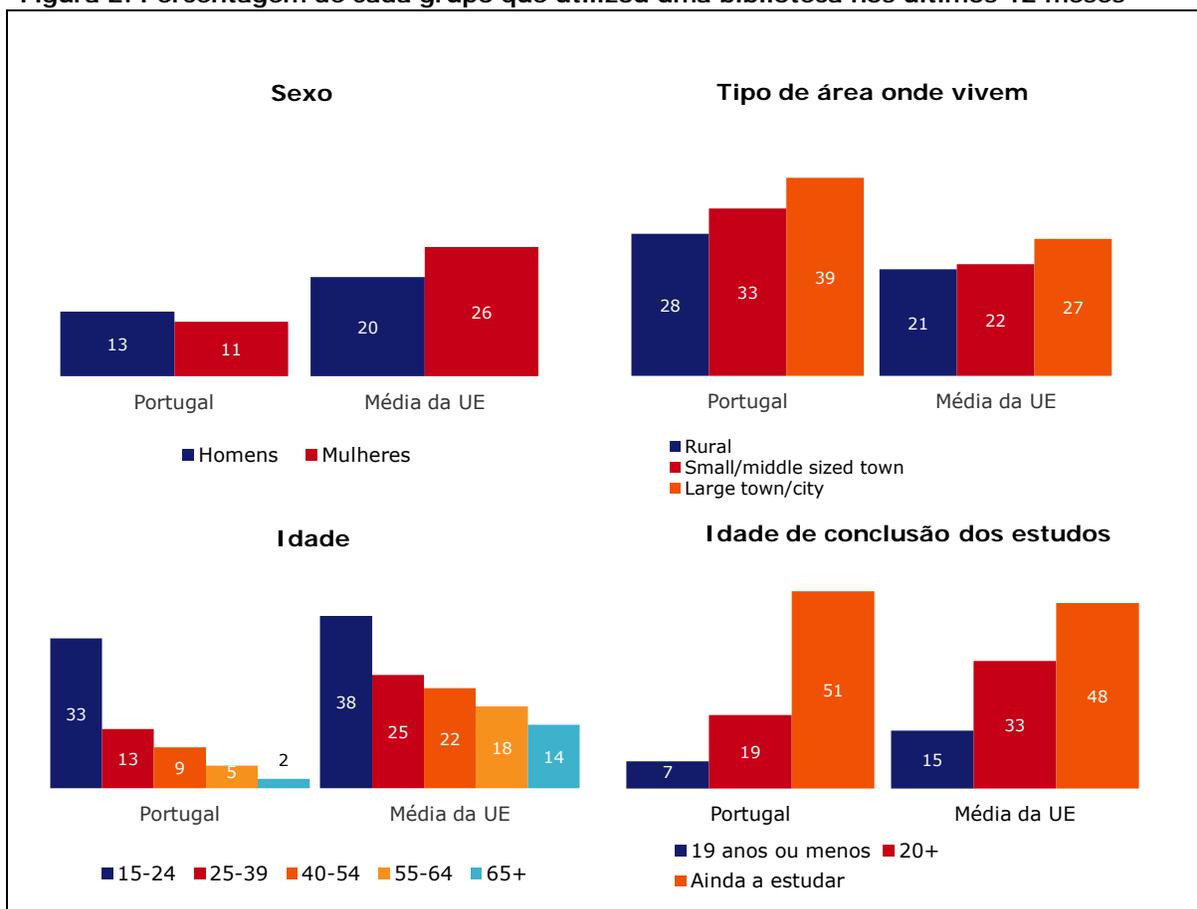
- Estima-se que 1 milhão de adultos em Portugal, cerca de um em cada oito adultos (12%), tenha utilizado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses, em comparação com pouco menos de um quarto (23%) de todos os adultos na Europa.
- Estima-se que 0,5 milhões de adultos, o equivalente a 6% de todos os adultos em Portugal, tenham usado uma biblioteca pelo menos uma vez por mês, um número muito inferior à média da UE de 14%.

A prevalência do uso de bibliotecas nos últimos 12 meses, por diferentes grupos em Portugal e na UE, está representada na Figura 2. Em Portugal:

- As mulheres (11%) estiveram menos vezes numa biblioteca do que os homens (13%), em contraste com os resultados na UE.

- A utilização das bibliotecas em Portugal é mais elevada no grupo etário dos 15-24 anos (33%), diminuindo rapidamente para 13% no grupo etário dos 25-39 anos, e decrescendo de forma constante com a idade para 2% entre os utilizadores com 65 ou mais anos de idade. A utilização das bibliotecas em Portugal é inferior à média da UE em todos os grupos etários.
- A utilização das bibliotecas é, de um modo geral, similar nas grandes cidades (11%), nas cidades mais pequenas (12%) e nas zonas rurais (12%) sendo todos os valores de Portugal inferiores às médias da UE.
- A utilização das bibliotecas é superior entre os estudantes - 51% deste grupo tinha utilizado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses, acima da média da UE.

Figura 2: Percentagem de cada grupo que utilizou uma biblioteca nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito geral – P1. Esteve numa biblioteca pública nos últimos 12 meses?

Base: PT – Todos os adultos (1261), Homens (607), Mulheres (654), 15-24 (192), 25-39 (337), 40-54 (364), 55-64 (164), 65+ (204), Cidade grande (304), Cidade pequena (497), Zona rural (457), Concluiu o ensino com 19 anos ou menos (920), 20 ou mais (151), Ainda está a estudar (95), UE – Todos os adultos (17 816), Homens (8521), Mulheres (9295), 15-24 (2636), 25-39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Cidade grande (5352), Cidade pequena (6653), Zona rural (5633), Concluiu o ensino com 19 anos ou menos (9943), 20 anos ou mais (5500), Ainda está a estudar (1801)

O perfil dos utilizadores de bibliotecas em Portugal, em comparação com a UE, é:

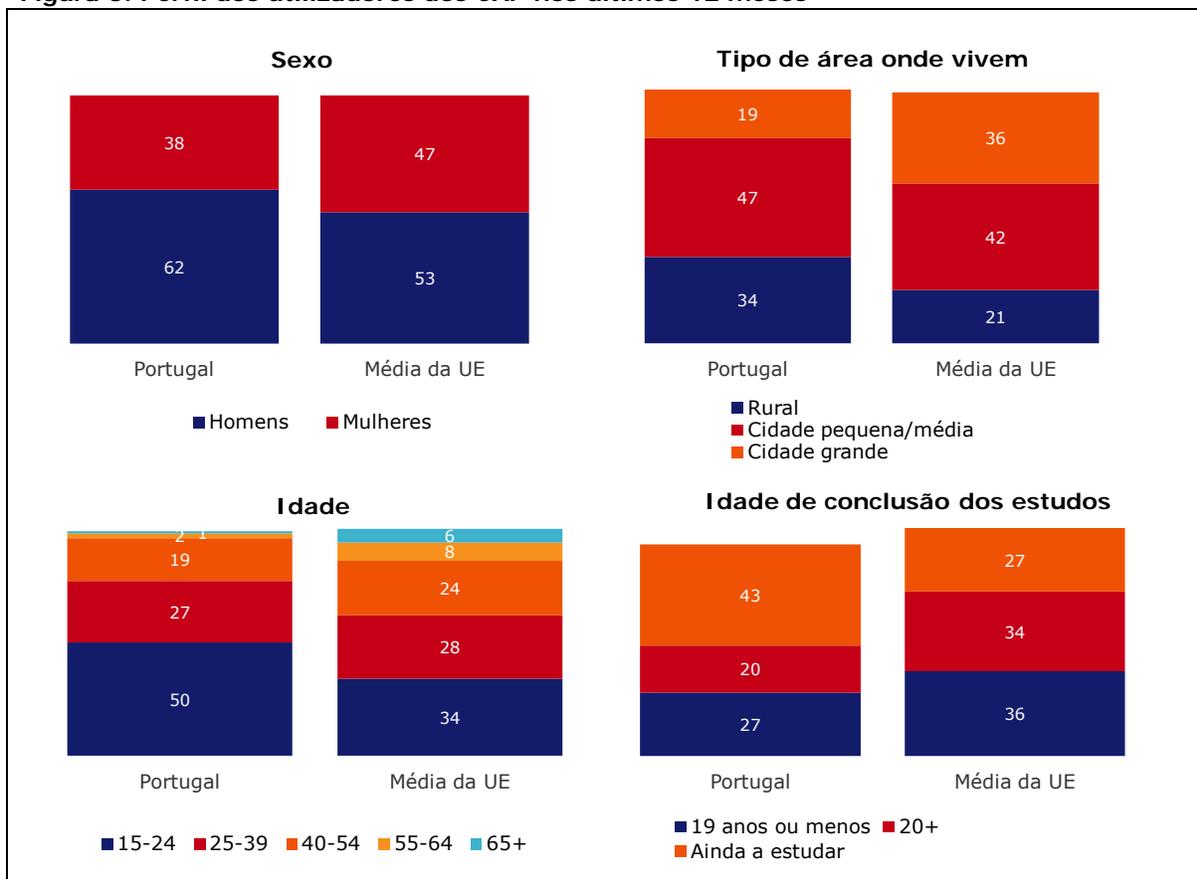
- 53% dos utilizadores de bibliotecas em Portugal são homens e 47% mulheres, em oposição à média da UE, segundo a qual os utilizadores tendem mais a ser mulheres (58%) do que homens (42%);
- Os utilizadores em Portugal apresentam um perfil etário mais jovem em comparação com a média da UE – 43% tinham idades entre os 15-24, 28% idades entre os 25-39, 20% idades entre os 40-54, 5% idades entre os 55-64 e 4% tinham 65 anos ou mais, em comparação com a média da UE de 25% com idades entre os 15-24, 26% com idades entre os 25-39, 25% com idades entre os 40-54, 12% com idades entre os 55-64 e 12% com 65 anos ou mais.

