

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/301490568>

# A Biblioteca 2.0 e as Bibliotecas Públicas: o caso português (1<sup>o</sup> vol.) = Library 2.0 and Public Libraries: the portuguese case.

**Thesis** · June 2014

DOI: 10.13140/RG.2.1.4109.3523

---

CITATIONS

0

READS

739

**1 author:**



**Paulo Leitao**

Fundação Calouste Gulbenkian

**16** PUBLICATIONS **9** CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

**Some of the authors of this publication are also working on these related projects:**



PhD thesis [View project](#)



# A BIBLIOTECA 2.0 E AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

O CASO PORTUGUÊS

Volume 1

*Paulo Jorge de Oliveira Leitão*

Tese apresentada à Universidade de Évora  
para obtenção do Grau de Doutor em Ciências da Informação e da Documentação

ORIENTADOR: *Doutor José António Calixto*

ÉVORA, Outubro 2013



*Aos meus avós maternos.  
Sei que gostariam de poder ver este resultado.*

## **Agradecimentos**

Ao Doutor José António Calixto, agradeço os conselhos preciosos, a insistência sobre o máximo de rigor metodológico e a paciência para lidar com uma certa desorganização.

À Fundação Calouste Gulbenkian, particularmente na pessoa da Dr<sup>a</sup> Ana Paula Gordo, diretora da Biblioteca de Arte, todo o apoio que me proporcionou e a amizade nunca regateada.

Aos meus colegas da Biblioteca de Arte pela paciência e apoio sempre presente. À Dr<sup>a</sup> Eunice Pinto e ao Dr. Jorge Resende também por terem sido obrigados a um maior esforço no nosso trabalho conjunto.

Ao meu avô materno, porque me ensinou a curiosidade pelo mundo e pela vida. Aos meus pais que foram os grandes construtores do que sou hoje.

Aos meus filhos, André e Diogo, pelo tempo que lhes roubei e, às vezes, pela desatenção.

À Aurora, pela infinita paciência, pelos conselhos, pela ajuda e por lhe ter roubado muito do nosso tempo em comum.

## **A BIBLIOTECA 2.0 E AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: O CASO PORTUGUÊS**

### **Resumo**

O objetivo da investigação foi compreender as práticas das bibliotecas da RNBP na utilização das plataformas da Web 2.0 e as concepções dos profissionais sobre essas práticas e eventuais impactos. Esta realidade foi analisada numa abordagem metodológica que utilizou a análise qualitativa e quantitativa numa triangulação de dados e resultados.

As bibliotecas utilizam plataformas da Web 2.0 num espírito de experimentação difícil de ultrapassar. O uso é motivado pela divulgação de atividades e pela promoção do livro e da leitura, sendo aquelas usadas para conduzir os públicos à utilização dos serviços na biblioteca.

Os públicos são raramente considerados intervenientes ativos. Os conteúdos são pobres e a organização pouco cuidada. Esporadicamente emergem concepções que vêem nestas plataformas oportunidades de desenvolvimento da identidade sócio-cultural local, sendo o utilizador considerado um interveniente na geração de informação.

Entre práticas e representações, urge ultrapassar esta visão, enfrentando de forma inovadora os desafios da sociedade contemporânea.

## **LIBRARY 2.0 AND PUBLIC LIBRARIES: THE PORTUGUESE CASE**

### **Abstract**

The aim of the research was to understand the practices of libraries of RNBP in the use of Web 2.0 platforms and conceptions of professionals about these practices and possible impacts. This reality was analyzed in a methodological approach using qualitative and quantitative analysis in a triangulation of data and results.

Libraries use Web 2.0 platforms in a spirit of experimentation difficult to overcome. Usage is motivated by the dissemination activities and the promotion of books and reading, and those are used to drive public to the service in the library.

The public are rarely considered active players. The content is poor and untidy organized. Sporadically emerge conceptions that see these platforms as opportunities for local socio-cultural identity development, and the user is considered a player in the generation of information.

Between practices and representations, urges overcome this vision, and create innovative ways of facing the challenges of contemporary society.

## Índice

INTRODUÇÃO.....	1
1. Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas portuguesas: a urgência de uma investigação ....	1
2. Fins, objetivos e questões da investigação .....	4
3. Organização dos conteúdos .....	11
I. ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	14
1.1 Seleção dos métodos.....	14
1.2 Revisão da Literatura .....	26
1.3 Recolha de dados.....	34
1.3.1 Identificação da presença das bibliotecas nas plataformas selecionadas, sítios Web e Web OPAC's.....	34
1.3.2 Análise exploratória .....	36
1.3.3 Recolha de dados nas plataformas, sítios Web e Web OPAC's.....	38
1.3.4 Entrevistas.....	43
1.4 Tratamento dos dados.....	55
1.4.1 Dados quantitativos .....	55
1.4.2 Dados qualitativos.....	58
1.4.2 Entrevistas.....	59
1.5 Ética da investigação .....	65
1.6 Avaliação da qualidade .....	67
1ª PARTE - A BIBLIOTECA 2.0 E AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA .	70
II. A BIBLIOTECA 2.0 .....	71
2.1 História breve do nascimento de uma ideia.....	71
2.2 O conceito segundo os seus autores .....	73
2.2.1 A necessidade de um novo modelo .....	73
2.2.2 O modelo: uma definição.....	74
2.2.3 O papel da tecnologia no contexto do modelo.....	77
2.2.4 Implementação do modelo.....	78
2.3 Da persistência da tecnologia à lenta e difícil construção de um modelo.....	81
2.4 Os críticos .....	100
2.5 Bibliotecário 2.0.....	103
III. WEB 2.0: AS TECNOLOGIAS, OS SERVIÇOS E AS PESSOAS.....	108
3.1 O conceito: história, definição.....	108
3.2 A componente tecnológica.....	112
3.3 Um novo tipo de utilizador / consumidor .....	116
3.4 O conteúdo gerado pelos utilizadores: conceito, fenómeno e características.....	122

3.4.1. Folksonomias .....	142
3.4.2 Inteligência coletiva .....	147
3.5 Comunicação .....	149
IV. TECNOLOGIAS, PLATAFORMAS E BIBLIOTECAS.....	152
4.1 RSS .....	152
4.1.1 Características e evolução de um formato. ....	153
4.1.2 Criação e publicação de RSS.....	160
4.1.3 Ferramentas de agregação e soluções de republicação .....	162
4.1.4 RSS e Bibliotecas .....	164
4.2 Blogues e microblogues.....	172
4.2.1 Blogues: definição, história e características.....	172
4.2.2 Criação e gestão de um blogue.....	179
4.2.3 A blogosfera .....	185
4.2.4 Blogues e Bibliotecas .....	187
4.2.5 Microblogging: o caso do Twitter .....	190
4.2.6 Twitter e Bibliotecas .....	197
4.3 Wikis .....	205
4.3.1 A wiki: definição, história e características.....	205
4.3.2 Implementação e gestão de uma wiki .....	217
4.3.3 Wikis e Bibliotecas .....	225
4.4 Favoritos Sociais .....	229
4.4.1 Plataformas de Favoritos Sociais: história e características .....	229
4.4.2 Um caso de plataforma de favoritos sociais: o Delicious.....	237
4.4.3 Favoritos sociais e Bibliotecas.....	241
4.5 Redes Sociais.....	242
4.5.1 O universo das plataformas de redes sociais: características e tipologias .....	243
4.5.2 Plataformas de redes sociais genéricas. O caso paradigmático do Facebook .....	247
4.5.3 Plataformas de redes sociais específicas por tipos de conteúdo. Os casos do Flickr, do YouTube, do Slideshare e do Scribd .....	250
4.5.4 Plataformas de catalogação social. Os casos de LibraryThing, Goodreads e Shelfari.....	269
4.6 Estratégia e gestão da participação na Web 2.0 .....	273
4.7 O 2.0 na presença Web das Bibliotecas .....	285
4.7.1 O catálogo 2.0 .....	286
4.7.2 Sítios Web .....	336
V. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A BIBLIOTECA 2.0 .....	339
5.1 Utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas.....	345
5.1.1 Plataformas utilizadas.....	345
5.1.2 Formas de utilização das plataformas .....	348
5.2 Serviços para Jovens.....	378

5.3 O Fundo Local .....	381
5.4 A utilização da Web 2.0 para efeitos de Marketing das bibliotecas públicas .....	385
5.5 Os sítios Web e os catálogos das bibliotecas públicas à luz da Web 2.0 .....	388
5.6 Formação dos profissionais .....	392
5.7 A Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas .....	395
VI. A WEB 2.0 E OS SEUS PÚBLICOS: O CASO PORTUGUÊS .....	398
6.1 A utilização da Internet e da Web 2.0 pela sociedade português: características e tendências de evolução .....	398
6.2 Os municípios portugueses na Web 2.0 .....	422
VII. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL .....	428
7.1 O Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: origem, características e evolução.....	428
7.2 Resultados: nível de cumprimento do programa.....	457
7.3 As Bibliotecas Públicas Portuguesas e os seus impactos na população.....	467
7.4 A presença das Bibliotecas Públicas Portuguesas na Web.....	484
2ª PARTE – AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NA WEB 2.0 : ENTRE PRÁTICAS E REPRESENTAÇÕES.....	493
VIII. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NA WEB 2.0: RESULTADOS DE UMA ANÁLISE EXAUSTIVA.....	494
8.1 Os Blogues das Bibliotecas Públicas .....	494
8.2 As bibliotecas públicas no Facebook .....	543
8.3 As bibliotecas públicas no Twitter .....	598
8.4 As bibliotecas públicas no Flickr .....	610
8.5 As bibliotecas públicas no YouTube .....	617
8.6 As bibliotecas públicas no Slideshare .....	628
8.7 As bibliotecas públicas no Scribd.....	632
8.8 Os sítios Web das bibliotecas públicas na perspetiva 2.0 .....	642
8.9 O catálogo 2.0 nas bibliotecas públicas.....	651
8.10 As ausências: wikis, favoritos sociais, plataformas de catalogação social.....	669
8.11 As Bibliotecas Públicas da RNBP no universo da Web 2.0 .....	673
IX. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS E A BIBLIOTECA 2.0: A “VOZ” DOS SEUS ATORES .....	684
9.1 Sobre o conceito de Biblioteca 2.0 e a sua aplicabilidade às bibliotecas públicas .....	684
9.1.1 O conceito de Biblioteca 2.0 .....	684
9.1.2 A Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas.....	687
9.2 Plataformas da Web 2.0: estratégias de participação e práticas de utilização.....	690
9.2.1 A definição e construção de uma estratégia: da teoria à prática .....	691
9.2.2 Práticas de utilização .....	698



9.2.3 Gestão da participação .....	718
9.3 Avaliação.....	727
9.3.1 Autoavaliação.....	727
9.3.2 Avaliação dos objetivos.....	730
9.4 Utilizadores e utilizações .....	731
9.4.1 O conceito de utilizador .....	731
9.4.2 Participação dos utilizadores .....	739
9.4.3 O utilizador como produtor de informação .....	741
9.4.4 Avaliação da participação dos utilizadores .....	752
9.5 Para além dos utilizadores individuais: as Comunidades.....	756
9.6 Traços essenciais da visão dos bibliotecários das bibliotecas públicas portuguesas sobre a Biblioteca 2.0 .....	759
CONCLUSÕES .....	766

**2º Volume:**

BIBLIOGRAFIA  
ANEXOS

## INTRODUÇÃO

A seleção de um tema de investigação prende-se com as mais diversas motivações, que podem ir desde as relativamente acessórias como um particular interesse do investigador, até às verdadeiramente relevantes como sejam a importância do tema no contexto de uma determinada área científica, a ausência de conhecimento no domínio selecionado ou ainda os impactos que essa investigação pode ter na sociedade. A seleção do tema para esta investigação decorreu exatamente do concurso destas três ordens de razões.

Uma investigação realiza-se na tentativa de atingir determinados fins e objetivos relevantes. A sua importância advém em grande parte como resultado das razões que conduziram à investigação, no sentido em que a sua prossecução pode colmatar falhas do conhecimento existente ou ter um impacto social ou organizacional de qualquer natureza. No entanto, a definição dos objetivos neste caso não foi determinada por nenhuma hipótese apriorística nem pela verificação de uma determinada teoria. O que se pretendeu foi compreender o objeto de estudo – as bibliotecas públicas da RNBP na sua relação com a Web 2.0 / Biblioteca 2.0 – na dupla perspetiva das práticas e das conceções.

A comunicação dos resultados deste processo pode ser realizada de várias formas. No caso vertente, selecionou-se uma forma canónica de apresentação, que, depois de identificar a abordagem metodológica utilizada, faz a revisão da literatura para em seguida apresentar os resultados da investigação e, finalmente concluir com uma visão holística da realidade analisada.

Assim, nesta introdução, identificam-se os motivos que conduziram à emergência desta investigação, definem-se os seus fins e objetivos, desmultiplicado em objetivos gerais e específicos, e descreve-se a forma como o estudo está organizado.

### **1. Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas portuguesas: a urgência de uma investigação**

A adaptação das bibliotecas à evolução da sociedade contemporânea, e mais especificamente, às transformações que a WWW tem vindo a conhecer desde 2005, genericamente designadas por Web 2.0, fizeram nascer o conceito de Biblioteca 2.0.

Este conceito está, no entanto, longe de ser definido de forma consensual. Para alguns é apenas uma questão de utilização de tecnologia, para outros trata-se de continuar o trabalho que as bibliotecas têm desenvolvido agora com o recurso a novos instrumentos que a tecnologia proporciona. Finalmente, para os que mais valorizam as novas tendências evolutivas na WWW, trata-se de um novo paradigma de serviço e de biblioteca que dará lugar a uma organização de tipo novo.

A controvérsia sobre o que seja a Biblioteca 2.0 ainda hoje em pleno desenvolvimento não impede completamente a possibilidade de identificar alguns aspetos básicos que se encontram predominantemente na literatura. Tendo começado com um especial enfoque sobre a tecnologia e sobre a Web 2.0, o que levou mesmo alguns a sintetizar o conceito numa espécie de equação “Web 2.0 + Biblioteca = Biblioteca 2.0”, foi sendo construída uma abordagem mais centrada nos serviços prestados pelas bibliotecas, onde se destaca como aspeto fundamental a participação ativa do utilizar na construção desse serviço e uma constante adaptação à mudança.

A forma como as bibliotecas públicas se irão eventualmente transformar em consequência destas novas realidades, nomeadamente na definição de novos papéis informacionais e sociais, não é ainda clara. Não obstante, pode prever-se que o impacto que estas transformações terão nestas bibliotecas será decisivo, o que conduziu já alguns autores à definição de uma nova missão para estas bibliotecas. Por exemplo, Chowdhury, Poulter e McMenemy (2006, p.459) partindo da assunção de que o conhecimento existente numa dada comunidade é de extrema relevância para essa comunidade, postulam que a biblioteca pública deve assumir a nova missão de se tornar “a platform for the storage and dissemination of local community knowledge within the global context created by twenty-first century digital technologies”. Esta nova missão aproxima-se igualmente de uma das recomendações das diretrizes da IFLA/UNESCO (2006, p.17) para a implementação do Manifesto sobre a Internet quando refere: “Libraries should identify, facilitate the production of, and promote locally produced and locally relevant information content”.

Qualquer que seja o modelo definitivo que venha a ser construído para uma biblioteca pública 2.0, uma realidade parecer ser incontornável: o mundo da informação conheceu recentemente novas e decisivas transformações e as bibliotecas não podem alhear-se destas mudanças sem pôr em risco o seu papel na sociedade. Num recente documento da Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA (2009) recomenda-se, para promover a

adaptação das bibliotecas públicas à contemporaneidade, entre outras ideias, “Liberate our services using the World Wide Web 2.0 and look towards Web 3.0 e 4.0”.

Este “novo mundo” apresenta, assim, um conjunto de desafios os quais as bibliotecas públicas têm vindo a considerar, definindo algumas estratégias de resposta. O sucesso e a rapidez destas transformações dependerão de vários fatores tais como competências dos profissionais, infra-estrutura tecnológica das bibliotecas, competências dos utilizadores e diverso tipo de fatores situacionais.

Estas bibliotecas parecem estar, neste momento, numa fase de transformação na qual, embora já tendo eventualmente reconhecido a importância da Web 2.0 (Lietzau e Helgren, 2011; Carlsson, 2012a) e das novas formas como os indivíduos se relacionam com a informação, estão ainda longe de ter chegado a uma nova configuração de biblioteca (Aharony, 2010, 2011), o que torna essencial a investigação, quer sobre as estratégias e as práticas que estas têm vindo a desenvolver para responder aos novos desafios e as conceções que os profissionais têm vindo a elaborar; quer sobre a utilização e aceitação desta tecnologia e seus instrumentos pelos seus utilizadores.

Esta investigação inscreve-se exatamente no quadro da primeira perspetiva, ou seja, a das bibliotecas. Se a análise segundo este ponto de vista se justificaria em qualquer contexto, dada a exiguidade dos estudos sobre as bibliotecas públicas (cf. cap. V), é ainda mais crucial no caso português, essencialmente pelas seguintes ordens de razões: em primeiro lugar, a investigação sobre esta realidade é bastante diminuta e tem analisado apenas aspetos parcelares (cf. cap. VI), embora apresente algumas evidências que demonstram que, sobretudo relativamente a algumas das plataformas da Web 2.0, se tem verificado um crescimento da utilização; em segundo, alguns resultados de investigação sobre sítios Web destas bibliotecas têm vindo a revelar uma visão pouco adequada à sua natureza e potencialidades, mesmo na fase da Web 1.0 (cf. cap. VI), o que torna ainda mais relevante compreender como é que as bibliotecas adaptaram essa visão à realidade desta nova fase da Web. Portanto, pode afirmar-se que uma investigação desta natureza se tornou urgente exatamente na medida em que ela permitiu um conhecimento mais aprofundado da realidade e poderá contribuir para uma transformação e melhoria do trabalho das bibliotecas.

Assim, o objeto de estudo desta investigação foram as bibliotecas que compõem da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas no território continental sob dois pontos de vista

fundamentais: a utilização que fazem das plataformas da Web 2.0 e a formas como os seus sítios Web e Web OPAC's têm vindo a evoluir neste contexto; e as perspetivas e conceções dos profissionais sobre a Web 2.0 e sua utilização por estas bibliotecas. O racional para a escolha das bibliotecas da RBNP e particularmente aquelas que já se encontram em funcionamento em Portugal continental está ligado ao facto de partilharem um conjunto de características estruturais básicas, de possuírem uma infraestrutura tecnológica mínima que permite a participação e de estarem dotadas de um quadro de profissionais com, pelo menos, conhecimento e competências básicas em Ciências da Informação. A exclusão das regiões autónomas fica a dever-se ao facto de ali o projeto de rede de bibliotecas públicas ser de implementação recente.

## **2. Fins, objetivos e questões da investigação**

Os fins e objetivos desta investigação foram, desta forma, definidos no contexto teórico do conceito de Biblioteca 2.0. A Biblioteca 2.0, no dizer dos autores deste conceito (Casey e Savastinuk, 2006, 2007), traduz, como de certa forma já foi enunciado, a ideia de um novo modelo de serviço para as bibliotecas, que visa quer a criação de novos serviços, quer a transformação dos tradicionais para permitir a adaptação da biblioteca à mudança social e tecnológica e captar novos utilizadores. É através da mudança constante com um propósito definido e da participação dos utilizadores que as bibliotecas poderão implementar este modelo. A natureza não prescritiva destes aspetos implica, em primeiro lugar, como afirmam os autores, que “no single definition criterion makes a service fit under the banner of Library 2.0; there is no precise litmus test designed to identify Library 2.0 models” (Casey e Savastinuk, 2007, p.66-67). Assim, qualquer serviço, desde que se transforme ao longo do tempo de acordo com as necessidades dos utilizadores e incorpore a participação destes, pode ser considerado um serviço 2.0. Por outro lado, isto implica necessariamente uma adaptação caso a caso, de acordo com as circunstâncias locais, quer em termos de públicos, quer em termos organizacionais. As tecnologias da informação e da comunicação, particularmente a Web 2.0, desempenham um importante papel na concretização deste modelo, embora os seus autores afirmem inicialmente que este não é o seu principal componente. No entanto, acabam por escrever que “with Web 2.0 technologies we have at our disposal a vast array of tools that invite user participation. If used properly, these Web 2.0 tools give you the ability to reach out new and existing users,

increasing your ability to reach the long tail of users, a primary goal of Library 2.0” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 78), depois de terem reconhecido que “indeed, this new changing world of technology will do nothing less than change the very way we do business” (Casey e Savastinuk 2007, p. 73).

Esta breve descrição do conceito de Biblioteca 2.0 serve, neste momento, apenas para contextualizar a definição dos fins e objetivos desta investigação. O modelo será verdadeiramente desenvolvido e problematizado no cap. II deste trabalho.

Partindo deste conceito e tendo em conta a realidade das bibliotecas públicas portuguesas, quer do ponto de vista mais estrutural, quer mais circunstancial no sentido da sua participação no contexto da Web 2.0 (cf. cap. VI), esta investigação pretendeu essencialmente contribuir para seu o desenvolvimento em Portugal, através da compreensão das práticas e das conceções atualmente em presença, condição fundamental para sugerir caminhos para a implementação de um novo modelo de biblioteca, a Biblioteca 2.0.

A implementação deste modelo permitirá às bibliotecas públicas portuguesas, em primeira instância àquelas que já aderiram à utilização das ferramentas da Web 2.0, repensar criticamente as suas práticas, criar novos serviços ao utilizador, bem como reconfigurar serviços tradicionais, adaptando-se às tendências recentes de utilização da Web por parte dos seus públicos. Relativamente às bibliotecas que estão mais afastadas deste ambiente, os resultados da investigação podem permitir um melhor conhecimento da situação e eventualmente conduzir a uma transformação.

Pretendeu-se atingir estes fins através dos seguintes objetivos:

1. Discutir a emergência de um novo paradigma de biblioteca: a Biblioteca 2.0;
2. Analisar processos e serviços de base tecnológica que constituem instrumentos de implementação do modelo de Biblioteca 2.0;
3. Conhecer as práticas de utilização da Web 2.0 pelos portugueses, incluindo os municípios;
4. Caracterizar e compreender a participação bibliotecas públicas portuguesas nas plataformas da Web 2.0, bem como a evolução dos seus sítios Web e Web OPAC's neste âmbito. No que concerne às plataformas da Web 2.0, as principais dimensões de análise foram: produção de conteúdos, organização da informação e dos

conteúdos, resultados e impactos. Estas dimensões determinaram a definição de objetivos específicos, como se verá a seguir.

5. Compreender as perspetivas dos bibliotecários das bibliotecas públicas portuguesas sobre a Biblioteca 2.0 e a sua aplicabilidade local, bem como determinar a existência de eventuais dificuldades e desafios à sua concretização. Neste âmbito foram apenas objeto de análise os profissionais com responsabilidades de gestão nas bibliotecas que, pelo menos, aderiram com alguma intensidade à utilização das plataformas da Web 2.0.
6. Elaborar contributos para uma teoria sobre a participação das bibliotecas públicas portuguesas na Web 2.0. Trata-se apenas de contributos já que uma teoria abrangente deveria incluir, pelo menos, a componente públicos, de forma estruturada e abrangente.

Assim, esta investigação posiciona-se claramente, como já foi indicado, do ponto de vista das bibliotecas tentado compreender as suas práticas atuais e as conceções dos profissionais sobre essas práticas, fundamentalmente na utilização de um dos principais instrumentos do modelo, a Web 2.0. Reconhece-se, por um lado, que as outras componentes do modelo são perspetivadas tendo a tecnologia como veículo, o que constitui apenas uma das formas possíveis de considerar a questão. Por outro lado, uma perspetiva mais holística na compreensão deste fenómeno terá que necessariamente incluir outro tipo de abordagens que considerem agentes igualmente relevantes neste contexto, desde logo, por exemplo, os públicos das bibliotecas, atuais e potenciais, e os *stakeholders* organizacionais, ou seja, o nível da administração municipal. No entanto, havia que conceber um projeto de investigação que se conformasse a um horizonte temporal preciso e à produção de apenas um investigador.

Neste âmbito, cabe uma referência relevante à questão dos objetivos no contexto de estudos qualitativos, âmbito onde este trabalho fundamentalmente se insere. De acordo com a literatura (Flick, 2009) este tipo de estudos pode perseguir diferentes tipos de objetivos, nomeadamente descrição de uma realidade, teste de hipóteses, embora seja o menos frequente, e desenvolvimento de uma teoria. Entre a descrição e a elaboração de uma teoria deverá posicionar-se a compreensão do fenómeno, que representa um nível de concetualização superior à descrição e anterior ao da teoria, no sentido em que a compreensão pode ser entendida como o ato de perceber, de apreender alguma coisa.

Assim, o que aqui se pretendeu foi essencialmente a uma compreensão aprofundada e holística sobre as questões referidas. A tentativa de elaboração de uma teoria foi, pelas razões já referidas, isso mesmo, mas também porque “requirement of theory development is an excessive burden for many types of qualitative studies” (Flick, 2009, p. 129)

Considerando a abrangência de alguns dos objetivos, particularmente os 4º e 5º, foi julgado relevante, a fim de manter o foco da investigação, o seu desmembramento em objetivos específicos, o que ajudou a direcioná-la para os resultados que se pretendiam obter.

Assim, no que respeita ao Objetivo 4, foram definidos os seguintes três objetivos específicos:

1. Compreender os propósitos e as práticas de utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas;
2. Avaliar resultados e impactos da participação da biblioteca juntos dos públicos;

Este objetivo não estava previsto no início da investigação. No entanto, em primeiro lugar, a revisão da literatura revelou que este aspeto era muito insuficientemente considerado (cf. cap. IV). Mesmo no caso português, se bem que os estudos de Alvim (2011) considerem a questão dos públicos quando estudam a comunicação, não só não o relacionam de forma aprofundada com os conteúdos efetivamente produzidos (a análise efetuada é maioritariamente quantitativa), como estes têm como objeto apenas os blogs e o Facebook. De qualquer forma, o único aspeto estudado é o da comunicação. Por outro lado, o discurso dos profissionais revelou um certo desencanto quanto ao nível de participação dos públicos e uma desvalorização de determinadas formas de reação destes, o que determinou que, sobretudo em relação ao Facebook, a plataforma mais popular entre as bibliotecas, fosse desenvolvida a análise das reações do público.

Assim, o que aqui se pretendeu foi contribuir para um estudo mais diversificado dos resultados e impactos da participação das bibliotecas, através da reação que os públicos demonstram a essa participação. A conjugação dos resultados obtidos desta forma com os que resultaram da investigação de Alvim (2011) permitiu obter uma compreensão mais profunda desta problemática. Para além disto, a consideração deste aspeto possibilitou entender melhor as práticas de utilização das bibliotecas, sobretudo na forma como tratam as reações do público.



No entanto, esta abordagem apresenta a limitação de apenas utilizar para estudo desses resultados e impactos as formas de reação às publicações das bibliotecas que as plataformas produzem e, mesmo assim, essas formas de reação são apenas as que estão visíveis ao investigador na análise de cada conta.

**3.** Conhecer como é que os tradicionais produtos de informação publicados pelas bibliotecas na Web (sítio Web e Web OPAC) evoluíram de acordo com o ambiente da Web 2.0, considerando que a Web 2.0 não é apenas as plataformas específicas criadas de novo, é também a forma como os produtos da Web 1.0 se transformaram. Esta tendência atingiu igualmente as bibliotecas, sobretudo através do conceito de catálogo 2.0 (cf. ponto 4.7.1).

Relativamente ao 5º objetivo e sempre do ponto de vista dos profissionais, pretendeu-se compreender:

- 1.** Significado e importância que estes atribuíam ao conceito de biblioteca 2.0 e como perspetivavam a sua aplicabilidade às bibliotecas públicas;
- 2.** Perspetivas e reflexões sobre práticas de utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas;
- 3.** Impactos da utilização das plataformas na prestação dos serviços;
- 4.** Impactos da utilização das plataformas na relação com os públicos;
- 5.** Desafios e problemas de implementação durante o processo de adesão às plataformas da Web 2.0.

Os temas da entrevista e as perguntas que deles derivam permitiram a concretização destes objetivos específicos (cf. ponto 1.3.4).

### **Questões de investigação**

A formulação de perguntas de investigação é considerada pela literatura como um dos aspetos cruciais do processo de definição de um projeto e condição essencial do seu sucesso. Flick (2009, p.97) afirma mesmo que “If you want to start your qualitative study, a first and central step, and one that essentially determines success in qualitative research but tends to be ignored in most presentations of methods, is how to formulate the research question(s).” As perguntas devem caracterizar-se por solidez e clareza sob pena de pôr decisivamente em causa os resultados. O mesmo autor (2009, p.98) reforça esta ideia quando escreve “you should formulate research questions in concrete terms with the aim of clarifying what the field contacts are supposed to reveal. The less clearly you formulate your

research question, the greater is the danger that you will find yourself in the end confronted with mountains of data helplessly to analyze them”.

O nível de generalidade vs. especificidade destas questões é objeto de alguma diferença conceitual. Gorman e Clayton (2005) preveem dois níveis de questões, um mais genérico, o qual não chegam a designar por questão, mas sim problema de investigação, e um mais específico então designado por questões de investigação. Flick (2009) prevê igualmente dois níveis, mas designa-os sempre como perguntas de investigação, as quais podem ser gerais e específicas.

Parece, assim, existir nestas conceções a consideração de dois níveis de questões de investigação que vão progredindo do geral para o particular. No entanto, no caso desta investigação e tendo em conta que já foram definidos objetivos gerais e específicos, decidiu-se utilizar este conceito de questões de investigação na sua dimensão de especificidade.

No âmbito desta decisão, optou-se por definir um conjunto de perguntas específicas de investigação que permitiram concretizar de forma precisa cada um dos objetivos definidos e contribuir de forma eficaz para a sua prossecução. Assim, na lista que se segue elencam-se as perguntas nas áreas relacionadas com a concretização de cada um dos objetivos:

- 1. Adesão das bibliotecas à plataforma.** Quais, quantas e quando aderiram as bibliotecas da RBNB às plataformas selecionadas?
- 2. Construção da identidade na plataforma.** Como constroem as bibliotecas ou seus perfis em cada plataforma? Como se descrevem?
- 3. Produção da informação.** Que quantidades de conteúdos produzem ou carregam em cada plataforma? Que ritmos de produção/carregamento ao longo do tempo?
- 4. Organização da informação.** Como organizam os conteúdos em cada plataforma? Como descrevem os conteúdos? Os conteúdos são descritos uniforme e sistematicamente? A resposta a estas perguntas teve, evidentemente em conta, as possibilidades de organização da informação proporcionadas pelas plataformas. Considerando que essas possibilidades diferem substancialmente de caso para caso, a análise teve em conta essas diferenças. Por outro lado, também não se partiu para esta análise com nenhum tipo de paradigma da organização da informação pré-definido.
- 5. Conteúdos produzidos/carregados.** Que conteúdos são produzidos e/ou carregados em cada plataforma? Qual a natureza desses conteúdos? A resposta a estas questões foi

particularmente relevante para compreender os propósitos de utilização das plataformas pelas bibliotecas.

**6.** Compromisso de socialização das bibliotecas em cada plataforma. Como exploram as bibliotecas as possibilidade de socialização em cada plataforma?

**7.** Abertura à participação dos públicos. As bibliotecas restringem ou abrem as formas de participação do público em cada plataforma? Quais são as formas de participação do público permitidas e recusadas?

**8.** Que resultados e impactos óbtêm as bibliotecas junto dos públicos como resultado da sua participação em cada plataforma?

Estas questões sobre a utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas foram orientadas à descrição do estado atual da sua participação, bem como, em alguns aspetos, da sua evolução ao longo do tempo (FLICK, 2009, p. 102), tendo sido aplicada, na sua construção, uma triangulação de perspetivas (FLICK, 2009, pp. 100-101), já que não se estudaram apenas as quantidades produzidas ao longo do tempo, mas também a forma como os conteúdos são organizados, um aspeto essencial para a sua recuperação e apropriação pelos públicos, e a sua caracterização aprofundada através da análise de conteúdo das publicações efetuadas pelas bibliotecas, bem como a reação dos públicos. Este conjunto de questões permitiu efetivamente uma caracterização da participação das bibliotecas em várias dimensões.

**9.** Sítios Web. Que formas implementaram as bibliotecas nos seus sítios Web que permitam a interação e/ou participação com/dos utilizadores? Que possibilidades são dadas aos utilizadores de apropriação e reutilização da informação publicada? Como se relacionam os sítios Web com as plataformas da Web 2.0 onde a biblioteca está presente?

**10.** Catálogos em linha na Web. Qual o nível de aproximação ou distanciamentos dos catálogos em linha na Web com o modelo de catálogo 2.0?

Relativamente à abordagem das perspetivas dos profissionais, foram as seguintes as questões a que se pretendeu responder:

a) Qual o conceito que os bibliotecários associam ao termo Biblioteca 2.0? Como avaliam a sua adequação às bibliotecas públicas?

b) Como perspetivam a utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas? Que vantagens e desvantagens podem as bibliotecas retirar da utilização dessas plataformas?

- c) Que estratégia definiram para a participação da biblioteca de que são responsáveis nas plataformas da Web 2.0?
- d) Como avaliam os resultados e impactos dessa participação, particularmente no que diz respeito aos serviços, aos utilizadores e à biblioteca como um todo?
- e) Como consideram os papéis do utilizador e das comunidades no contexto das novas formas de expressão, comunicação e participação que as plataformas da Web 2.0 possibilitam?
- f) Como descrevem as condições e os requisitos necessários à participação no caso das bibliotecas de que são responsáveis? Que dificuldades ou constrangimentos tiveram que enfrentar?
- g) Como perspetivam os desafios de gestão da participação no médio prazo?

### **3. Organização dos conteúdos**

Os temas abordados neste estudo são estruturados, em primeiro lugar, em dois grandes blocos ou partes. A primeira, que se desenvolve entre os capítulos II e VII, constitui essencialmente uma revisão da literatura. Pode considerar-se que esta se decompõe, por sua vez, em duas grandes subpartes: a primeira (capítulos II a V), parte do conceito de Biblioteca 2.0 (cap. II) e tendo em conta a importância da sua base estrutural, ou seja, a Web 2.0, traça, em primeiro lugar, um quadro síntese de caracterização desta fase da Web (cap. III). A partir desta visão global e tendo em conta a importância que assumem determinadas plataformas e recursos tecnológicos, até pela utilização que as bibliotecas delas fazem, caracterizam-se as várias soluções (cap. IV) que vão desde blogues, passando por wikis, favoritos sociais até às redes sociais propriamente ditas, classificadas de acordo com critérios de generalidade/especificidade e tipologia de conteúdos. A análise destas plataformas ora é feita através de concretizações específicas quando elas assumem uma importância relevante, como o caso do Twitter ou do Facebook, ou a partir das suas características transversais como no caso dos blogues. Em cada tipologia são também sintetizados os resultados de estudos que analisam as formas como as bibliotecas têm vindo a utilizar essas plataformas. A inclusão de RSS neste contexto justifica-se na medida em que constitui o principal formato criado no contexto da Web 2.0 para permitir novas formas de publicação e partilha de informação. Embora na análise de cada plataforma tenham sido referidos os aspetos específicos relativos à sua utilização e gestão, considerou-se relevante

identificar e problematizar as questões transversais da implementação de uma estratégia e da sua correspondente gestão tendo em conta, fundamentalmente, as bibliotecas (ponto 4.6).

Considerando que a Web 2.0 contaminou todas as formas de utilização da Web, são também analisadas as tendências de evolução dos sítios Web e dos catálogos em linha das bibliotecas (ponto 4.7).

Por último, e tendo em conta que o objeto central deste estudo são as bibliotecas públicas, são revistos de forma exaustiva os estudos sobre a utilização que estas bibliotecas, à escala internacional, têm vindo a fazer do universo de possibilidades que a Web 2.0 proporciona (cap. V).

O segundo bloco de conteúdos desta primeira parte (capítulos VI e VII) pretende elaborar um retrato da situação portuguesa em dois domínios, a saber: a utilização da Web 2.0 pela sociedade portuguesa (cap. VI) e a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) (cap. VII). A revisão da literatura sobre a RNBP é fundamental tendo em conta que se trata do objeto de estudo desta investigação. O racional para a inclusão do primeiro tema prende-se com a necessidade de compreender como é que os públicos das bibliotecas participam neste ambiente tendo em conta que as características desta participação devem orientar o trabalho desenvolvido por estas.

A segunda parte (capítulos VIII e IX) descreve e analisa os resultados da investigação levada a cabo sobre a utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas da RNBP numa dupla perspetiva: a das práticas, ou seja, das formas de utilização de cada uma das principais plataformas revistas na parte anterior; e a das conceções dos profissionais dessas bibliotecas exatamente sobre este universo e a experiência de utilização das suas bibliotecas.

Em relação às práticas (cap. VIII), a participação nas principais plataformas (blogues, Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Slidehare, Scribd, Delicious) é analisada exaustivamente dos pontos de vista da produção e organização dos conteúdos, seus resultados e impactos. Ainda neste âmbito são analisados os sítios Web e os Web Opac's das bibliotecas no que respeita à sua transformação por ação das tecnologias e do espírito da Web 2.0.

As conceções e perspetivas dos bibliotecários das bibliotecas públicas portuguesas são analisadas a partir dos dados recolhidos em 14 entrevistas feitas aos responsáveis por bibliotecas de diversas tipologias dentro da RNBP.

A análise destas duas perspetivas empregou como abordagem metodológica (cap. I) a triangulação dos dados e dos resultados obtidos através do uso de procedimentos metodológicos de tipo quantitativo no âmbito das práticas das bibliotecas e de tipo qualitativo no domínio das conceções dos profissionais. A abordagem quantitativa às práticas não excluiu, bem ao contrário, uma análise de conteúdo qualitativa aos conteúdos publicados pelas bibliotecas, o que se revelou essencial para uma compreensão mais profunda das formas de utilização. Independentemente da utilização de uma abordagem quantitativa para análise de alguns dos aspetos da realidade, esta investigação não partiu para a recolha e análise dos dados a tentar demonstrar qualquer teoria ou hipótese.

Nas conclusões finais constrói-se uma visão integradora das conclusões parciais que foram sendo obtidas, quer ao longo da revisão da literatura, quer dos resultados da investigação de campo, numa tentativa contribuir para uma teoria abrangente sobre a atuação das bibliotecas públicas neste ambiente e sugerir algumas linhas de força fundamentais de uma estratégia futura. Quer do ponto de vista da prática, quer das conceções, as bibliotecas públicas portuguesas, mas também parte das suas congéneres internacionais, revelam alguma dificuldade na exploração das potencialidades que os novos recursos tecnológicos vieram possibilitar, integrando-os num paradigma tradicional de biblioteca, bastante distante daquele que a Biblioteca 2.0 anuncia.

Os elementos não textuais (tabelas e gráficos) foram incluídos no texto quando tal se revelou indispensável para ilustrar ou apoiar a análise e numerados individualmente em cada capítulo. Outros elementos deste mesmo tipo foram reunidos nos Anexos que são apresentados divididos conforme os capítulos em que ocorrem e numerados sequencialmente.

Quer as referências bibliográficas no texto, quer a bibliografia utilizadas foram organizadas de acordo com Norma Portuguesa 405.

Com este trabalho, pela primeira vez, a comunidade dos profissionais, a academia, mas também o cidadão interessado nestes temas, tem acesso, não só a um conjunto de dados que nesta extensão e diversidade nunca tinham sido apresentados, mas sobretudo aos resultados de uma abordagem que associa dois aspetos fundamentais, tantas vezes tratados de forma separada, o que permite ter uma visão integradora da realidade estudada.

## **I. ABORDAGEM METODOLÓGICA**

Uma vez definida a área de estudo e os objetivos que se pretendem atingir num projeto de investigação, a construção do caminho para atingir esse desiderato constitui a pedra de toque fundamental. Aliás, mais do que atingir verdades universais, o que verdadeiramente caracteriza a produção de conhecimento nas ciências sociais, como referia Marc Bloch (1993) em relação à História, é o estudo cientificamente conduzido. A cientificidade avalia-se, em grande parte, pela adequação da abordagem metodológica para atingir os objetivos definidos e a sua aplicação transparente e rigorosa.

O presente capítulo trata exatamente desse caminho, ou seja, descreve-se o desenho da investigação posta em prática, o que inclui as opções relativas aos métodos utilizados, à recolha e ao tratamento dos dados, bem como ao estudo da literatura até agora produzida. Identificam-se também os pressupostos éticos que nortearam o processo e os critérios de avaliação da qualidade da investigação aplicados.

Considerando que se pretendia fundamental abordar a realidade de dois pontos de vista, o das práticas das bibliotecas na utilização da Web 2.0 e as conceções dos profissionais sobre essas práticas e seus impactos nas bibliotecas, foi utilizada uma abordagem que passou pela triangulação de dados e resultados, usando uma abordagem quantitativa e qualitativa para estudar as práticas e uma de natureza apenas qualitativa para análise das conceções.

### **1.1 Seleção dos métodos**

A escolha da abordagem metodológica adequada para atingir os objetivos de uma investigação depende, de forma genérica, da opção filosófica do investigador relativamente à realidade e ao ato de conhecer. De forma sintética pode dizer-se, sem a classificação das várias correntes possíveis, que existem duas grande conceções: uma que vê a realidade de forma exterior ao sujeito, ou seja, a realidade existe de per si, e pode ser conhecida por métodos objetivos que permitam encontrar a verdade explicativa de um fenómeno; outra que considera que a realidade é uma construção social e, portanto, só pode ser conhecida através dos “olhos” desse sujeito. Mais do que considerar a existência de uma realidade à qual só através do sujeito se poderia aceder, nesta perspetiva, a realidade é uma construção exclusivamente social, ou seja, só existe enquanto o sujeito a construir.

Destas duas concepções decorrem genericamente, pelo menos nos seus extremos, duas diferentes abordagens metodológicas, designadas respetivamente por quantitativas e qualitativas. O racional da primeira abordagem é o de que uma das formas de melhor conhecer essa realidade é através da sua expressão em quantidades, donde o desenvolvimento de técnicas de tratamento quantitativo dos dados. Esta perspetiva estendeu-se inclusive às ciências sociais através da quantificação das qualidades. Pelo contrário, o racional da segunda abordagem considera que as qualidades não são quantificáveis, elas expressam-se no âmbito de um discurso do sujeito, donde conhecer a “realidade” é conhecer os discursos dos sujeitos que se apresentam dentro de um determinado contexto que os torna únicos, donde o material da abordagem qualitativa é sobretudo o texto, enquanto corporização desse discurso e intermediário para o conhecimento da realidade, o pensamento do sujeito (Gorman e Clayton, 2005; Pickard, 2008; Flick, 2009)

No entanto, as diferenças entre estas duas abordagens concretizam-se de forma mais complexa do que a dicotomia do parágrafo anterior faz crer. De facto, a abordagem metodológica genericamente designada por quantitativa é aquela que tem como base o comumente designado “método científico”, ou seja, um processo linear e dedutivo de abordagem à realidade e à sua interpretação classicamente definido nas seguintes fases: contexto teórico (revisão da literatura) --- hipóteses --- seleção do(s) métodos apropriados -- - definição da amostra --- desenho os instrumentos de recolha de dados --- recolha de dados --- análise dos dados--- generalização dos resultados --- leis gerais.

Pelo contrário, a abordagem qualitativa pretende fundamentalmente compreender o sentido dos fenómenos dentro de um determinado contexto a partir do ponto de vista dos seus participantes e desenvolver teorias com base nesses dados. Assim, em síntese, pode afirmar-se que a investigação qualitativa é um “process of enquiry that draws from the context in which events occur, in an attempt to describe these occurrences, as a means of determine the process in which events are embedded and the perspectives of those participating in the events, using induction to derive possible explanation based on the observed phenomena” (Gorman e Clayton, 2005, p. 3).

Esta abordagem apresenta como características essenciais a escolha correta dos métodos e teorias apropriadas, a análise da diversidade de perspetivas dos participantes, a variedade de abordagens e métodos, a permanente e estreita relação com os dados



empíricos e um processo de geração do conhecimento que se baseia na indução (Gorman e Clayton, 2005; Flick, 2009). Assim, como afirma Flick (2009, p. 15) “qualitative research’s central criteria depend on whether findings are grounded in empirical material or whether the methods are appropriately selected and applied as well as the relevance of findings and the reflexivity of proceedings”.

Estas duas abordagens de base apresentam diversas forças e fraquezas, o que fez emergir, desde há alguns anos, o que poderia ser designado por 3ª via e que se traduz numa combinação de estratégias qualitativas e quantitativas como alternativa à uma certa guerrilha entre os paradigmas de conhecimento (Flick, 2009).

Esta 3ª via é designada na literatura quer com uma terminologia diferente, quer, em alguns aspetos, com uma conceção com algumas divergências, apresentando, no entanto, uma base de aspetos convergentes.

Conhecida inicialmente como triangulação, Gorman e Clayton (2005) referiam já no início da primeira década deste século, apoiando-se em Burgess, que esta terminologia estava já desatualizada porque ela implica a ideia de três pontos num triângulo. Assim, a terminologia Métodos Mistos parece ter-se tornado a preferida. No entanto, Denscombe (2007) esclarece que não há nada de novo nesta estratégia, embora reconheça que a identificação de uma abordagem designada por Métodos Mistos é relativamente nova.

A partir daqui, parece existir aparentemente uma diferença conceptual entre alguns autores. Denscombe (2007, pp. 107-108) vê a triangulação como um aspeto da utilização dos métodos mistos, que são definidos como aqueles que, em primeiro lugar, utilizam abordagens quantitativas e qualitativas no mesmo projeto de investigação. Mas, para além de utilizar o quantitativo / qualitativo, é fundamental estabelecer as formas da relação entre os dois e é este aspeto que o autor designa especificamente como triangulação, esclarecendo que “the Mixed Methods approach emphasizes the need to explain why the alternative approaches are beneficial and how the alternatives are to be brought together” (Denscombe, 2007, p. 108). Por último, para este mesmo autor, os métodos mistos põem o ênfase numa abordagem prática a um problema de investigação, ou seja, “the Mixed Methods approach is ‘problem-driven’ in the sense that it treats the research problem – more specifically answers to the research problem – as a overriding concern” (Denscombe, 2007, p. 108).

Assim, para Denscombe (2007, p.134) a triangulação “involves the practice of viewing things from more than one perspective. This can mean the use of different methods, different sources of data or even different researchers within the study. The principle behind this is that researcher can get a better understanding of the thing that is being investigated if she/he views it from different positions”. Se comparada esta definição com as características que o mesmo autor atribui aos métodos mistos não são claras as suas radicais diferenças. Parece que se está em presença de uma nova terminologia que pretende afastar a ideia de um certo determinismo implícito no termo triangulação, mas que olha o problema essencialmente da mesma perspetiva. Nem mesmo existe uma diferença de ponto de vista, já que, embora os termos métodos mistos apontem para uma mistura de métodos, “in practice, the term mixed methods has come to be used in a general sense to cover the spectrum of ways in which mixing can occur in the research process. In effect, it has given its name to a broad approach to research” (Denscombe, 2007, p. 108).

Flick (2009, p. 445) parece preferir o termo triangulação que define como a abordagem na qual os investigadores respondem às questões da investigação de acordo com várias perspetivas. Estas perspetivas podem ser, segundo o mesmo autor, “substantiated in using several methods and/or in several theoretical approaches. Both are or should be linked. Furthermore it refers to combining different sorts of data on the background of the theoretical perspectives, which are applied to the data. As far as possible, these perspectives should be treated and applied on an equal footing and in an equally consequent way. At the same time, triangulation (of different methods or data sorts) should allow a principal surplus of knowledge.”.

Assim, como resultado desta discussão, pode concluir-se que triangulação significa: a) a utilização de abordagens metodológicas quantitativas e qualitativas na prossecução dos objetivos da investigação; b) a definição de formas de relação entre estas duas abordagens no âmbito concreto de um projeto de investigação; c) a possibilidade de combinar as duas abordagens de diversas formas.

A escolha dos métodos a utilizar deve ser orientada fundamentalmente pelo critério da adequabilidade aos objetivos da investigação. Como refere Denscombe (2007, p. 134), “researchers should ask themselves which method is best suited to the task at hand and operate on the premise that when choosing a method for the collection of data, it is a matter of ‘horses for courses’. Não existe, portanto, uma única e melhor solução, mas deve

ter-se em conta que cada método tem as suas forças e fraquezas e que, embora algumas estratégias de investigação estejam associadas a um determinado tipo de métodos, isto não exclui a possibilidade de escolha, pelo que estes não são mutuamente exclusivos. (Denscombe, 2007, pp. 133-134).

A utilização de diferentes abordagens metodológicas levanta várias questões conceituais que o investigador deve ter linha de conta. Em primeiro lugar, são invocados diferentes paradigmas de investigação. Para os apoiantes menos críticos, esta circunstância não levanta qualquer problema. Pelo contrário, “mixed methods approach is built on the belief that not only is allowable to mix methods from alternative and incompatible paradigms of research but it is also desirable to do so in order to provide answers that work” (DENSCOMBE, 2007, p. 117).

Para outros, como Flick (2009), a utilização da triangulação ao nível metodológico, sobretudo dentro da mesma abordagem, está ferida de insanáveis incompatibilidades epistemológicas exatamente porque é impossível compatibilizar duas abordagens tão distintas ao ato de conhecer. Efetivamente, para este autor (p.33), “the problems in combining qualitative and quantitative research nevertheless have not yet been solved in a satisfying way. Attempts to integrate both approaches often end up in a one-after-the-other (with different preferences), a side-by-side (with various degrees of independence of both strategies), or a dominance (also with different preferences) approach”. Embora seja possível admitir que uma das formas de ultrapassar esta incompatibilidade é a de ver a aplicação das duas abordagens de forma paralela durante o percurso da investigação, a questão está em saber se essa incompatibilidade epistemológica não deve ser claramente admitida e, portanto, ser tida em linha de conta na construção final do conhecimento por parte do investigador em vez de discutir, por exemplo, a subordinação de uma abordagem a outra como forma de validação dos resultados.

Denscombe (2007, p.138) parece, neste aspeto, apontar para uma perspetiva mais equilibrada, não deixando exatamente de reconhecer a existência deste tipo de problemas. Assim, para este autor “triangulation cannot prove that the researcher as ‘got it right’. In view of the nature of social reality and the nature of social measurement devices, triangulation’s potential needs to be seen more cautiously as ‘providing more support’, ‘increasing confidence’ and ‘reducing the possibility of error’.

Tendo em conta estas limitações, a triangulação pode ser, no entanto, utilizada para obter vários tipos de objetivos. Em primeiro lugar, tem potencialidade para permitir obter uma visão mais alargada e completa do fenómeno em estudo que pode ser abordado de diferentes pontos de vista. Como esclarece Denscombe (2007, p. 110), “the benefit of the Mixed Methods approach in this instance is that the data produced by the different methods can be complementary. They can provide alternative perspectives that, when combined, go further towards an all-embracing vision of the subject than could be produced using a mono-method approach”.

Por outro lado, o emprego da triangulação pode compensar as fraquezas das abordagens individuais, o que no limite possibilita a validação dos resultados em termos de precisão (Gorman e Clayton, 2005; Denscombe, 2007, Flick, 2009). Assim, “by combining multiple observers, theories, methods and data sources, (researchers) can hope to overcome the intrinsic bias that comes from single-methods, single observer, and single theory studies” (Denzin, citado por Denscombe, 2007, p. 11). Flick (2009) vê neste aspeto um dos principais objetivos da triangulação quantitativo / qualitativo, partindo do princípio que os métodos qualitativos e quantitativos devem ser vistos mais de forma complementar do que em oposição. No entanto, para este autor (2009, p.27), e em virtude das incompatibilidades epistemológicas já assinaladas, “the different methods remain autonomous; operating side by side, and their meeting point is the issue under study”.

Para além de permitir uma visão mais abrangente do fenómeno, a triangulação pode também ser utilizada como forma de desenvolver a análise, no sentido em que novos dados serão procurados a partir dos resultados da aplicação de uma das abordagens. Finalmente, a triangulação pode também ser utilizada para o desenvolvimento de instrumentos de investigação, como no caso da realização de entrevistas exploratórias para construir um questionário ou vice-versa (Denscombe, 2007) e para proporcionar uma generalização dos resultados (Flick, 2009).

Existem, como se verificará em seguida, muitas formas de combinar as duas perspetivas, mas a escolha da forma mais adequada “should be determined by the reasons for doing so, set against the circumstances, context and practical aspects of the research” (Gorman e Clayton, 2005, p. 13). Portanto, é de acordo fundamentalmente com os objetivos e as questões de investigação que se deverá selecionar a melhor combinatória, embora a literatura sugira uma multiplicidade de possibilidades.

Ao nível do desenho da investigação, as duas abordagens podem ser combinadas sinteticamente das seguintes formas, a saber (Denscombe, 2007; Flick, 2009):

- Estatuto equivalente: QUAL – QUAN // QUAN – QUAL, ou seja, as duas abordagens são igualmente relevantes e não se estabelece qualquer forma de subordinação;
- Estatuto mais e menos dominante: qual – QUAN // QUAL – quan, ou seja, neste caso há uma clara subordinação de uma das perspectivas, podendo ser a qualitativa ou a quantitativa.

Particularmente no primeiro caso em que o estatuto das duas abordagens é equivalente, parte-se do princípio de que “treating qualitative and quantitative approaches to research as incompatible opposites is neither helpful nor realistic when it comes to research activity” (Denscombe, 2007, p. 108).

Para além deste nível, a literatura define ainda os seguintes tipos possíveis de triangulação (Denscombe, 2007; Flick, 2009; Saldaña, 2013):

- a) Triangulação metodológica (entre métodos), que apresenta vantagem de os resultados poderem ser corroborados ou questionados comparando dados obtidos com diferentes métodos. Os resultados podem ser complementados adicionando qualquer coisa de novo e de diferente ao que é conhecido através da utilização de um só método;
- b) Triangulação metodológica (dentro dos métodos), ou seja, a comparação utilizando métodos similares. Este tipo de triangulação é particularmente adaptado para a análise e avaliação de dados quantitativos e para o desenvolvimento de instrumentos de recolha de dados;
- c) Triangulação dos dados, ou seja, a utilização de fontes de informação contrastantes e posterior análise. Neste âmbito Flick, que vê a triangulação sobretudo dentro da abordagem qualitativa, refere duas possibilidades: a transformação de dados qualitativos em quantitativos e vice-versa. (Flick, 2009, p. 444). Esta triangulação na análise dos dados pode ser aplicada segundo três diferentes abordagens: a) utilização de vários métodos para analisar os dados; b) usar diferentes formas de análise dos dados; c) misturar os dados no processo de análise em geral (Flick, 2009, p. 449);
- d) Triangulação do investigador, ou seja, a investigação envolve vários investigadores que analisam os mesmos dados (Flick, 2009);
- e) Triangulação das teorias, quer dizer, utilização de mais do que uma teoria na interpretação dos dados. (Denscombe, 2007; Flick, 2009).

O uso desta abordagem apresenta, segundo os autores que têm vindo a ser citados, várias vantagens e desvantagens. Entre as primeiras contam-se um conhecimento mais aprofundado do fenómeno em estudo, através do desenho de uma imagem mais completa, mas também da possibilidade de responder a um leque mais variado de questões de investigação. Como explicitamente refere Denscombe (2007, p.118), “by encouraging the use of qualitative and quantitative methods and by facilitating a blend of exploratory and explanatory research, the findings are likely to address a wider range of the questions relating to ‘how’, ‘why’, ‘what’, ‘who’, ‘when’ and ‘how many’”. Em segundo lugar, a possibilidade de melhorar a precisão e a autenticidade, como forma de validação dos resultados, caso em que os métodos são vistos como forma de corroborar os resultados (Denscombe, 2007; Flick, 2009).

No que concerne às desvantagens, contam-se, a possibilidade do tempo e custos necessários ao desenvolvimento do projeto de investigação poderem ser superiores. Em segundo lugar, a distinção entre QUAL / QUAN tende a simplificar muito as questões, porque se “the labels QUAL and QUAN are convenient to use and easy to understand, a clear dividing line between qualitative and quantitative approaches is hard to sustain at either a practical or philosophical level” (Denscombe, 2007, p. 119). Por outro lado, os resultados de diferentes métodos podem não corroborar-se uns aos outros e, segundo Denscombe (2007, p. 120), “the Mixed Methods approach, to a large degree, operates on the assumption that findings will coincide and that this will be a positive contribution to the research project”. Flick (2009, pp. 450-451) apresenta, sobre este aspeto, uma perspetiva diferente que não vê na divergência um problema, mas uma oportunidade, exatamente para teorizar sobre essa divergência e compreender as suas formas e motivações. É, assim, que para este autor, a triangulação “becomes fruitful – as a strategy for a more comprehensive understanding and a challenge to look for more and better explanation”.

Efetivamente, podem esperar-se, pelo menos, três tipos de resultados possíveis de uma abordagem desta natureza, a saber: a) resultados convergentes, que suportam as mesmas conclusões; b) os resultados focam-se em diferentes aspetos de um fenómeno, mas são complementares uns dos outros e levam a uma imagem mais completa; c) os resultados são divergentes (Flick, 2009).

A definição de uma amostra em triangulação deve assegurar que uma estratégia adequada a cada método pode ser posta em prática neste contexto e, em segundo lugar, definir que formas de a entrelaçar é que fazem sentido (Flick, 2009).

Finalmente a literatura sugere algumas diretrizes para a utilização eficiente e eficaz de uma abordagem deste tipo. O investigador deve, em primeira instância, explicitar quais os objetivos que pretende atingir com a triangulação, os quais são, em síntese aumentar a precisão dos resultados e, portanto, assegurar uma maior validade; e obter uma imagem mais completa do fenómeno. Por outro lado, na escrita dos resultados, deve dar-se especial destaque à comparação, contraste e integração dos dados em vez de deixar as diferentes fontes ou tipo de dados em separado (Denscombe, 2007). No emprego das duas abordagens deve ainda refletir-se sobre o peso a conferir a cada uma delas no que respeita ao plano da investigação, à relevância dos resultados e ao julgamento da qualidade da investigação; e decidir qual a relação entre as duas. Segundo Flick (2009, p. 33), ter em conta estas diretrizes permitirá “the development of sensitive designs of using qualitative and quantitative research in a pragmatic and reflexive way”.

Considerando os propósitos fundamentais desta investigação, a análise das práticas e das conceções, foi decidido utilizar a triangulação como abordagem metodológica fundamental. De entre os vários tipos de triangulação possíveis utilizou-se sobretudo de triangulação dos resultados (dados e interpretação) e não tanto dos métodos, já que não são exatamente os mesmos dados que são analisados de acordo com métodos diferentes, mas dados de vários tipos sobre o mesmo fenómeno que são triangulados na interpretação final.

Esta abordagem metodológica foi utilizada tendo em conta se pretendiam atingir os seguintes objetivos:

a) **Obter uma perspetiva mais alargada e diversificada do fenómeno em estudo.** Assim, na análise das práticas das bibliotecas nas plataformas selecionadas foi feita uma abordagem quantitativa e qualitativa, no último caso aplicada às suas publicações e à definição dos seus perfis na rede. O racional desta última escolha tem por base a perspetiva de que a flexibilidade da abordagem qualitativa permite uma adaptabilidade e compreensão em profundidade do seu conteúdo. A análise das conceções e perceções dos profissionais foi exclusivamente realizada através de uma abordagem qualitativa.

O facto de se encararem de forma relativamente independente estas duas dimensões do mesmo fenómeno decorre da perspetiva de que, embora intimamente relacionadas no

sentido em que as práticas resultam de determinadas concepções e estas podem ser transformadas pelo exercício continuado de certas práticas, elas – as práticas - podem apresentar algum nível de autonomia considerando que nem todas as práticas humanas são racionais ou têm um determinado racional assumido e sistematicamente aplicado.

Por outro lado, nem sempre os sujeitos, mesmo na sua qualidade de profissionais, assumem um discurso sobre determinadas práticas. Por exemplo, embora este aspeto tenha emergido do discurso dos profissionais e não tenha sido sistematicamente abordado, a fim de evitar situações de eventual confronto entrevistador/entrevistado, é verdade que em alguns casos não existe uma exata coincidência entre a participação verificada e a participação assumida. De outro ponto de vista, a opção de entrevistar apenas os bibliotecários responsáveis, se apresenta vantagens em relação aos objetivos pretendidos, tem também a desvantagem de estes poderem estar (como acontece em alguns casos) distantes da efetiva operação nas plataformas e, portanto, a prática revelar outro tipo de realidades para além daquelas que as perspetivas expostas no discurso fariam antever.

No entanto, na análise destas duas dimensões do fenómeno não está assumido qualquer determinismo explicativo, mas apenas uma tentativa de compreender as suas várias dimensões.

**b) Aumentar a probabilidade de generalização dos resultados** (validade externa). Esta maior probabilidade foi conseguida fundamentalmente pela utilização sistemática do universo das bibliotecas participantes nas plataformas da Web 2.0, mas também pela seleção da amostra qualitativa tendo em conta as características desse universo.

O investigador está consciente que esta abordagem deixa de fora as bibliotecas e os profissionais que não utilizam este tipo de ferramentas, cuja perspetiva seria também interessante conhecer.

Na aplicação destas duas abordagens, a construção do conhecimento usou sempre um processo indutivo. Não se partiu para os dados a tentar demonstrar qualquer teoria (até porque não existe nenhuma teoria efetivamente digna desse nome neste âmbito aplicada às bibliotecas públicas), nem para verificar qualquer hipótese. Neste sentido, é necessário admitir o uso não canónico da abordagem quantitativa, já que o investigador não abordou a realidade com qualquer construção analítica pré-definida, nem quanto ao tipo de dados a recolher, nem quanto à sua forma de tratamento. Foi sobretudo a observação da realidade que determinou a escolha dos dados a recolher. Os resultados da revisão da literatura



tiveram aqui algum papel, mas não existe qualquer estudo que trate tão aprofundadamente as práticas das bibliotecas públicas. Também em relação ao discurso profissional, não foi claro que os estudos sobre bibliotecas públicas que observam o fenómeno sob este ponto de vista tenham abordado as concepções dos profissionais numa tão grande diversidade de dimensões. Por outro lado, como já se assinalou, foi igualmente utilizada a abordagem qualitativa para a análise de determinados aspetos da participação das bibliotecas, o que exclui qualquer tentativa de quantificar esse tipo de dados. Assim, nesta investigação, a abordagem quantitativa pode ser assim designada apenas por duas ordens de razões: utilização de quantidades e tratamentos dos dados de acordo com essa natureza.

Por outro lado, as perspetivas quantitativa e qualitativa foram aplicadas par a par, predominantemente de forma autónoma, embora tenham sido exploradas as possibilidades de contacto. A relação entre estas verificou-se predominantemente nas seguintes situações:

a) Universo/ Amostra. Considerando que o que fundamentalmente interessava era a análise do conjunto das bibliotecas participantes, a amostra intencional utilizada para a recolha de dados sobre as concepções foi selecionada a partir do universo das bibliotecas que emergiu do estudo das práticas de participação;

b) Análise de resultados e impactos. Como já se referiu (cf. Introdução, ponto 2) o aprofundamento da análise no âmbito dos resultados e impactos, particularmente em algumas das plataformas, foi determinada, entre outras razões, pelos resultados preliminares da análise de algumas entrevistas;

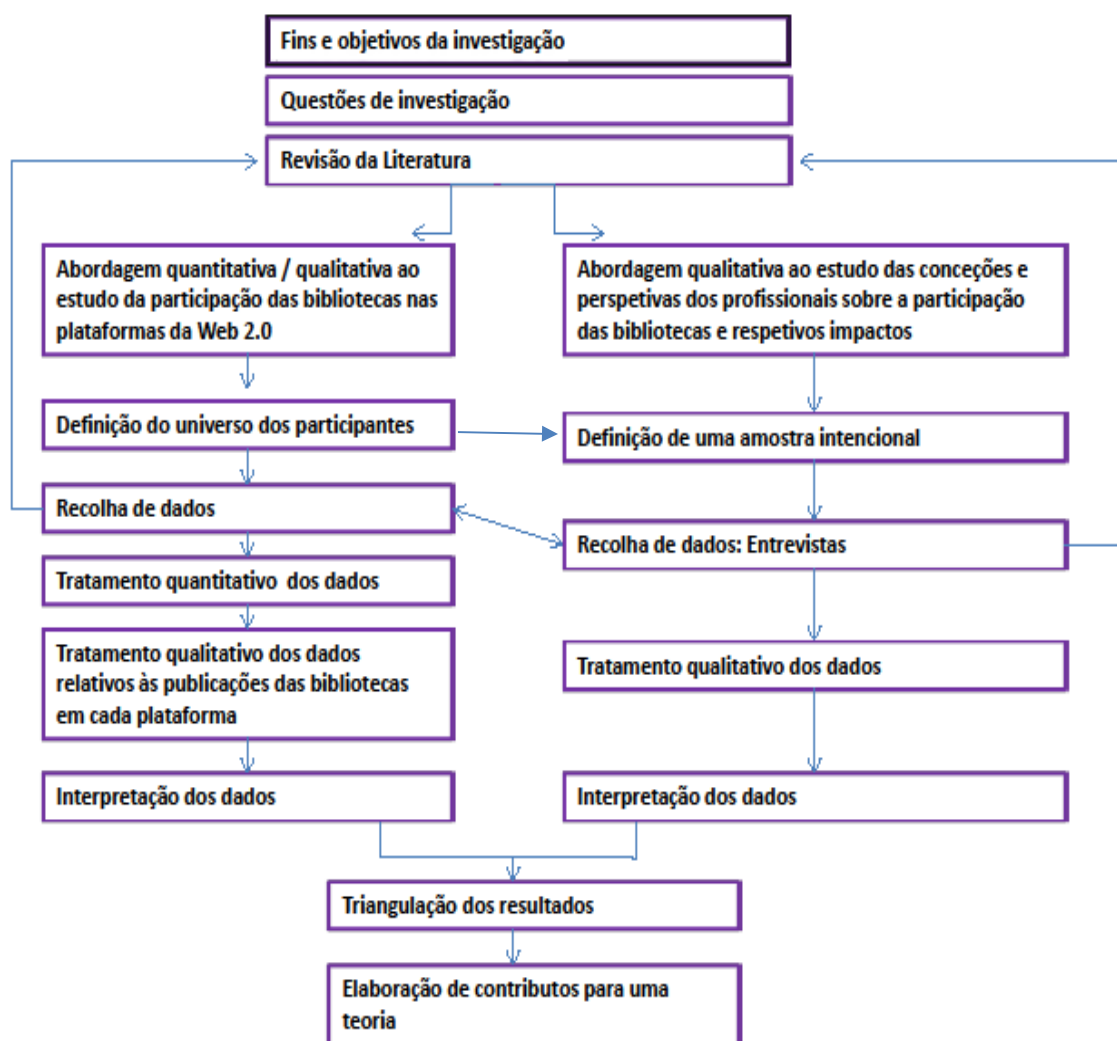
c) Definição de alguns dos temas da entrevista. Determinadas dimensões dos temas 1 e 2 da entrevista, nomeadamente as relacionadas com a definição de uma estratégia de participação e com os serviços prestados nas plataformas da Web 2.0 emergiram de algumas constatações que a análise da participação foi revelando.

Ainda neste âmbito, quer a recolha de dados no âmbito da participação das bibliotecas, quer nas entrevistas determinaram a necessidade de voltar à revisão da literatura para aprofundar determinados aspetos. Por exemplo, a utilização, particularmente por duas bibliotecas, das plataformas na área do Fundo Local e a importância dessa dimensão no discurso desses profissionais, obrigou o investigador a pesquisar a existência de literatura neste domínio, tendo dado origem ao ponto 5.3.