Cerca de um em cada oito utilizadores (14%) que estiveram numa biblioteca em Portugal, nos últimos 12 meses, usou um CAP, uma média igual à da UE. Quando foi perguntado aos inquiridos que não tinham usado um CAP por que razão não o tinham feito, apesar de a maioria (73%) ter afirmado não ter necessidade de o fazer pois tem computador/Internet em casa, uma pequena minoria de 4% disse não saber usar os computadores ou a Internet, indicando que existe potencial para as bibliotecas aumentarem ainda mais a sua base de utilizadores para os CAP.

No total, o inquérito concluiu que 2% dos adultos em Portugal usou CAP nos últimos 12 meses, um valor bastante abaixo da média de 4% dos adultos nos países da UE. Estima-se que isto represente cerca de 0,1 milhões de adultos em Portugal.

Os utilizadores dos CAP em Portugal têm mais tendência do que a média da UE para: serem homens, terem idades entre os 15-24, viverem numa zona rural e estarem ainda a estudar, como se vê na Figura 3.

Figura 3: Perfil dos utilizadores dos CAP nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas – C4. Usou um computador com acesso público numa biblioteca pública para aceder à Internet nos últimos 12 meses?

Base: Todos os utilizadores dos CAP em PT (700), na UE (11 716).

Mais de um em cada cinco utilizadores dos CAP em Portugal (23%) usa os CAP pelo menos uma vez por semana (uma percentagem igual à da UE), 31% fá-lo uma a três vezes por mês (em comparação com a média de 29% da UE), e 46% utiliza-os uma vez em cada três meses ou ainda com menos frequência, um valor semelhante à média da UE de 47%.

Segundo o estudo qualitativo, os diretores das bibliotecas utilizam vários meios para promover e encorajar a comunidade local a beneficiar dos serviços de TIC nas bibliotecas, tendo adotado estratégias de divulgação para os utilizadores e não utilizadores, em particular em bibliotecas urbanas com menos de 200 000 utilizadores por ano e em bibliotecas em zonas semirurais. Esta divulgação é feita essencialmente através de correio eletrónico, redes sociais, brochuras, panfletos, guias de utilizador e boletins informativos. O «passa palavra» também é uma forma importante de chegar a potenciais utilizadores. Os diretores das bibliotecas também referem a formação em TIC como uma ferramenta eficaz para encorajar as pessoas a usarem os serviços.

Os utilizadores da terceira idade não são vistos como um grupo difícil de alcançar uma vez que mostram um grande interesse em aprender a usar as novas tecnologias. Assim, os funcionários das bibliotecas consideram que pode chegar-se facilmente a este grupo através da formação em TIC, nomeadamente cursos de introdução à informática e à utilização da Internet, bem como de apoio em geral. O interesse nestes cursos é tão grande que há uma lista de espera bastante longa.

«A lista de espera (para a formação em informática para a terceira idade) é de dois anos!» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

Foram feitos esforços para se chegar às pessoas portadoras de deficiência, fornecendo-se-lhes equipamento específico para as TIC, como *hardware* e *software* adaptado aos invisuais, a que se junta um apoio mais personalizado dos funcionários para ajudar este grupo a usar o equipamento. As bibliotecas nas zonas urbanas prestam mais este apoio do que as outras bibliotecas, que, aparentemente, não têm um número de utilizadores portadores de deficiência que justifique um investimento nesta área.

Considera-se que a motivação das pessoas com baixos rendimentos para usarem os serviços de TIC nas bibliotecas prende-se com o facto de serem gratuitos. Os imigrantes e os sem-abrigo usam os serviços para manter o contacto com a família e amigos. Os funcionários das bibliotecas consideram-se capazes de proporcionar um ambiente agradável e acolhedor a estes grupos.

«Temos muitos imigrantes e sem-abrigo que usam o e-mail e material de áudio. Usam (imigrantes) os serviços para manter o contacto com a família e amigos, mas também para desfrutarem de um lugar amigável num país que lhes é estranho.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

«Os arrumadores foram integrados num projeto da câmara municipal e vieram em grupos. De um grupo de 20, 2 ou 3 ficaram e começaram a vir sozinhos, para fazer pedidos, usar o computador, ver filmes e chegaram inclusivamente a tornar-se utilizadores independentes.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

Grupos de desempregados também foram fáceis de envolver, tendo solicitado de forma proactiva aos funcionários da biblioteca, apoio para atividades relacionadas com a procura de emprego. Em algumas bibliotecas de zonas urbanas houve formação adaptada às necessidades das pessoas desempregadas, formação essa que teve uma resposta positiva.

«Há mais desempregados agora... estamos a tentar ter alguns cursos para eles no próximo ano... Deslocam-se aqui para fazer o seu currículo e enviar e-mails para responderem a ofertas de emprego. Por exemplo, eu já os ajudei a preencher formulários do centro de emprego.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

Contudo, há falta de iniciativas para envolver as minorias étnicas (incluindo a etnia cigana) nas bibliotecas. Em algumas bibliotecas, a população local de minorias é considerada como sendo de pequena dimensão e, noutras áreas onde há uma população de minorias significativa, o uso dos serviços de TIC nas bibliotecas pelas minorias é aparentemente raro.

Os motivos para usar os serviços de TIC nas bibliotecas variam entre grupos de utilizadores. De uma forma geral, os reformados, independentemente do seu rendimento e de terem ou não acesso às TIC em casa, usam os serviços de TIC na biblioteca para aproveitarem os conselhos e o apoio dos funcionários, uma vez que não possuem as competências e a autoconfiança para as usarem sozinhos. As pessoas com médio ou baixo rendimento, os desempregados e os estudantes tendem a usar os serviços de TIC na biblioteca porque não possuem Internet ou mesmo um computador em casa. No caso dos estudantes, também consideram a biblioteca um local mais tranquilo para se dedicarem aos seus estudos. Outras vantagens de usar os serviços de TIC na biblioteca, conforme referido pelos utilizadores, incluem, para além do acesso gratuito aos mesmos, a variedade de outros serviços fornecidos, como a leitura de jornais e livros e o ambiente calmo e tranquilo da biblioteca em comparação, por exemplo, com um cibercafé. Além disso, as bibliotecas situam-se em geral na proximidade das casas dos utilizadores e num

local central. Em segundo lugar, os utilizadores referiram o facto de a biblioteca estar aberta a todos os tipos de pessoas sem exclusão, o apoio prestado pelos funcionários da biblioteca na pesquisa de informação e a disponibilização de determinado *software* que não está disponível noutros locais.

3.2 Razões para utilizar os CAP

Perguntou-se aos utilizadores dos CAP entrevistados no âmbito do inquérito feito nas bibliotecas, quais foram as principais razões para usarem os computadores, a Internet e *software* em bibliotecas públicas nos últimos 12 meses. É evidente que em Portugal e na UE, a principal motivação para os utilizadores dos CAP é a natureza gratuita do serviço. A falta de outras opções de acesso a computadores ou à Internet (26% e 33%, respetivamente) foi mais vezes mencionada pelos utilizadores dos CAP em Portugal do que na UE (19% para ambas as questões). Os utilizadores dos CAP em Portugal, em comparação com os utilizadores nos 17 países da UE, mencionam mais vezes o trabalho com amigos ou outras pessoas (15% em Portugal em comparação com os 12% na UE) e mencionam menos vezes a existência de melhor *hardware/software* do que em casa e no trabalho (1% em Portugal vs. 5% na UE).