Uma visão completa e integradora do desenho desta investigação está representada na fig.1, na qual a partir da definição dos fins e objetivos e da revisão da literatura se abrem

dois percursos de investigação, um dirigido à análise das práticas das bibliotecas num conjunto de plataformas da Web 2.0 e outro às conceções dos seus agentes profissionais, dos quais derivam resultados que serão integradas numa interpretação final.

**Fig. 1 – Desenho da investigação**



Embora se reconheça que esta abordagem não chega a configurar um rigoroso desenho emergente da investigação, tal como a literatura o define, também não pode ser qualificado como um processo completamente linear.

## 1.2 Revisão da Literatura

A revisão da literatura constitui-se como uma das primeiras etapas do processo de investigação, depois da seleção do tópico, da definição dos objetivos e da abordagem metodológica. Ela pode ser definida como:

“The selection of available documents on the topic, which contain information, ideas, data and evidence written from a particular standpoint to fulfill certain aims or express certain views on the nature of the topic and how it is to be investigated, and the effective evaluation of these documents in relation to the research being proposed.” (Hart, 2009, p.13).

Desta definição decorrem dois aspetos fundamentais: a seleção dos documentos disponíveis e a sua avaliação. No primeiro caso, e se uma tese de doutoramento deve demonstrar um conhecimento profundo do tópico objecto de investigação e esse conhecimento deve ter como base a análise do que foi produzido, é também verdade que no atual estado da produção e disseminação da informação é claramente impossível ler toda a produção sobre um determinado assunto.

Esta realidade, bem como os objetivos de investigação que se pretende atingir, obrigam à definição de critérios de seleção dos documentos a analisar. No ambiente da investigação científica, o critério de validação pelos pares continua a ser ainda hoje o critério base que assegura a validade dos resultados da investigação, sendo, portanto, os documentos publicados neste contexto os privilegiados em qualquer tentativa de identificação e leitura do que foi produzido sobre um determinado assunto. Sendo assim, a revisão da literatura nesta tese selecionou os documentos a analisar fundamentalmente de acordo com este critério. O corpus documental que resultou desta seleção foi ainda submetido a um outro critério, que foi o da centralidade que os temas objeto desta investigação tenham na literatura identificada. Por centralidade entenda-se que o tratamento dado pela literatura a esses temas deve ser nuclear e não meramente marginal ou exemplificativo.

A utilização exclusiva de literatura validada pelos pares excluiria claramente contributos importantes editados e disponibilizados fora desse contexto de produção científica. A produção intelectual sobre, quer a Web 2.0 quer a biblioteca 2.0, nasceu maioritariamente no ambiente Web utilizando a pluralidade de formas de comunicação existentes nesse contexto. De entre elas, os blogues assumem uma importância primordial. A título de exemplo refira-se que as primeiras tentativas de definição da Web 2.0 e da

biblioteca 2.0 nasceram nos blogues da empresa O'Reilly Media (Tim O'Reilly) e de Michael Casey (O'Reilly Media; Casey). No entanto, o universo dos blogues é, por um lado, extraordinariamente vasto, e por outro os contributos apresentam uma desigual valia para a investigação (Tomaiuolo, 2012). Assim, os blogues foram selecionados como fontes para a revisão da literatura de acordo com os seguintes critérios:

- a) Importância do contributo para os objetivos da investigação;
- b) Outra produção validada do autor do blogue, quer monográfica, quer em publicações periódicas
- c) Autoridade do autor, verificada através das referências académicas e profissionais.

As análises empreendidas, particularmente sobre a Web 2.0, por empresas na área do marketing e da consultadoria de mercados foram utilizadas desde que cumprissem os seguintes critérios: importância dos resultados para os objetivos da investigação e reputação da empresa.

Assim, o tipo de cobertura do universo de possibilidades pode ser classificada como exaustiva com citação seletiva, tendo-se chegado a um conjunto de referências bibliográficas suficientemente exaustivo para atingir os objetivos da investigação. (Randolph, 2009).

Para o assunto Bibliotecas Públicas portuguesas o tipo de cobertura será completamente exaustivo no que respeita aos textos de alguma forma publicados (excluem-se, portanto, textos não publicados), tendo em conta que se trata do objeto de investigação, que este objeto é considerado na totalidade e que, por último, um dos objetivos da dissertação é o de sugerir uma estratégia para aplicação do modelo biblioteca 2.0 às bibliotecas públicas portuguesas.

A definição de Hart (2009, p.22), que tem vindo a ser referida, aponta um outro aspeto que é o da avaliação dos resultados e argumentos dos autores. Assim, fazer uma revisão da literatura é claramente muito mais do que elaborar uma bibliografia anotada. É então, como afirma o próprio autor, "think critically in terms of evaluating ideas, methodologies and techniques to collect data, and reflect on implication and possibilities for certain ideas." Como adiante se verá, a avaliação da literatura foi conduzida de acordo com procedimentos metodológicos específicos.

No processo de investigação, a revisão da literatura cumpre vários propósitos, a saber:

- a) Compreender de forma aprofundada o tema objeto de investigação, o que implica identificar os conceitos, teorias e dados mais relevantes, quer numa perspetiva histórica, quer numa perspetiva de atualidade. A questão da perspetiva histórica é fundamental, levando alguns autores a referir claramente que é da responsabilidade do autor da tese “investigate this history in order to provide the story of how a topic was defined, established and developed.” (Hart, 2009, p.173).
- b) Identificar metodologias e técnicas de pesquisa utilizadas por outros para o estudo do mesmo tópico ou tópicos em campos do saber relacionados (Hart, 2009; Gorman, 2005)
- c) Construir uma abordagem original ao tema, ainda que condicionada pela investigação realizada por outros (Hart, 2009);
- d) Refletir nos impactos possíveis sobre o tema. Distinguindo o que já foi investigado do que necessita ser investigado e adquirindo uma nova perspetiva, o investigador deve elaborar / reelaborar a sua investigação através de um conjunto de recomendações para a pesquisa que podem versar aspetos como a definição do tópico ou as metodologias a aplicar. (Hart, 2009; Gorman, 2005);
- d) Comparar os resultados da investigação realizada com os resultados já existentes (Randolph, 2009).

Para atingir estes propósitos uma revisão da literatura deve demonstrar uma clara compreensão do tópico, que todos os estudos importantes foram citados e a maioria discutido, mostrar a variedade de definições e abordagens ao tópico e mostrar falha (s) no conhecimento atual (Hart, 2009).

No contexto das abordagens qualitativas, as funções e papel da revisão da literatura têm sido questionadas, identificando alguns autores duas escolas de pensamento: uma que considera ser importante realizar a revisão da literatura antes da recolha dos dados comungando dos propósitos já referidos, e outra que considera que esta fase deve ser executada após a recolha para evitar que o investigador aborde a realidade com conceitos e noções pré-definidas que poderão conduzir a uma análise enviesada e mutilada da realidade, já que uma das características deste tipo de abordagens é o seu forte enraizamento nos dados da investigação chegando às conclusões predominantemente por um processo indutivo. Para esta corrente de pensamento o propósito da revisão da literatura *à posteriori* é, por um lado, integrar os resultados num contexto mais lato, e por

outro, compará-los a fim de inferir dissemelhanças / semelhanças e eventualmente propor soluções. (Johnson, 2007).

Esta segunda corrente de pensamento está particularmente relacionada com a um tipo de investigação qualitativa específica designada por Teoria do Campo ou Teoria Emergente (“Grounded Theory”), visto que foram os fundadores (Glasser e Strauss) desta abordagem que em 1967 problematizaram pela primeira vez a questão (Johnson, 2007; Flick, 2009).

A diferente forma de considerar a revisão da literatura no processo de investigação dentro deste tipo de abordagens explica-se, de acordo com outros autores (Flick, 2009), por circunstâncias históricas precisas onde se verificava a existência de campos de investigação virgens, momento no qual também a investigação qualitativa ensaiava os primeiros passos. Mas, depois de mais de um século de desenvolvimento da investigação em Ciências Sociais e de várias décadas de utilização deste tipo de investigação, é, segundo Flick (2009, p. 48), “rather naïve to think there are still new fields to explore, where nothing ever been published before. (...). Not everything has been researched, but almost everything you want to research will probably connect with an existing neighboring field.” No entanto, como refere o mesmo autor, apesar de Strauss ter revisto esta posição há já algum tempo, esta perspetiva continua presente nas imagens sobre a pesquisa qualitativa.

A desconstrução do problema empreendida por este autor não deve fazer esquecer que a questão continua a ser problematizada, tendo-se chegado para alguns a uma posição de compromisso entre os investigadores qualitativos, que é sintetizada de forma clara por Johnson quando escreve “In sum, the current position among qualitative researchers seems to be that a literature review can be of value, but the researcher must make sure that this does not constraint and stifle the discovery of new constructs, relationships and theories” (Johnson, 2007, p. 67). Foi exatamente esta a perspetiva utilizada neste projeto, até porque é frequente o investigador encontrar novas fontes de informação embora uma pesquisa bibliográfica bem conduzida deva evitar a descoberta tardia de documentos importantes (Gorman, 2005), mas também porque a investigação qualitativa implica frequentemente a necessidade de voltar à literatura visto que da análise dos dados pode decorrer um problema, uma questão até aí não levantada; igualmente porque é importante contextualizar e comparar os resultados da investigação com outros; e finalmente porque o

objeto de análise é relativamente recente e com frequência surgem novas abordagens ou resultados de investigação.

A primeira fase do processo de construção da revisão da literatura é a da pesquisa de fontes de informação, que no seu estágio inicial se traduziu por uma leitura não sistemática sobre o tema genérico da investigação, mas que teve como objetivo fundamental uma primeira identificação das problemáticas, conceitos e autores mais relevantes.

Antes da pesquisa se tornar sistemática, é fundamental a definição dos tópicos a pesquisar (HART, 2009), o que permite uma focalização sobre o que verdadeiramente interessa à investigação. Esta definição deve aprofundar-se em seguida estabelecendo áreas temáticas a pesquisar, cronologia de produção da informação e as línguas de pesquisa (HART, 2009). Os assuntos objeto de investigação foram os seguintes:

- a) Web 2.0. O que se pretende como resultado é fundamentalmente obter uma visão de síntese sobre o que é, na atualidade, a Web 2.0 e os impactos sociais mais relevantes;
- b) Ferramentas tecnológicas Web 2.0, com o objetivo de conhecer as tecnologias e as plataformas tipicamente associadas à Web 2.0;
- c) Biblioteca 2.0, fazendo uma cobertura o mais sistemática possível de toda a informação relevante sobre este tema;
- d) Biblioteca 2.0 e Bibliotecas Públicas, identificando e analisando todas as fontes de informação disponíveis de forma a obter o estado da questão da investigação o mais aprofundado possível;
- e) Bibliotecas Públicas Portuguesas. Pretende-se obter uma visão aprofundada desta realidade.
- f) A utilização da Web 2.0 pelos portugueses, pretendendo obter um retrato sintético do estado da questão, incluindo neste contexto o caso dos municípios portugueses, o qual se considerou relevante conhecer tendo em conta o contexto organizacional das bibliotecas públicas em Portugal.

As línguas de pesquisa utilizadas foram fundamentalmente o Português, o Inglês, o Francês e o Castelhana.

A definição de um vocabulário de pesquisa, constituído pelas palavras e frases a utilizar, é fundamental (Hart, 2009) para assegurar a exata focalização sobre o tema de investigação, mas igualmente para comparar resultados oriundos de várias fontes de

informação. O vocabulário de pesquisa utilizado por este projeto é o que consta da tabela 1 (ANEXO I).

A delimitação temporal da pesquisa foi a seguinte: para os temas Web 2.0, Biblioteca 2.0 e Bibliotecas Públicas e Biblioteca 2.0 tomou-se como marco o ano de 2005, visto que datam dessa altura as primeiras formulações destes conceitos; para o tema Bibliotecas Públicas Portuguesas o marco foi o ano de 1983, data do *Manifesto da Leitura Pública em Portugal* que é o momento de viragem na realidade portuguesa no sentido de criação de bibliotecas públicas contemporâneas (Nunes, 1998).

Em termos de fontes de informação, a investigação utilizou os catálogos das principais editoras de referência na área das bibliotecas, publicações periódicas de referência cujas temáticas incluem os tópicos de investigação, bases de dados de referências a publicações científicas neste âmbito ou de texto integral (cf. Tabela 2, ANEXO I), bem como a Web genericamente, através do motor de pesquisa Google. Para o assunto Bibliotecas Públicas Portuguesas, e para além das fontes já referidas, foram utilizadas as fontes específicas de origem portuguesa, nomeadamente publicações periódicas, atas de congressos, catálogos e repositórios de bibliotecas universitárias cujas universidades ministrem cursos de mestrado e doutoramento no âmbito das bibliotecas (cf. Tabela 3, ANEXO I)

Um caso deve ser analisado, neste âmbito, de forma específica: a questão da metodologia. A revisão da literatura neste domínio teve como objetivo fundamental adquirir conhecimento sobre abordagens metodológicas à investigação do ponto de vista genérico e na sua aplicação ao campo dos estudos de informação e bibliotecas, bem como sobre a utilização de instrumentos de recolha de dados. Assim, foram fundamentalmente utilizadas obras de síntese, muitas vezes com carácter pedagógico, mas que não excluam as problemáticas relevantes sobre a utilização dessas diversas abordagens. A opção de utilizar fundamentalmente uma perspetiva qualitativa conduziu a privilegiar documentos onde este seja o assunto principal, bem como o vocabulário de pesquisa, que foi constituído pelos seguintes termos e frases: métodos qualitativos; métodos qualitativos E Ciência da Informação; Entrevista; Inquérito; Tratamento Dados Qualitativos; Análise Dados Qualitativos; CAQDAS - Computer Assisted Qualitative Data Analysis.

A leitura das fontes de informação selecionadas destinou-se não só a conhecer factos, perspetivas ou teorias, mas igualmente a produzir uma avaliação analítica do



conteúdo dessas fontes. Isto significa revelar o raciocínio que fundamenta a investigação e os argumentos apresentados pelos autores (Hart, 2009). Para isto, a leitura dos documentos procurou identificar e extrair os aspetos fundamentais dos textos analisados, a saber: conceitos, definições, factos, argumentos, evidências, hipóteses, teorias, perspectivas, metodologias, interpretações, problemas, justificações, técnicas e conclusões.

De entre os vários aspetos a extrair da leitura das fontes de informação, os argumentos construídos pelos autores que informam as suas conclusões foram objeto de uma atenção mais aprofundada. Um argumento é, genericamente, constituído por dois componentes básicos: uma afirmação e justificações ou evidências que permitam a aceitação de outros. Na avaliação de um argumento questiona-se a relação entre as premissas de onde parte e as conclusões a que chega. Para que a conclusão possa ser aceite, ela deve decorrer dessas premissas, as quais devem, por sua vez, ser verdadeiras, ou sendo suposições, justificáveis (Hart, 2009). Nesta relação entre premissas e conclusões, as evidências desempenham um papel fundamental visto que nelas se baseia em grande parte a validade de um argumento, e serão analisadas de acordo com critérios de quantidade, relevância, reprodutibilidade e credibilidade.

A validade das evidências, por seu turno, baseia-se nas opções metodológicas de cada investigação e na correta utilização dos instrumentos de recolha de dados adequados aos objetivos da investigação e da realidade a analisar. Assim, essas opções foram igualmente consideradas na análise dos textos selecionados.

A utilização apropriada, sistemática e consistente de conceitos e palavras implica defini-los de forma clara. Assim, a análise das definições constitui igualmente um aspeto a ter em conta neste processo, tendo particularmente em consideração que o tema essencial da investigação, a Biblioteca 2.0, se encontra ainda numa fase de estudo relativamente pouco estabilizada.

Após a análise, o mapeamento da literatura sobre um assunto, definido como o processo de identificar o que foi feito, quando foi feito, que métodos foram usados, quem fez o quê, mas também relacionar ideias e argumentos pode ser executado com recurso a várias técnicas (Hart, 2009). De entre as possíveis, optou-se pela utilização de mapas de características, que se traduzem na análise sistemática do conteúdo das fontes selecionadas registada num formato estandardizado, permitindo construir um esquema sumário do argumento proposto pelo estudo e, posteriormente, localizar semelhanças e diferenças

entre os vários autores. Assim, em termos operacionais, o resultado da leitura das fontes seleccionadas foi registado no contexto do formulário disponível no serviço Mendeley<sup>1</sup>, o qual permite armazenar, organizar e anotar versões digitais dos documentos seleccionados.

No caso da literatura não académica, da literatura profissional ou da que não apresenta uma clara metodologia na abordagem do tema, a literatura sobre este domínio aconselha a utilização de uma análise retórica entendida como “the study of how language has been used to make an argument appear plausible. It involves analyzing the elements authors have employed to construct their arguments” (Hart, 2009, p.158). Estes elementos, ou mecanismos retóricos, podem ser de vários tipos, a saber: as credenciais do autor, a perspectiva a partir da qual constrói o argumento, a forma como expressa as ideias, a estrutura geral do discurso sobre um evento.

No âmbito da literatura de carácter mais técnico sobre as tecnologias e ferramentas tecnológicas da Web 2.0, a análise foi empreendida no sentido de obter uma descrição das características e funcionalidades, bem como das potencialidades de aplicação.

A análise das fontes foi, por outro lado, conduzida num pano de fundo de atitude crítica, que se traduziu em concordar com uma determinada posição avaliando as suas forças e fraquezas; rejeitar, justificando, determinadas abordagens; focar a análise em ideias, teorias e argumentos e não nos autores; produzir uma análise rigorosa; reformular argumentos anteriores no sentido de produzir uma síntese, quer dizer, um novo ponto de vista sobre o assunto; encontrar falhas em argumentos identificando falácias, desadequações, falta de evidências (Hart, 2009).

Na última fase da revisão da literatura procedeu-se à síntese das várias análises parcelares aos tópicos pesquisados, entendida como o “the act of making connections between the parts identified in analysis. [...]”. Pretendeu-se reorganizar essas partes, de forma a mostrar relações e padrões não visíveis até ao momento (Hart, 2009, 110). A partir das conclusões que resultaram desta síntese, foi realizada uma reflexão sobre os contributos da investigação a desenvolver para o conhecimento sobre as bibliotecas públicas portuguesas (Randolph, 2009).

A organização do texto usou sobretudo a forma histórica, analisando a evolução quer dos conceitos, quer das tecnologias, quer ainda dos comportamentos e formas de utilização, bem como da realidade portuguesa das bibliotecas públicas. A organização tendo como base

---

<sup>1</sup> Disponível em <http://www.mendeley.com/>

conceitos fundamentais foi utilizada complementarmente, sobretudo, na análise dos tópicos Web 2.0 e Biblioteca 2.0.

### **1.3 Recolha de dados**

#### **1.3.1 Identificação da presença das bibliotecas nas plataformas selecionadas, sítios Web e Web OPAC's.**

Considerando a grande diversidade de plataformas existentes bem como a sua quantidade foram utilizados critérios de seleção que visaram, por um lado, garantir a inclusão das principais e, por outro, assegurar uma presença suficiente das bibliotecas em cada uma delas Assim, foram aplicados os seguintes critérios:

- a) Popularidade das plataformas. A avaliação desta popularidade decorreu essencialmente da revisão da literatura (cf. cap. IV);
- b) Diversidade de conteúdos que podem ser publicados, nomeadamente textuais, visuais e multimédia (cf. cap. IV)
- c) Relação de proximidade com bibliotecas e particularmente com as bibliotecas públicas, como é o caso, por exemplo, das plataformas de catalogação social (cf. cap. IV);
- d) Popularidade de utilização junto das bibliotecas públicas em geral (cf. cap. V) e das bibliotecas públicas portuguesas, de acordo com os resultados de alguns estudos exploratórios (cf. ponto 7.4). Foram estes resultados que justificaram, por exemplo, o investimento na análise dos blogues que poderia ser considerada uma plataforma em decréscimo de popularidade.

Assim, foram selecionadas para a identificação da participação das bibliotecas públicas portuguesas as seguintes plataformas: Blogues, Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, Delicious, Slideshare, Scribd, LibraryThing e Wikis.

A identificação da presença das bibliotecas públicas baseou-se, em primeiro lugar, na investigação de Alvim (2011) e, no caso dos blogues, também na lista publicada no portal da RCBP (Portal RCBP, 2013).

Em seguida foram executadas pesquisas por palavra nas várias plataformas referidas utilizando os termos “Biblioteca Municipal” e “Biblioteca Pública”. No entanto, verificou-se que na maioria dos casos os resultados não apresentavam grande qualidade, quer por razões internas ao sistema de recuperação da própria plataforma, quer porque as bibliotecas nem sempre disponibilizam informação consistente para indexação, por exemplo, a

utilização de acrónimos para designar as suas contas públicas impede qualquer possibilidade dessa conta ser recuperada por este ponto de acesso. Assim, utilizou-se uma estratégia complementar que foi a de usar as funcionalidades que em cada plataforma permitem estabelecer relações entre os seus membros, através de contas individuais do investigador nessas plataformas criadas, na maioria dos casos, anteriormente ao início da investigação.

No caso das wikis, foram analisados os sítios Web das bibliotecas e pesquisadas algumas das principais plataformas que permitem a sua criação em linha, mas o resultado foi sempre negativo. Assim, pode concluir-se com alguma certeza que as bibliotecas públicas em Portugal não utilizam estas plataformas, pelo menos publicamente (cf. cap. VII).

Relativamente às plataformas de catalogação social, a presença das bibliotecas públicas foi sobretudo pesquisa em LibraryThing (cf. cap. IV), quer através das expressões “Biblioteca Municipal” e “Biblioteca Pública”, mas sobretudo através da análise da lista de bibliotecas participantes publicada pela própria plataforma. O resultado foi sempre negativo, pelo que se pode concluir, como no caso anterior, que as bibliotecas públicas portuguesas não utilizam de forma minimamente significativa este tipo de plataformas.

No caso das plataformas de favoritos sociais, foram apenas identificados dois casos.

Considera-se que, desta forma, a investigação terá tido acesso à esmagadora maioria dos casos de participação das bibliotecas públicas portuguesas nas plataformas selecionadas.

Esta fase de pesquisa decorreu maioritariamente no primeiro semestre de 2011. Em alguns casos, como no dos blogues ou Facebook, surgiram novas contas durante a fase sistemática da recolha de dados. Estes casos foram sempre considerados até ao fim do período da recolha em cada plataforma.

No que respeita ao Facebook verificou-se que as bibliotecas utilizam perfis ou páginas ou ainda os dois tipos. Não foi possível assegurar, neste último caso, a identificação de todas as situações em que ocorre e, portanto, ter acesso aos endereços dos dois tipos de conta. Sendo assim, esta circunstância pode ter influenciado o universo de páginas que foi objeto de análise.

Os sítios Web das bibliotecas foram identificados a partir, em primeiro lugar, da lista publicada no Portal da RCBP (Portal RCBP, 2013a). Em seguida, e através do motor de pesquisa Google, foi pesquisada a existência de sítios Web com as expressões “Biblioteca

Municipal” e “Biblioteca Pública”. Quando o resultado foi zero, foi pesquisado o sítio Web do município.

A existência de catálogos em linha foi, em primeiro lugar, identificada a partir dos sítios Web das bibliotecas. No entanto, porque nem todas as bibliotecas têm sítios Web, foram realizadas pesquisas no motor Google conjugando o nome da biblioteca com o termo catálogo.

### **1.3.2 Análise exploratória**

Durante o mês de junho de 2011 foi realizada uma observação exploratória em algumas contas no Twitter, Flickr e Facebook, bem como nos blogues. Em maio de 2011, o mesmo foi feito relativamente aos catálogos em linha das bibliotecas. Esta análise exploratória permitiu uma primeira aproximação aos conteúdos publicados e às práticas de utilização pelas bibliotecas, bem como uma identificação de endereços das contas nessas plataformas e dos Web OPAC's. Esta observação foi importante, quer para decidir sobre alguns aspetos da grelha de análise da participação, como para a elaboração do guião da entrevista aos profissionais.

Foram ainda realizadas análises exploratórias em dois casos que não constituindo aspetos centrais a ser investigados eram importantes para obter um quadro completo das questões que se pretendiam resolver através da revisão da literatura. Estes casos foram a utilização das plataformas da Web 2.0 pelos municípios portugueses e a utilização das wikis pelas bibliotecas públicas.

No primeiro caso, decidiu-se, em primeiro lugar, realizar uma sondagem exploratória com o objetivo de verificar a presença ou ausência dos municípios, enquanto unidade, nas redes sociais. Assim, procurou-se apenas identificar a conta genérica do município, excluindo as eventuais participações distintas dos seus órgãos e selecionaram-se apenas três plataformas de acordo com os seguintes critérios: popularidade junto da população portuguesa e diversidade tipológica das plataformas. A escolha recaiu, desta, no Facebook, no Twitter e no YouTube.

A sondagem iniciou-se por uma pesquisa nas três plataformas selecionadas, utilizando as expressões “Câmara Municipal” e “Município”. Esta estratégia revelou-se, como já seria de esperar tendo em conta a experiência anterior, insuficiente para atingir os

objetivos propostos, pelas seguintes razões: todas as plataformas revelaram dificuldades em retornar resultados consistentes na pesquisa por palavra; em algumas, nomeadamente no Facebook, verificou-se a ocorrência de várias contas com a designação oficial do município e, em outras situações, a escolha por estes de designações para os respetivos perfis que dificultaram a sua correta identificação de acordo com os termos de pesquisa utilizados, por exemplo, “Caminha município” (para Câmara Municipal de Caminha) e “Viver Azeméis” (para Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis). Optou-se então por uma estratégia diversa com base nos sítios Web municipais: em primeiro lugar, todas as contas identificadas nas plataformas foram confirmadas nos sítios Web municipais através da ocorrência ou não de hiperligação na sua página principal. A seleção exclusiva da página principal revelou-se adequada, visto que a maioria dos sítios Web afixa, de facto, uma hiperligação para as contas nas redes sociais nessa página principal. Quando tal não se verificou, voltou-se à respetiva conta na rede social e realizou-se uma observação mais detalhada procurando indicadores de que se tratava efetivamente da conta oficial, tais como declarações deste estatuto ou outras. Todas as situações duvidosas foram excluídas. Por outro lado, e para os casos nos quais a plataforma não retornou resultado, foram consultados todos os sítios Web municipais. Os dados foram recolhidos entre 5 e 16 de Março de 2011.

No segundo caso, a literatura é bastante omissa na análise dos casos de wikis implementadas por bibliotecas, impedindo por isso, quer a compreensão das soluções adotadas, quer alguns problemas que se levantam na gestão destas plataformas, nomeadamente: quantidade e qualidade das participações, gestão de problemas como *spam* ou conteúdos inapropriados, ou ainda o impacto em termos de utilização ou na relação dos indivíduos com a biblioteca. Apenas o caso de uma wiki sobre história local desenvolvida por uma biblioteca pública finlandesa (cf. ponto 4.3) é objeto de um estudo que pretende conhecer a evolução dos conteúdos, sua utilização e visibilidade da wiki, quer através da análise quantitativa da produção e da referenciação dos conteúdos na Web, quer de inquéritos aos utilizadores, quer ainda de entrevistas aos funcionários da biblioteca.

Tendo em conta esta limitação, selecionaram-se, de acordo com o critério da diversidade de utilizações, cinco casos de wikis que foram analisados de acordo com um conjunto de critérios que permitiram a sua caracterização nos seguintes aspetos, a maioria deles não referidos na análise do caso finlandês: plataforma tecnológica utilizada, forma de organizações dos conteúdos, nível de abertura à comunidade, estratégias de promoção da

participação. Os casos analisados foram os seguintes: JML Reads, Wagga Wagga Local History, Subject Guides, Our Brant, Chinese-Canadian: profiles from a community (cf. ponto 4.3.3).

### **1.3.3 Recolha de dados nas plataformas, sítios Web e Web OPAC's**

Na recolha de dados e posterior análise foi sempre considerado o universo das bibliotecas presentes em cada plataforma selecionada, excetuando a análise de conteúdo das publicações e determinados tipos particulares de participação. As decisões tomadas relativamente a cada plataforma e o respetivo racional são referidas em seguida para cada um dos casos. Neste âmbito considera-se, assim, ter obtido a máxima representatividade possível do universo, sendo que, obviamente e por razões já referidas no ponto anterior não seja de excluir que alguns casos não tenham chegado a ser identificados.

O processo de recolha de dados em cada uma das plataformas, bem como nos sítios Web das bibliotecas e nos Web OPAC's está detalhado nas tabelas 4 a 12 (cf. ANEXO I):

O registo dos dados recolhidos foi realizado com o recurso a aplicações de processamento de texto (Ms-Word) ou de folha de cálculo (Ms-Excell) conforme a sua natureza textual ou numérica.

No que respeita aos blogues (cf. Tabela 4, ANEXO I), em primeiro lugar, foram sistematicamente excluídos na análise dois blogues: Bibliocultus e Papalagui. No primeiro caso, porque a transformação muito profunda do blogue num sítio Web não permitiu a recolha do tipo de dados pretendidos. No segundo caso, porque não ficou claro que o blogue correspondesse à voz institucional da biblioteca à qual o funcionário que o opera pertence.

No que concerne à análise de conteúdo dos *posts*, o que inclui as etiquetas a eles atribuídas, foi selecionada uma amostra de *posts* produzidos durante os meses de Junho e Julho de 2012. Assim, por não apresentarem *posts* no período considerado excluem-se os blogues Biblioteca Municipal de Alenquer, Blog do clube de Jornalistas da BMA, O Prazer de Ler e Conhecer, Biblioteca Municipal do Cadaval, Zerere-i, Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira, Semeando Leituras, Caminhos de Leitura, Encontrar Gaia: II Salão de Literatura Infanto-Juvenil, Dia Mundial do Livro e Ao Encontro da Poesia. Foram igualmente excluídos os blogues (A) Braços com a Leitura! porque apresenta apenas dois *posts* neste período, o

blogue Centro de Leitura Especial que publica apenas *podcast's* e o blogue Biblioteca Andarilha dada a sua frequente indisponibilidade. Por último, os blogues específicos de comunidades de leitores, ou seja Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja, 5AS com Livros: comunidade de leitores da Biblioteca Municipal de Torres Vedras e conversa.com: clube de leitura da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo não foram também objeto deste tipo de análise. Desta forma e para efeitos da análise deste aspeto, o universo foi reduzido a 23 blogues.

No que respeita à análise das etiquetas em geral atribuídas em todos os *posts* do blogue, excluíram-se 7 casos, porque não apresentam as etiquetas usadas na página principal do blogue.

No âmbito da plataforma Facebook (cf. Tabela 5, ANEXO I), considerando que o tipo de conta que as bibliotecas deveriam utilizar de acordo com as regras desta plataforma eram as Páginas e não os Perfis e que, portanto, mais tarde ou mais cedo, as bibliotecas que agora mantêm perfis terão que obrigatoriamente passar a definir páginas, consideraram-se, na grande maioria dos parâmetros de análise, apenas as primeiras; excetuando a adesão a esta plataforma porque interessava conhecer o ritmo de adesão das bibliotecas. Neste último aspeto excluíram-se, no entanto, os casos de São João da Pesqueira, cujo endereço ficou indisponível depois de ter sido identificado no decurso da análise exploratória, o mesmo tendo acontecido posteriormente à página da Biblioteca Municipal de Sintra, e Mirandela, este último por ter apenas aderido em 2013. A razão desta última exclusão prende-se com o facto de a recolha de dados ter sido realizada antes do fim do ano de 2013, pelo que não era possível calcular quantas bibliotecas aderiram nesse ano.

A consideração das situações com páginas revelou um universo de 38 casos. Na análise dos perfis definidos pelas bibliotecas nas suas páginas foram excluídas as bibliotecas de São João da Pesqueira, Sintra e Mirandela pelas razões já invocadas. As mesmas exclusões se verificaram na análise dos álbuns de fotos nas páginas.

A análise dos separadores temáticos foi empreendida com o objetivo de tentar uma primeira aproximação ao tipo de conteúdos disponibilizados e funcionalidades usadas, na esteira, aliás, de outros estudos exploratórios sobre esta plataforma (cf. cap. V). Quanto ao número de casos considerados foram excluídas as páginas de São João da Pesqueira e Sintra pelas razões já referidas.



Para a análise de conteúdo das publicações e respetivos gostos, partilhas e comentários foi decidido usar uma amostra de todas as publicações realizadas durante os meses de Junho e Julho de 2012. De acordo com este critério, foram excluídas as páginas das bibliotecas de Aljustrel, Mangualde Penela, São João da Madeira e Vila Verde por não apresentarem publicações nesse período. Continuam-se a aplicar as exclusões genéricas já identificadas.

O universo absoluto de álbuns analisados foi afetado pela existência de álbuns sem título, que, no entanto representam apenas 3.44 % de todos os álbuns, embora ocorram em 48.6% das páginas. Sendo assim, a utilização dos títulos dos álbuns para a análise dos critérios que levaram à sua geração não foi afetada em termos de representatividade.

No Twitter (cf. Tabela 6, ANEXO I) e para a análise de conteúdo dos *tweets*, mas também das *hashtag's* e dos *retweets* foi definida uma amostra da produção nos meses de Junho e Julho de 2012, pelo que o universo é constituído apenas por 5 contas porque só estas apresentam produção nesse período.

No YouTube (cf. Tabela 8, ANEXO I) e no que respeita à recolha de dados sobre a data da atividade mais recente e do número de carregamentos, excluíram-se os casos dos canais das bibliotecas de Constância e de Guimarães por terem aderido em 2012.

Quanto ao Slideshare (cf. Tabela 9, ANEXO I) e no que respeita à descrição das publicações foram apenas considerados dois casos porque são os únicos que publicam documentos nesta plataforma. No que concerne a visualizações, descarregamentos, comentários e favoritos foi apenas considerado um único caso, porque só nesta conta é que foi descarregada mais do que uma publicação.

Relativamente ao Scribd (cf. Tabela 10, ANEXO I), na maioria dos parâmetros, foram apenas analisados três casos, porque só esses publicam efetivamente documentos. Relativamente à análise das publicações e respetivas formas de apropriação pelos públicos foi definida uma amostra de 10% da totalidade dos documentos, da qual resultaram as seguintes quantidades nos três casos onde se verificam publicações: Figueiró dos Vinhos (26 documentos), Celorico de Basto (6 documentos), Pombal (55 documentos).