Figura 4: Principais razões para usar computadores em bibliotecas



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C8 Quais são as principais razões pelas quais optou por usar computadores, a Internet e software nas bibliotecas públicas nos últimos 12 meses?

Base: Todos os utilizadores dos CAP - PT (700), UE (11 716).

Foram também feitas duas perguntas mais diretas aos utilizadores dos CAP sobre outras opções de que dispõem: em primeiro lugar, outros locais onde podem aceder à Internet e, em segundo lugar, outros locais onde podem aceder à Internet «gratuitamente». Em Portugal, 9% dos utilizadores dos CAP afirma não dispor de outras opções para aceder à Internet (em comparação com 11% na UE), e outros 5% afirmam não dispor de outra fonte de Internet grátis (em comparação com 14% na UE). No geral,

estima-se que 21 000 utilizadores dos CAP em Portugal (14% dos utilizadores dos CAP) não dispõem de outro lugar para aceder à Internet ou para aceder à Internet gratuitamente.

Os que referiram não ter outras opções para aceder à Internet tendem a pertencer a grupos «digitalmente excluídos» (e frequentemente «socialmente excluídos»), o que enfatiza claramente o papel dos CAP no futuro da Estratégia para o Crescimento 2020 da UE. Particularizando, os grupos seguintes são particularmente propensos de indicar que não possuem outras opções:

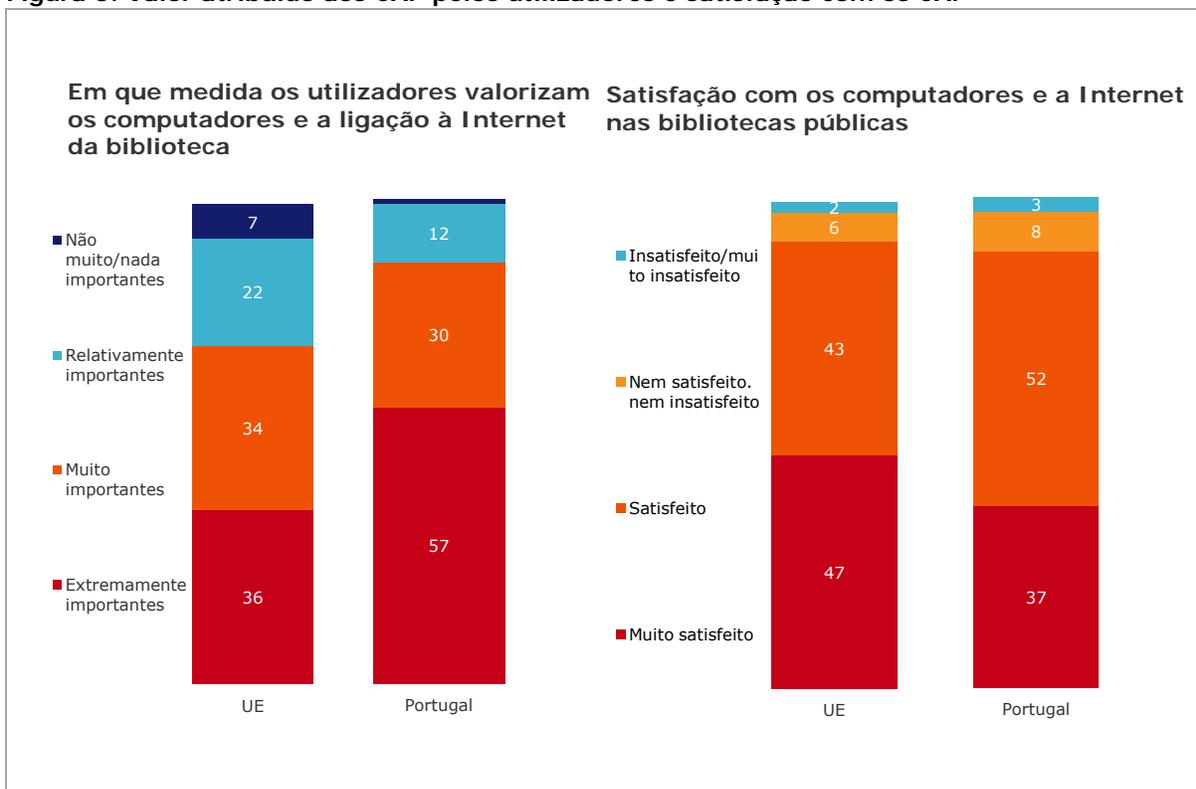
- 3ª idade – 28% dos utilizadores dos CAP com 65 anos ou mais não possui uma alternativa de acesso à Internet, em comparação com 4% daqueles com idades entre os 15-24 anos
- Os que concluíram os estudos com 15 anos ou menos - 33% deste grupo em comparação com 3% daqueles que concluíram o ensino com mais de 20 anos

O valor atribuído ao serviço dos CAP é mais elevado entre os utilizadores de Portugal do que a média da UE, como se pode ver na Figura 5. No geral, 99% dos utilizadores dos CAP em Portugal afirmaram que os serviços informáticos e de ligação à Internet das bibliotecas são importantes, em comparação com 92% de todos os utilizadores dos CAP na UE. Mais de metade dos utilizadores dos CAP em Portugal (57%) afirmou que o serviço é extremamente importante, um valor significativamente superior ao da média da UE (36%).

Os computadores e a ligação à Internet das bibliotecas são particularmente valorizados em Portugal pelos utilizadores com idades compreendidas entre os 15-24 anos e os 25-39 anos (62% de ambos os grupos classificou o serviço como «extremamente importante») e pelos utilizadores que residem em zonas rurais (63% «extremamente importante»).

A valorização dos computadores e do acesso à Internet nas bibliotecas públicas é elevada junto dos utilizadores, como mostra a Figura 5: 88% dos utilizadores em Portugal estão satisfeitos. Os utilizadores em Portugal mostram-se menos satisfeitos com os computadores e a Internet nas bibliotecas do que os utilizadores nos 17 países da UE como um todo; 37% afirmam estar muito satisfeitos, em comparação com pouco menos de metade (47%) na UE.

Figura 5: Valor atribuído aos CAP pelos utilizadores e satisfação com os CAP



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C30 Em que medida valoriza os computadores e a ligação à Internet da biblioteca? e C31 Em que medida está satisfeito ou insatisfeito com o acesso aos computadores e à Internet nas bibliotecas públicas?

Base: Todos os utilizadores dos CAP. PT (700); UE (11 716)

Em Portugal, cerca de quatro em cada cinco utilizadores dos CAP (79%) afirma que quando se desloca a uma biblioteca para usar um computador encontra logo um computador disponível, o que está ligeiramente acima da média da UE (72%). Outros 9% afirmaram que têm de esperar menos de 10 minutos, em comparação com os 16% na UE.

Segundo o estudo qualitativo, o número de computadores disponível, exclusivamente para os utilizadores, varia por tipo de biblioteca, tendo as bibliotecas nas zonas urbanas entre 18 e 36 computadores disponíveis, e as bibliotecas nas zonas semirrurais 10 computadores. O uso dos computadores na biblioteca é geralmente gratuito, apesar de uma biblioteca oferecer o serviço gratuitamente durante a primeira hora, passando a cobrar pelo serviço findo esse período.

Para além dos computadores, as bibliotecas oferecem também *hardware* como impressoras, fotocopiadoras, scanners, bem como CD e DVD. Algumas bibliotecas em zonas urbanas possuem *hardware* específico para utilizadores invisuais e amblíopes. Nenhuma das bibliotecas da amostra possuía *webcam*.

O *software* fornecido inclui o Microsoft Office, *software* para aceder ao catálogo *online*, CD com vários *softwares*, e, em algumas bibliotecas em zonas urbanas, *software* para os invisuais e amblíopes e para os utilizadores iletrados, que converte o texto em formato áudio.

A opinião geral dos diretores de biblioteca é que o *hardware* e *software* da sua biblioteca não está atualizado e, em alguns casos, está mesmo obsoleto. Alguns computadores são considerados não só lentos como também não fiáveis. Além disso, a versão do *software* está geralmente desatualizada por não haver orçamento suficiente para atualizar de forma contínua o *software* e o *hardware*.

«Os nossos computadores não estão desatualizados, são é muito antigos... o que resulta num acesso lento à Internet, até nas impressões... Há pessoas que cá vêm trabalhar com o Office e não o podem fazer porque os computadores são demasiado lentos.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

A maioria das bibliotecas nesta amostra disponibiliza Internet de banda larga gratuita e uma das bibliotecas tem fibra ótica. A ligação à Internet é unanimemente descrita como rápida e fiável, e só uma das bibliotecas da amostra não disponibiliza Wi-Fi gratuito aos utilizadores.