No que concerne à análise do compromisso de socialização das bibliotecas em cada plataforma, foram definidos para cada caso indicadores de análise desse compromisso (cf. Tabela 1), a partir dos quais os dados foram posteriormente recolhidos. Relativamente aos

blogues, não foi incluído indicador no número de blogues seguido pela biblioteca visto que essa análise tinha já sido realizada por Alvim (2011).

**Tabela 1 - Indicadores de compromisso em cada plataforma**

Plataforma	Indicador de compromisso	Comentário
<b>Flickr</b>	Grupos em que a biblioteca participa	
	Contactos da biblioteca	Não é possível distinguir os contatos que resultam da iniciativa da biblioteca ou dos participantes na plataforma
<b>Twitter</b>	Seguidos pela biblioteca	
	Listas de participantes organizadas pela biblioteca	
<b>Youtube</b>	Subscrições	
<b>Slideshare</b>	Seguidos	
<b>Scribd</b>	Seguidos	

Em termos da avaliação dos resultados e impactos da participação da biblioteca juntos dos públicos, importava, em primeiro lugar distinguir, entre as diversas formas de reação do público, mais passivas ou mais ativas, as que apontavam para a avaliação dos resultados e as que permitiam, pelo menos, um determinado nível de avaliação dos impactos.

A literatura sobre avaliação reconhece efetivamente a distinção entre avaliação dos resultados que se traduz num conjunto de medidas, quaisquer que elas possam ser, desenhadas para traduzir o nível de utilização dos serviços. No entanto, como refere Matthews (2007, p. 20) “more often than not, output measures are simply counts to indicate the volume of activity”; e avaliação dos impactos no sentido que o que aqui se pretende avaliar é o efeito da exposição dos públicos aos serviços disponibilizados pela biblioteca. Assim, segundo Matthews (2007, p. 20), “assessment of outcomes, sometimes called impact analysis or impact evaluation, is typically done to determine which outcome changes occur as a result of natural forces such as experience or maturation and which occur as a result of the interventions provided by a program or service”. Desta forma, a avaliação dos impactos é um processo exigente que implica diverso tipo de medidas e abordagens, sendo que a informação fornecida pelas plataformas está relativamente longe de permitir uma análise bastante parofundada deste fenómeno. No entanto, considerou-se que as reações do

público que implicavam, em primeiro lugar, produção de conteúdos dos internautas, e em segundo ações de apropriação e reutilização da informação podiam ser considerados indicadores de impactos.

Tendo em conta esta abordagem e sugestões de medidas a utilizar referidas na literatura (cf. ponto 4.6), foram definidas e classificadas as formas de reação dos públicos que permitem estas duas formas de avaliação e que vão descritas na tabela 2.

**Tabela 2 - Indicadores de avaliação dos resultados e de impactos em cada plataforma**

Plataforma	Avaliação dos resultados	Avaliação de impactos	Comentário
<b>Flickr</b>	Visualizações dos álbuns	Contactos	O registo dos contatos não permite distinguir os que são de iniciativa da biblioteca ou dos participantes
<b>Facebook</b>		Gostos	A recolha destes indicadores foi realizada apenas para a amostra de publicações selecionada
		Comentários	
		Partilhas	
<b>YouTube</b>	Visualizações	Gostos / Não Gosto	
		Comentários	
		Subscritores	
<b>Slideshare</b>	Visualizações	Favoritos	
		Comentários	
		Descarregamentos	
		Seguidores	
<b>Scribd</b>	Leituras <sup>2</sup>	Comentários	
		Seguidores	
		Partilhas / republicação	
		Avaliação do documento numa escala	
<b>Twitter</b>		Seguidores Retweets Listas	

Os objetivos definidos para a análise dos sítios Web (cf. Introdução, ponto 2) determinaram que a recolha de dados se restringisse aos conteúdos identificados na Tabela 11 (cf. ANEXO I). Assim, face ao conjunto total de sítios Web, o número de casos candidatos para análise de cada um dos aspetos identificados conheceu uma redução de diversa intensidade conforme esses conteúdos e funcionalidades estivessem ou não presentes.

No caso dos catálogos em linha ou Web OPAC's (cf. Tabela 12, ANEXO I) e a fim de verificar a ocorrência dos atributos do modelo de catálogo 2.0 ou catálogo de nova geração,

<sup>2</sup> Apesar da terminologia dentro da plataforma, as Leituras são efetivamente apenas visualizações.

todos os catálogos do universo (excluíram-se 13 casos por terem revelado uma permanente ou quase permanente indisponibilidade) ou aplicações que caem na categoria de interfaces de descoberta foram analisados a fim de verificar a presença de um ou mais atributos deste modelo, nomeadamente: canais de RSS; cálculo da relevância dos resultados aferido através de pesquisas a termos genéricos; existência de formas de recomendação de outros títulos e, tanto quanto possível, os respetivos critérios de implementação; existência de formas de participação dos utilizadores, nomeadamente através de palavras-chave nos registos bibliográficos, comentários e classificações e sua respetiva utilização e exploração no contexto do catálogo; formas de navegação facetada; conteúdos informativos presentes nos registos bibliográficos, nomeadamente capas de obras, índices e resumos; funcionalidades de pesquisa simples e sua relação com outras formas de pesquisa; ocorrência de sugestão de termos alternativos, verificada através de um teste a um erro ortográfico. Tendo em conta que o objetivo da investigação era apenas o de verificar a implementação de atributos do novo modelo de catálogo, não foram feitos testes à implementação, a não ser quando necessários para revelar ou não a existência de um desses atributos.

De todos os atributos deste modelo, excluem-se da análise Ponto de Acesso centralizado a todos os recursos de informação e Interface de acordo com o estado da arte. No primeiro caso, porque não é comum ou é mesmo inexistente a disponibilidade de outras fontes de informação, para além da Web em geral, nas bibliotecas públicas portuguesas. No segundo caso, embora reconhecendo a importância de, como para qualquer sítio Web, garantir a melhor usabilidade, o que é facto é que a maioria das sugestões elaboradas pela literatura neste aspeto são muito genéricas e superficiais e não incorporam, normalmente, os resultados da investigação especializada neste domínio.

### **1.3.4 Entrevistas**

Refira-se, em primeiro lugar, que embora reconhecendo que podem existir diversas formas de aplicar uma entrevista, desde as presenciais até às mediadas por qualquer canal de comunicação, e que eventualmente o canal pode condicionar o tipo de entrevista possível de aplicar, esta investigação teve sempre como referência as entrevistas presenciais face-a-face.

A entrevista constitui a forma privilegiada de instrumento de recolha de dados para ter acesso às perspetivas, conceções e sensações de um determinado indivíduo ou conjunto de indivíduos. Assim, se como estabelece Pickard (2008, p. 172) “the interview when is the most appropriate way to access the data we need”, então efetivamente se um dos objetivos desta investigação é o de compreender a realidade estudada do ponto de vista dos profissionais, a entrevista foi a forma mais apropriada para aceder a esses dados.

Efetivamente, as entrevistas na medida em que se concentram sobre os participantes e lhe dão oportunidade e espaço para a expressão do seu pensamento, permitem aceder a dados baseados em opiniões, sensações, emoções e experiências, assuntos sensíveis, e eventualmente, informação privilegiada (Denscombe, 2007), podendo ser, portanto, usadas para a reconstrução de eventos, descrições e sensações (Pickard, 2008). Assim, as entrevistas apresentam a grande vantagem de permitir que “the respondent to move back and forth in time – to reconstruct the past, interpret the presente, and predict the future” (Lincoln e Gubba, citados por Pickard, 2008, p. 172). Desta forma, as entrevistas permitem recolher dados em profundidade que resultam das reflexões dos participantes quer sobre a situação presente, quer sobre a sua origem, quer ainda sobre a sua evolução futura. Nesta mesma linha, as entrevistas permitem ainda aceder à visão dos participantes sobre o contexto em que os fenómenos têm lugar, revelando eventualmente aspetos sobre os quais não é possível obter informação de outra forma.

A literatura reconhece dois grandes tipos de entrevista, sendo que as diferenças se encontram essencialmente no maior ou menor grau de controlo que o entrevistador exerce sobre o discurso do entrevistado. Este grau de controlo pode verificar-se ao longo de um contínuo de intensidade, o que levou à consideração de tipos intermédios situados entre os dois extremos, embora a literatura nem sempre os classifique da mesma forma.

Num dos limites desse contínuo estão as entrevistas estruturadas, ou seja, a situação em que os participantes respondem a um conjunto de questões pré-estabelecidas com um conjunto limitado de categorias de resposta. (Gorman e Clayton, 2005; Denscombe, 2007; Pickard, 2008). Este tipo de entrevistas apresenta, por um lado, a vantagem de garantir que todos os respondentes respondem às mesmas questões na mesma ordem, possibilitando a comparação; e por outro, a facilidade da análise dos dados. No entanto, como justamente assinala Denscombe (2007, p.175) “the structured interview, in this respect, lends itself to the collection of quantitative data”. Assim, a entrevista estruturada aproxima-se mais de um

inquérito no sentido em que este é utilizado para “structure the collection and analysis of standardized information from a defined population using a representative sample of that population” (Pickard, 2008, p. 95).

No extremo oposto, encontra-se o tipo designado por entrevistas não estruturadas, cujo objetivo é a compreensão holística do pensamento e sensações do entrevistado, o que implica, por um lado, uma muito reduzida diretividade e controlo do discurso deste e, por outro, a definição de questões ou sugestões de temas a abordar de forma muito aberta para suscitar um discurso o mais livre possível. (Denscombe, 2007; Pickard, 2008). Este tipo de entrevistas se tem a vantagem de permitir que o entrevistado construa o seu discurso de forma mais livre e globalizante, encerra em si uma maior probabilidade de desvios face aos objetivos pretendidos pelo entrevistador e aumenta a complexidade da análise.

Entre estes dois extremos, a literatura reconhece um tipo misto, ora designado por entrevista aberta standardizada (Pickard, 2008), ora por entrevista semi-estruturada (Gorman e Clayton, 2005; Denscombe, 2007). No entanto, qualquer que seja a designação todos concordam que se trata de uma forma de acesso a dados através da qual os participantes respondem a um mesmo conjunto de perguntas abertas da forma que entendem, sem nada pré-determinado. Assim, segundo Denscombe (2007, p.178) se existe uma lista clara de assuntos e um conjunto de questões para serem respondidas, estas devem ser abertas e “the interviewer is prepared to be flexible in terms of the order in which the topics are considered, and, perhaps more significantly, to let the interviewee develop ideas and speak more widely on the issues raised by the researcher”. Desta forma, apesar de o entrevistador exercer um maior controle na definição das questões que compõem a entrevista, ao entrevistado são garantidas as condições de resposta que permitem não só aceder ao tipo de dados para os quais aponta a pergunta, mas também à emergência de outras questões e perspetivas, o que representa uma oportunidade para o entrevistador. Por outro lado, a manutenção de um guião fixo permite que todos os participantes respondam às mesmas questões na mesma ordem, o que possibilita a comparação entre as entrevistas. Estas vantagens podem ser acompanhadas pela perda de alguma flexibilidade e por uma excessiva formalização da entrevista, que devem ser exatamente compensadas por uma atitude de abertura do entrevistador (Gorman e Clayton, 2005, p. 127). Trata-se, desta forma, de garantir um equilíbrio entre controlo e flexibilidade que permita, por um lado, que sejam cobertos pelos entrevistados todos os temas seleccionados e, por outro, que possibilite

uma suficiente abertura para que o participante possa expor livremente os seus pontos de vista.

Qualquer que seja o tipo de entrevista, a literatura define algumas fases fundamentais na sua construção e aplicação que vão desde a definição dos temas, passando pelo desenho da entrevista, pela entrevista propriamente dita, pela respetiva transcrição e finalmente análise (Pickard, 2008). A definição dos temas deve ser guiada pelos objetivos e perguntas da investigação, mas eles também devem ser apropriados para os entrevistados, organizados através de um caminho lógico para este e permitir ao entrevistador ir tomando um maior conhecimento das suas sensações, comportamentos e crenças.

O desenho da entrevista traduz-se na construção de um guião que deve “ensure that each interview covers basically the same ground but gives the interviewer considerable discretion in the conduct of the interview” (Ellis, 1993, citado por Pickard, 2008, p. 173).

As perguntas devem ser, como já foi referido, de tipo aberto, ou seja, não devem condicionar a resposta do participante e muito menos propor qualquer forma pré-definida de resposta para o utilizador selecionar. Este tipo de perguntas dão espaço ao respondente para a elaboração de uma opinião completa; permitem fazer distinções que geralmente não são possíveis em perguntas fechadas, e que este se expresse em suas próprias palavras, o que permite a geração de um discurso personalizado. Em síntese, a pergunta aberta permite explorar um tema com profundidade. Assim, o respondente não é influenciado pelo referencial do entrevistador na formulação da sua resposta e pode expor o que considera ser mais relevante. Entre as desvantagens da sua utilização podem referir-se, por um lado, o facto de estas poderem exigir um maior esforço do entrevistado que tem que refletir de forma mais aprofundada e construir um discurso de resposta, e por outro, a possibilidade que encerram de produzir conteúdo repetitivo ou irrelevante no sentido em que se pode afastar do tema em discussão (Ghunter e Lopes Júnior, 2012).

No entanto, mais do que discutir as vantagens e desvantagens deste tipo de questões, parece mais interessante e produtivo o conjunto de diretrizes que Flick (2009, pp.170-171) elabora, a partir de Ulrich, e que devem ser seguidas na avaliação de questões em entrevistas, a saber:

“1. Why do you ask this question?

- What is its theoretical relevance?

- What is the link to the research question?

2. For what reason do you ask this question?

- What is the substantial dimension of this question?

3. Why did you formulate the question in this way?

- Is the question easy to understand?

- Is the question unambiguous?

- Is the question productive?

4. Why did you position this question (or block of questions) at this specific place in the interview guide?

- How does it fit into the rough and detailed structure of the interview guide?

- How is the distribution of types of questions spread across the interview guide?

- What is the relation between single questions?"

Na aplicação da entrevista o entrevistador deve demonstrar um alto grau de sensibilidade e atenção ao entrevistado (Flick, 2009) sendo flexível para, por um lado, adaptar o guião da entrevista ao decurso desta, e por outro aproveitar as respostas dos entrevistados para precisar e/ou desenvolver determinados pontos de vista, mantendo o discurso focado nas temáticas relevantes sem uma intervenção demasiado diretiva. Em termos práticos este resultado pode ser conseguido se o entrevistador explicar ao entrevistado o que espera dele durante a entrevista, se não impuser a este qualquer tipo de concetualização teórica e se utilizar preferencialmente formulações com um vocabulário não demasiado tecnicista (Flick, 2009).

Neste contexto, autores como Denscombe (2007, p.185), levantam a questão do fenómeno designado por "Efeito do Entrevistador" que se traduz na evidência de que os indivíduos respondem de forma diferente conforme percecionam aquele. Embora reconhecendo que existem limites para o distanciamento do entrevistador, na medida em que a entrevista é sempre um ato que implica a relação, aconselha, no entanto, que este deve adotar uma atitude passiva e neutral, já que "the researcher, after all, is there to listen and learn, not to preach. The point is to get the interviewee to open up, not to provoke hostility or put the interviewee on the defensive".

Tendo em conta que nesta investigação se tratava de ouvir profissionais sobre aspetos do seu exercício profissional e das instituições sobre as quais são responsáveis, e não exatamente a sua história de vida pessoal ou profissional; e que o universo de temas sobre os quais se pretendia obter a sua perspetiva são, quer do ponto de vista concetual



quer da prática, bastante recentes, o que não terá ainda permitido ainda uma reflexão consolidada, considerou-se que a solução mais adequada era a da entrevista semi-estruturada. Considerou-se igualmente a vantagem comparativa deste tipo de entrevistas, o que era fundamental, quer para detetar tendências maioritárias, quer para fazer emergir outro tipo de conceções.

### **Amostra**

No que respeita à constituição da amostra, no âmbito dos estudos qualitativos são várias as abordagens à sua definição, desde amostras probabilísticas, que não são as mais comuns, até amostras teóricas, passando por amostras intencionais.

A abordagem mais adequada à seleção da amostra depende, em primeiro lugar, como refere Denscombe (2007, p.189) “on whether the overall aim of the research is to produce results which are generalizable (in which case the emphasis will be on choosing a representative sample of people to interview) or the aim is to device in depth into particular situation with a view to exploring the specifics (in which case the emphasis will be on choosing key players in the field)”. Flick (2009, p.123) afirma na mesma linha que “sampling decisions always fluctuate between the aims of covering as wide a field as possible and of doing analyses which are as deep as possible”.

A amostra intencional é aquela em que o investigador seleciona os participantes de acordo com um determinado número de características que estes possuem e que são relevantes para a obtenção dos dados pretendidos, nomeadamente porque estes têm uma contribuição específica que podem dar, ou porque são atores privilegiados no objeto de estudo ou ainda em virtude da posição que ocupam (Gorman E Clayton, 2005; Denscombe, 2007). De acordo com Patton (citado por Flick, 2009), os participantes podem ainda ser selecionados de acordo com um outro conjunto de possibilidades, das quais se destacam a máxima variação, ou seja, a seleção de poucos casos, mas “those which are as different as possible, to disclose the range of variation and differentiation in the field” (Flick, 2009, p. 122); e a intensidade, quer dizer, o conjunto de casos nos quais “interesting features, processes e experiences, and so on are given or assumed to them” (Flick, 2009, p. 122), sendo que é possível usar o critério da diversa intensidade.

A amostra teórica emerge progressivamente do processo de recolha, interpretação, nova recolha até atingir o que a literatura designa por saturação teórica, ou seja, o momento

a partir do qual introduzir mais participantes na amostra não acrescenta substancialmente dados novos para a investigação (Flick, 2009, pp. 117-122).

Neste projeto de investigação e neste âmbito da recolha de dados qualitativos foi utilizada a abordagem de amostra intencional, de acordo com os seguintes critérios:

- Adesão à utilização das plataformas pelas bibliotecas;
- Os que usam mais intensivamente, sendo a intensidade mínima definida como a presença da biblioteca em, pelo menos, 3 das plataformas objeto de análise;
- Profissionais de diferentes tipos de bibliotecas, com predominância para as bibliotecas de tipo 1, como resultado da sua representação na adesão às plataformas;
- Profissionais com responsabilidade de gestão das bibliotecas, já que muitas das questões apontam para reflexões que implicam uma visão holística sobre o fenómeno, a qual seria difícil de obter junto de outros profissionais, mesmo se responsáveis pela operação em uma ou mais das plataformas da Web 2.0;
- Bibliotecas de diferentes regiões: Litoral / Interior; considerando que esta é a principal dicotomia da distribuição regional nacional.

Refira-se, relativamente aos dois últimos critérios, que, em primeiro lugar eles têm uma grande margem de sobreposição, porque tendencialmente as maiores bibliotecas estão no Litoral, excetuando, por exemplo, casos como as capitais de distrito. Por outro lado, apresentam uma importância relativa em termos de revelar diferentes situações, já que a utilização das plataformas implica poucos ou nenhuns recursos financeiros. Pelo contrário, ao nível dos recursos humanos são mais relevantes e neste sentido as bibliotecas dos tipos 2 e 3 podem ter maiores capacidades.

Aplicação destes critérios resultou num conjunto de 14 casos (cf. Tabela 13, ANEXO I), os quais em termos de tipologia das bibliotecas da RBNP apresentam a seguinte distribuição: BM1= 42.85%; BM2= 35.71%; BM3= 21.42%

Estes critérios permitiram, em primeiro lugar, aceder a profissionais cujas bibliotecas apresentavam uma diferente experiência em termos de duração e intensidade de utilização das plataformas da Web 2.0, e, em segundo, a diferentes perspetivas sobre o fenómeno em estudo, embora sob o pano de fundo de importantes tendências transversais a todos. Permitiu ainda, o que não era expetável, a emergência em um dos discursos de forte questionamento da utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas. Assim, parece poder afirmar-se que os critérios aplicados foram suficientes e adequados para produzir uma

amostra que permitiu analisar com profundidade o pensamento dos profissionais das bibliotecas públicas da RNB, mas também para representar a diversidade das suas conceções.

### **Guião da Entrevista**

O guião da entrevista (cf. Guião da Entrevista, ANEXO I) foi construído e organizado à volta de cinco grandes temas, a saber:

- 1- Conceito de Biblioteca 2.0 e a sua aplicabilidade às bibliotecas públicas;
- 2 – Utilização da Tecnologia, nomeadamente plataformas da Web 2.0: motivações, estratégia, objetivos, práticas de utilização, avaliação;
- 3- Serviços e plataformas: novos serviços, impactos sobre serviços já existentes;
- 4- Público e Comunidades: novos públicos, novas formas de participação, impactos da utilização das plataformas na relação com os públicos, as comunidades como públicos;
- 5- Organização: implementação da participação, problemas, requisitos, desafios enfrentados.

A seleção destes temas decorre dos objetivos que se pretendiam atingir e das questões de investigação com eles relacionadas (cf. Introdução, ponto 2) e tal como eles, estes estão contaminados por uma visão que dá privilégio à utilização das tecnologias associadas à Web 2.0. A probabilidade de que esta perspetiva fosse a predominante entre os profissionais era sugerida pela literatura (cf. cap. V) e foi sempre confirmada em todas as entrevistas. O interesse da seleção do primeiro tema foi, entre outros, o de exatamente obter dados sobre a perspetiva dos profissionais relativamente ao conceito de Biblioteca 2.0, que é muito mais do que tecnologia, donde emergiu quase exclusivamente a centralidade, mais até do que da tecnologia, da utilização das plataformas concretas da Web 2.0. É aliás, sintomático, o que será referido mais à frente sobre a exclusão de duas perguntas que apontavam exatamente para outro tipo de dimensões do conceito para além da tecnológica.

No âmbito desta lógica, o leitor pode aduzir, pelo menos, dois argumentos de questionação:

- a) Se o investigador não sabia á priori quais seriam as dimensões mais relevantes do conceito de Biblioteca 2.0 que iriam emergir do discurso dos profissionais, como pôde definir e organizar um guião da entrevista que apontava para o predomínio de uma dessas dimensões? Esta questão merece uma resposta dupla: por um lado, como já foi referido, a

literatura apontava para o predomínio da dimensão tecnologia; por outro lado, e sendo assim, pode dizer-se que esta opção representou um risco calculado. Como se verificou através da análise das entrevistas, este risco era, afinal, bem diminuto.

b) Se o guião se desenvolve fundamentalmente com base no predomínio desse aspeto do conceito, então ficaram, pelo menos, obscurecidas outras dimensões (cf. cap. II) igualmente relevantes e eventualmente até, pelo menos para alguns, mais inovadoras? Esta questão tem igualmente uma resposta dupla: em primeiro lugar, reconhecer que esta constitui uma fragilidade da opção tomada; e em segundo referir que ela foi compensada pela seleção de aspetos de impacto do uso da tecnologia com potencialidade de transformação de vários domínios essenciais de uma biblioteca, por exemplo, os serviços e os públicos; e que essa reflexão foi solicitada aos participantes em grande medida a partir da prática, o que se considerou facilitar a produção do seu discurso. Como se verificou através da análise das entrevistas (cf. cap. IX) esta estratégia revelou-se adequada na medida em que permitiu, efetivamente, ultrapassar o estrito domínio da utilização das plataformas e suscitou reflexões sobre aspetos essenciais de mudança. Por último, a existência de uma pergunta completamente aberta, no sentido em que não pressupunha nenhum domínio específico, destinava-se igualmente a permitir a emergência de aspetos não considerados pelo entrevistador. No entanto, foram raros os casos em que os participantes usaram esta possibilidade e em alguns deles para se referir a aspetos da realidade que se encontravam muito distantes dos temas da entrevista.

Nos temas 1 a 4, mas mais particularmente no segundo, terceiro e quarto, pretendeu-se auscultar as perspetivas dos profissionais em duas dimensões: uma dimensão mais concetual e outra mais direcionada à reflexão sobre a prática da biblioteca de que são responsáveis, embora com um predomínio desta última. Isto permitiu, por um lado, a emergência de reflexões sobre a atuação das bibliotecas públicas portuguesas em geral neste campo, e por outro, a diferenciação entre o “dever ser” e o “ser”, ou seja, uma reflexão crítica sobre a prática da biblioteca. Se esta diferenciação foi patente em alguns casos, em outros os participantes não conseguiram claramente distinguir os dois planos, tendo partido desde logo para as reflexões sobre a sua prática e contextos individuais. O tema 5 apontava apenas para uma reflexão sobre a prática local do ponto de vista organizativo, ou seja, as perspetivas dos participantes sobre os impactos da utilização das plataformas na gestão da organização e particularmente dos recursos disponíveis. Neste

âmbito um outro aspeto considerado relevante foi de auscultar a forma como os profissionais representavam a sua relação com a organização onde estão envolvidos na implementação deste tipo de participação.

Estes 5 temas constituíram os blocos temáticos da entrevista, compostos por um conjunto variável de questões (cf. Tabela 3) de acordo com as várias dimensões identificadas para um dos temas.

**Tabela 3 – Temas da entrevista e perguntas associadas**

Tema	Perguntas
<b>1. Conceito de Biblioteca 2.0</b>	1.1, 1.2, 1.3
<b>2. Utilização das tecnologias pelas bibliotecas públicas</b>	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13
<b>3. Serviços e plataformas da Web 2.0</b>	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9
<b>4. Público e Comunidades</b>	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7
<b>5. Organização</b>	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9

As perguntas foram elaboradas tendo em conta as diretrizes já referidas (Flick, 2009) e os blocos de questões organizados sobretudo numa lógica do geral para o particular. Assim, por exemplo, enquanto no bloco 2 se abordam as questões genéricas da adesão às plataformas, como objetivos a atingir e estratégias de participação, os blocos seguintes detalham os diversos aspetos dessa participação e os respetivos impactos. Para algumas das questões foram previstas sugestões de resposta apenas utilizadas quando, de todo em todo, se verificou uma dificuldade patente do participante em elaborar um discurso de resposta. Por outro lado, as perguntas que poderiam suscitar uma resposta mais breve e, portanto, menos produtiva, foram complementadas com questões que visavam suscitar uma reflexão mais desenvolvida. Por exemplo, a pergunta 3.7. “As formas de prestação dos serviços normalmente postas em prática pela Biblioteca alteraram-se com a utilização destas ferramentas?” que poderia conduzir a uma resposta apenas de sim ou não é completada pela pergunta 3.8.” Pode esclarecer em que sentido?”. Este tipo de questões foram apenas utilizadas quando o participante optou por uma resposta pouco esclarecedora.

### **Aplicação das entrevistas**

No que concerne à aplicação da entrevista, não foram realizadas entrevistas piloto, que servem, por um lado, para testar as perguntas elaboradas, a organização lógica dos temas e a extensão da entrevista, ao mesmo tempo que permitem ao entrevistador ganhar

autoconfiança. Tentou-se, porém, compensar essa fragilidade considerando a possibilidade sugerida na literatura de adaptar o guião da entrevista após as primeiras aplicações. Como referem Gorman e Clayton (2005, p.130), “after commencing your first round of interviews, it will be worth revising your questions in the light of your growing familiarity with the topic and the likely responses”.

Assim, efetivamente, o guião inicial da entrevista previa mais duas perguntas cujo objetivo era recolher a perceção dos participantes sobre a importância relativa das várias dimensões do modelo de Biblioteca 2.0. Verificou-se, após a administração de duas entrevistas, que não só os participantes tinham dificuldade em interpretar o sentido das perguntas, mesmo apoiados com a sugestão de três destas dimensões, como também as respostas dadas se afastavam claramente do objetivo pretendido. Assim, foi decidido retirar estas duas perguntas, pelo que também não serão objeto de tratamento.

Para efeitos de obter a concordância dos participantes selecionados foi feita uma primeira abordagem telefónica onde o entrevistador se apresentou, explicou brevemente os objetivos do contato e solicitou a disponibilidade para a realização da entrevista, bem como a marcação do momento da sua efetivação. Neste momento foi também solicitado ao profissional um endereço de correio eletrónico para o envio de um convite formal, no qual, de forma mais circunstanciada, se expuseram os objetivos da investigação e o que se esperava obter com a entrevista, tendo sido desde logo explicitada a garantia da confidencialidade das declarações e a sua utilização exclusiva para os fins da investigação e no qual se solicitava também a confirmação da data agendada. Foi dada uma particular atenção à eventual necessidade de a autorização ou a comunicação da entrevista necessitar de ser feita ao elemento que no município tinha a tutela da biblioteca, tendo sido perguntado explicitamente aos contactados se existia esta necessidade. Pretendeu-se, assim, evitar que os entrevistados pudessem vir a ser questionados sobre o ato que tinham praticado com desconhecimento da tutela.

As entrevistas foram realizadas no ambiente profissional do participante, ou seja, as bibliotecas dos quais são responsáveis, o que contribuiu que estes se sentissem em território seu e, portanto, mais à vontade para responder às questões. O entrevistador foi sempre recebido de forma cordial e em muitos casos os profissionais fizeram questão de o conduzir, antes ou depois da entrevista, a uma visita pela biblioteca. O entrevistador parece, assim, não ter sido considerado um elemento muito intrusivo e a entrevista um momento de

grande disrupção face às tarefas dos entrevistados. Cada entrevista iniciou-se sempre pelo agradecimento da disponibilidade do entrevistado, pelo esclarecimento sobre a organização da entrevista, o seu tempo médio de duração e o que se pretendia do entrevistado. No início da entrevista foram também reforçadas as condições de anonimato das declarações.

As entrevistas foram gravadas (o consentimento para esta gravação tinha já sido dado pelos participantes) com recurso a um gravador digital e decorreram genericamente sem interrupções significativas. Apenas num caso essas interrupções tiveram algum impacto, o mesmo em que o entrevistado demonstrou interesse em que a entrevista não decorresse no tempo para além de um certo limite, o que estava relacionado com a sua preocupação relativamente ao estado de saúde de um descendente.

Neste contexto cabe uma nota relativamente ao que, como já se referiu, a literatura designa como “Efeito do Entrevistador”. Por um lado, o facto de o entrevistador ter trabalhado vários anos em bibliotecas públicas e ter por isso conhecido profissionalmente alguns dos entrevistados, e por outro, de ter estado e continuar a estar ligado à docência neste domínio e a algum nível de intervenção cívica profissional (cf. currículo do investigador), revelou-se vantajoso em termos de acesso aos profissionais. No entanto, obrigou o investigador a muito maior cuidado no exercício do necessário distanciamento durante a entrevista. Por exemplo, para marcar esse distanciamento o entrevistador nunca utilizou, durante a entrevista, formas de tratamento mais pessoais (nunca foi usado o “tu”, por exemplo), as que usaria imediatamente num outro tipo de contacto com alguns dos participantes. Por outro lado, em alguns casos parece ter existido o receio da parte do entrevistado de não produzir um discurso suficientemente significativo para o entrevistador. Um dos participantes referiu, em troca de impressões posteriores ao fim da entrevista, que um outro profissional (cuja entrevista estava agendada para o dia seguinte a esta) estabeleceu comunicação dias antes com este preocupado com a necessidade se preparar para a entrevista. Como este episódio ocorreu numa fase inicial de aplicação das entrevistas, a partir daqui foi sempre reforçado na apresentação da entrevista que todas as opiniões expressas pelo entrevistado eram válidas e com interesse para as finalidades da investigação. Assim, pode considerar-se que o “Efeito do Entrevistador” parece ter desempenhado muito mais um papel de facilitador do que eventualmente de obstáculo.

Durante a entrevista, o investigador tirou várias notas, sobretudo sobre as condições em que a entrevista estava a decorrer, o que permitiu os relatos e as reflexões anteriores.

## **1.4 Tratamento dos dados**

A Web, e mais especificamente a Web 2.0, não tem sido objeto de uma abordagem metodológica que tenha em conta a especificidade dos novos fenómenos sócio- tecnológicos que nela se desenvolvem. Do ponto de vista das abordagens qualitativas, ela tem sido considerada apenas como um veículo possível para a aplicação de instrumentos de recolha de dados no âmbito de vários procedimentos metodológicos. Como reconhece Flick (2009, p.278), “transferring qualitative research to the realm of the Internet is a challenge for many approaches. How do you adapt the methods and approaches? How do you adapt concepts of participation, sampling, and analysis of the field?”. O que se deve questionar é exatamente esta tentativa de transferência que não considera as especificidades do fenómeno em causa.

Também do ponto de vista das abordagens quantitativas se tem assistido a uma transferência de instrumentos de recolha de dados como os questionários a fim, sobretudo, de analisar as práticas de utilização.

Neste contexto, a investigação utilizou técnicas de tratamento dos dados que derivam das duas tradições metodológicas, conforme se tratassem de quantidades ou de qualidades. Os dados foram igualmente tratados numa perspetiva comparativa entre a participação das várias bibliotecas e entre as várias perspetivas que emergiram do discurso dos profissionais. No entanto, quanto ao primeiro aspeto não se pretendeu organizar qualquer ranking que classificasse a performance das bibliotecas. Portanto, a comparação não visou responder à questão de quais são as melhores e as piores bibliotecas em cada plataformas, mas apenas detetar diferentes tendências de participação.

### **1.4.1 Dados quantitativos**

O tratamento dos dados quantitativos foi feito essencialmente através da utilização de medidas básicas de estatística descritiva, nomeadamente o cálculo das frequências absolutas e relativas de cada elemento analisado, o cálculo da média aritmética, desvio-padrão e coeficiente de variação para as séries de dados constituídas pelas frequências absolutas ou relativas do conjunto de casos analisados em cada plataforma. Uma frequência absoluta de uma variável conta o número de vezes que um determinado evento assume um valor, por exemplo, o número de *posts* produzidos durante um ano num blogue. A



frequência relativa é basicamente uma proporção e nesse sentido, como esclarece Huot (2002, p.77), “a proporção é um quociente; é utilizada quando é preciso comparar”, por exemplo, o número de *posts* que não é classificado num blogue em relação ao número total de *posts* produzidos, permitindo concluir sobre a sistematicidade ou não da prática de classificar os *posts*. Em alguns casos foram também calculadas taxas, sendo esta o quociente de duas quantidades sobre uma base de 100, 1.000, etc. (Huot, 2002, pp. 80-86), por exemplo, o número de meses de inatividade do blogue sobre o número de meses do seu ciclo de vida x 100 permitiu chegar a uma taxa de inatividade de um conjunto de blogues (cf. ponto 8.1).

No entanto, e considerando que o que se pretendia era não só analisar cada caso ao longo do tempo (nos vários intervalos de tempo que foram definidos), mas também analisar a soma dos casos na sua globalidade auscultando tendências, foi utilizada a medida de tendência central designada por média aritmética, visto que ela permite obter o ponto de equilíbrio de uma série. Mas, o valor absoluto de uma média necessita de ser compreendido em termos da sua capacidade para representar uma tendência central, ou, como afirma Pickard (2008, p.259), se “in order to provide a clear picture of the data it is necessary to give some central point”, é também importante “to be able to say how the rest of the data appears around that central point”. Desta forma, é corrente que os estudos que utilizam medidas de tendência central usem também medidas de dispersão exatamente para avaliar o significado da média.

Neste sentido, foram usadas dois tipos de medidas de dispersão: o desvio-padrão, e o coeficiente de variação. A primeira, dado que tem em conta todos os valores da série e a média da série permite obter o distanciamento médio dos valores da série face à média. A sua interpretação deve ter em conta que quanto mais pequeno for o desvio-padrão mais agrupados estão os dados em torno da média e vice-versa. Não obstante, se através do desvio-padrão é possível concluir se, em média, os dados da série se afastam muito ou pouco dessa média, portanto se o valor médio é significativo como tradução da realidade, fica por esclarecer a intensidade dessa variação. Sendo assim, calculou-se também o coeficiente de variação que permite exatamente aferir o grau de homogeneidade dos dados de uma série, ou seja, se os dados são semelhantes e se se agrupam em torno da média (Huot, 2002).

Em alguns casos foi usada uma medida de estatística inferencial quando se considerou relevante a possibilidade de testar a existência de uma relação entre duas variáveis. A medida utilizada foi o coeficiente de correlação linear designado por  $r$  de Pearson, já que ele permite avaliar a intensidade da relação entre duas medidas, sem significar causalidade (Huot, 2002, pp. 289-302). Por exemplo, foi julgado pertinente testar se existiria alguma correlação e qual o seu sentido entre o número de gostos atribuídos a uma publicação no Facebook, que constitui a principal forma de reação do público, e outras formas quantitativamente menos expressivas dessa reação, como as partilhas ou os comentários. Realce-se que o que se pretendeu aqui, tomando como base o exemplo dado, não foi chegar a uma conclusão do tipo se uma publicação for objeto de  $x$  gostos, logo terá  $x$  partilhas nem testar uma hipótese construída anteriormente, mas sim entender se tendencialmente existe uma relação positiva ou negativa entre as duas realidades.

O cálculo matemático da correlação foi realizado em todos os casos em que o volume de dados ou a sua diversidade apresentavam alguma complexidade. Em outros casos, com um menor volume de dados e uma menor diversidade de casos, a mera comparação dos dados das duas variáveis permitiu retirar conclusões sobre a sua eventual relação ou não.

Em alguns casos, nos quais ou porque a série temporal tinha alguma extensão no tempo, ou porque importava compreender a repetição do fenómeno num determinado conjunto de dados, foi calculada a reta de tendência da evolução / distribuição. Tal aconteceu na evolução do número de blogues ao longo do tempo e na distribuição da frequência das etiquetas em cada blogue (cf. ponto 8.1).

Assim, este tipo de tratamento dos dados quantitativos foi aplicado em cada plataforma ao conjunto de dados recolhidos em cada caso. As medidas efetivamente usadas sobre os dados de cada plataforma e a sua forma de cálculo estão registadas nas tabelas elaboradas para cada um dos casos (cf. Tabelas 14 a 22, ANEXO I). O registo dos dados foi, sobretudo, realizado através de tabelas em Ms-Word e Ms-Excell.

Na análise de conteúdo dos *posts* nos blogues (cf. Tabela 14, ANEXO I) verificou-se que alguns dos conteúdos constituam uma transcrição literal de vários tipos de fontes de informação, nomeadamente presentes em sítios Web, e que em alguns *posts* o conteúdo era constituído por versões digitais de documentos (programas ou folhetos de atividades, por exemplo) (cf. ponto 8.1.). Estas duas situações foram excluídas da análise já que o que se pretendia era efetivamente analisar os textos produzidos pelas bibliotecas na medida em

que estes permitem melhor compreender os objetivos e as formas de utilização destas plataformas (o número de *posts* efetivamente analisados está referido no ponto 8.1.)

## **1.4.2 Dados qualitativos**

### **1.4.2.1 Participação das bibliotecas nas plataformas**

A resposta a determinadas questões implicou a análise de dados textuais presentes nas plataformas. Tal aconteceu genericamente em dois domínios: a análise dos perfis e a das publicações realizadas pelas bibliotecas em cada caso. Considerando a diversidade de conteúdos textuais e a sua diferente natureza, considerou-se que a abordagem Análise de Conteúdo Qualitativa era aquela que apresentava maiores potencialidades, já que não estabelece à partida nenhum conjunto de técnicas rígidas de análise e permite uma análise de tipo indutivo a partir dos dados.

No entanto, ao contrário do que formalmente estabelece esta perspetiva, ou seja, as categorias de análise derivam frequentemente de modelos teóricos e são depois confrontadas com os textos (Flick, 2009, p. 323-327), a abordagem desta investigação foi a contrária: partiu-se de uma análise dos textos selecionados, que se iniciou pela leitura e releitura atenta do seu conteúdo, a partir da qual foram identificadas um conjunto de categorias temáticas que serviram de base à interpretação. O que se pretendeu com esta abordagem foi não apenas permitir a flexibilidade necessária para analisar textos de tipo diverso e, em alguns casos até, pré-formatados em termos de extensão por exemplo; mas também ultrapassar uma das principais limitações desta abordagem. Efetivamente, e de acordo com Flick (2009, p.328), “categorization of text based on theories may obscure the view of the content rather than facilitate analysing the text in its depth and underlying meanings”.

Os aspetos da realidade que em cada plataforma foram analisados de acordo com esta abordagem estão identificados nas tabelas 14 a 22 (ANEXO I).

É importante referir que o espírito desta abordagem foi aplicado a casos onde não existe exatamente um texto no sentido de uma construção da realidade, mas nos quais existem conteúdos que interessava analisar. Por exemplo, o conteúdo dos endereços das contas permitiu verificar se as bibliotecas os personalizavam, o que contribuiu para uma melhor identificação do público; da mesma forma os conteúdos dos campos que nos perfis

permitem identificação da localização geográfica da biblioteca são importantes contributos para o esclarecimento dos internautas.

No caso dos Web OPAC's, os dados recolhidos foram tratados, como já se referiu, sobretudo quantitativamente. Nos casos dos atributos Pesquisa Simples, Pesquisa Avançada e Pesquisa Facetada, para além da quantificação, foi aprofundada a compreensão das opções das bibliotecas através de um processo indutivo que partiu da análise sistemática da presença dessas opções e da terminologia empregue, do qual resultaram um conjunto de categorias de análise, cuja validade foi em seguida testada pela sua sistemática aplicação a todo o universo, não tendo sido registados casos que não se enquadrassem nas categorias definidas.

#### **1.4.2 Entrevistas**

A análise qualitativa dos dados baseia-se num conjunto de princípios que a distingue de todas as outras abordagens, a saber:

- A análise e as conclusões devem ser claramente baseadas nos dados. Como refere Denscombe (2007, p. 287), “there is a commitment to ‘grounding’ all analyses and conclusions directly in the evidence that has been collected”;
- A explicação dos dados deve emergir de uma sua leitura cuidadosa e meticulosa, mas isto não significa que se considere que os dados falam por si próprios. Ao contrário, “qualitative data analyses involves a process of interpretation in which the researcher produces meaning out of the ‘raw’ data” (Denscombe, 2007, p. 287);
- O investigador deve evitar preconceções na análise dos dados, embora reconhecendo a impossibilidade da tábua rasa;
- A análise dos dados deve envolver um processo iterativo, ou seja, “the development of theory, hypotheses, concepts or generalizations should be based on a process that constantly moves back and forth comparing the empirical data with the codes, categories and concepts that are being used” (Denscombe, 2007, p. 288)

Um aspeto unifica estes princípios e é o facto de se basearem numa lógica indutiva, ou seja, o ponto de partida são sempre os dados obtidos durante o processo de investigação, os quais são metodologicamente submetidos a sucessivos processos de

abstração, comparação e interpretação, o que é criticado por alguns como um excessivo afastamento desses mesmos dados (Saldaña, 2013).

Neste processo, a codificação dos dados assume um papel central. Assim, como afirmam Gorman e Clayton (2005, p.211), “the coding process is the key to meaningful data analysis”.

Um código é “a word or short phrase that symbolic assigns a summative, salient, essence-capturing, and/or evocative attribute for a portion of language-based or visual data” (Saldaña, 2013, p. 3). Assim, codificar é fundamentalmente um ato interpretativo.

Um dos objetivos primeiros de codificar é encontrar padrões, regularidades, mas como assinala Saldaña (2013, p.6) “idiosyncrasy is a pattern and there can be patterned variation in data”. Assim, ao codificar o investigador começa por identificar as partes dos dados que são objeto de codificação, o que pode ir desde uma palavra ou frase até um conjunto de frases no caso dos dados textuais. Nem sempre, no entanto, as porções de dados podem ser claramente diferenciados, ao contrário, “they are within a “fuzzy” boundaries at best” (Saldaña, 2013, p. 6), o que pode apontar para codificar os dados simultaneamente.

Em síntese, decorrendo dos princípios gerais da análise qualitativa, codificar é analisar, é uma heurística e um ato cíclico (Saldaña, 2013).

No entanto, a análise qualitativa é um processo que excede a estrita noção de código. Em síntese, pode afirmar-se que ele se compõe das seguintes fases: codificar os dados, categorizar os códigos, identificar os temas e as relações entre os códigos e as categorias, desenvolver conceitos e atingir algumas afirmações gerais. (Denscombe, 2007; Flick, 2009; Saldaña, 2013). Este processo deve iniciar-se por uma cuidadosa leitura dos dados e pela anotação das primeiras observações que resultam dessa leitura.

Se codificar é organizar dados numa ordem sistemática é também, em seguida, integrá-los num sistema ou classificação, categorizar. Assim, “coding is thus a method that enables you to organize and group similarly coded data into categories or “families” because they share the same characteristic – the begging of a pattern” (Saldaña, 2013, p. 9). Portanto, é através da análise dos códigos e da sua classificação que se passa à fase seguinte, a da categorização. As categorias são então analisadas nas suas relações, das quais emergem os temas ou conceitos, que representam construções mais gerais e abstratas. O processo terminará pela construção da teoria, embora, como já se referiu, “the development

of an original theory is not always a necessary outcome for qualitative inquiry” (Saldaña, 2013, p. 13).

Sendo codificar um ato essencialmente interpretativo e, portanto, muito dependente de cada investigador, a literatura tem vindo a levantar algumas questões que devem ser tidas em linha de conta neste processo. De entre as várias sugestões, uma foi particularmente tida em conta nesta investigação, a de codificar progressivamente dados contrastantes, por exemplo, no caso de um estudo com múltiplos participantes pode ser vantajoso codificar primeiro um conjunto de dados (entrevista) e a seguir outro que seja o seu contrário (Saldaña, 2013). Mas, “it is only from experience that you will discover which approach works best for you, your particular study, and your particular research goals” (Saldaña, 2013, p. 24).

A utilização desta abordagem, sobretudo no seu aspeto central de codificação, não é isenta de críticas, tendo a literatura (Saldaña, 2013, pp. 38-40) sistematizado as seguintes, a saber:

- a) Codificar é reducionista no sentido em que opera uma seleção sobre esses dados;
- b) A codificação tenta ser objetiva. No entanto, os investigadores qualitativos “do not claim to be objective because the notion is a false good” (Saldaña, 2013, p. 39)
- c) Os códigos distanciam o investigador dos dados;
- d) Codificar nada mais é do que contar. Segundo Saldaña (2013, p.39) esta crítica corresponde a uma abordagem quantitativa ao tratamento dos dados. Ao contrário, nos estudos qualitativos “the analytic approaches for most of these coding methods do not ask you to count; they ask you to ponder, to scrutinize, to interrogate, to experiment, to feel, to empathize, to sympathize, to speculate, to assess, to hypothesize, to pattern, to assert, to conceptualize, to abstract, and- if you are really good – to theorize”.

Durante o processo de codificação, a literatura realça a importância de escrever *memos* como forma de ir registando aspetos interpretativos que vão emergindo da análise. Como refere Saldaña (2013, p.42), realçando a sua importância, “virtually every qualitative research methodologist agrees: whenever anything related to and significant about coding or analysis of the data comes to mind, stop whatever you are doing and write a memo about it immediately. The goal is not summarize the data but to reflect and expound on them”. Nesta investigação e durante o processo de análise das entrevistas foram construídos vários *memos*, como se ilustra pelo seguinte exemplo:

## **Exemplo de um *memo* produzido durante o processo de codificação dos dados na investigação:**

**Título: Serviços Web VS. Serviços presenciais** (criado em 16/07/2013, 08:53)

*Os serviços na Web são vistos como:*

- *diferentes dos serviços presenciais. Esta diferença pode conduzir a considerar estes serviços de uma natureza não biblioteconómica*
- *complementares, no sentido que devem conduzir à utilização dos serviços presenciais. Isto está ligado com uma das principais motivações para a utilização das plataformas: divulgação de atividades.*
- *secundários no portefólio de serviços da biblioteca*

*Os serviços na Web podem ter vários impactos na prestação dos serviços tradicionais:*

- *Celeridade na resposta*

*O paradigma de utilização das plataformas em termos de prestação de serviços é uma transposição dos serviços tradicionais.*

*MAS também da visão tradicional que as bibliotecas (os profissionais) têm sobre si próprias.*

**EXPLORAR ESTA IDEIA:**

*As bibliotecas (os profissionais) têm um discurso tradicionalista sobre si próprias, missões e papel. Transportam isto para o ambiente da Web 2.0. Isto explica o pouco impacto que é sentido pelos profissionais.*

Fonte: Atlas.ti, v7

A proliferação de códigos que a literatura neste domínio tem produzido, em muitos casos, com terminologia diferente conduz a uma verdadeira floresta de opções que seria fastidioso e desapropriado enumerar. Por exemplo, Saldaña (2013, pp.58-29), no seu recente manual sobre codificação elenca 31 métodos de codificação diferentes dividindo-os em dois ciclos. Desta forma, far-se-á aqui referência apenas aos métodos de codificação utilizados nesta investigação.

Inicialmente foi utilizada uma abordagem designada por codificação descritiva (*descriptive coding*) que se traduz na atribuição de designações (palavras ou frases curtas) às passagens selecionadas do texto a fim de sintetizar a realidade, o que possibilitou a geração de um inventário de tópicos para futura categorização (Saldaña, 2013, p. 262).

Se comparadas as conceções de codificação descritiva e inicial (*Initial Coding*) não fica clara uma substantiva diferença, a não ser no facto de se prever desde logo a comparação que procura similitudes ou diferenças (Saldaña, 2013, p. 265). No entanto, já que por um lado esta abordagem à codificação pode incorporar *In Vivo Coding* (códigos que se baseiam na própria formulação do participante) e, por outro, que a procura de similitudes e diferenças é predominantemente uma questão de análise posterior à codificação, não fica claro como nesta fase inicial de codificação é já possível, ou sequer aconselhável, comparar. Além de que a comparação é uma estratégia que deve estar sempre presente em todo o processo e, portanto, não é discriminadora de nenhum tipo de código.

Após a análise experimental de uma entrevista e tendo também em conta a estrutura do guião, surgiu o interesse de verificar até que ponto adicionar uma ou mais etiquetas de ponto de vista ao código principal poderia contribuir para, por um lado, ajudar à construção de categorias e, por outro, ganhar especificidade de representação. Assim, testou-se esta possibilidade na entrevista já analisada e verificou-se a sua adequabilidade. Desta forma, utilizou-se a abordagem que a literatura designa por *Subcoding* (Saldaña, 2012, p. 267).

Em alguns casos, certas passagens da entrevista receberam mais do que um código (*simultaneous coding*) quando o discurso do participante incluía uma grande multiplicidade de aspetos na resposta e seria imprudente selecionar apenas palavras soltas para codificar, sob pena de perder o contexto e dificultar bastante a posterior análise.

A geração de categorias e o seu tratamento após esta fase inicial de codificação pode ser realizada de acordo com várias abordagens. Dentro da Teoria do Campo (*grounded theory*) existem duas abordagens possíveis a esta questão. Em primeiro lugar, um método de codificação designado por *Axial Coding*, no qual o investigador “describes a category’s properties (i.e., characteristics or attributes) and dimensions (the location of a property along a continuum or range) and explores how the categories and subcategories relate to each other. Properties and dimensions refer to such components as the context, conditions, interactions, and consequences of a process” (Saldaña, 2013, p. 261)

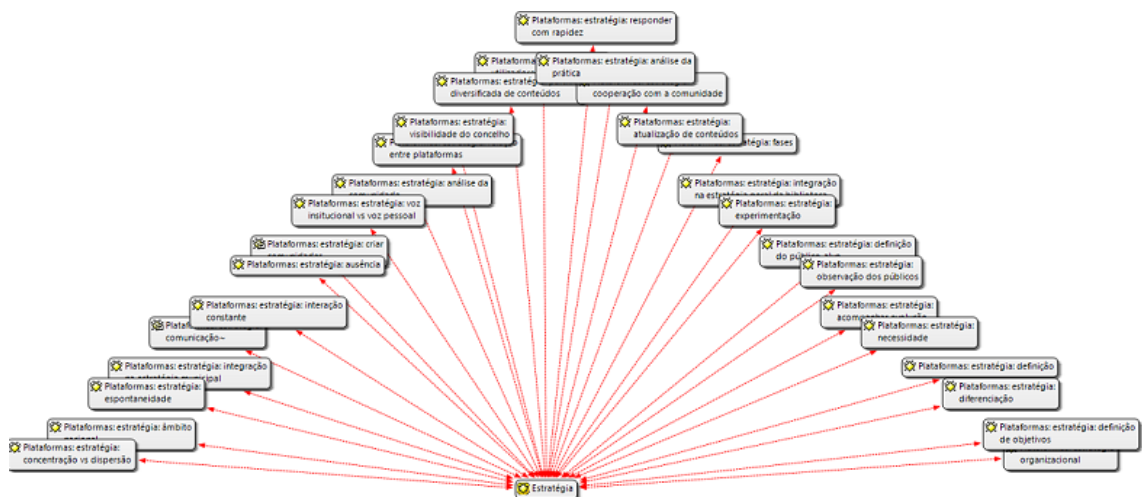
Este tipo de códigos tem sido recentemente, no entanto, objeto de várias críticas, até mesmo por um dos “pais” desta teoria. Efetivamente, Glaser tem vindo a criticar o *axial coding* e propõe a organização de famílias de códigos, através do agrupamento dos códigos iniciais, sugerindo um conjunto de tipos de famílias. As famílias têm potencialidade para se tornar num instrumento heurístico, mas alguma literatura critica a pré-definição de uma tipologia de famílias prevista por este autor (Flick, 2009, pp. 313-314). Por outro lado, Charmaz vê este tipo de códigos como um “cumbersome step that may stifle analytic progress achieved from previous initial coding toward theoretical coding (Saldaña, 2013, p. 223).

Assim, nesta investigação foi sobretudo utilizada a abordagem da construção de famílias de códigos, sem qualquer categorização pré-definida quanto à tipologia de famílias (cf. Figura 2 como exemplo da definição de uma família). Assim, as famílias foram criadas a partir da análise dos códigos e de acordo com a sua representatividade no universo. Os sub-códigos revelaram aqui alguma potencialidade no sentido em que contribuíram para a



definição e compreensão das várias dimensões dentro de cada família. Esta abordagem foi facilitada pela possibilidade de construção de famílias na aplicação de CAQDAS utilizada (Atlas.ti 7.0).

**Fig. 2 - Exemplo da definição de uma família de códigos: Estratégia**



Fonte: Atlas.ti, v7

Não se pretendeu utilizar o nível de codificação seguinte, o da codificação teórica, porque não emergiu dos dados uma categoria única que pudesse ser o centro aglutinador de todas as outras e teve-se em conta o conselho de Glaser neste âmbito que refere que o “development of a Theoretical Code is not always necessary for every grounded theory study, and it is better to have none at all rather than a false or misapplied one” (Saldaña, 2013, p. 224)

Desta forma a geração de uma teoria, pelo menos na sua forma tentada, pode ser obtida por outros processos. Aliás, como refere Saldaña (2013, p.250), “many theories are provisional; thus language should be included that supports the tentative nature of our proposals”.

Ao tentar definir uma teoria deve ter-se em conta as suas características básicas, a saber:

- a) Uma teoria prediz e controla a ação através de uma lógica de suposição;
- b) Uma teoria explica como e porquê porque acontece uma determinada coisa definindo as suas causas;

- c) Uma teoria proporciona diretrizes para a melhoria da vida social. (Saldaña, 2013, p. 249).

Para atingir esta “condensed lesson of wisdom we formulate from our experiences that we pass along to other generations” (Saldaña, 2013, p. 250), este autor propõem uma abordagem na qual as categorias são relacionadas entre si por sucessivos “jogos” de relações hierárquicas, de associação, etc. (2013, p.250-252). Considerando a flexibilidade desta proposta, considerou-se ser a melhor abordagem no contexto da investigação.

A análise descrita anteriormente foi apoiada na utilização de uma aplicação do tipo CAQDAS (Computer-assisted qualitative data analysis software) tendo em conta as vantagens na manipulação e tratamento dos dados. O produto utilizado foi o Atlas.ti, versão 7.0, por ser um dos líderes neste campo. De entre as suas principais vantagens destaque-se a possibilidade de utilizar diversos tipos de conteúdos, desde textuais a visuais, os baixos requisitos de formatação para a inclusão dos conteúdos na aplicação, a flexibilidade da codificação, a eficácia da pesquisa sobre texto e sobre os códigos, bem como a visualização dos resultados e, por último, a constituição e gestão de famílias de códigos. O aspeto importante menos conseguido diz respeito à construção de perguntas complexas sobre os códigos atribuídos: não só a interface para construir essas perguntas e assaz complexa, como a apresentação dos resultados não é de fácil leitura.

## **1.5 Ética da investigação**

Se qualquer tipo de investigação deve operar com base no respeito de princípios éticos básicos na relação com os sujeitos investigados, a investigação qualitativa torna ainda mais relevante esta preocupação.

Gorman e Clayton (2005, p.43) sintetizam bem as razões que justificam esta especial atenção dos investigadores quando escrevem:

- “The researcher typically investigates his or her subjects in some depth, frequently being given access to highly personal information;
- Many of the approaches used in qualitative research elicit information that could potentially compromise either the person or the organization, which could be open to misuse;

- The personal relationship that successful qualitative researchers build up with their subjects rely on mutual trust and respect, sometimes even friendship”.

Desta forma, no campo das abordagens qualitativas, têm vindo a ser definidos um conjunto de princípios éticos que devem nortear o comportamento do investigador. Assim, em primeiro lugar, estão os princípios do consentimento informado e da participação voluntária. De acordo com a síntese elaborada por Flick (2009, p.41), os critérios para aplicação do princípio do consentimento informado devem passar por assegurar que este deve ser dado por alguém competente para o dar; a pessoa que dá o consentimento deve ser adequadamente informada e o consentimento deve ser dado de forma voluntária.

Em segundo lugar, assume particular relevância a garantia da confidencialidade e do anonimato. Como esclarecem Gorman e Clayton (2005, p. 44) “in most qualitative research confidentiality (concealment of individual identity) is the issue, not anonymity (subjects remaining nameless)”. Isto pode ser conseguido através da atribuição pseudónimos e pela garantia de que o local não é identificável.

Por último, o investigador deve ser claro quanto aos propósitos da sua investigação e garantir que os dados vão ser tratados no respeito pelo discurso dos participantes, porque como afirma Denscombe (2007, p. 144) “there is a general expectation that researchers should operate in an honest and open manner with respect to their investigation”.

A investigação em causa aplicou estes princípios como se demonstra pela descrição dos procedimentos relativos à aplicação das entrevistas (cf. ponto 1.3.4). No que concerne à garantia da confidencialidade, a análise dos dados nunca revelou a origem das partes do discurso transcritas nem identificou de qualquer forma os participantes. Assim, mesmo que se tenha identificado em anexo a lista das bibliotecas cujos profissionais foram entrevistados, não é possível associar qualquer tipo de discurso a cada uma dessas bibliotecas, até porque foram excluídas das citações todos os pormenores que permitiriam uma eventual identificação da biblioteca, como, por exemplo, a sua designação.

Por último, a necessidade de honrar esta garantia de confidencialidade dada e reforçada pelo investigador aos entrevistados que justifica, em primeiro lugar, que a transcrição das entrevistas não faça parte dos anexos deste trabalho. Por outro lado, a inclusão da transcrição completa das entrevistas não acrescentaria qualquer mais-valia, visto que as afirmações essenciais dos participantes foram transcritas na análise dos dados que daí resultaram (cap. IX).

## 1.6 Avaliação da qualidade

Ao contrário da investigação quantitativa, cujos critérios de avaliação da qualidade estão relativamente estandardizados, a natureza da investigação qualitativa, nomeadamente a construção social da realidade e a participação, de certa forma, do investigador nessa construção, conduziu à emergência de critérios específicos para a avaliação, que constituem em parte adaptações dos tradicionais parâmetros aplicáveis aos resultados da investigação quantitativa.

Assim, a literatura admite genericamente os seguintes critérios para avaliação de uma investigação que utilize uma abordagem qualitativa (Gorman e Clayton, 2005; Denscombe, 2007; Pickard, 2008; Flick, 2009):

a) **Validade ou credibilidade.** A validade refere-se à constatação se um determinado processo avalia aquilo que pretende avaliar. Assim, como afirma Flick (2009, p.387) “the question of validity can be summarized as a question of whether the researchers see what they think they see”, ou, dito de outra forma, são os resultados credíveis?

A credibilidade de uma investigação qualitativa pode ser assegurada com recurso a várias estratégias possíveis, nomeadamente através da explicitação e documentação de todos os passos da investigação, do uso da triangulação e da admissão de explicações alternativas sobre o fenómeno estudado, o que pode implicar a inclusão propositada de dados contraditórios em relação à interpretação elaborada.

Considerando, por outro lado, a intervenção do investigador no processo de construção do conhecimento, a autoreflexão sobre as suas conceções ou pontos de vista é igualmente considerada uma forma de demonstrar a credibilidade da investigação, tendo em conta que estes devem ser controlados por forma a evitar uma distorção ou interpretação enviesada dos dados (Gorman e Clayton, 2005; Pickard, 2008). Assim, como refere Pickard (2008, p.21), “the goal is to ensure that the results, accepted as the subjective knowledge of the researcher, can be traced back to the raw data of the research”

b) **Confiabilidade,** o que significa, em princípio, que os mesmos procedimentos devem produzir resultados consistentes. No que à investigação qualitativa concerne esta noção de confiança, que nas abordagens quantitativas é demonstrada pelo teste, torna-se difícil aplicar porque o investigador é um instrumento da recolha de dados e porque é

virtualmente impossível repetir um contexto social. Assim, uma investigação qualitativa deve assegurar a confiança através de “an explicit account of the methods, analysis and decision making and the provision of a fully reflexive account of procedures and methods, showing the readers in as much detail as possible the lines of inquiry that led to particular conclusions” (Denscombe, 2007, p. 298). Portanto, é sobretudo através de uma cuidada e desenvolvida explicitação das várias fases do processo de investigação que o investigador demonstra uma adequada aplicação dos métodos e procedimentos utilizados e assegura a confiança do público nos resultados e interpretações que apresenta.

c) **Transferibilidade dos resultados** (em oposição à generalização), considerando que em condições semelhantes os resultados serão semelhantes. O investigador deve providenciar um imagem rica do caso e evidências de que os casos para que quer transferir os resultados são semelhantes.

Nesta investigação, em primeiro lugar, o uso da triangulação assegurou, por um lado, uma maior validade, já que foram utilizados diferentes tipos de dados de diversas fontes. Por outro, a mesma triangulação permitiu, senão a generalização dos resultados ao universo das bibliotecas públicas, pelo menos uma maior probabilidade da sua transferência, já que foram selecionados para a análise das práticas das bibliotecas todos os casos descobertos e que a amostra usada na abordagem qualitativa foi extraída deste conjunto e contém uma suficiente diversidade de situações. Aliás, quanto ao primeiro domínio pode mesmo afirmar-se a possibilidade de uma completa generalização de acordo com o critério da validade externa (Pickard, 2008). Neste contexto, há que ter em linha de conta a realidade da RNBP no sentido de que as bibliotecas que fazem parte desta rede partilham, pelo menos, um conjunto de características estruturais comuns. Julga-se, assim, estar garantida uma alta probabilidade de que os resultados possam traduzir a realidade das bibliotecas públicas, assumindo, no entanto, que possam existir, sobretudo no que respeita ao universo das conceções, dimensões que não foi possível capturar através dos discursos profissionais selecionados.

Por outro lado, considera-se que a apresentação dos dados e do processo desta investigação, bem como as reflexões que sobre eles são feitas e a explicitação do racional da tomada de decisões, são suficientemente detalhadas de forma a assegurar que a abordagem metodológica foi adequada tendo em conta os objetivos da investigação, que os dados

foram recolhidos e tratados de forma rigorosa e exhaustiva e que as conclusões estão claramente baseadas nesses dados.

**1ª PARTE - A BIBLIOTECA 2.0 E AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

## II. A BIBLIOTECA 2.0

O conceito de Biblioteca 2.0, enquadramento concetual básico desta investigação, nasceu, como tantos outros, no contexto do impacto da Web 2.0 sobre as mais diversas áreas do funcionamento social. Independentemente das críticas que lhe possam ser feitas, as ideias que lhe estão associadas têm vindo a ser discutidas, mais pelos profissionais do que pela Academia, e a influenciar o trabalho das bibliotecas desde 2005. Estas ideias têm tido um muito maior impacto no que concerne às tecnologias da Web e aos eventuais serviços em linha que as bibliotecas possam prestar, do que propriamente sobre o conjunto de serviços sejam eles físicos ou virtuais. No entanto, a Biblioteca 2.0 aponta para uma visão holística da biblioteca e pode ser perspectivada como uma forma de pensar e de agir que privilegia o papel dos utilizadores enquanto agente ativos da constante transformação que as bibliotecas precisam de implementar para enfrentar um mundo em permanente mudança.

Este capítulo aborda então o conceito de Biblioteca 2.0, quer do ponto de vista histórico, nomeadamente através do pensamento dos seus autores, quer as diversas perspetivas que a literatura tem vindo a produzir desde 2005 sobre esta temática. Reconhecendo embora que alguma literatura aborda o aspeto da utilização das tecnologias e plataformas da Web 2.0 que se incluem no âmbito deste conceito, mas não o nomeia, privilegiaram-se apenas aqueles conteúdos que claramente o identificam.

### 2.1 História breve do nascimento de uma ideia

O conceito de Biblioteca 2.0 nasce no contexto de uma cada vez maior popularidade da Web 2.0, a partir da qual várias áreas de atividade ensaiam uma adaptação da sua realidade a esta nova tendência. É desta forma que nascem conceitos como Negócio 2.0, Medicina 2.0. Ciência 2.0 ou Lei 2.0 (cf. cap. III).

Assim, não é de estranhar que também no caso das bibliotecas tenha surgido, logo em 2005, o conceito de Biblioteca 2.0. A paternidade deste conceito pode ser atribuída a Michael Casey (s.d.), atualmente diretor dos serviços de tecnologia da informação na Gwinnett County Public Library na zona metropolitana de Atlanta (E.U.A), o qual, através do seu blogue (Library Crunch, hoje já inexistente) publica nesse ano um conjunto de *posts* sobre esta temática. No entanto, é sobretudo nos dois anos seguintes que o mesmo autor,



agora com Laura Savastinuk, desenvolve este conceito, em primeiro lugar através de um artigo publicado no *Library Journal* e intitulado “Library 2.0: service for the next-generation library” e em 2007 na monografia com o título “Library 2.0: a guide to participatory library service.” Nesta monografia, os autores desenvolvem as principais ideias expostas no artigo do ano anterior e ensaiam a construção mais desenvolvida do que designam por um novo modelo para os serviços das bibliotecas.

A ideia de uma Biblioteca 2.0 ganha imediatamente popularidade, em primeiro lugar na blogosfera, com bloguistas como Michael Stephens no blogue “Tame the Web”, Jenny Levine com o blogue “The shifted librarian”, Michael Habib com “Nudging Serendipity”, Meredith Farkas com “Information want to be free”, Elyssa Kroski com “iLibrarian”, Sarah Houghton-Jan com “Librarian in black”, bem como no blogue da ALA (American Library Association) intitulado “ALA Tech Source”, onde logo em 2005 Michael Stephens conduz uma entrevista com Casey intitulada “Where do we begin? A Library 2.0 conversation with Michael Casey”. Alguns destes bloguistas serão responsáveis pela publicação das primeiras monografias que começam a desenvolver o tema, particularmente do ponto de vista da utilização das tecnologias e das suas implicações e oportunidades para as bibliotecas, tais como Meredith Farkas com o título “Social software in libraries” em 2007 ou Elyssa Kroski com “Web 2.0 for librarians and information professionals” ou ainda Phil Bradley com “How to use the Web 2.0 in your library”, cuja primeira edição é de 2007. Desde cedo também a ideia começa a ser discutida em fóruns internacionais, como é exemplo a discussão levada a cabo por Michael Stephens na Conferência Internet Librarian 2005.