Tal como os diretores de biblioteca, os utilizadores partilham a opinião de que o *hardware* está desatualizado, o que causa atrasos na execução das tarefas. Esta opinião é mais comum entre os utilizadores com melhores competências digitais, que executam tarefas mais complexas. Numa determinada biblioteca de uma zona urbana, os utilizadores consideram que não há computadores suficientes para satisfazer as suas necessidades.

«Penso que um dos maiores problemas são os computadores... é um verdadeiro Parque Jurássico.» (Utilizadora, Mulher, 40-64 anos de idade, Portugal)

«Passei mais tempo a desligar o computador do que propriamente a usá-lo, é completamente impossível. Uma pessoa lê uma coisa em dois minutos mas está cinco ou seis minutos à espera de abrir um sítio. Eu desisto!» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

Segundo os utilizadores e os diretores de biblioteca, o período de tempo para usar os computadores é limitado a uma hora. Na opinião dos utilizadores este período é demasiado curto e é insuficiente para executar certas tarefas, como trabalhos escolares. Contudo, ao que parece, nos casos em que não há outras pessoas à espera para usar os computadores, os funcionários da biblioteca permitem aos utilizadores usar os computadores por um período de tempo mais longo.

O impacto desta limitação de tempo é agravado pela falta de eficiência de algum do equipamento. Os computadores bloqueiam de vez em quando e demoram muito tempo a abrir um documento ou uma aplicação, reduzindo assim o tempo que cada utilizador tem para executar uma tarefa. Esta situação pode ser ultrapassada, segundo os utilizadores entrevistados, através da atualização do *hardware* e aumentando o número de computadores para que os utilizadores possam ter um período de tempo mais longo para usar os mesmos.

«Uma hora não chega, mal comesas a escrever e já o tempo está a acabar. Por isso, decidimos ir para um cibercafé usar um computador e dividimos os custos entre nós.» (Utilizador recente, Homem, 16-24 anos de idade, Portugal)

«O ideal seria haver mais computadores para que pudéssemos ter mais tempo para usá-los. Porque, às vezes, saber que há pessoas à espera que eu deixe o computador, deixa-me impaciente.» (Utilizadora, Mulher, 40-64 anos de idade, Portugal)

Os utilizadores consideram que o *software* disponível é básico, tal como o *Microsoft Office* e o *Internet Explorer*. Nas zonas urbanas, o *Microsoft Messenger* e o *software* específico para utilizadores invisuais ou amblíopes também foram referidos pelos utilizadores. No geral, o *software* é considerado desatualizado, em particular por utilizadores empregados, mas também por utilizadores desempregados com um nível de educação médio ou superior e por estudantes.

«Este programa (específico para os invisuais) que aqui têm está totalmente desatualizado. A versão que possuem é a 6.0 e a versão atual é a 13.» (Utilizador recente, Homem, 16-24 anos de idade)

Contudo, os utilizadores admitem que o *software* existente, em particular o *Microsoft Office*, permite-lhes executar as tarefas mais comuns, tais como trabalhos escolares ou projetos profissionais.

Há algumas preocupações entre os utilizadores de que a segurança na Internet não é suficiente, o que compromete a segurança dos dados ao executar tarefas online, tais como o preenchimento de formulários administrativos ou a transferência de documentos.

«Acho que não é fiável. Há algumas coisas que não abro porque sei que pode entrar algum vírus.» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

A velocidade da Internet é, de uma forma geral, considerada como suficiente pelos utilizadores e funcionários da biblioteca, à exceção de uma biblioteca numa zona semirrural, onde os utilizadores consideram que a ligação é tão lenta que não lhes permite transferir documentos.

4. Impressões sobre as bibliotecas públicas

4.1 Importância dos serviços das bibliotecas

Pediu-se aos utilizadores de bibliotecas (tanto aos utilizadores dos CAP, como aos não utilizadores dos CAP) que classificassem uma lista de serviços que podiam ser disponibilizados pelas bibliotecas, numa escala de 5 pontos, de «extremamente importante» a «nada importante». A Figura 6 mostra a percentagem em Portugal, e na UE, classificando cada serviço como 4 ou 5 na escala.

Os utilizadores em Portugal têm geralmente mais propensão do que a média da UE para classificar os serviços individuais fornecidos pelas bibliotecas públicas como importantes, apesar de a importância relativa dada aos serviços ser amplamente similar à dos 17 países da UE. Não surpreendente foi o facto de o serviço básico «livros para ler/emprestar» ser considerado o mais importante, classificado como importante por 96% dos utilizadores em Portugal (e 94% na UE), seguido pelo «acesso gratuito à Internet» e o «acesso gratuito aos computadores», ambos classificados como importantes por 96% dos utilizadores. Os serviços educativos também têm uma classificação importante; materiais de estudo e manuais escolares para adultos, e livros e manuais escolares para crianças, foram classificados como importantes por nove em cada 10 utilizadores em Portugal. Um pouco mais de sete em cada 10 utilizadores de bibliotecas em Portugal (73%) classificam a disponibilização de «formação em competências informáticas e de Internet» como um serviço importante, um valor muito superior à média da UE de 54%.

Figura 6: Importância dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C15 Quanto importante é este serviço que pode ser disponibilizado pelas bibliotecas públicas.

Base: Todos os utilizadores de bibliotecas - PT (1400), UE (24 253).

O estudo qualitativo concluiu que os utilizadores consideram o ambiente da biblioteca como muito positivo, e descrevem-no como calmo, agradável, profissional e adequado para trabalhar. Nas zonas semirurais, a biblioteca é descrita como um local que transmite cultura, conhecimentos e diversidade

«É muito agradável. Tem aquela paisagem, o que é muito bom.» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

«Vivo durante a semana num ambiente muito agitado. Preciso mesmo disto. Este silêncio é precioso.» (Utilizadora, Mulher, 40-64 anos de idade, Portugal)

«Penso que a biblioteca tem um ótimo ambiente de trabalho, há pessoas a trabalhar, o que, para mim, motiva o estudo.» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

4.2 Eficácia e financiamento das bibliotecas públicas

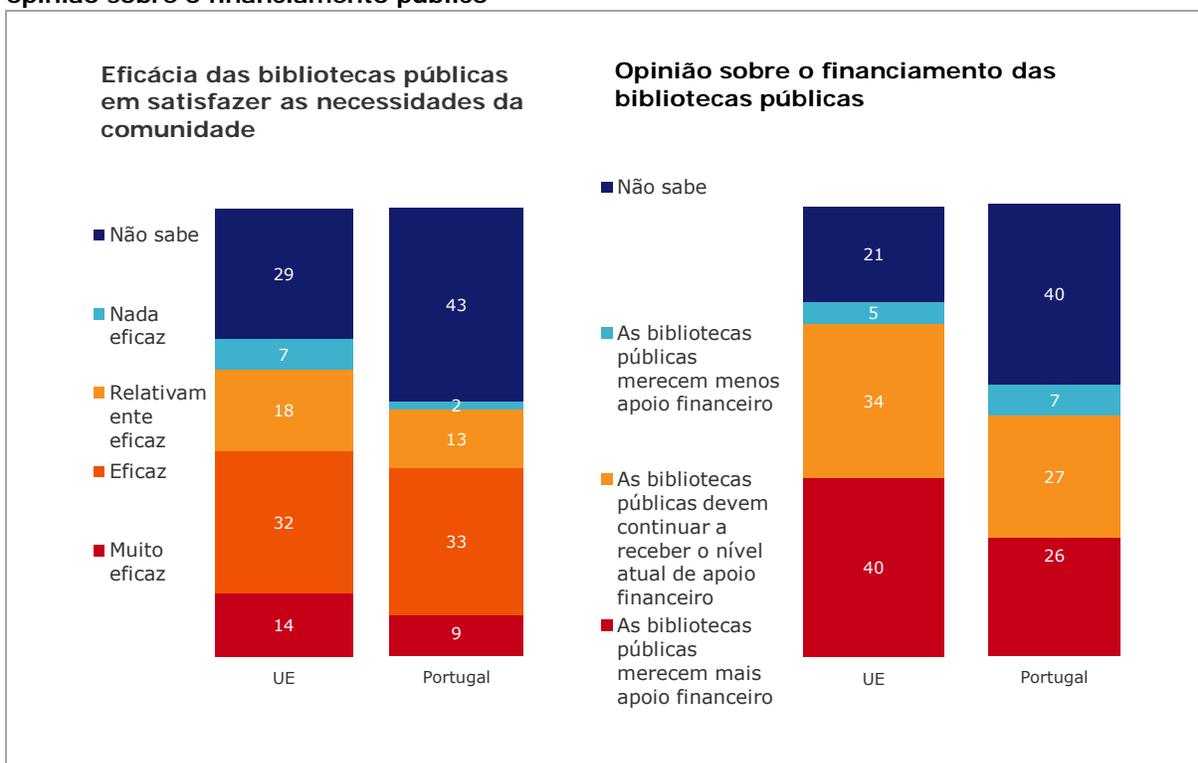
Um pouco mais de metade (54%) da população geral em Portugal (incluindo tanto utilizadores, como não utilizadores de bibliotecas) considera que as bibliotecas são muito eficazes, eficazes ou algo eficazes a satisfazer as necessidades da sua comunidade local. Este resultado é inferior à média dos 17 países da UE inquiridos, de 64%.