De igual forma, o tema da Biblioteca 2.0 começa a ser tratado em publicações mais classicamente ligadas ao contexto da produção científica ou no âmbito da academia. Entre as produções mais citadas nestes contextos contam-se o artigo de Jack Maness publicado em 2006 na revista *Webology* com o título “Library 2.0: Web 2.0 and its implications for libraries” e a tese de mestrado, também de 2006, de Michael Habib intitulada “Toward Academic Library 2.0: development and application of a Library 2.0 methodology”.

Desta forma, a ideia da Biblioteca 2.0 nascida no contexto da blogosfera é rapidamente apropriada pela comunidade profissional em vários contextos, mas predominantemente nesse ambiente original.

## **2.2 O conceito segundo os seus autores**

### **2.2.1 A necessidade de um novo modelo**

A Biblioteca 2.0, no dizer dos autores deste conceito, traduz essencialmente a ideia de um novo modelo de serviço para as bibliotecas. Esta ideia é claramente assumida quando escrevem que a Biblioteca 2.0 “it is a model for library service” (Casey e Savastinuk, 2006) ou quando a classificam um “service model” específico (Casey e Savastinuk, 2007, p. 32).

Assumindo a existência deste novo modelo, importa compreender, em primeiro lugar que argumentação justifica a sua necessidade, ou, dito de outro modo, porque razão necessitam as bibliotecas de um novo modelo de serviço. A palavra-chave é aqui, definitivamente, a de mudança. Sendo uma das constantes que sempre caracterizou as sociedades humanas, a sua aceleração parece constituir um dos traços distintivos mais recentes, mas a rapidez das alterações verifica-se em muitos domínios da vida social e não apenas na tecnologia.

A adaptação das bibliotecas às mudanças sociais e tecnológicas não é um fenómeno novo, mas exatamente a sua aceleração e diversificação pelo todo social tornam a necessidade de mudar mais urgente. Como claramente afirmam os autores “however, we are now at a point where if we don’t make significant changes in the way we create and maintain services, we will lose our relevance for the majority of library users” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 18). Assim, a adaptação à mudança é vista como uma condição essencial da sobrevivência das bibliotecas.

Um dos aspetos fundamentais desta mudança é o da emergência de um novo tipo de utilizador, que os autores definem superficial e genericamente como um utilizador com mais conhecimento, não apenas sobre a tecnologia, e com novas necessidades, sem nunca as identificar com clareza. Ora se, como já se verificou antes, a adaptação das bibliotecas à mudança não é uma novidade, também a sua resposta mais ou menos rápida à alteração das necessidades do utilizador não o é. Então se “library users are changing rapidly” e os serviços das bibliotecas “also change rapidly to keep up”, qual é o problema remanescente. Segundo os autores, a questão parece residir na quantidade, ou seja, esta adaptação dos serviços das bibliotecas às novas necessidades verificar-se-á numa reduzida percentagem de casos, já que “unfortunately, most libraries have not been able to do so” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 7). As evidências desta incapacidade vão os autores encontrá-las num recente, à época,

Relatório da OCLC (2005) que, não só aponta para uma diminuição da utilização, mas também para uma visão tradicional das bibliotecas centrada no livro, ao mesmo tempo que destaca o ambiente de competição com outros serviços de fornecimento de informação presentes na Web.

Mas esta questão assume contornos mais complexos se se adicionar à equação os não utilizadores. De facto, se, como parecem demonstrar as conclusões do já citado Relatório de 2005, em relação aos utilizadores fiéis e nas palavras de síntese de Casey e Savastinuk “we are not perfect, but we do a decent job” (Casey e Savastinuk, 2007, p.16), os autores concluem que efetivamente as bibliotecas “have never been able to consistently reach the long tail of users who are not using our services” (Casey e Savastinuk, 2007, p.7). Assim, o que parece evidente para estes autores é que não só a maioria das bibliotecas não está a adaptar-se com a velocidade necessária à alteração das necessidades dos seus utilizadores tradicionais, como está ainda longe de conseguir captar novos públicos.

A necessidade de um novo modelo de serviços radica, desta forma, na urgência de responder com eficiência e eficácia à mudança, particularmente às novas necessidades e novos tipos de utilizadores reais e potenciais, tanto mais fundamental quanto as bibliotecas revelam dificuldade em encontrar essa resposta no atual quadro de funcionamento.

Na construção do novo modelo, os autores assumem um conjunto de influências que contribuem para a sua definição, nomeadamente o conceito de Negócio 2.0 e o Manifesto Cluetrain, a Web 2.0, particularmente nos novos aspetos da participação e da comunicação dos utilizadores e a pressão da decisão política no sentido de uma maior eficácia das bibliotecas, pressão esta levada a cabo fundamentalmente pela redução dos efetivos, o que, segundo estes autores, leva as bibliotecas a “reaching out to find new tools that allow them to operate efficiently” (Casey e Savastinuk, 2007, p.3).

### **2.2.2 O modelo: uma definição**

O novo modelo assume como objetivos a melhoria dos serviços prestados pelas bibliotecas ao utilizador atual e o seu alargamento a novos utilizadores. A primeira questão que a definição destes objetivos levanta é a de saber de que tipo de serviços estamos a falar, quer dizer, implica este modelo a criação de novos serviços? A resposta parece ser afirmativa, mas os autores reconhecem que as bibliotecas prestam um conjunto de serviços tradicionais que continuam a ser relevantes para os utilizadores, pelo que assumem uma

solução de compromisso bem patente ao escreverem: “But just we argue that we need to reach out with the newest technology at our disposal, so too should we continue to reach out with those services that continue to serve our users so well” (Casey e Savastinuk, 2007, p.8). Isto não significa, obviamente, que estes serviços ditos tradicionais não devam adaptar-se a uma necessária mudança. A determinação do “mix” de serviços novos e tradicionais mais relevantes será feita em colaboração com a comunidade e esta determinará ulteriormente aqueles que serão mais adequados à satisfação das suas necessidades.

A segunda questão é a de saber como se captam novos utilizadores. A resposta remete para os dois componentes fundamentais deste modelo: a resposta à mudança, que permite acompanhar a evolução das necessidades, e a participação ativa dos utilizadores, que lhes permite ganharem controlo sobre os serviços.

Embora estes objetivos apontem para uma visão alargada do modelo a todo o tipo de serviços e utilizadores, os autores apresentam, por vezes, uma perspetiva mais restrita afirmando que os seus objetivos são os de atingir novos utilizadores, criar novos serviços e responder rapidamente às alterações da procura (Casey e Savastinuk, 2007, p.37). O que aqui parece ser evidente é a preocupação, sempre constante, de criar um modelo que permita alargar o espectro de utilizadores das bibliotecas.

Em termos de resultados a atingir, este modelo não representa, como aliás reconhecem os seus autores, qualquer novidade para as bibliotecas, já que idealmente não há biblioteca que não pretenda atingir todos os membros da comunidade a que se destina e que não aspire a servi-los o melhor possível de acordo com a evolução das suas necessidades. O que esperam os autores é que este novo modelo permita efetivamente atingir estes objetivos. Assim, e nas suas palavras, “while the goal of library 2.0 to reach and better serve library users is not new, the combined elements of the Library 2.0 model can help us reach it” (Casey e Savastinuk, 2007, p.7).

Qual é então a proposta para atingir estes velhos objetivos? Ou dito de outra forma, quais são os componentes fundamentais deste modelo? A mudança constante e com propósito definido e a participação dos utilizadores (atuais e potenciais) na construção e evolução dos serviços a prestar pelas bibliotecas. A natureza não prescritiva destes aspetos implica, em primeiro lugar, como afirmam os autores, que “no single definition criterion makes a service fit under the banner of Library 2.0; there is no precise litmus test designed to identify Library 2.0 models” (Casey e Savastinuk, 2007, p.66-67). Assim, qualquer serviço,

desde que se transforme ao longo do tempo de acordo com as necessidades dos utilizadores e incorpore a participação destes, pode ser considerado um serviço 2.0. Por outro lado, isto implica necessariamente uma adaptação caso a caso, de acordo com as circunstâncias locais, quer em termos de públicos, quer em termos organizacionais. Assim, mais do que um modelo prescritivo a aplicar adaptativamente a cada caso, parece tratar-se da identificação de aspetos que os autores consideram fundamentais para assegurar a sobrevivência das bibliotecas no século XXI.

A mudança é, como afirmam os autores, “a primary component of Library 2.0” (Casey e Savastinuk, 2007, p.12). Mas não se trata de mudança ocasional nem de mudar simplesmente por mudar. Bem ao contrário, “an organization that employs a method for continual change that is purposeful and clearly explained will have more success than an organization that random changes thing on a continual basis without reason. To be clear, Library 2.0 calls for the former, not the latter type of change” (Casey e Savastinuk, 2007, p.12-13). Trata-se, portanto, de mudar continuamente, mas com objetivos definidos. Como se verá no ponto seguinte, esta abordagem à mudança implica a existência de um método específico que os autores identificam mesmo como “Library 2.0 method of constant change” (Casey e Savastinuk, 2007, p.13). Um dos aspetos fundamentais deste método, várias vezes destacado pelos autores, é o da avaliação como condição essencial para assegurar que a mudança se baseia, por um lado, no conhecimento da realidade e da forma como ela evolui e por outro, que as alterações a implementar têm um propósito definido, genericamente a resposta às novas necessidades dos utilizadores e/ou a conquista de novos clientes. Assim, “libraries must continually evaluate services, procedures, staffing and other library operations, and make changes whenever necessary, in the hope of making the library better for both the organization and its customers” (Casey e Savastinuk, 2007, p.14).

Uma condição essencial para assegurar que a mudança tem sucesso, avaliado pela adequação às necessidades dos utilizadores, é fazer intervir estes últimos na criação e avaliação dos serviços, o que introduz o conceito de serviço participado. Este conceito, verdadeiramente inovador para as bibliotecas, é pobremente definido pelos autores. Para além de destacar a sua importância afirmando que “participatory service seeks to do for library services what the participatory Web has done for the Web itself” (Casey e Savastinuk, 2007, p.61) e de enumerar alguns exemplos como interfaces personalizáveis, atribuição de palavras-chave pelos utilizadores (tagging) e feedback sobre os serviços, o único aspeto que

poderia considerar-se como definidor do conceito é dado pela negativa quando se afirma que a participação dos utilizadores na criação e avaliação dos serviços “does not mean that library customers must have direct control of everything at your library” (Casey e Savastinuk, 2007, p.14).

Embora estes constituam os aspetos centrais do modelo, no texto onde mais desenvolvem a sua perspetiva, os autores referem outros, nomeadamente a eficiência, afirmando que “Library 2.0 (...) is about efficiency without sacrificing quality” (Casey e Savastinuk, 2007, p.77), e aquilo que designam como política no sentido em que a Biblioteca 2.0 se relaciona quer com a questão dos recursos, quer com o suporte da comunidade (Casey e Savastinuk, 2007, p.133). Finalmente, para os seus criadores o conceito de Biblioteca 2.0 é enformado por um conjunto de valores tais como a tolerância, a inclusividade, a flexibilidade e a abertura de espírito (Casey e Savastinuk, 2007, p.36).

Assim, o modelo da biblioteca 2.0 não é tanto uma radical novidade, mas uma forma de conseguir aquilo que, segundo os autores, as bibliotecas têm dificuldade em atingir, responder ativamente com eficiência e eficácia à mudança e conquistar a “cauda “longa” dos não utilizadores. Assim, “while the goal of Library 2.0 to reach and better serve library users is not new, the combined elements of Library 2.0 model can help us reach it” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 7) e esses elementos são, fundamentalmente, a resposta à mudança através do envolvimento dos utilizadores.

Esta constante adaptação à mudança exige certamente novos serviços, mas também a continuidade de serviços tradicionais atualizados de acordo com as novas necessidades. Assim, uma organização aberta à mudança evolui criando novos serviços e mantendo os tradicionais, em colaboração com a comunidade, sendo que esta determinará o tipo adequado.

### **2.2.3 O papel da tecnologia no contexto do modelo**

Partindo da constatação de que a Web 2.0 é uma das principais influências deste modelo, seria natural que a tecnologia ocupasse um papel central, embora se reconheça também que a Web 2.0 está longe de ser apenas uma questão de tecnologia. No entanto, para os autores, ela não se configura como um elemento básico do modelo, apesar de ser um bom instrumento de aplicação do conceito. Nas suas próprias palavras, “if you are wondering where the technology plays a role in Library 2.0, realize that technology, while an

excellent tool that libraries can use to work toward Library 2.0, is not a primary element of this model” (Casey e Savastinuk, 2007, p.6). Apesar disto, como reconhecem os próprios, foi efetivamente através da tecnologia que as bibliotecas começaram a implementar novos serviços que tentam corresponder a este modelo. Esta aparente desvalorização da tecnologia acaba por ser matizada, afirmando os autores a sua importância no contexto deste modelo quando escrevem “with Web 2.0 technologies we have at our disposal a vast array of tools that invite user participation. If used properly, these Web 2.0 tools give you the ability to reach out new and existing users, increasing your ability to reach the long tail of users, a primary goal of Library 2.0” (Casey e Savastinuk, 2007, p.78), depois de terem reconhecido que “indeed, this new changing world of technology will do nothing less than change the very way we do business” (Casey e Savastinuk, 2007, p.73).

Parece, assim, poder identificar-se alguma dificuldade em definir o exato papel da tecnologia neste contexto, já que as afirmações oscilam entre uma quase completa desvalorização do seu papel até ao reconhecimento da sua importância não só como instrumento de concretização, mas como agente transformador das perspectivas e práticas de agir. O que parece constituir uma preocupação constante é evitar que o modelo se reduza à utilização dos novos recursos tecnológicos trazidos pela Web 2.0. Esta preocupação está presente em vários momentos, mas pode afirmar-se que um dos seus expoentes máximos se verifica quando os autores alertam para o que apelidam de luxúria tecnológica, definindo-a como “an irrational love for new technology combined with unrealistic expectations for the solutions it brings” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 73). No entanto, e por exemplo relativamente às redes sociais, acabam por reconhecer a sua importância na construção do modelo da Biblioteca 2.0 quando realçam: “this ability to interact socially and across landscapes of space and time has had a direct impact on both internal and external business operations (...) this type of interaction can very easily eliminate boundaries between top-level management and frontline staff, leading to a flatter organizational structure – an important element of Library 2.0” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 77).

#### **2.2.4 Implementação do modelo**

Tanto ou mais do que definir com precisão o que designam por um novo modelo de serviços, os autores mostram uma grande preocupação em definir uma estratégia de implementação, que é fundamentalmente uma estratégia para a mudança.

Esta estratégia deve iniciar-se pelo conhecimento da comunidade e da organização. Neste âmbito, não existe nada na abordagem destes autores que possa ser classificado como novo ou diferente relativamente aos aspetos que normalmente são referidos como componentes de abordagens clássicas à gestão. Trata-se então de analisar e avaliar a situação da biblioteca, sobretudo em termos de serviços, conhecer as expectativas e interesses dos utilizadores atuais e potenciais, avaliar a concorrência e trabalhar conjuntamente com ela.

No que concerne ao que poderia ser designado por gestão da mudança e depois de terem criticado abordagens de mudança esporádica ou de “planear, implementar e esquecer”, os autores argumentam a favor da mudança contínua baseados no seguinte racional: “the wants and needs of library customers are constantly changing. We must constantly change to keep them satisfied, so that they continue to consider the library relevant to their wants and needs” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 39).

Sendo assim, há que, em primeiro lugar, institucionalizar a mudança, torná-la evolutiva integrando-a nas várias fases do processo de planeamento organizacional e não revolucionária, pelo perigo que representam alterações drásticas dos processos. Esta institucionalização da mudança passa, segundo os autores, por criar “an environment where customers and staff are involved in facilitating change and maintaining the ability to change at all levels” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 44).

Para implementar a mudança, a organização deve, em primeiro lugar, envolver todos os seus colaboradores, preferencialmente em grupos verticais que incluem elementos de vários níveis hierárquicos, já que “vertical teams, like vertical communication, serve to flatten the organization, reinforce the sense of worth of staff from all levels of the library, and instill a sense of responsibility that everyone feels toward everyone else” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 45). No entanto, as ideias de mudança, alertam os autores, tanto podem ter origem nos colaboradores como nos públicos. A planificação é a fase seguinte e deve igualmente envolver todos os que de alguma forma estejam relacionados com a implementação da ideia. Mas o ciclo da mudança não está completo sem uma avaliação constante e sistemática dos serviços. É exatamente a partir daqui que o ciclo de reinicia, sugerindo os autores a existência de três tipos de grupos verticais dedicados cada uma à investigação, à planificação e à revisão para que este ciclo não se quebre. A existência deste três grupos formais tem também a vantagem de permitir “all staff to understand and see



that change is a natural, positive and expected part of the organization life. IT also includes input about any given service from both staff and customers” (Casey e Savastinuk, 2007, p. 52).

Se um dos aspetos que distingue a Biblioteca 2.0 é um novo modelo de serviços, a palavra-chave que o caracteriza é a participação dos utilizadores. Sustentando embora a necessidade das bibliotecas criarem formas de participação dos utilizadores e não utilizadores na criação e prestação os serviços, até porque isso permite às bibliotecas chegar à cauda longa dos seus públicos potenciais, os autores conceptualização menos este aspeto do que aquele que diz respeito à participação dos colaboradores da biblioteca. É sobretudo através de alguns exemplos que ilustram esta abordagem genérica. Esta menor concetualização deve-se provavelmente à recusa em admitir uma solução aplicável a todos os casos. Como, aliás, acabam por esclarecer os autores “no single definition criterion makes a service fit under the banner of Library 2.0; there is no precise litmus test designed to identify Library 2.0 models” (Casey e Savastinuk, 2007, pp. 66-67). Assim, o que distingue um serviço 2.0 é muito mais uma atitude do que um qualquer padrão. Essa atitude traduz-se na mudança constante participada pelos utilizadores e não utilizadores.

Mais do que um modelo prescritivo que caracterize os diversos aspetos que compõem uma biblioteca, a Biblioteca 2.0 centra-se sobre questão da mudança e da participação dos utilizadores, atuando estes como um poderoso fator e elemento da construção cooperativa dessa mudança pela biblioteca. O modelo é, então, em primeiro lugar um certo modelo de gestão da mudança, a qual pode coexistir ou não com tecnologia, mas onde a Web 2.0 acaba por desempenhar um importante papel. Embora a necessidade da mudança seja justificada pela rápida alteração social e pela emergência de novas necessidades e comportamentos dos utilizadores da informação, constata-se uma grande preocupação em contrariar a excessiva hierarquização, burocratização que parecem caracterizar as bibliotecas. Assim, nesta construção concetual não é possível encontrar verdadeiramente um novo e completo modelo para as bibliotecas, mas muito mais uma proposta para assegurar a adaptação das bibliotecas à recente evolução do mundo contemporâneo. Aliás, o próprio Michael Casey acaba por reconhecer na entrada da Wikipedia sobre Biblioteca 2.0, mas que é fundamentalmente da sua autoria, que “Library 2.0 is a loosely defined model for a modernized form of library service that reflects a transition within the library world in the way that services are delivered to users” (Casey,

2013). O elemento verdadeiramente novo e diferenciado traduz-se no papel ativo do utilizador na definição, construção e prestação do serviço. Estranhamente, pouco ou nenhum relevo é atribuído ao utilizador enquanto produtor de conteúdos. Esta definição relativamente pouco consistente e estruturada do modelo será, aliás, uma das críticas constantes que lhe será feita por setores da comunidade profissional.

### **2.3 Da persistência da tecnologia à lenta e difícil construção de um modelo**

A análise das perspetivas que a partir das formulações iniciais do conceito tem vindo a ser produzidas iniciou-se através da definição de um corpus de textos que emergiram da aplicação da estratégia de pesquisa definida (cf. cap. 1). Este corpus foi constituído de acordo com o critério da existência da expressão Biblioteca 2.0 no título, resumo ou descritores do artigo. Para além de terem sido privilegiados sobretudo textos publicados em revistas de carácter científico, foram também incluídos textos apresentados em conferências e alguns casos raros de textos sem referência contextual de publicação muito clara, mas da autoria de autores referenciados. Foi igualmente incluído neste corpus um conjunto de monografias selecionadas de acordo com o mesmo tipo de critério, neste caso a ocorrência da expressão biblioteca 2.0 no respetivo título. Desta forma, o corpus analisado é constituído por 95 textos e duas monografias (para além da que tem como autores Michael Casey e Laura Savastinuk já referida no ponto anterior).

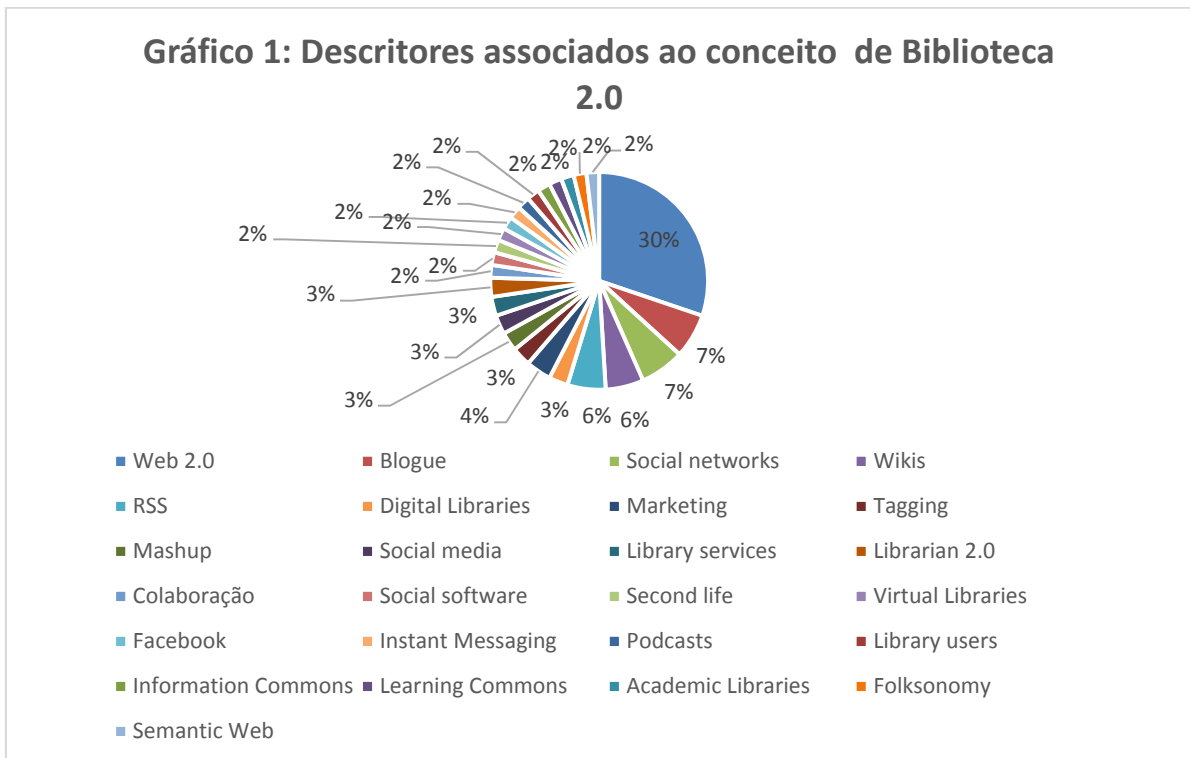
Pouco mais de 50% (57%) dos textos deste corpus são publicados em revistas com revisão pelos pares. No entanto, mais significativamente, a esmagadora maioria não utiliza uma abordagem metodológica claramente explicitada, nem mesmo quando se trata de revisões da literatura. Esta realidade parece, de alguma forma, acompanhar os resultados da análise de Aharony (2011) sobre a produção profissional sobre a Web 2.0 que assinalam que o número de artigos revistos pelos pares sobre esta temática é bastante reduzido.

Os artigos submetidos a avaliação são publicados em revistas com focos temáticos diversos, desde o *Law Library Journal*, até à *Bussiness Information Review* ou *Les Cahiers du Numerique*. No entanto, predominam as publicações relacionadas com as tecnologias da informação ou a Internet, entre as quais se destacam o *Journal of Web Librarianship*, *Program: electronic library and information system*, *Webology*, *Internet Reference Services Quarterly* e *Journal of Library and Information Science*.

Os textos selecionados foram analisados, em primeiro lugar, a partir dos descritores definidos pelos seus autores e associados ao de Biblioteca 2.0. O corpus de artigos que verificam este critério é apenas de 42. Na análise foram excluídos descritores muito específicos como “CAMTASIA”, “Wect Vista”, “Rovert S. Taylor”, do que resulta a inclusão de 209 descritores.

Destaque-se, em primeiro lugar, a grande diversidade de descritores presentes por vários temas, o que pode, por um lado, ser revelador da abrangência do conceito de Biblioteca 2.0, por outro, de uma diversidade de pontos de vista, mas também de uma possível indecisão concetual.

No entanto, alguns descritores ocorrem com mais frequência. Selecionando os que ocorrem, no mínimo duas vezes, constata-se que estes representam 50.71% do total, ou seja, 106 descritores. A análise da sua frequência (cf. gráfico 1) revela, em primeiro lugar, uma concentração à volta da Web 2.0 e das ferramentas e plataformas tecnológicas a ela associadas.



Fonte: corpus dos artigos em publicações periódicas e conferências

Com menor representatividade ocorre um conjunto de termos relacionados com os aspetos mais sociais do conceito, nomeadamente com a relação com os utilizadores e alguns

fenómenos ligados às novas formas de expressão do seu papel (“Folksonomy” e “Tagging” por exemplo), bem como relativos aos serviços da biblioteca.

A categorização desta diversidade de descritores tendo em conta as suas principais dimensões (cf. gráfico 2) torna completamente evidente o peso que a Web 2.0 e as suas ferramentas ocupam neste contexto. A reforçar esta tendência verifica-se que o peso das redes sociais é ainda mais relevante do que a categoria utilizadores e seus comportamentos.



Fonte: corpus dos artigos em publicações periódicas e conferências

Desta forma, pode concluir-se que a Biblioteca 2.0 está indelévelmente associada à Web 2.0; a Biblioteca 2.0 está associada a ferramentas da Web 2.0; a Biblioteca 2.0 é uma questão de serviços prestados através das plataformas Web; a Biblioteca 2.0 implica uma nova relação com os utilizadores; a Biblioteca 2.0 tem um novo profissional, o Bibliotecário 2.0.

Numa análise mais detalhada deste conjunto de termos, verifica-se que na categoria tecnologias o privilégio é conferido, como assinalado, às ferramentas da Web 2.0, quer do ponto de vista da sua tipologia, como blogues, wikis ou redes sociais; quer pela identificação de ferramentas específicas como o Facebook, o Flickr ou o Twitter. Estão, assim, genericamente presentes os principais tipos de ferramentas da Web 2.0, o que pode indicar a importância de uma utilização múltipla pelas bibliotecas. Um outro conjunto de descritores

congrega soluções tecnológicas com recurso a um ou mais tecnologias específicas, tais como RSS, Podcasts, IM, Widgets, Mashups ou Web Services.

Não obstante, o universo é algumas vezes considerado de forma genérica como tecnologias ou tecnologias da informação, o que eventualmente indicia uma visão mais alargada da sua utilização pelas bibliotecas. Nesta perspetiva mais genérica, o único descritor que opera uma especificação é o de “tecnologias emergentes”.

Os utilizadores ora são vistos de forma muito genérica sem considerar qualquer tipologia, embora se considere o ponto de vista da sua satisfação; ora, perspetivados sob o ponto de vista dos seus comportamentos enquanto produtores de informação. Estes comportamentos são vistos quer de forma genérica, como conteúdo gerado pelos utilizadores, quer de forma mais específica, identificando, por exemplo, a atribuição de palavras-chave e a correspondente geração de uma folksonomia. A abordagem deste fenómeno convoca igualmente o conceito de inteligência coletiva, o que traduz uma forma de ver que pressupõe a existência de uma consequência da produção e da participação que configura um novo fenómeno.

As bibliotecas enquanto organizações são analisadas de acordo com uma certa tipologia. Esta tipologia emprega, em primeiro lugar, as divisões clássicas, nomeadamente entre bibliotecas públicas e universitárias, o que parece configurar a ideia, senão de uma Biblioteca Pública 2.0 ou de uma Biblioteca Universitária 2.0, pelo menos a ideia de que existirão especificidades de aplicação ou de modelos específicos. No entanto, outros conceitos mais fluídos, tais como bibliotecas virtuais, biblioteca 1.0, biblioteca 3.0 ou 4.0 são também utilizados para identificação de tipos, o que, sobretudo nos últimos casos denota a ideia de um progresso sucessivo ao longo do tempo pautado por fases relativamente bem identificadas. Por outro lado, esta ideia de outras versões posteriores à 2.0 pretende provavelmente marcar as diferenças face a esta.

Esta relativa, mas apesar de tudo significativa, distinção entre tipos de biblioteca pareceria indicar uma abordagem mais específica aos utilizadores considerando os seus diversos tipos e consequentes necessidades, o que, como se verificou, não acontece. Parece poder-se identificar neste aspeto uma visão mais preocupada com a biblioteca enquanto organização do que com os utilizadores que pretende servir. Apesar disto, verifica-se a emergência de uma categoria de conceitos que dão conta do novo tipo de relação entre as

bibliotecas e os seus utilizadores, identificando as dimensões de colaboração, comunicação e interação. Estas facetas parecem ser sobretudo consideradas no ambiente em linha.

No entanto, mais do que considerar o modelo de Biblioteca 2.0 para a biblioteca como um todo, o que parece dominar é o ponto de vista dos serviços, traduzido desde logo pela diversidade e alguma especificidade de conceitos. Apesar de serem designados de forma muito genérica (os serviços da biblioteca), o que indica a possibilidade de aplicação do conceito a todo o tipo de serviços, são destacados serviços específicos com predominância, em primeiro lugar, para o serviço de referência. A prestação deste serviço é sobretudo considerada no ambiente em linha, claramente presente em termos como “serviço de referência eletrónico”, “referência em linha” ou mesmo, de forma mais específica, “referência via chat”. A diferença da prestação deste serviço no ambiente 2.0 parece ser significativa para dar origem ao descritor “serviços de referência 2.0”. Outro tipo de serviços, definidos de forma mais genérica são a DSI (Difusão Seletiva de Informação) e os serviços de informação. Parece poder-se concluir que o modelo da biblioteca 2.0 se aplica sobretudo ao setor dos serviços e dentro destes àqueles que dizem respeito, por um lado, à prestação de informação, e por outro, à relação direta com o utilizador. Não obstante, nesta categoria está presente um conjunto de descritores que parece querer traduzir algum nível de inovação face aos serviços tradicionais ou, pelo menos, a uma determinada visão desses serviços.

Os novos serviços distinguem-se principalmente pelo acento tónico que põem no utilizador e na relação da biblioteca com estes, visível através de termos como “serviços centrados no utilizador” ou “serviços colaborativos”.

Menos frequentes são as categorias gestão e produtos e processos da biblioteca. Na primeira emergem descritores relacionados com a gestão da tecnologia e com a inovação e na segunda avultam os relacionados com metadados e catálogos.

Embora esta análise dos descritores permita uma primeira aproximação à forma como a Biblioteca 2.0 tem vindo a ser encarada na literatura, as definições explícitas deste conceito permitem aprofundar a compreensão, já que nelas os autores empreendem o propósito de enunciar o significado deste termo. Assim, foram identificadas 26 diferentes definições objeto de análise. Destas definições, apenas um reduzido número resulta de uma abordagem metodológica reconhecida e ainda em menor número essa abordagem analisou

as concepções dos profissionais (Chad e Chowcat, 2008; Holmeberg, 2009; Bronstein e Aharony, 2009).

Em primeiro lugar, refira-se que, como afirmam Carpentier e Green (2009, p.159), “Library 2.0 can mean a lot of things”. Esta diversidade semântica do conceito resulta não apenas da sua inicial definição difusa, mas também da prevista possibilidade de adaptação específica conforme a tipologia de biblioteca ou mesmo cada biblioteca individualmente considerada. Esta adaptação a uma tipologia específica foi ensaiada para os mais diversos tipos de organizações, nomeadamente para bibliotecas médicas numa adaptação ao conceito de medicina 2.0 (Gavagni e Mohan, 2008), bibliotecas nacionais (Svensson, 2007), bibliotecas na área das ciências (Connor, 2007). No entanto, é sobretudo no âmbito das bibliotecas académicas que a literatura é mais desenvolvida tendo produzido o conceito de Biblioteca Académica 2.0, assumido explícita ou implicitamente pelos autores (Xu, Ouyang e Chu, 2009; Zheng e Wang, 2009; Yang, Wei e Peng, 2009; Kim e Abbas, 2010). Para alguns destes autores (Xu, Ouyang e Chu, 2009; Zheng e Wang, 2009), a Biblioteca Académica 2.0 assume as seguintes características, a saber:

- Bibliotecário 2.0, que deve ser criativo, orientado aos utilizadores, e ter uma participação ativa, desempenhando os papéis de contribuinte, organizador, facilitador e coordenador;
- Utilizador 2.0 que realiza uma rápida adoção das ferramentas Web 2.0, tem uma participação ativa na Biblioteca Académica 2.0, a qual se estende a todas as dimensões da vida do campus universitário;
- Informação 2.0 que é não linear, mas organizada e resulta de contributos de bibliotecários e utilizadores, através de várias formas de troca de informação entre estes (Xu, Ouyang e Chu, 2009, p. 329-330).

Próximos desta perspetiva, Kim e Abbas (2010, p. 212) realçam a importância da informação e da produção de conhecimento como resultado das interações entre utilizadores e utilizadores e bibliotecários, sublinhando que na era da Biblioteca Académica 2.0 “the question we should be concerned with is how libraries create, acquire, and transfer knowledge that has been augmented through user interactions afforded by Web 2.0 and Library 2.0 application”.

Esta preocupação em aplicar especificamente o conceito ao caso das bibliotecas académicas leva mesmo alguns autores a definir uma solução de arquitetura tecnológica para este tipo de biblioteca que passa pela “close combination with the digital library,

personalized services and management for patrons and libraries, comprehensive integration of the library's management flows, comprehensive integration of knowledge services, and uniform authentication system" (Yang, Wei e Peng, 2009, p. 290). Portanto, um sistema de informação que integra conteúdo digital, aplicações e serviços entrosando o workflow dos utilizadores e dos profissionais na geração, utilização e gestão dos serviços.

As bibliotecas públicas foram, até ao momento, objeto de um menor interesse em termos da concetualização de um modelo específico de Biblioteca 2.0, apesar de Curran afirmar em 2007 (2007, p.293) que "public librarians have been most influential movers of L2" e concluir que por causa disso e para que a aplicação da Biblioteca 2.0 seja eficiente e eficaz nestas bibliotecas, ela deve ser "determined and formed by librarians and library users". Efetivamente, a maior parte dos textos que explicitamente referem a Biblioteca 2.0 relacionando-a com as bibliotecas públicas descrevem muito mais a aplicação das tecnologias e plataformas por estas bibliotecas (Barry e Tedd, 2008; Gosilng e Harper, 2009; Hammond, 2010) ou elaboram reflexões muito generalistas (Pin, 2008), longe da concetualização de um modelo aplicável a este tipo de bibliotecas, o que pode ser significativo da forma como os autores entendem a Biblioteca 2.0 no contexto destas bibliotecas, portanto, uma questão essencialmente de aplicação da tecnologia. Apenas em um caso (Chowdhry, Poultnner e Mcnenemy, 2006) se ultrapassa este nível para propor uma perspetiva da biblioteca pública como uma plataforma para o armazenamento e disseminação do conhecimento da comunidade local (cf. ponto 5.7).

Apesar destes exemplos que demonstram que a definição do conceito não é exatamente uma tarefa fácil, dependendo da perspetiva individual e do contexto, é possível, através das definições recolhidas, identificar algumas tendências, que veem ao encontro das que já emergiram da análise dos descritores.

Em primeiro lugar, o foco na tecnologia, particularmente nas soluções tecnológicas e ferramentas da Web 2.0, sendo que para alguns a Biblioteca 2.0 se resume exatamente à aplicação dessas tecnologias, por exemplo, "Library 2.0 technologies are the application of Web 2.0 technologies to library services and search services" (Arnold, 2008, p. 52), ou mesmo numa versão mais aritmética "Web 2.0 + Library = Library 2.0" (Soundararajan e Somasekharan, 2007, p. 108). Neste contexto, são particularmente frequentes os casos, pelo menos numa fase inicial, que se limitam à descrição das plataformas da Web 2.0 e a sugerir formas de utilização pelas bibliotecas (Atwatter-Singer e Sherril, 2007; Dobrecky, 2007;



Campos, 2007; Cook e Ellis, 2008; Hedreen, 2008; Brito e Silva, 2010; Forrestal, 2010). O destaque desta tendência não encerra uma desvalorização da importância de estudos sobre a utilização das tecnologias pelas bibliotecas, mas a sua associação ao conceito de Biblioteca 2.0 entendendo-o quase exclusivamente como a utilização dessas mesmas tecnologias.

No entanto, outros autores destacam a tecnologia pelas potencialidades que ela encerra, nomeadamente a possibilidade de a biblioteca estar presente sempre que necessário, estar onde estão os utilizadores e criar soluções tecnológicas, mesmo nos tradicionais sistemas de informação, mais simples e mais interativas para o utilizador final (Chad e Miller, 2005; Miller, 2006; Fernandez-Villavicencio, 2007; Margaix-Arnal, 2007; Jena, 2008; Trainor, 2009; Hammond, 2010). Assim, de acordo com Needlman (2007, p.203), a Biblioteca 2.0 é basicamente uma interpretação da Web 2.0, que se traduz nomeadamente em:

- a) “make services available at the point of need (...);
- b) allow data to be exposed, discovered, and manipulated in a variety of ways (...);
- c) build applications that can draw from a number of different sources;
- d) facilitate communication, community, and user participation. Focus on the user and user’s needs;
- e) enrich data and expose hidden collections”.

Como se constata, a tecnologia permite não só tornar os serviços mais disponíveis, mas também criar novos e novas soluções tecnológicas focadas na satisfação das necessidades dos utilizadores e que permitem igualmente um diferente nível de interação com estes e uma maior visibilidade dos conteúdos.

O predomínio desta tendência significa, por um lado, que a tecnologia desempenha um papel central neste conceito e que, portanto, pelo menos desse ponto de vista, “an understanding of Web 2.0 is critical to understanding Library 2.0” (Kwanya, Stilwell e Underwood, 2012, p. 2).

Uma outra dimensão do conceito é o do foco nos serviços. Como refere Murley (2008, p.204) “the focus of most definitions of Library 2.0 is on ideas for improving library services to better serve current users and to reach out to potential library users”. Este serviços devem ser centrados nos utilizadores, na necessidade de acompanhar a evolução das necessidades e interesses destes, o que implica uma constante reavaliação das coleções e dos próprios serviços e finalmente a tentativa de chegar a novos utilizadores, no que é, por

vezes, designado como a sua cauda longa no sentido em que interesses mais específicos mas menos quantitativamente significativos à partida, podem revelar-se tão importantes como o “mainstream” (Anderson, 2007).

Nas conceções que se focalizam sobre os serviços, verifica-se, por um lado, uma tendência para destacar a continuidade do tradicional trabalho das bibliotecas ao qual se acrescentam agora novos recursos tecnológicos. Por exemplo, Chad e Miller (2005, p.11) destacam que “the concept of Library 2.0 builds upon all that has been best about libraries to date, harnesses technological potential and community capability in order to deliver valuable, valued and world-class services directly to those who stand to benefit from them, whether they (ever) physically enter a library building or not”.

Por outro lado, outros textos consideram especificamente os serviços que são prestados via Web. Jack Maness (2006) é um dos primeiros autores, logo em 2006, a definir a Biblioteca 2.0 “the application of interactive, collaborative, and multi-media web-based technologies to web-based library services and collections”. No mesmo ano explicita, num outro artigo, que se trata essencialmente da utilização coordenada e integrada de várias tecnologias e plataformas quando afirma “ultimately, Library 2.0 will be a mashup – a hybrid of blogs, wikis, streaming media, content aggregators, instant messaging and social networks” (2006, p. 144).

No entanto, o autor ultrapassa o estágio da aplicação da tecnologia para elaborar aquilo que designa por uma teoria da Biblioteca 2.0, definida como a que está centrada no utilizador, o que significa que “users participate in the creation of content and services they view within the library’s web presence. The consumption and creation of content is dynamic, and this the roles of librarian and user are not always clear” (Maness, 2006); proporciona uma experiência multimedia; é socialmente rica, o que significa que a presença da biblioteca na Web inclui a presença do utilizador; é comunitariamente inovadora, sendo este aspeto, segundo o autor, o mais relevante, já que “it rests on the foundation of libraries as a community service, but understands that as communities change, libraries must not only change with them, they must allow users to change the library” (Maness, 2006). Assim, uma teoria da Biblioteca 2.0 visa a configuração de serviços na Web baseados em conteúdos multimédia e nos quais os utilizadores enquanto indivíduos ou a comunidade participam, obrigando a biblioteca a uma constante evolução e à diluição da absoluta dicotomia bibliotecário / utilizador. A importância do utilizador é particularmente realçada quando o

autor afirma que “the best conception of library 2.0 at this point in time would be a social network interface that the user designs” (Maness, 2006). Refira-se que esta definição tem obtido bastante popularidade na literatura sendo utilizada como a definição de referência por vários autores (Blattmann e Silva, 2007; Campos, 2007; Foo, 2008; Jena, 2008; Rinnovati, 2009; Bronstein e Aharony, 2009).

Um pouco nesta linha, mas mais presa diretamente às características fundamentais da Web 2.0 está a definição de Habib (2006) que estabelece que “Library 2.0 describes a subset of library services designed to meet user needs caused by the direct and peripheral effects of Web 2.0 services leveraging concepts of the read/write Web, the web as a platform, the long tail, harnessing collective intelligence, network effects, core datasets from user contributions, and lightweight programming models”. Esta tendência está igualmente presente em outros autores (Margaix-Arnal, 2007; Lepik, 2007; Brito, 2010).

Esta nova forma de ver a criação dos serviços é igualmente realçada noutras perspetivas que destacam a participação dos utilizadores no processo, a interatividade e a constante transformação. Por exemplo, Arch (2010, p.370) fazendo eco de uma discussão realizada em 2009 entre os mais ativos pensadores neste domínio reporta: - “Cindi Trainor led off, describing Library 2.0 as ‘not a set of tools and a set of technologies but a philosophy, and to me, it means creating services and spaces for users that invite their participation. Meredith Farkas added that 2.0 tools had made the creation of services in libraries into an interactive process; and one service can be in perpetual beta as a library assesses it and tweaks it to meet the user needs”.

Esta questão dos serviços aparece também como central nos resultados do estudo de Chad e Chowcat (2008, pp.6-7) que analisam as conceções dos profissionais das bibliotecas universitárias que conclui, em primeiro lugar, que as principais motivações das bibliotecas para aderir à Biblioteca 2.0 são as de melhorar a pesquisa e a descoberta e permitir o desenvolvimento e reutilização de serviços. Neste contexto, emerge uma nova relação com os utilizadores individuais e com a comunidade, onde estes são vistos como participantes ativos. Assim, na perspetiva destes profissionais, a Biblioteca 2.0 pode dar uma contribuição válida em tornar a biblioteca mais relevante, construir comunidades de utilizadores e de profissionais e ouvir e responder aos utilizadores. No entanto, os profissionais reconhecem que as bibliotecas estão longe destas abordagens, o que permite aos autores concluir que “whilst the above goals were seen as strategic in the sense that improving service is strategic

it was clear from our follow up survey interviews that few libraries are getting involved in these initiatives as a part of any specific 'Web 2.0/Library 2.0' strategy. Generally the picture appears to be one of experimentation with services being generally still at early stages, with varying degrees of commitment to implement them more widely or systematically", o que é complementado pela ausência de avaliação sistemática dos serviços. Apesar disto, os profissionais atribuem pouca importância a atividades dos utilizadores como comentários, atribuição de palavras-chave ou recomendações (2008, p. 12). Esta desvalorização deve-se provavelmente ao facto de os profissionais não considerarem que os serviços da biblioteca possam tornar-se numa rede social. Efetivamente, como sustenta um deles "library services are really only a source, not a target for users. Library services enable users to find, locate and access/use a book, an image, an article, etc. in context of another role/task/activity that a user is performing. Acting as a source means that we should be focusing on putting our services into the user target environment, which are the spaces users use to fulfil either social, recreational or professional activities. For this reason... it will be unrealistic to think that library services in general could become a social network" (2008, p. 12).

Em síntese e para estes profissionais, a Biblioteca 2.0 é mais um estado de espírito do que um conjunto de tecnologias ou atividades e como destacam estes autores, "this was reinforced by the library survey where the three characteristics most popularly seen as 'crucial' were 'never let technology be a god in itself' together with 'experimental approach to change' and 'don't wait for perfection before realising" (Chad e Chowcat, 2008, pp 6-7), aspetos que em si mesmos representam um desafio de alteração da visão do mundo para os profissionais.

Numa conceção mais abrangente, mais ainda partindo do foco nos serviços, Michael Stephens introduz o conceito de biblioteca hiperligada ("hyperlinked library"), definindo-a como "an open, participatory institution that welcomes user input and creativity. It is built on human connections and conversations. The organizational chart is flatter and team-based. The collection grow and thrive via user involvement. Librarians are taped in to user spaces and places online to interact, have presence, and point the way" (Stephens e Collins, 2005, p. 255-256). Para além do reforço da presença do utilizador, a biblioteca hiperligada não só inclui qualquer tipo de serviços, embora sem grande desenvolvimento concetual, mas recupera a preocupação de Casey e Savastinuk quanto às implicações organizacionais deste conceito, na mesma luta contra a hierarquização e a burocracia e pela necessidade da

mudança constante e da inovação. No entanto, esta problemática relacionada com as transformações organizacionais é relativamente pouco desenvolvida na literatura, o que segundo Murley (2008, p.200) é revelador do desinteresse ou da dificuldade dos profissionais encararem esta questão e é provavelmente por isso que, como afirma o autor, “librarians seem to be moving away from the label, referring instead to using Web 2.0 in libraries”. Efetivamente, os resultados da pesquisa da literatura nesta investigação revelaram também uma predominância da etiqueta Web 2.0 em vez da assunção do termo Biblioteca 2.0, sendo que mesmo nalguns destes casos, como já se referiu, a análise se limita à utilização das ferramentas.

Uma outra dimensão fundamental deste conceito diz respeito aos utilizadores. Trata-se, por um lado, de considerar os novos papéis que estes desempenham em termos de uma participação mais ativa na construção dos serviços e na sua nova função de produtores de conteúdos. Por outro lado, trata-se igualmente da necessária alteração das formas de relação entre as bibliotecas e os seus públicos. Assim, Holmeberg e outros (2009, p.677), depois de analisarem as conceções dos profissionais, concluem que a Biblioteca 2.0 é “a change in interaction between users and libraries in a new culture of participation catalysed by social web technologies”. A Biblioteca 2.0 conjuga assim utilizadores, participação, bibliotecas e serviços, Web e Web 2.0, tecnologia e ferramentas, unidos pela interatividade que essas ferramentas proporcionam. A Web 2.0 e as tecnologias e ela associadas são, desta forma, muito mais um meio para desenvolver uma nova cultura de participação do que um fim em si. Esta nova cultura de participação exige das bibliotecas, como destaca Curran (2007, p.292), “increased openness and trust towards library users, both online and in the library, and in the development of new communication channels and services that are more in tune with social developments”. Ao contrário de outros, este autor vê a Biblioteca 2.0 como uma oportunidade de reforçar o papel das bibliotecas na comunidade exatamente através desta nova cultura de participação (2007, p. 296).

A predominância da dimensão utilizadores no conceito é clara em várias definições. Por exemplo, Jena e Khuntia (2008, p.228) afirmam claramente que “Library 2.0 is completely user centred and user driven. It is a mashup of traditional library services and innovative Web 2.0 services. It is a library for the 21<sup>st</sup> century, rich in content, interactivity and social activity”. Estes autores fazem mesmo o exercício de adaptar as conhecidas leis de Ranganathan ao conceito de Biblioteca 2.0 na perspetiva do utilizador produtor e sobretudo

a pensar no contexto das bibliotecas públicas. Assim, os princípios do conhecido autor indiano aplicados neste contexto significam que:

- O conhecimento comunitário é para ser usado;
- Cada utilizador deve ter acesso ao conhecimento da comunidade;
- Todo o conhecimento comunitário deve estar acessível aos seus utilizadores;
- Poupar tempo ao utilizador na criação e descoberta do conhecimento comunitário;
- O conhecimento comunitário cresce continuamente (pp. 226-227). Esta aplicação encontra-se bastante próxima da perspectiva de Chowdhry, Poultnner e Mcnenemy para as bibliotecas públicas e já referida.

A centralidade dos utilizadores na vida das bibliotecas não representa, em termos gerais, uma particular novidade, mas como referem Anfinnsen, Ghinea e Cesare (2011), esta centralidade deve agora interpretada “in light of the greater awareness of the relevance of social participation among library community. Library 2.0 has multiple facets reflecting the typical means of user participation that Web 2.0 enables”. É esta nova forma de entender o utilizador e os papéis que este pode desempenhar na relação com a biblioteca que faz com que alguns autores, como Erich (2007, p.127), afirmem que o modelo da Biblioteca 2.0 é um novo modelo de serviço, quer físico, quer virtual, que “is not just about access to documents and information. It is about innovation, about people, and active participation, possible elements due to the developing if the new information technologies”. No entanto, outros autores não esquecem a importância do utilizador enquanto consumidor de informação. Por exemplo Soundararajan e Somasekharan (2007, p.109) sintetizam este conceito ao escrever “to summarize, Library 2.0 focuses on user and how to attract the user as information consumer as well as contributor”.

Alguns autores (Danowsky, 2007; Lyons e Tappeiner, 2008) destacam no papel do utilizador neste contexto a sua possível tradução no domínio da organização da informação, chegando mesmo a designar este processo como Catalogação 2.0, perspectivando a atribuição de palavras-chave e de comentários como “an opportunity to provide a new way to complement subject cataloguing and provide better access for users” (Lyons e Tappeiner, 2008, p. 157).

Em síntese, as palavras-chave associadas a esta dimensão Utilizadores passam por participação, interação, comunicação biunívoca, co-construção dos serviços.

Como se pode verificar, os diversos autores analisados atribuem um diferente peso a estas três dimensões do conceito. No entanto, mais recentemente a literatura tem vindo a desenvolver uma conceção mais integradora da Biblioteca 2.0. Neste contexto, assumem particular importância as reflexões de Kwanya, Stilwell e Underwood (2011, 2012) que apresentam uma definição do conceito que integra tecnologia, serviços e a participação dos utilizadores, mas também dos bibliotecários, ao contrário de uma certa tendência para ver o papel destes diminuído. Assim, para estes autores “Library 2.0 is a model of library service which harnesses the power of emerging information and communication technologies to create a dynamic physical and/or virtual library platform which is defined and controlled by the users and librarians and which facilitates the delivery of a superior library experience for the users: anytime and anywhere” (2011, p. 2).

A Biblioteca 2.0 é, então, um modelo de serviço para as bibliotecas que, através da utilização de novos recursos tecnológicos, e em cooperação com os utilizadores, permite a criação e a reconfiguração de serviços tendo em vista acrescentar mais-valias na satisfação das necessidades ou interesses destes. Mas, como afirmam os mesmos autores, assumindo uma visão mais radical, “ideally, rather than creating systems and services for patrons, the Library 2.0 model creates an environment which enables users to create tools and solutions for themselves” (2011, p. 2). Esta conceção relativamente genérica é complementada por uma mais específica definição do modelo em termos dos seus componentes essenciais. Assim, em termos de coleções, o foco deve ser posto no acesso e não na propriedade, ou seja, na diversidade de recursos informativos que a sociedade da informação põe ao dispor do indivíduo e não apenas nas coleções detidas pelas bibliotecas, mas misturando recursos físicos e digitais na construção do serviço. No que respeita aos serviços, a aposta deve ser em serviços não convencionais misturados e remisturados por bibliotecários e utilizadores. A utilização do local de prestação do serviço, seja ele físico ou virtual, deve permitir uma grande flexibilidade de utilização abrindo espaço para a concretização de novos papéis do utilizador. Uma participação mais ativa do utilizador implica muito mais o conceito de auto-serviço do que a tradicional mediação entre o utilizador e a informação (Kwanya, Stilwell e Underwood, 2011, p. 13).

Na tentativa de uma compreensão mais aprofundada deste conceito, alguns autores introduzem novos aspetos que permitem diversificar as formas de olhar a realidade. Em primeiro lugar, encontra-se a interessante perspetiva de Kwanya, Stilwell e Underwood que

veem a origem do conceito, particularmente no que diz respeito a realidades como a atribuição de palavras-chave e as folksonomias, nas tradicionais marginais dos livros em suporte papel. Como afirmam os autores, “although the concept of Library 2.0 became manifest through Web 2.0, its roots may have emerged from marginalia which were annotations written in the margins of personal copies of books that were loaned, given or sold”. (2012, pp. 2-3). No entanto, mais problematizante revela-se a perspectiva de Le Deuff (2010, p.98) quanto à diferente natureza das bibliotecas e da Web 2.0: enquanto para as primeiras o critério fundamental é a autoridade, na Web 2.0 um dos valores fundamentais é o da popularidade. Como afirma este autor a biblioteca é “issue d’un modèle traditionnel des savoirs avec des circuits de vérification et la volonté de mettre à disposition une information de qualité qui soit classé de manière normée.”, enquanto a Web 2.0 “privilégie d’autres aspects dont celui de libre expression et de facilitations des échanges”. Esta oposição de modelos de validade dos conteúdos e do conhecimento conduz o autor a afirmar que mais do que uma Biblioteca 2.0, o que existe é um Bibliotecário 2.0, ou seja, um profissional “que manie les différents outils à sa disposition dans un souci de satisfaction de l’usager et avec une volonté d’innover et de permettre aux différents profils d’usagers de participer davantage à la construction de l’identité de la bibliothèque” (2010, p. 109).

Apesar desta diversidade de perspectivas, sobretudo no peso que atribuem aos componentes básicos do modelo, é possível destacar, pelo menos, quatro princípios que têm vindo a receber a concordância da maioria, nomeadamente:

1. A biblioteca está em todo o lado, o que significa ir para além do tradicional conceito de biblioteca sem paredes que se reduziu praticamente à reprodução dos serviços tradicionais nos sítios Web das bibliotecas e em vez disso criar um ambiente no qual “relevant aspects of that library experience are reproduced wherever and whenever the user requires them” (Kwanya, Stilwell e Underwood, 2012, p. 4);
2. A biblioteca não tem barreiras, o que implica a utilização e reutilização flexível e inovadora dos recursos de informação;
3. A biblioteca convida à participação. Efetivamente, como destacam Kwanya, Stilwell e Underwood (2012, p.14), “Library 2.0 does not only encourage user participation and feedback in the development and maintenance of library services, it is continually evaluated and updated by the users and librarians to meet the changing needs of library users”, o que permite que os serviços evoluam rapidamente;



#### 4. As bibliotecas usam os sistemas mais flexíveis e eficazes.

Assim, pode concluir-se que a adoção destes princípios envolvem, por um lado, uma forma de pensar e, por outro, uma forma de operar. No entanto, apesar das potencialidades destas novas formas de pensar e de operar, alguns autores alertam para o facto de este modelo não poder ser considerado como a panaceia que vai resolver todos os problemas das bibliotecas face aos inúmeros desafios que estas têm que enfrentar na atualidade. Como claramente sintetizam Kwanya, Stilwell e Underwood (2011, p.14), se o modelo da Biblioteca 2.0 permite ir ao encontro das expectativas dos utilizadores de um serviço mais personalizado, entregue de forma mais conveniente nos novos “locais” onde este se encontra e mais participativo, não pode, no entanto, “be considered to be the single magic bullet to alleviate all the challenges currently facing libraries. Whereas librarians are advised to consider their environments when choosing which model to apply, they should be brave enough to change or discard services or resources which do not meet the needs of their users. This is the essence of the Library 2.0 model”. O que parece fundamental compreender neste aspeto é que, como afirmam estes autores, “unlike the traditional librarianship model, which is steeped in decades of a culture of control and predictability, this model embraces facilitation and ambiguity” (2011, p. 2), ou dito de outra forma, trata-se de assumir, pelo menos, que as bibliotecas têm que ser flexíveis na resposta à mudança e que essa resposta não têm soluções pré-definidas.

Para além dos diversos aspetos que foi possível analisar através das definições selecionadas, alguma literatura levanta outro tipo de questões que serão brevemente problematizadas.

Em primeiro lugar, uma certa definição ambígua e difusa do modelo, levou alguns a levantarem a questão mesma de saber se a Biblioteca 2.0 realmente existe. Alguns estudos que levantaram esta questão (Brantley, 2010; Le Deuff, 2010) acabam por concluir que, apesar das dificuldades, esta é uma forma de pensar e de agir que tem alguma ressonância junto dos profissionais. Assim, se por exemplo, como afirma Holmeberg (2009, p.678) “even though the concept “Library 2.0” has become rife in professional and academic library discussion, it lacks a clear definition, Le Deuff (2010, p.117) acaba por concluir a partir da análise do pensamento dos bibliotecários franceses que “l’esprit qui se trouve dans la bibliothèque 2.0 est certainement durablement installé pour plusieurs années en bibliothèque. Il s’agit d’un mouvement qui ne cesse pas et qui va connaître des évolutions

futures, ce que implique des conséquences sur l'organisation des savoirs et des connaissances, sur la transmission et la formation à une série de compétences que vont développer les usagers de plus en plus participants, sur l'évolution des professionnels des bibliothèques ainsi que sur les modes de gestion des bibliothèques”.

Ao contrário do que se verifica através dos resultados dos estudos que analisam a forma como as bibliotecas utilizam as ferramentas da Web 2.0 (cf. capítulos IV e V) a dimensão marketing associada ao conceito de Biblioteca 2.0 aparece raramente no corpus em análise. Efetivamente, foi apenas detetado uma proposta que visa demonstrar a importância do marketing relacional neste contexto. De facto, se o foco do marketing relacional “is not just on gaining customers for single exchanges but on retaining and building connections with customers as the foundation for an ongoing long-term relationship” (Lepik, 2007), então esta disciplina parece ser particularmente adequada ao contexto da Biblioteca 2.0 já que um dos objetivos é exatamente, como já se referiu, o de estabelecer uma relação a longo prazo com os utilizadores que assegure o seu feedback e permita a participação nos serviços e produtos da biblioteca construídos de forma cooperativa

A manutenção da privacidade dos utilizadores na utilização de recursos e serviços, valor estrutural na visão do mundo dos profissionais das bibliotecas, levanta neste contexto novos problemas, já que não só indivíduos e organizações aceitam expor mais perante a comunidade, como também algum tipo de serviços pode basear-se na exploração dos comportamentos dos utilizadores que interagem com os sistemas de informação. O inquérito levado a cabo por Corrado (2007), revela que, efetivamente os bibliotecários estão muito preocupados com as questões da privacidade no mundo em linha, mas não definem políticas de privacidade. Apesar desta preocupação consideram que determinadas aspetos envolvidos no conceito de Biblioteca 2.0 como a customização dos serviços devem ser explorados.

Mais do que exatamente a Biblioteca 2.0, a Web 2.0 veio levantar o problema ou a necessidade da reconceptualização do conceito de literacia, essencialmente porque os comportamentos dos indivíduos são diferentes ou seja, “behaviour is participatory, collaborative, distributed and less dominated by experts. We have the ability to take content and freely use and adapt it” (Godwin e Parker, 2012, p. 231). Esta necessidade tem vindo a ser respondida através de várias propostas de reconceptualização que se traduzem em

conceitos como Metaliteracia, Literacia Multimodal, Transmedia, Transliteracia e outros. Transliteracia pode ser sinteticamente definida como “the ability to read, write and interact across a range of platforms, tools and media” (Godwin e Parker, 2012, p. 234). De acordo com Godwin e Parker (2012, p.234) esta é a solução mais adequada para traduzir a realidade já que “the brief analysis of literacies [...] has shown that overlap is common and that literacies change and develop. This is where a transliteracy approach helps me: ‘Seeing the whole elephant is about realizing that ALL of these are interconnected and can be understood in relation to each other through history, culture and context’.

Outros autores alertam que, sendo a utilização das ferramentas da Web 2.0 adequada no contexto das ações de literacia da informação, é importante compreender que elas devam ser utilizadas para diferentes objetivos e de acordo com diferentes necessidades do utilizador e que nesse contexto as bibliotecas competem com outros pela atenção dos internautas (Koltay, 2010).

Numa abordagem mais global Fernandez-Villavicencio (2009) reflete sobre o papel da biblioteca 2.0 para a inclusão digital, sugerindo que este passa, como seria de esperar, não só pela formação dos utilizadores em termos de desenvolvimento da sua literacia da informação, mas também pela biblioteca se assumir como um espaço de acolhimento, encontro e experiência física e digital da comunidade, como facilitadora de acesso a informação de qualidade, como espaço virtual de criação de conteúdos colaborativos e finalmente como defensora da liberdade de acesso à informação.

Nesta lista de papéis que a biblioteca 2.0 deve desempenhar para promover a inclusão digital dos seus públicos é claramente referenciada uma dimensão que na literatura aparece muito raramente, e que é da concretização física da biblioteca 2.0. De facto, “the perspective that Library 2.0 incorporates the physical library has not been widely substantiated. However, the Web 2.0 applications implementation tends to impact the way in which physical services are delivered” (Shoniwa e Hall, 2007, p. 78). No entanto, estas possíveis alterações não parecem ser suficientes para que os profissionais reconheçam na Biblioteca 2.0 um novo paradigma (Shoniwa e Hall, 2007, p. 78).

Sendo a Biblioteca 2.0 implícita ou explicitamente concetualizada por muitos para os serviços prestados na plataforma Web, é legítima a questão, considerada a abrangência possível do conceito, de saber até que ponto a biblioteca como espaço físico se alteraria de acordo com esta noção. Foi apenas possível encontrar um texto que explicitamente se

dedica a esta questão, o qual a partir de um conjunto de características que devem definir as bibliotecas modernas, ao que os autores associam o conceito de Biblioteca 2.0, analisa alguns casos. Assim, uma biblioteca 2.0 “física” deve:

- “- Offer ample possibilities for collecting and processing knowledge and information;
- Make the necessary facilities, resources and information accessible to groups and individuals, and act as a gateway to other services and sources;
- Provide a stimulating arena for meeting, working and learning - a laboratory for creative teamwork and dialogue;
- Function as a meeting place for integration and diversity, and be a literary venue in the capital city,
- Be an important node within the city’s cultural life and network of knowledge” (Saeteren, citado por Eich, Hoover e Koulikov, 2007, p. 4).

Na mesma linha, outros autores apontam para a característica essencial da flexibilidade que deve caracterizar os espaços das bibliotecas dentro do modelo da Biblioteca 2.0. Assim, para Carpenter e Green (2009, p.160), “creating a Library 2.0 means allowing the library spaces to change with the needs and whims of the customers. The physical spaces of the library are one of its greatest assets, and building flexibility into their design allow them to better attract and reflect users”.

O aspeto da existência de espaços comunitários de criação de conteúdos os mais diversos parece ganhar cada vez mais aceitação, sobretudo nas bibliotecas públicas, as quais, pelo menos na realidade norte-americana, têm vindo a conhecer uma verdadeira explosão do que é designado ora por “Fab Labs”, ora por “Maker Spaces” ou ainda por Creative Spaces”. Independentemente da designação que lhe seja atribuída, o que é essencial é, como refere Accart (2013), que “the new brand for the library is to expose itself as a technological and social laboratory where citizens experience and interact with each other or with the professionals. Citizens and librarians have then a new status, the status of creators: this promotes the construction of a highest vision of the user and, more generally, of subcultures. Assim e de acordo com o “princípio” do faça você mesmo (“do it yourself”), mas também em comunidade, estes espaços providenciam recursos e atividades que permitem a criação e publicação de conteúdos e contribuem para a geração de comunidades (Accart, 2013). A existência deste tipo de espaços e serviços não parece ser considerada uma disrupção do papel das bibliotecas públicas, porque, como afirma Marcia Warner, antiga

presidente da Associação de Bibliotecas Públicas dos EUA, “libraries have always been about books, information and an educated citizenry,” she said. “It seems like a natural progression to move into an area of facilitating information and material creation (citada por Newcombe e Belbin, 2012). Esta perspectiva está, pelo menos em parte, alinhada com aquilo que alguns autores definem ser uma nova missão das bibliotecas públicas em termos do armazenamento e disseminação do conhecimento da comunidade, bem como com diretrizes da IFLA (cf. ponto 5.7).

## **2.4 Os críticos**

São várias e de vária natureza as críticas que, ao longo do tempo, têm vindo a ser feitas à ideia da Biblioteca 2.0. Em primeiro lugar, o que poderia ser apelidado de uma oposição radical em termos conceituais, que considera que a Web 2.0, sobretudo pelos seus aspetos sociais no que implicam de substituição dos tradicionais critérios pela popularidade não é adequada às bibliotecas. Esta é uma voz que se faz ouvir sobretudo do lado das bibliotecas académicas quando, por exemplo, se pode ler que “libraries are research networks, not social networks and the proper relationship of academic libraries to their users is professional and collegial. In looking towards the future, libraries must return to leadership in the development of new tools for intellectual discovery and access” (Nesta e Mi, 2010).

Esta visão crítica igualmente uma certa perda de domínio exclusivo sobre as questões da organização da informação, tradicionalmente um reduto profissional. Ou seja, o fenómeno do conteúdo gerado pelos utilizadores, mais especificamente a sua concretização através da indexação popular e da geração de folksonomias tornariam eventualmente o trabalho dos profissionais dispensável. Esta reação é, aliás, comum noutros domínios profissionais como no caso dos jornalistas face aos autores dos blogues. É exatamente como reação a esta possibilidade que outro tipo de críticas se concentra no questionamento sobre essas práticas e na sua desvalorização sustentando que elas reduzem exatamente a potencialidade, em termos de recuperação da informação, das práticas de indexação das bibliotecas (Brantley, 2010). Ainda neste âmbito, os profissionais parecem rejeitar a participação dos utilizadores por a considerarem de pouca qualidade, como se demonstra pelos resultados de um estudo que em 2009 analisou as perceções destes e que conclui

“although participants realized user-generated content will become an increasingly large part of the information available on the Web, they did not view the integration of user-generated content into the library information systems as highly desirable. Participants regarded users’ contributions as sometimes unreliable and problematic” (Bronstein e Aharony, 2009, p. 107).

Outro tipo de críticas, mais predominantes e diversificadas, concentram-se à volta do conceito e ou modelo em si mesmo. Neste contexto, é em primeiro lugar apontada a ausência de uma clara definição. Crawford é provavelmente o comentador que mais se esforça por demonstrar que à popularidade que a designação tem obtido corresponde, por um lado, apenas uma espécie de slogan publicitário e que por outro as definições não só são em demasia como, muitas vezes, pouco consistentes. Assim, conclui que a Biblioteca 2.0 é “hot term that seems to have fuzzy definitions, many definitions or no definition” (Crawford, 2011, p. 195).