Os utilizadores de bibliotecas em Portugal são quase unânimes e os utilizadores dos CAP são unânimes na sua opinião de que as bibliotecas são eficazes a satisfazer as necessidades da sua comunidade local – 91% de todos os utilizadores de bibliotecas considera que são eficazes, um valor que ascende a 100% entre os utilizadores dos CAP.

Um quarto (26%) da população em Portugal considera que as bibliotecas públicas merecem mais apoio financeiro em relação ao que têm atualmente, um valor significativamente inferior à média de todos os 17 países da UE (40%). Uma grande percentagem (40%) não tem opinião e cerca de um quarto (27%) considera que o financiamento deve continuar como está. Somente 7% do público em Portugal considera que as bibliotecas públicas merecem *menos* apoio financeiro.

Não é surpreendente que os utilizadores das bibliotecas e os utilizadores dos CAP tenham mais propensão para afirmar que as bibliotecas merecem mais apoio financeiro – 49% de todos os utilizadores de biblioteca, e 76% dos utilizadores dos CAP, são a favor de mais apoio financeiro para as bibliotecas.

Figura 7: Eficácia das bibliotecas públicas em satisfazer as necessidades da comunidade e opinião sobre o financiamento público



Fonte: Inquérito omnibus – Q6 Em que medida pensa que a sua biblioteca pública local é eficaz em satisfazer as necessidades da sua comunidade? E Q7 Qual das seguintes afirmações representa melhor a sua opinião sobre o financiamento atual para as bibliotecas públicas?

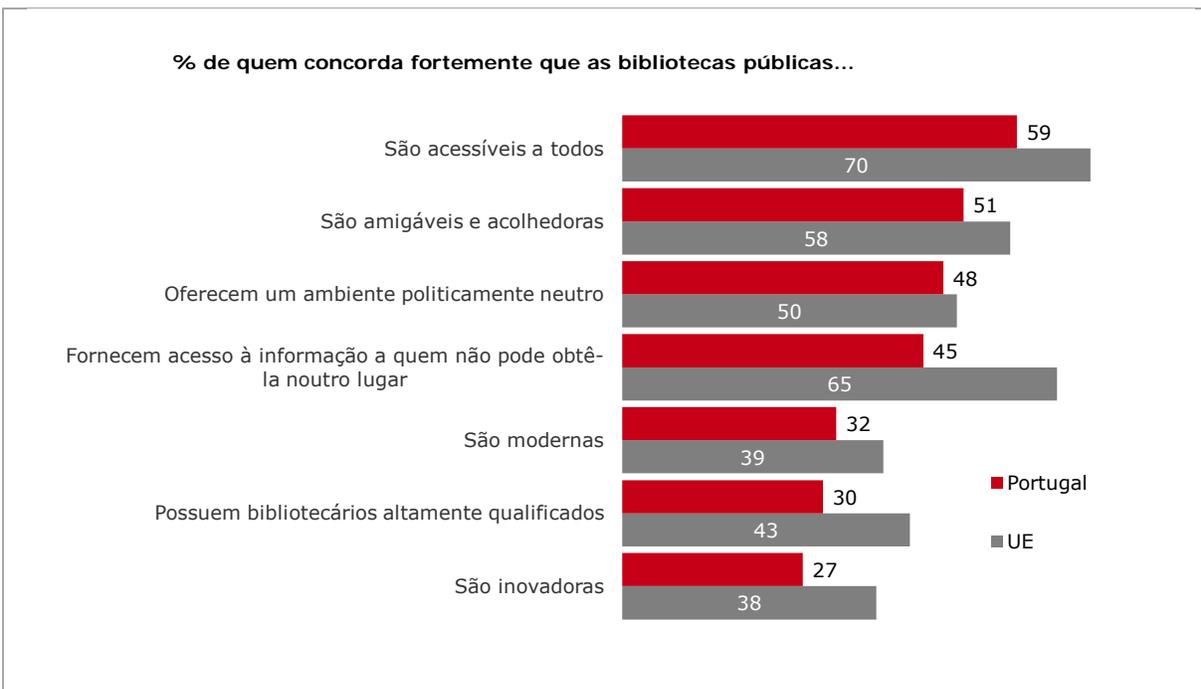
Base: Todos os adultos – PT (1261), UE (17 816).

4.3 Perceções sobre as bibliotecas públicas

Foi pedida a opinião de todos os utilizadores de bibliotecas sobre as bibliotecas públicas, através de uma série de afirmações de «concorda/discorda». A Figura 8 mostra as percentagens, em Portugal e na UE, que concordam totalmente com cada uma das afirmações. Os utilizadores de bibliotecas em Portugal têm

menos propensão do que a média da UE para concordar expressivamente com todas estas afirmações, sendo que as maiores diferenças em relação à média da UE residem nas afirmações «Fornecem acesso à informação a quem não pode obtê-la noutra lugar» (45% em Portugal, em comparação com 65% na UE), «Possuem bibliotecários altamente qualificados» (30% em Portugal, em comparação com 43% na UE), «São inovadoras» (27% em Portugal, 38% na UE) e «São acessíveis a todos» (59% em Portugal, 70% na UE).

Figura 8: Perceções sobre as bibliotecas públicas



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C29 Em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações.
Base: Todos os utilizadores de bibliotecas. PT (1400); UE (24 253)

5. Aprendizagem informal e não formal

As bibliotecas públicas desempenham um papel crucial no fornecimento da componente não formal/informal da política de aprendizagem ao longo da vida da Comissão Europeia, em particular em relação ao fornecimento de serviços inclusivos. A função das bibliotecas no fornecimento de educação aos utilizadores foi explorada perguntando a todos os utilizadores de bibliotecas se participaram, ou não, em alguma atividade educativa numa biblioteca pública nos últimos 12 meses.

No geral, em Portugal, 27% dos utilizadores inquiridos participou numa das atividades educativas em bibliotecas, referidas no inquérito, nos últimos 12 meses, o que está ligeiramente acima da média da UE, de 25%.

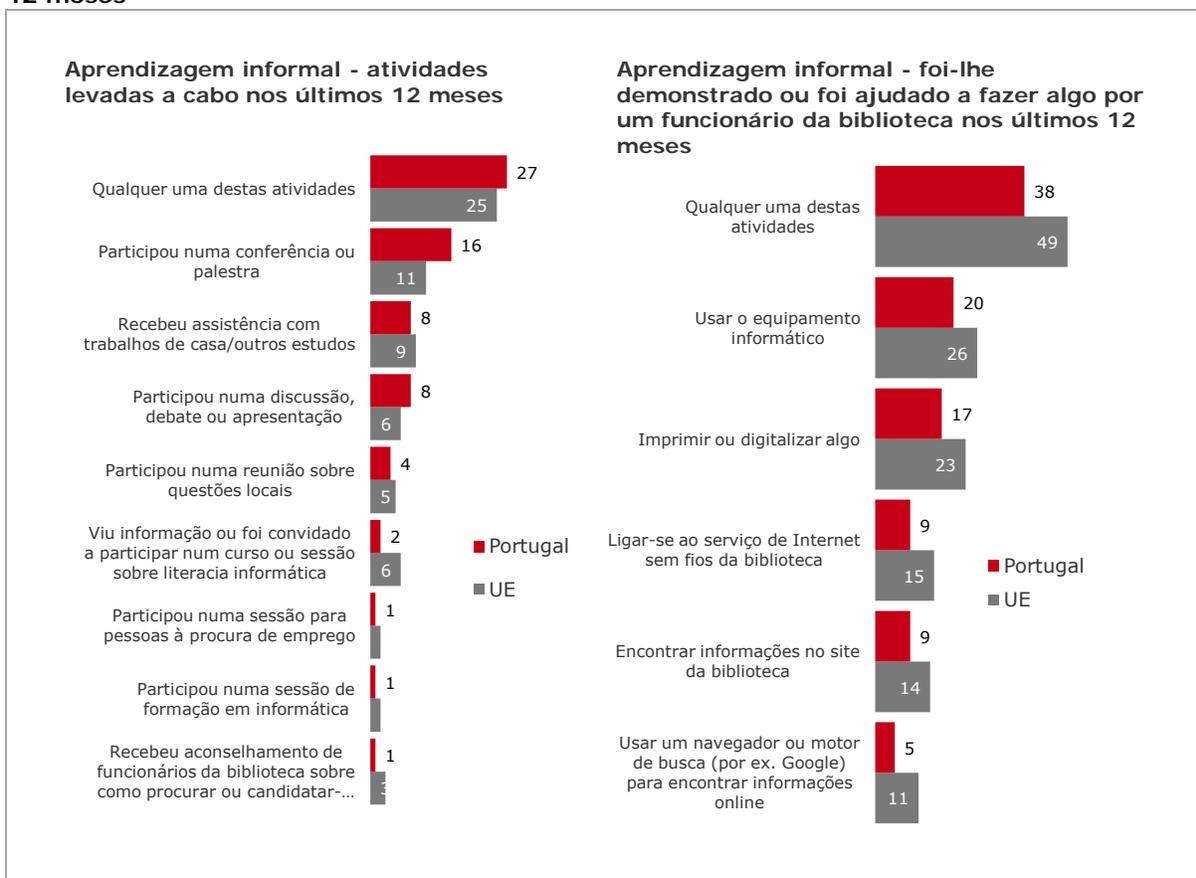
Os níveis de participação em todas as atividades educativas nas bibliotecas em Portugal tendem a ser similares à média nos 17 países da UE como um todo (Figura 9), incluindo, entre outras:

- Ter apoio para a realização de trabalhos de casa ou outras atividades educativas (8% vs. média da UE de 9%).
- Participar numa discussão, debate ou apresentação (8% vs. média da UE de 6%)

- Participar numa reunião sobre questões da comunidade local (4% vs. média da UE de 5%)
- Participar numa conferência ou palestra (16% vs. média da UE de 11%)
- Receber apoio e orientação de funcionários da biblioteca sobre como procurar/candidatar-se a um emprego (1% vs. média da UE de 3%)

Um por cento dos utilizadores de bibliotecas em Portugal referiu ter participado num curso de formação em informática nos últimos 12 meses - o que está abaixo da média da UE de 2%. Isto significa que cerca de 14 000 adultos em Portugal participaram num curso de formação em informática nos últimos 12 meses.

Figura 9: Atividades de aprendizagem informal levadas a cabo ou demonstradas nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C16 Nos últimos 12 meses, fez alguma das seguintes atividades numa biblioteca pública e C17 Nos últimos 12 meses, um funcionário de uma biblioteca pública mostrou-lhe como se fazia ou ajudou-o a fazer alguma das seguintes tarefas...

Base: C16 - Todos os utilizadores de bibliotecas - PT (1400); UE (24 253). C17 - Todos os utilizadores dos CAP - PT (700); na UE (11 716).

Tal como mostra a Figura 9, os funcionários das bibliotecas públicas desempenham um papel importante prestando apoio aos utilizadores na aprendizagem informal. No geral, pouco mais de um terço (38%) dos utilizadores das bibliotecas em Portugal recebeu apoio e orientação de um funcionário da biblioteca nos últimos 12 meses, o que está abaixo da média da UE, de 49%.

As formas mais comuns de apoio prestado pelos funcionários das bibliotecas, aos utilizadores, dizem respeito à utilização do equipamento informático, à impressão ou digitalização, à ligação ao serviço de rede sem fios da biblioteca e a encontrar informações no *sítio* da biblioteca.

Segundo o estudo qualitativo, os utilizadores consideram que os funcionários das bibliotecas são prestáveis, simpáticos e estão sempre prontos para prestar apoio, responder a perguntas e despende o tempo que seja necessário, consigo, para os ajudar.

«Prestam este tipo de ajuda de uma forma que me faz sentir que não estou a pedir um favor ou ajuda. Prestam-na de uma forma natural e espontânea.» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

«Acho que existe a noção de que se trata de um serviço fundamental que podem fornecer e de que todos precisam. Por isso, ninguém olha para o relógio e diz está na hora de ir embora.» (Utilizadora, Mulher, 40-64 anos de idade, Portugal)

Os utilizadores consideram que o apoio informal prestado pelos funcionários da biblioteca ajuda-os a concluir tarefas de uma forma mais prática e eficiente, melhorando também as suas competências em TIC. Contudo, apesar de considerarem o apoio dos funcionários benéfico, alguns utilizadores de bibliotecas em zonas urbanas não consideram que a função dos funcionários da biblioteca inclua prestar ajuda aos utilizadores em processos longos, como o preenchimento de formulários do governo, pois partem do pressuposto de que as bibliotecas têm falta de pessoal.

As bibliotecas disponibilizaram igualmente formação mais estruturada na forma de cursos sobre temas como introdução à informática e à Internet para a 3ª idade. Uma biblioteca realizou um curso sobre a utilização segura da Internet, para crianças e adolescentes.

“Tentamos ter ações todos os anos dedicadas à Internet segura, para alertar as pessoas para os perigos da Internet, em particular para as crianças, nas redes sociais”. (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

O conhecimento sobre os serviços de TIC disponíveis na biblioteca é bom, e os cursos referidos com mais frequência são os cursos sobre TIC básicas para a 3ª idade, sobre conhecimentos básicos em informática e de iniciação à Internet, para todos. Contudo, os utilizadores sentem que há necessidade de mais formação em temas como a utilização segura da Internet para todos os utilizadores, TIC básicas para utilizadores com falta de competências digitais, e formação mais específica em programas como o Photoshop.

6. Utilização dos CAP para procura de emprego e fins de negócio

As bibliotecas públicas desempenham um papel importante não só no fornecimento à comunidade de acesso a níveis mais elevados de competências – mas também ao nível do emprego. Por isso, o papel que as bibliotecas públicas desempenham ao disponibilizar aos europeus o acesso a oportunidades de emprego é um dos temas cruciais desta investigação.

Quase um terço (29%) dos utilizadores de CAP em Portugal usou os computadores da biblioteca nos últimos 12 meses, para alguma atividade relacionada com o emprego, um número semelhante ao da média da UE, de 30%. Isto representa um valor estimado de 43 000 utilizadores dos CAP em Portugal.

No geral, 13% dos utilizadores dos CAP em Portugal usou um CAP para se candidatar a um emprego (em Portugal ou noutra país da UE) nos últimos 12 meses – isto representa aproximadamente 20 000 adultos em Portugal. Dos inquiridos que se candidataram a um emprego através dos CAP, 20% afirmou ter tido sucesso. Isto significa que, no total, 3% dos utilizadores dos CAP em Portugal – ou cerca de 4000 adultos – candidatou-se e conseguiu um emprego através de um CAP nos últimos 12 meses.

Os funcionários das bibliotecas públicas não desempenham um papel tão importante no apoio a atividades relacionadas com o emprego nos CAP, como se mostra na Figura 9; somente 5% dos utilizadores dos CAP em Portugal indicou ter-lhe sido demonstrado ou ter sido ajudado a executar uma atividade relacionada com o emprego num CAP (inferior à média da UE de 11%). O serviço mais comum que os funcionários das bibliotecas prestam aos utilizadores é como redigir um CV (4%).

Figura 10: Atividades num CAP relacionadas com o emprego nos últimos 12 meses

| Atividades relacionadas com o emprego - Computadores usados nos últimos 12 meses para... | | | | Atividades relacionadas com o emprego - Um funcionário da biblioteca mostrou-lhe/ajudou-o a... nos últimos 12 meses | | | |
|---|----------|-----------------|-----------|---|----------|-----------------|-----------|
| | % | Portugal | UE | | % | Portugal | UE |
| Qualquer uma das opções referidas em cima | | 29 | 30 | Qualquer uma das opções referidas em cima | | 5 | 11 |
| Encontrar informações sobre onde procurar e/ou candidatar-se a empregos | | 16 | 14 | A melhorar as competências necessárias no seu emprego atual | | 1 | 4 |
| Procurar empregos | | 13 | 13 | Como redigir um CV | | 4 | 5 |
| Redigir um CV ou carta de apresentação | | 11 | 12 | Como desenvolver competências necessárias para obter um emprego | | * | 2 |
| Melhorar as competências necessárias no seu emprego atual | | 10 | 11 | Como procurar um emprego online (por ex., encontrar uma empresa de recrutamento, pesquisar informações sobre um empregador) | | 1 | 3 |
| Candidatar-se a empregos neste país | | 13 | 10 | Como candidatar-se a um emprego online | | 2 | 2 |
| Procurar informações sobre um empregador | | 11 | 8 | Como procurar e candidatar-se a um emprego noutros países da UE | | * | 1 |
| Encontrar uma empresa de recrutamento | | 6 | 5 | | | | |
| Usar folhas de cálculo/bases de dados | | 2 | 3 | | | | |
| Procurar emprego noutros países da UE | | 7 | 2 | | | | |
| Candidatar-se a emprego noutros países da UE | | 4 | 1 | | | | |

Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C18 Nos últimos 12 meses, usou os computadores disponíveis em bibliotecas públicas para... e C20 Nos últimos 12 meses, um funcionário de uma biblioteca pública mostrou-lhe como se fazia/ajudou-o a fazer alguma das seguintes tarefas...

Base: Todos os utilizadores dos CAP. PT (700); UE (11 716).

* = menos de 0,5%

Perguntou-se aos utilizadores dos CAP se os utilizaram para uma série de atividades profissionais nos últimos 3 meses. Cerca de dois em cinco utilizadores em Portugal (37%) usaram um CAP para encontrar informações relacionadas com a atividade em que trabalham, um valor muito superior à média da UE de 20%. Sete por cento dos utilizadores dos CAP utilizou-os para participar em redes profissionais, em linha com a média da UE de 6%. Além disso, 7% dos utilizadores dos CAP em Portugal usa um CAP para encontrar formas ou locais para vender os seus produtos ou bens, em comparação com 4% na UE.

Segundo as bibliotecas abrangidas no estudo qualitativo, estas não fornecem qualquer apoio ou formação em negócios/compras eletrónicas porque os utilizadores não lhes pedem este tipo de apoio, uma vez que existem outros serviços municipais específicos para prestar este tipo de apoio à comunidade.

Por outro lado, todas as bibliotecas fornecem apoio a desempregados, nomeadamente ajudando-os a elaborar um CV, a procurar um emprego, a redigir cartas de apresentação e a preencher formulários do centro de emprego. A maioria dos diretores de biblioteca pretende ajudar os desempregados a melhorarem as suas competências profissionais e a ocuparem os seus dias de uma forma útil.

7. Governo eletrónico e cidadania ativa

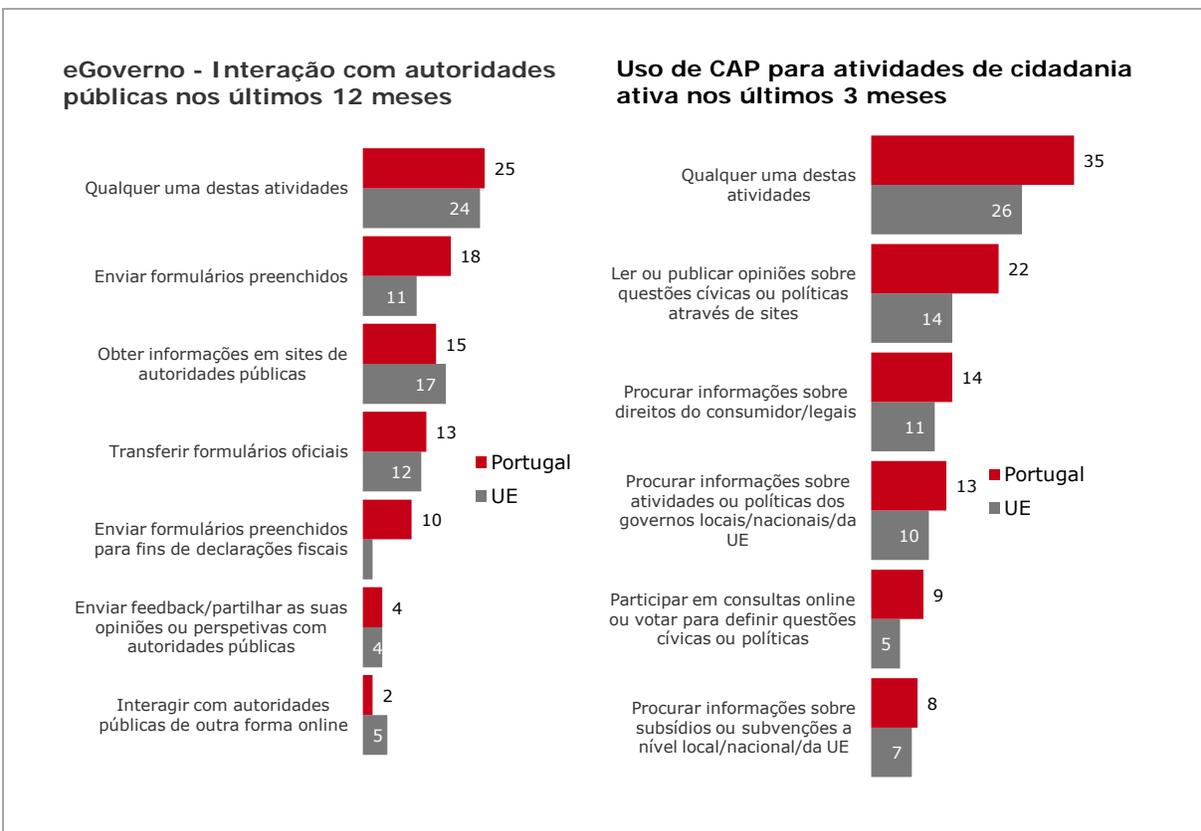
Como parte da agenda «Interligar a Europa», as bibliotecas representam uma rede de pontos de acesso digitais públicos que podem disponibilizar eficazmente o acesso ao Governo eletrónico. Os utilizadores de computadores foram questionados sobre a sua interação com a administração pública através da utilização dos CAP. Nessa interação incluiu-se a obtenção de informações em sítios de organismos públicos, a transferência/envio de formulários oficiais, o envio de comentários/a partilha de opiniões ou pontos de vista com a administração pública, assim como qualquer outra forma de interação em linha com essa mesma administração.

Segundo dados do Eurostat, a utilização do Governo eletrónico em Portugal é similar à média da UE – 37% dos adultos em Portugal usaram a Internet nos últimos 12 meses para interagirem com a administração pública, em comparação com 41% na UE. Os adultos em Portugal também usam a Internet para obter informações em sítios de organismos públicos (33% em comparação com a média da UE de 35%).

O inquérito sobre as bibliotecas concluiu que um quarto dos utilizadores dos CAP em Portugal (25%) usou um CAP para interagir com a administração pública nos últimos 12 meses, em sintonia com a média da UE de um em cada quatro (24%), e abaixo dos resultados do Eurostat para a totalidade dos adultos em Portugal (37%). As formas mais comuns que os utilizadores dos CAP usam em Portugal para interagir com os serviços públicos são: o envio de formulários preenchidos (18%, em comparação com 11% na UE) e a obtenção de informações (15% em comparação com 17% na UE). Os utilizadores dos CAP em Portugal também são mais propensos a enviar formulários de declarações fiscais preenchidos (10%).

Os utilizadores de computadores foram igualmente questionados sobre o uso que fazem dos CAP para atividades relacionadas com a participação cívica e a cidadania ativa (Figura 11), entendendo-se para o efeito áreas como a participação cívica (ler/publicar opiniões, participar em consultas *online*, petições, etc.) a procura de informações sobre direitos legais/do consumidor, sobre atividades governamentais ou políticas ou ainda sobre subvenções/subsídios. No geral, pouco mais de um terço dos utilizadores dos CAP em Portugal (35%) usou um CAP para atividades de participação-cívica nos últimos 3 meses, um valor superior à média dos utilizadores na UE (26%). As duas atividades de participação cívica mais comuns são ler e publicar opiniões sobre questões políticas ou cívicas através de sítios (22% em Portugal, em comparação com 14% na UE) e procurar informações sobre direitos do consumidor/legais (14% em Portugal, muito semelhante ao nível da UE de 11%).

Figura 11: Governo eletrónico - Interação com a administração pública nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C23 Interagiu com autoridades públicas pela Internet usando um computador numa biblioteca pública para fins privados nos últimos 12 meses para as seguintes atividades e C10 Para quais das seguintes atividades usou a Internet em computadores em bibliotecas públicas nos últimos 3 meses...

Base: Todos os utilizadores dos CAP. PT (700); UE (11 716)

Segundo o estudo qualitativo, as bibliotecas não oferecem qualquer formação formal sobre participação cívica, porque os utilizadores não demonstram ter muito interesse nesta área. Contudo, algumas bibliotecas fornecem apoio informal na execução de tarefas relacionadas com a administração eletrónica, tais como ajudar os utilizadores a preencher formulários *online*, a fazer requisições ou reclamações e a enviar certificados. O apoio dos funcionários é particularmente útil para os utilizadores da 3ª idade e utilizadores com baixos níveis de instrução, que possuem competências digitais limitadas e necessitam de ajuda para interagir online com a administração pública.

«A procura é cada vez maior, principalmente por parte dos idosos, no que diz respeito a questões sobre como interagir com a administração pública e o governo. E nós prestamos o nosso apoio informal (...) e os nossos funcionários possuem competências básicas para explicarem como criar uma conta de e-mail ou como interagir com a segurança social online.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

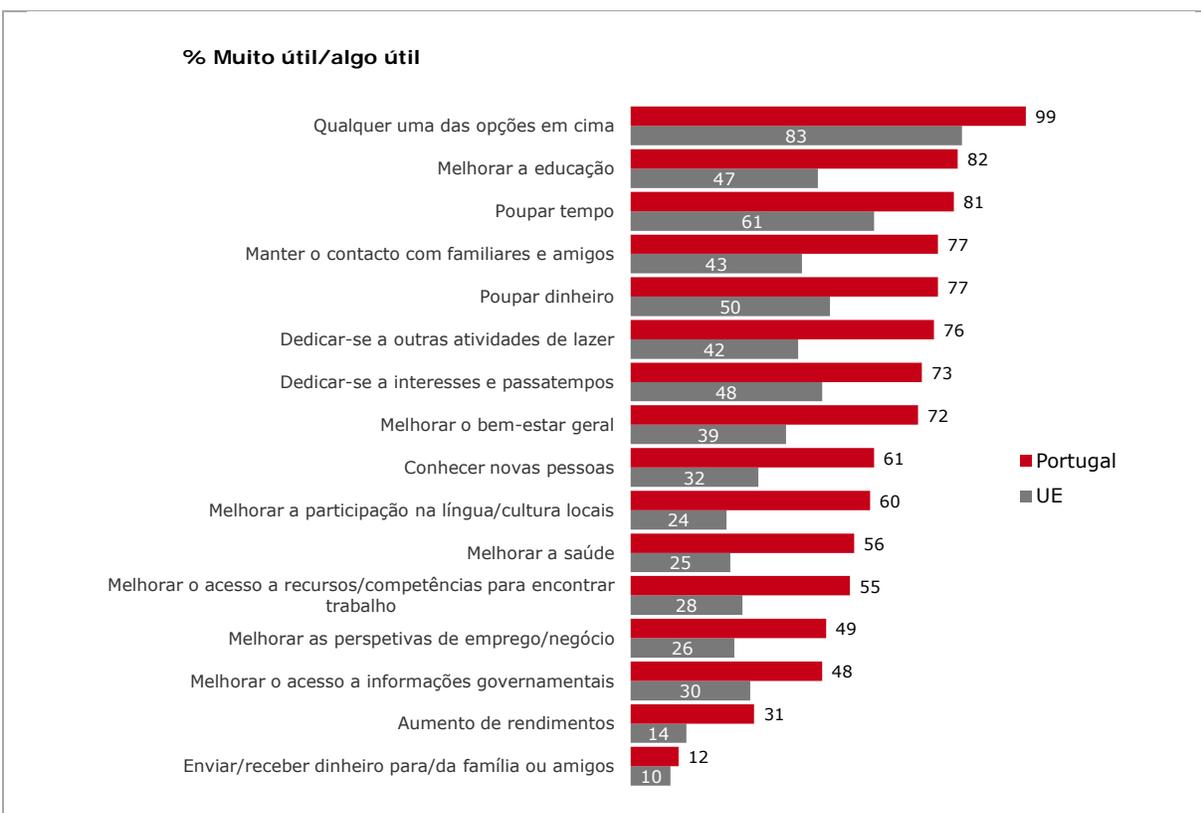
8. Impactos

Um dos principais objetivos deste estudo é avaliar o impacto nos utilizadores do aumento do envolvimento com o mundo digital através dos CAP. Tal foi avaliado perguntando aos utilizadores dos CAP, em que medida o uso de computadores nas bibliotecas públicas lhes foi útil, nos últimos 12 meses, em várias áreas, incluindo poupar tempo e dinheiro, e aumentar o acesso à informação e recursos.

No geral, 99% dos utilizadores de CAP em Portugal afirmou que utilização destes computadores lhes foi útil em pelo menos uma das áreas sobre a qual foram questionados, um valor mais elevado do que a média na UE (83%) e que representa aproximadamente 0,1 milhões de pessoas em Portugal.

A Figura 12 mostra as percentagens de como os CAP foram úteis em cada área, em Portugal e na UE.

Figura 12: Impacto dos CAP para os utilizadores



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C28 Nos últimos 12 meses, usar um computador nas bibliotecas públicas tem sido útil para si nas seguintes áreas?

Base: C28- Utilizadores dos CAP - PT (700); UE (11 716).

À semelhança do verificado na poupança de tempo (81% Portugal, 61% UE), o uso dos CAP foi classificado como útil em várias áreas de lazer e sociais, tais como: manter o contacto com familiares e amigos (77% Portugal, 43% UE), procurar outras atividades de lazer (76% Portugal, 42% UE) e dedicar-se a áreas de interesse e atividades de tempos livres (73% Portugal, 48% UE). Três quartos dos utilizadores dos CAP (77%) em Portugal, em comparação com metade (50%) nos 17 países da UE, afirmaram que os CAP são úteis para poupar dinheiro, o que representa um número estimado de 113 000 utilizadores dos CAP em Portugal.

No geral, estima-se que, em Portugal, o uso dos CAP nos últimos 12 meses ajudou:

- 121 000 pessoas a melhorar a sua educação
- 81 000 pessoas a melhorar o seu acesso a recursos necessários para encontrar trabalho
- 72 000 pessoas a melhorar o seu acesso a serviços de informação governamental
- 73 000 pessoas a melhorar as suas perspetivas de emprego ou de negócio
- 46 000 pessoas a aumentar os seus rendimentos.

Segundo o estudo qualitativo, os utilizadores evidenciam um sentimento crescente de autoconfiança e de independência para executarem tarefas de TIC sozinhos, desde que usam os serviços de TIC das bibliotecas.

«Na primeira vez, senti-me inibida. Mas, depois, comecei a fazer perguntas e a pedir ajuda e, agora, sinto-me totalmente à vontade.» (Utilizadora, Mulher, 25-39 anos de idade, Portugal)

Esta autoconfiança gerou uma maior motivação para aprender e melhorar ainda mais as competências em TIC.

«Ficámos entusiasmados e quisemos mais. Começámos a usar as primeiras teclas do teclado e depois, já o conseguíamos fazer sozinhos. Queremos continuar a fazê-lo e a aprender mais.» (Utilizadora recente, Mulher, 40-64 anos de idade, Portugal)

Estas competências permitem-lhes poupar tempo ao executarem várias tarefas importantes online, como interagir com a administração central. O apoio dos funcionários da biblioteca também tem impacto na vida profissional dos utilizadores, ajudando-os a encontrar um trabalho ou a concluir exames e, assim, a melhorar as suas qualificações. Outro benefício das TIC nas bibliotecas é que os utilizadores são capazes de manter o contacto com familiares e amigos no estrangeiro e de aceder às redes sociais, o que tem feito uma grande diferença nas vidas dos utilizadores mais velhos.

«Tive um utilizador com 94 anos de idade que acabou por se tornar meu amigo. Por exemplo, aprendeu a navegar na Internet, a enviar e-mails, e começou a enviar e-mails a toda a gente, tendo mesmo começado a receber a conta da eletricidade online, [...] quando faleceu, as suas filhas vieram agradecer-me por ter proporcionado ao seu pai uns últimos anos de vida maravilhosos.» (Diretor de biblioteca, Zona urbana, Portugal)

Como o acesso às TIC na biblioteca é gratuito, tem tido um impacto particular nos utilizadores com baixos rendimentos, uma vez que lhes permite aceder a informações, desempenhar tarefas relacionadas com o trabalho e os estudos, e comunicar com os outros de uma forma que, se este serviço não existisse, não lhes seria possível. Devido à disponibilidade de *hardware* e *software* para satisfazer necessidades específicas, alguns utilizadores invisuais começaram a usar a biblioteca com mais frequência.

«Descobri que a biblioteca fornece um serviço especial: livros em braille e um computador que se chama "Mais acesso", que possui software que me ajuda a usar a Internet, a consultar os meus e-mails, a trabalhar...» (Utilizador, Homem, 16-24 anos de idade, Portugal)