Por outro lado, é também criticada uma certa deriva tecnológica do modelo que ao tornar central o uso sucessivo dos vários recursos tecnológicos parece acreditar que “the issues a given library is facing can be solved simply by throwing technological solutions at them, and that if they haven’t been solved yet, they will be in due time, and with enough expense” (Koulikov, 2007). Próximo desta abordagem situam-se os reparos que criticam uma certa ingenuidade e otimismo dos profissionais (Brantely, 2010), quer ao considerarem que a Biblioteca 2.0 vem resolver todos, ou muitos, dos problemas das bibliotecas, quer ao postularem que se trata de um novo paradigma de serviços e de biblioteca. Uma outra questão igualmente levantada neste âmbito põe o acento tónico na dificuldade em gerir um grande portefólio de soluções tecnológicas num ambiente em constante mudança. Assim, “this abundance of new applications poses a challenge. Given the speed with which new tools are invented, librarians may find it difficult to create strategies that include all the desired services that they make possible. [...] This problem stems from focusing excessively on the technology” (Lankes, Silverstein e Nicholson, 2007, p. 23)

Efetivamente, a questão de saber se trata de um novo paradigma tem vindo a ser discutida e como afirma Needleman (2007, p.203), “an interesting discussion (perhaps heated debate) might be over how much of this represents a paradigm shift for libraries or is merely an extension of things libraries already doing today”. Esta dúvida resulta, em certa

medida, de algumas das definições surgidas que reduzem a Biblioteca 2.0 à utilização da tecnologia para a concretização das práticas anteriores.

Por último, alguns críticos juntam à inexistência de uma definição comum no entendimento dos profissionais, os resultados, já atualmente visíveis, dos sucessivos erros que as bibliotecas têm vindo a cometer. É esta a visão mais recente de Meredith Farkas que em 2007 tinha dado à estampa uma das mais desenvolvidas obras, à altura, sobre a utilização da Web 2.0 pelas bibliotecas: “In the end, I felt like the whole Library 2.0 was a distraction. So many libraries jumped on the bandwagon, creating “2.0 services” that were not carefully planned for, staffed for or assessed. Now we see a vast 2.0 graveyard of abandoned blogs, wikis, Facebook pages and more. And, in the end, there was never really any agreement on what it all meant” (Farkas, citada por Crawford, 2011, p. 201).

Para além destas críticas mais ou menos acérrimas, parece também poder-se detetar uma tendência para o ceticismo dos profissionais relativamente a este universo. Primeiro, um ceticismo à partida e que entronca em mera opinião individual (KRICHEL, 2007). Mas, mais relevante que este tipo de opiniões são os resultados do estudo que, utilizando o método Delphi, analisa em 2009, as perspetivas dos profissionais os quais, apesar de considerarem positiva a adoção da Web 2.0 pelas bibliotecas, “were largely sceptical about the ability and willingness of librarians and libraries to make the changes necessary to adapt to the new information reality brought on by Web 2.0 technologies. (Bronstein e Aharony, 2009, p. 107). Assim, este e outros resultados já referidos deste estudo autorizam os seus autores a concluir que em 2009 “the development of the idea of Library 2.0 and the implementation of Web 2.0 technologies is still in its infancy” (Bronstein e Aharony, 2009, p. 107), o que parece, por sua vez, aconselhar alguma cautela quanto a conclusões e ou críticas apressadas como as que, como se referiu, traçam um quadro relativamente catastrofista.

Em síntese, refira-se que a maioria destas críticas não resulta de um estudo sistemático da realidade, nem mesmo da expressão das conceções que ela encerra. Mesmo Crawford que é o autor que apresenta uma mais alargada tentativa de analisar afirmações e definições sobre a Biblioteca 2.0 acaba por reconhecer em 2011 (p. 198) que não domina suficientemente a literatura profissional que lhe permita um juízo mais consistente. Não obstante, elas são reveladores de algumas tendências relevantes. Em primeiro, a rejeição de um dos aspetos fundamentais e mais inovadores do conceito e que se traduz na assunção de um novo papel dos utilizadores nas bibliotecas e particularmente no que toca a um dos

resultados desse novo papel, aquele que mais diretamente toca o domínio técnico-científico da organização da informação. Em segundo, o lamento sobre a inexistência de uma concepção única, traduzida numa espécie de definição universal, como se qualquer aspeto da vida social não fosse invariavelmente objeto de diferentes concepções, perspectivas, definições. Mais relevantes são as críticas a uma excessiva concentração sobre a dimensão tecnológica do modelo, já que alguns resultados têm vindo a demonstrar que a tecnologia pode ser utilizada absolutamente dentro do paradigma clássico da biblioteca sem, por isso, produzir as alterações expectáveis (cf. a este propósito os resultados da revisão da literatura sobre a utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas, cap. 5).

## **2.5 Bibliotecário 2.0**

A Biblioteca 2.0 exige um bibliotecário de tipo novo e, como não seria de estranhar, trata-se do Bibliotecário 2.0. A questão da necessidade de alterações profissionais que acompanhassem a Biblioteca 2.0 começou relativamente cedo, mas é partir de 2007 com a publicação do Manifesto do Bibliotecário 2.0 por Laura Cohen, primeiro no seu blogue “Library 2.0: an academic perspective” e logo a seguir na revista *American Libraries* (Cohen, 2007) que entra definitivamente no ambiente das discussões sobre a Biblioteca 2.0. No entanto, o reconhecimento da necessidade de formação, nomeadamente, na utilização das plataformas e tecnologias da Web 2.0 começou mais cedo, como indica a definição do programa de formação “23 Things” em 2006 (cf. ponto 5.6.) e que Hastings (2007) associa, no ano seguinte, definitivamente ao contexto da Biblioteca 2.0.

O Manifesto do Bibliotecário 2.0, ao longo das suas dezassete afirmações breves, apresenta o traço comum da proatividade, ou seja, trata-se da assunção de um conjunto de atitudes, mesmo compromissos, comportamentais face ao universo da informação, dos utilizadores, dos serviços e, de forma, mais abrangente da biblioteca como um todo. Esta proatividade aponta sempre no sentido da mudança, concetualizada como um processo experimental, e em muitos casos na tentativa de ultrapassar aspetos da cultura organizacional das bibliotecas a ela avessos, por exemplo, “I will recognize that libraries change slowly, and will work with my colleagues to expedite our responsiveness to change” ou “I will be courageous about proposing new services and new ways of providing services, even though some of my colleagues will be resistant” (Cohen, 2007).



Esta proatividade estende-se igualmente a outros domínios, nomeadamente ao mundo da informação em geral, aos serviços das bibliotecas, à relação com os utilizadores e ao uso da tecnologia. Neste último aspeto, a tecnologia é, por um lado, percecionada como uma forma de permitir uma presença diferente e mais efetiva dos utilizadores e, por outro, como uma oportunidade para prestar um melhor serviço, como, por exemplo, “I will not fear Google or related services, but rather will take advantage of these services to benefit users while also providing library services that users need” (Cohen, 2007). O posicionamento relativamente aos utilizadores traduz-se não apenas na criação de serviços que tenham em linha de conta as suas necessidades ou na sua participação nos tradicionais produtos de informação das bibliotecas, mas numa diferente visão profissional sobre a realidade. Efetivamente, o Bibliotecário 2.0 deve “avoid requiring users to see things in librarian’s terms but rather will shape services to reflect user’s preferences and expectations”. Por último, o compromisso da valorização social da profissão através da prática.

Assim, de acordo com este Manifesto, o bibliotecário 2.0 é sobretudo um profissional cujas atitudes face aos utilizadores, à informação e à própria organização se caracterizam pela abertura à mudança e pela constante aprendizagem.

Um ano depois Stephen Abram (2008) propõe uma extensa lista de aspetos que devem caracterizar o bibliotecário 2.0 e na qual, em primeiro lugar, o domínio das tecnologias assume uma maior importância, não só em termos de extensão, mas também de especificidade. Mas, mais do que o domínio de tecnologias específicas, assumem relevância as competências no uso da informação conciliando a tradição e a modernidade. Assim, o bibliotecário 2.0 deve, segundo este autor, “combine e-resources and print formats seamlessly” ou “understand the ‘long tail’ and leverages the power of old and new content” (Abram, 2008, p. 21). Por outro lado, a tecnologia é perspectivada como uma forma de ligar os utilizadores à informação e de permitir ao profissional ter um papel ativo nessa relação. Assim, o bibliotecário deve não só pôr em contato utilizadores e tecnologias num contexto informacional, mas também “connect users to expert discussions, conversations, and communities of practice and participates there as well” ou “uses the latest tools of communication to connect content, expertise, information coaching and people” (ABRAM, 2008, p. 21). Neste sentido, o profissional tem, por um lado, o papel de ligar os indivíduos entre si e os conteúdos, mas também de participar ativamente nessa relação.

Comparativamente com o Manifesto de Cohen, a abordagem de Abram é mais específica quer quanto às competências tecnológicas, mas sobretudo quanto aos domínios do uso da informação e das formas de comunicação.

No entanto, apesar da importante presença da tecnologia, num e noutro caso, as competências invocadas não são particularmente específicas para este novo ambiente, trata-se muito mais da utilização de competências genéricas e de um conjunto de novas atitudes face à informação, aos utilizadores e à organização biblioteca. É igualmente neste sentido que apontam as conclusões de um estudo (Partridge, 2010a, 2010b) levado a cabo sobre as conceções dos profissionais a propósito do bibliotecário 2.0 e que conclui genericamente “Librarian 2.0 is less to do with technology and more about quality transferable skills and interpersonal skills. Of greater note is the study’s finding which suggests that Librarian 2.0 is more about changing attitudes and ways of thinking than anything else.” (Partridge, 2010a, p. 335).

Assim, para os profissionais que participaram neste grupo focal as competências que devem caracterizar um bibliotecário 2.0 são fundamentalmente as seguintes:

- No domínio da tecnologia, o bibliotecário 2.0 deve compreendê-la, estar a par das tendências e do que existe, mas não precisa de ser um especialista. Isto permite-lhe saber comunicar com os profissionais da tecnologia, o que é essencial;
- Aprendizagem e educação. O bibliotecário deve ter vontade de conhecer, de experimentar e de aprender ao longo da vida, até porque “Web 2.0 requires librarians to take on the role of educator, trainer, or guide” (Partridge, 2010a, p. 331);
- Competências de investigação, vistas pelos participantes como essenciais, já que “research is a way of librarian 2.0 to be making the best decisions, developing best practice and establishing benchmarking” (Partridge, 2010a, p. 331);
- Comunicação;
- Colaboração e trabalho em equipa;
- Foco no utilizador, mas sobretudo numa nova relação com os utilizadores, considerando estes num patamar de maior igualdade. Assim, o bibliotecário 2.0 deve envolver-se numa “more synergistic and equal partnership that involved both the 2.0 librarian and the user working together more as equals” (Partridge, 2010a, p. 331). Isto significa que o profissional deve encorajar os utilizadores em vez de os proteger

e contribuir para a criação de comunidades. Esta nova forma de relação com o utilizador baseia-se também numa nova conceção sobre o seu papel que o percebe como um ente mais ativo porque têm agora a possibilidade, mas também a responsabilidade de contribuir com conteúdos. Daqui decorre que o bibliotecário já não é apenas o guardador da chave que abre o acesso à informação, mas “the gate now opens both ways”. Não obstante esta perspetiva atual, Partridge (2010a, p.331) realça nas suas conclusões que “it appears that old habits die hard. When discussing the emergence of library catalogues that allowed client tagging, some participants were still not convinced”;

- Competências de gestão, que permitam, nomeadamente compreender a organização e a mudança e ter capacidade para gerir projetos.

Em termos de atitudes, os profissionais deste estudo destacam o entusiasmo, a inspiração, a existência de uma visão, a criatividade e a proatividade.

Alguns dos textos que constituem o corpus desta análise refletem sobre as questões da formação adequada a este novo bibliotecário. Não foi objeto desta revisão da literatura aprofundar esta temática por já se encontrar distante dos objetivos pretendidos. Refira-se apenas que a literatura identificada revela uma visão, por um lado, relativamente operacional destacando a necessidade de integração entre a teoria e prática (Bawden, e outros, 2007), enquanto outros, como Foo (2008), propõem uma abordagem mais global que passa pela consciencialização, conhecimento, experimentação e imersão. Destaque-se que nestes casos a questão da formação é vista quase predominantemente como uma questão de aprendizagem da tecnologia.

A Biblioteca 2.0 parece ser, assim, mais do que exatamente um modelo, uma forma de pensar e de agir com vista a uma otimizada adaptação das bibliotecas à evolução do mundo contemporâneo. Uma forma de pensar fundamentalmente os serviços da biblioteca e a sua relação com os utilizadores, que privilegia a co-criação, a interação, a comunicação biunívoca e a constante adaptação à evolução social e, por isso, à alteração das expectativas, necessidades e interesses dos utilizadores. O que é efetivamente disruptivo é esta nova forma de pensar os utilizadores, não só em consequência dos novos papéis que estes têm vindo a desempenhar na sociedade do início do século XXI, mas também pela potencialidade de transformação que esses novos papéis podem ter no desenho dos serviços e da própria biblioteca. Esta nova forma de pensar exige dos profissionais a ultrapassagem de uma visão

do mundo que vê as bibliotecas num ambiente de grande estabilidade e previsibilidade e o seu papel apenas como intermediário entre a informação e o utilizador. O profissional é agora também um agente proactivo na produção de conteúdos e serviços com os seus utilizadores.

Mas a Biblioteca 2.0 é também uma forma de agir que se pauta pela flexibilidade e inovação no uso dos mais diversos recursos com especial ênfase para os que derivam da recente evolução tecnológica, nomeadamente os associados à Web 2.0, mas que os integra de forma harmónica explorando quer conteúdos tradicionais quer mais recentes, bem como espaços físicos a fim de criar um ambiente onde participação, interação, comunicação e criação possam emergir. A biblioteca desempenha aqui um papel fundamental como gestor da comunidade que idealmente se vai formando à volta da organização.

### **III. WEB 2.0: AS TECNOLOGIAS, OS SERVIÇOS E AS PESSOAS**

A Biblioteca 2.0, enquanto herdeira da Web 2.0, comunga com esta diversos aspetos, tais como a importância das tecnologias da informação e da comunicação, mas também as suas várias dimensões sociais nos domínios da comunicação, da interação, da produção de conteúdos pelo cidadão comum do século XXI. Aliás, um dos aspetos cruciais que caracteriza as soluções tecnológicas da Web 2.0 é exatamente uma arquitetura de participação, ou seja, a tecnologia permite, pode mesmo dizer-se que induz, a participação e interação entre os indivíduos, diminuindo não só as barreiras de entrada a essa participação, mas também criando mecanismos inovadores que facilitam essa participação e interação entre os indivíduos. Sendo assim, uma compreensão do que seja a Web 2.0 é absolutamente crítica para o entendimento da Biblioteca 2.0.

Elabora-se, então, neste capítulo uma síntese sobre a Web 2.0, destacando as suas dimensões tecnológicas e sociais. No âmbito dos fenómenos sociais, é dada uma especial importância e desenvolvimento ao conteúdo gerado pelos utilizadores já que ele representa uma das principais inovações neste ambiente e o seu crescimento e popularidade terão necessariamente um impacto sobre as bibliotecas públicas.

#### **3.1 O conceito: história, definição**

O termo Web 2.0 foi concebido no âmbito da empresa O'Reilly Media em 2004 (O'Reilly, 2005a), tendo sintetizado este conceito da seguinte forma um ano mais tarde: "Web 2.0 is the network as platform, spanning all connected devices; Web 2.0 applications are those that make the most of the intrinsic advantages of that platform: delivering software as a continually-updated service that gets better the more people use it, consuming and remixing data from multiple sources, including individual users, while providing their own data and services in a form that allows remixing by others, creating network effects through an "architecture of participation," and going beyond the page metaphor of Web 1.0 to deliver rich user experiences." (O'Reilly, 2005b)

Nesta breve definição encontram-se reunidos, de facto, os princípios e características nucleares da Web 2.0:

1. A Web como plataforma, o que significa, fundamentalmente, que o *software* é pensado e desenvolvido originalmente para este contexto. Isto traduz-se, para o utilizador final, no fim da necessidade de instalar localmente *software* e na portabilidade e acessibilidade das aplicações a partir de qualquer navegador de Internet, permitindo utilizar aplicações, armazenar dados, interagir com outros, aceder a informação no mesmo contexto tecnológico.

Este desenvolvimento da Web como a plataforma privilegiada para a utilização de aplicações, informação e serviços baseia-se sobretudo na reutilização de tecnologias já existentes (Anderson, 2007). Formatos como o XML ou linguagens de programação como Java Script, que conjugada com XML, deu origem à principal linguagem utilizada para a programação de aplicações no domínio da Web 2.0: AJAX (Assynchronous Java Script and XML), ou ainda “Web Services”, que permitem utilizar informação e serviços de diversos fornecedores (Vossen e Hagemann, 2007; Lopes e Ramalho, 2005; Pereira e Poupa, 2005). Daqui resultam ferramentas como RSS-Really Simple Syndication (Sauers, 2006), que permite “entregar” automaticamente conteúdos atualizados a qualquer utilizador, ou API’s - Application Programming Interfaces (Vossen e Hageman, 2007) possibilitando reutilizar serviços em contextos diferenciados, dando origem a uma cada vez maior proliferação de *mashups* (Yee, 2008).

2. Uma arquitetura de participação é um dos princípios básicos da produção de *software* propiciador da comunicação e de troca de informação entre os internautas, o que conduz, segundo alguns ao “Efeito Rede” (Kroski, 2007) que se traduz na ideia de que a qualidade das redes sociais é proporcional à quantidade dos seus membros na medida em que estes adicionam valor à rede de várias formas (comentários, *tagging* (Smith, 2008), entre outros)

3. A inteligência das multidões, que se traduz na ideia de que o conjunto de indivíduos que participa numa determinada rede atua como filtro para a avaliação da importância / qualidade dos conteúdos disponíveis

4. A importância da informação. Mais do que a tecnologia, é o conteúdo gerado pelos utilizadores que é central na Web 2.0, obrigando os produtores dessa tecnologia a criar soluções que promovam a participação, troca de conteúdos e comunicação. Como afirma Kroski (2007) “*Data is the Next “Intel inside”*”.

O crescimento exponencial destes conteúdos gerados pelo cidadão comum na WWW e a emergência de diversas redes sociais têm por base um conjunto de ferramentas de

*software*, designado mesmo por alguma literatura como *software social* (Farkas, 2007), cujas concretizações específicas devem, pelo menos, cumprir duas das seguintes condições:

- “1. It allows people to communicate, collaborate and build community online.
  2. It can be syndicated, shared, reused or remixed or it facilitates syndication.
  3. It lets people learn easily from and capitalize on the behavior or knowledge of others.”
- (FARKAS, 2007, p.1)

No conceito de *software social* incluem-se, então, uma grande diversidade de plataformas aplicacionais que possibilitam a fácil publicação de conteúdos e a criação de redes de partilha de interesses e informação: blogues, micro blogues, wikis, sítios específicos de redes sociais e partilha de informação (Hi5, Facebook, Myspace, Youtube, Flickr, Twitter entre outros), favoritos sociais (Delicious, Connotea, entre outros), *podcasting*, *screencasting*, *vodcasting*, até à criação de mundos virtuais (Second Life por exemplo).

A utilização destas ferramentas tem vindo a crescer nos últimos anos tornando-se, cada vez mais, uma tendência relevante. Logo em 2007 se afirmava num artigo da Revista First Monday: “In terms of penetration, most Internet users rely on search engines to find information, half of them visit social networking Web sites, and a very large share visit blogs, use eBay, and make phone calls via VoIP. With regard to intensity of usage, social networking Web sites are the most visited sites in terms of page views, and the largest part of Internet traffic by far is peer-to-peer file sharing” (Pascu, 2007)

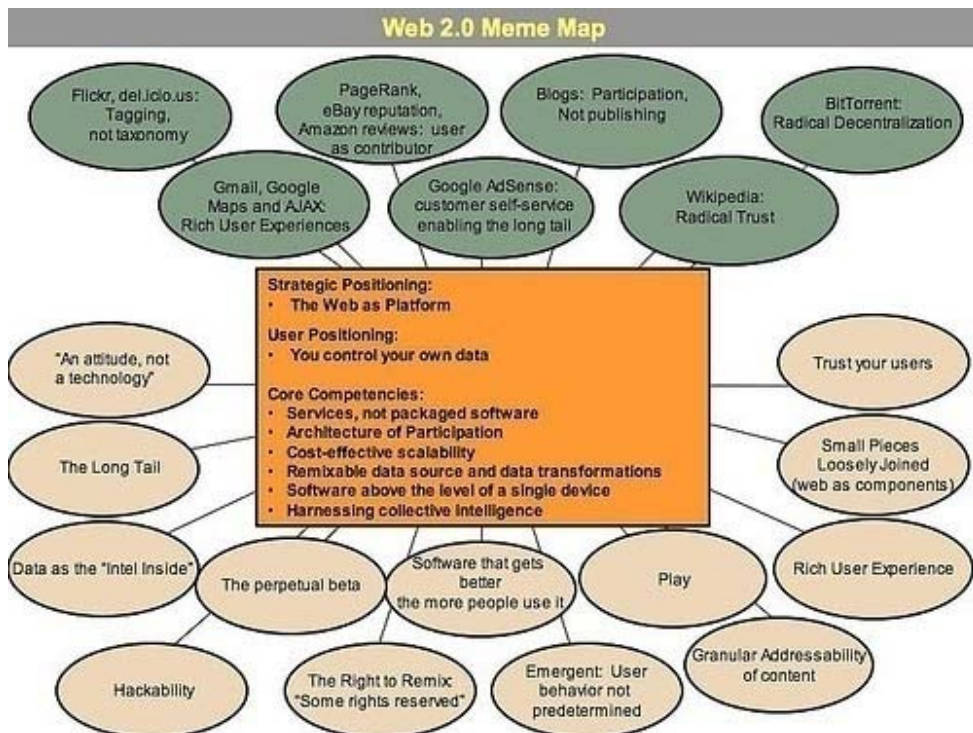
A produção de conteúdos, conjugada com o que é designado por serviços de recomendação, está a mudar o paradigma de utilização da Web, o que já levou alguns a designar a Web 2.0 como *read/write Web* por oposição a uma primeira fase quase exclusivamente *read*, e outros a chamar a atenção para a importância da *inteligência das multidões* (Weinberger, 2007).

5. *Software* como serviço e *beta forever*. O utilizador é cada vez mais considerado como um parceiro ativo no desenvolvimento do *software*. Como afirma Kroski (2007, p.4), esta característica é conhecida como “perpetual beta because the application is constantly being monitored and tested for usability and improved accordingly. There is never a “finished” version of the product”.

A figura 3 ilustra sinteticamente quer as características referidas, quer as atitudes a desenvolver perante a nova realidade, quer ainda, por último, exemplos de ferramentas que

implementam o novo modelo. Permite, assim, ter uma visão suficientemente abrangente, e ao mesmo tempo sintética, do universo da Web 2.0.

**Fig. 3 – Web 2.0 Meme Map**



Tim O'Reilly – Web 2.0 meme map. 2005. [Em linha] <http://www.flickr.com/photos/36521959321@N01/44349798>

A partir de 2005, este conceito de Web 2.0 foi-se estendendo a vários domínios sociais (cf. Fig. 4) para exprimir, não tanto, a emergências de novas tecnologias, mas a aplicação de novos conceitos quanto à forma de prestação de serviços e aos modos de participação dos utilizadores /clientes e entre os quais se encontra o de Biblioteca 2.0. A imagem seguinte ilustra exatamente a aplicação da ideia de Web 2.0 a vários domínios sociais.

**Fig. 4 – Extensão da Web 2.0**



Don Hinchliffe - Web 2.0 spawns offshoots in law, democracy, media, advertising, and more... 2006. [Em linha] <http://www.flickr.com/photos/dionh/83654635/>



O termo e o conceito de Web 2.0 não estão isentos de crítica, a começar desde logo pelo fundador da Web, Tim Berners-Lee (2006), que logo em 2006 afirma numa entrevista concedida a Scott Laningham no âmbito do fórum IBM para programadores, que a Web 2.0 “is of course a piece of jargon, nobody even knows wath it means”.

Posto perante a questão, hoje em dia clássica, de que a Web 1.0 seria uma forma de ligar computadores entre si e a Web 2.0 uma forma de conectar indivíduos e dar lugar a novas formas de comunicação, Berners-Lee (2006) argumenta que já a Web 1.0 era “all about connecting people. It was a interactive space...”, destruindo assim a principal diferença que costuma ser apontada a estas duas fases da Web, reforçada ainda pelo facto já referido de que não existem grandes novidades tecnológicas associadas à Web 2.0. No entanto, acaba por admitir, por um lado, que esse espaço interativo que se pretendia que a Web fosse desde o seu início teve, pelo menos, dificuldades em se efetivar, hipoteticamente devido às dificuldades de escrever em HTML; por outro lado, reconhece que as facilidades de edição e colaboração proporcionadas pela Web 2.0 constituem um aspeto positivo, ao afirmar “ I really like the idea of people building things in hypertext (...) and I think that blogues and wikis are two things winch are fun, I think they’ve taken off partly because they do a lot of the management of the navigation for you and allow to add content yourself” (Berners-Lee, 2006).

Um outro nível de críticas apontadas à Web 2.0 analisa o fenómeno do ponto de vista económico e social, destacando em primeiro lugar que esta corresponde a uma “marca” comercial inserida numa estratégia de marketing que visou ultrapassar a crise do *boom* das *dot.com* verificada no final dos anos 90. Alguns autores afirmam mesmo que os interesses do marketing sempre dominaram a Web, e que a Web social constitui um “playground and laboratory for marketers whose wildest dream of social control become true” (Scholz, 2008, p. 21).

A cada vez maior quantidade e diversidade de informação pessoal disponível na Web e sua indexação por motores de pesquisa leva, por outro lado, alguns autores a levantar a questão do controle social sobre os indivíduos (Zimmer, 2008).

### **3.2 A componente tecnológica**

Mais do que elencar e explicar o funcionamento específico das tecnologias utilizadas pelas soluções características da Web 2.0, este ponto pretende essencialmente compreender a sua arquitetura tecnológica básica e os padrões funcionais que orientam o seu desenho.

Por padrões funcionais deve entender-se o conjunto de princípios básicos que orientam a definição de uma arquitetura e é, portanto, fundamental compreendê-los para entender com clareza como deve a tecnologia funcionar de acordo com esses princípios.

De entre os princípios referidos na literatura (Vossen e Hagemann, 2007; Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009) avultam como fundamentais os seguintes:

- Arquitetura orientada a serviços. De acordo com a OASIS-Organization for the Advancement of Structured Information Standards e o seu modelo “The OASIS SOA Reference Model” uma arquitetura orientada a serviços é “a paradigm for organizing and utilizing distributed capabilities that may be ***under the control of different ownership domains***” (our emphasis) and *services* as “the mechanism by which needs and capabilities are brought together”. The central focus of SOA is “the task or business function – getting something done.” Trata-se, portanto, de um modelo genérico para o desenvolvimento de arquiteturas de sistemas de informação que considera os diversos produtores e consumidores de serviços interagindo entre eles usando aplicações que disponibilizam e consomem serviços.
- Software como serviço, o que significa que o utilizador, em vez de descarregar a aplicação para a sua máquina, utiliza-a em linha, normalmente através do seu navegador de Internet (Vossen e Hagemann, 2007, pp. 254-266). Assim, “SaaS is a model of software delivery in which the manufacturer is responsible for the daily technical operation of the software provided to clients (including maintenance and support), while the clients enjoy the full benefits of the software from remote locations” (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p. 130).
- Atualização assíncrona de partes de um objeto de informação, o que significa que cada vez que o utilizador invoca esse objeto, uma página Web por exemplo, constituída por várias partes em vez de toda a página ser completamente (re)carregada é-o apenas a parte que apresenta alterações. Isto apresenta para o utilizador final a importante vantagem da eficiência na medida em que o tempo despendido para receber a informação é menor. Esta funcionalidade pode ser implementada usando AJAX-Asynchronous Java Script and XML, que

constitui uma das principais bases de desenvolvimento da Web 2.0 e tornou as páginas Web mais interativas e REST-Representation State Transfer que permite enviar os pedidos de atualização via http (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p.144-150). Efetivamente como explicam Vossen e Hagemann (2007, p.146) este aspeto é fundamental já que “only when needed, a request for further information is sent to the server. This request is transmitted (através de REST) and processed asynchronously, so that the user activity is not interrupted. On the order side, the server response can be constructed so that it contains only new information, reducing the amount of data transmitted”.

- Mashup, que se traduz na possibilidade de agregar conteúdos e/ou serviços para criar algo de novo. Exemplo paradigmático pode ser a junção, num mapa do Google, de qualquer outro tipo de conteúdos. (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p. 151-158) Ou seja, tratam-se de “ways to utilize and combine data and data streams from various sources into a representation that allows derivation of new information or added value” (Vossen e Hagemann, 2007, p. 67).

- Sincronização da Web, o que se traduz na possibilidade de várias aplicações ou utilizadores partilharem a mesma visualização ou estado da informação. Esta necessidade de sincronização deriva da presença do indivíduo em múltiplos sistemas de informação e, desta forma, “as our society increasingly comes to rely on these web services, however, it becomes useful to establish synchronization between them. This is where an API or service-to-service synchronization might prove useful” (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p. 175).

- Informação estruturada, que implica essencialmente a utilização de formatos como o XML que permitem definir uma estrutura com sentido para os conteúdos, ou seja, “the markup language used can mark up content in such a way that is logically divided into smaller pieces, each of which is tagged with a label that provides a way to identify the content fragment” (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p. 216). Esta necessidade levou também ao aparecimento de micro-formatos que proporcionam uma sintaxe específica para determinado tipo de conteúdos.

- Experiência enriquecida do utilizador, o que significa que a aplicação deve permitir a reprodução das interações de vários tipos que se podem verificar entre utilizadores e entre estes e sistemas de informação. Assim, “to deliver a rich user experiences, developers should try to model the process used in the real world (human-to-human interactions) and create

workflows to facilitate similar, successful interactions within websites or applications” (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, p. 161). Por exemplo, quando um utilizador aborda um dado sistema de informação este deve reconhecer as suas características e apresentar os conteúdos e funcionalidades de acordo com elas, o que pode ser conseguido pelo registo e perfil do respetivo utilizador.

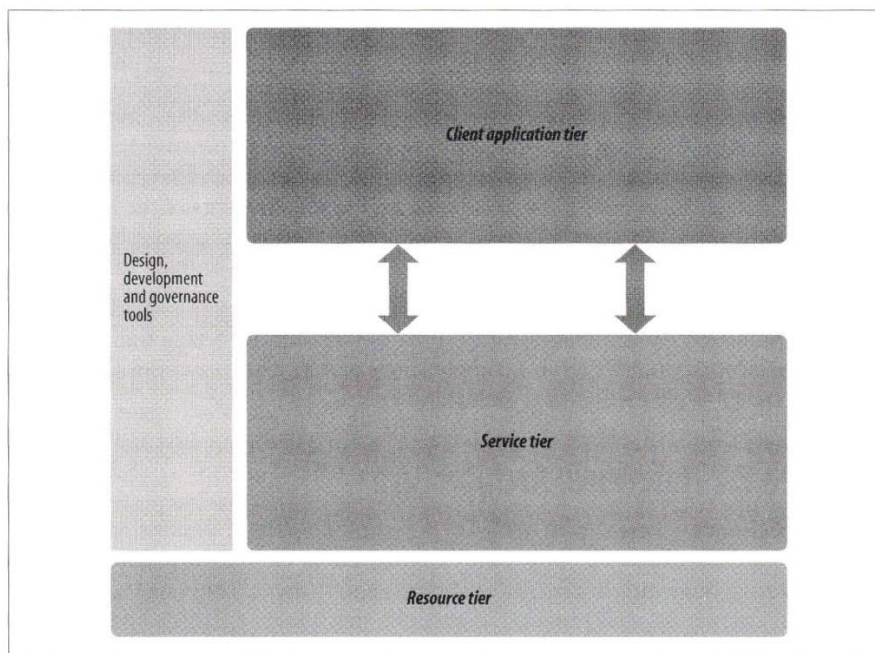
- Participação e Colaboração, que se traduz pela criação de ambientes aplicativos nos quais possa existir comunicação, produção, partilha e reutilização de conteúdos e onde os utilizadores possam realizar as alterações necessária num processo de constante transformação. A implementação deste princípio traduz-se na criação de plataformas nas quais humanos ou aplicações possam contribuir com vários tipos de conteúdo sobre um determinado assunto (Governor, Hinchcliffe e Nickull L, 2009, p. 135-144).

- Atribuição colaborativa de palavras-chave ou folksonomia (cf. ponto 3.4.1)

- Utilização do Conteúdo Gerado pelos utilizadores e gestão das personomias. Como explicitam os autores que têm vindo a ser seguidos “in real world, people make statements about just everything. Declarative Living is the act of encoding those declarations in syntax that a machine can process, and making them visible to other entities onde the Web. Tag gardening is the act of harvesting the declarations to learn about the users’ collective state” (Governor, Hinchcliffe e Nickull, 2009, pp. 197).

A aplicação destes princípios pode ser realizada através de várias arquiteturas de aplicativos, sendo que a formulação inscrita na Fig. 5 é a que se tem vindo a tornar mais referenciada.

**Fig. 5 – Arquitetura básica da Web 2.0**



Fonte: Governor, Hinchcliffe e Nickull – Web 2.0 architectures, p. 86

Na camada recursos encontram-se os dados ou necessidades de processamento capazes de conduzir a uma experiência enriquecida dos utilizadores. A camada serviços conecta os recursos com os pacotes de *software* necessários para que estes possam ser acedidos como um serviço. Mas para que um serviço possa ser acedido é preciso garantir a conectividade com outros sistemas. Na camada cliente, o *software* permite que os utilizadores consumam esse serviço. Para que isto aconteça são necessárias um conjunto de ferramentas que possibilitem a criação de aplicações para a Web que, por um lado, proporcionem uma interface para o utilizador e, por outro, estabelecem a relação com os serviços que vão ser invocados nessa interface.

### **3.3 Um novo tipo de utilizador / consumidor**

O modelo dominante e praticamente exclusivo de produção e distribuição da informação / conhecimento que se baseia na dicotomia entre produtor e consumidor, a fim de garantir a mercantilização do seu produto final, assiste, no contexto da web 2.0, à explosão de um modelo alternativo, no qual essa dicotomia se esbate para fazer nascer o produtor que é, ao mesmo tempo, consumidor.

No entanto, este diferente modelo está longe de ser predominante, visto que a

percentagem de criadores é muito menor que a percentagem de consumidores. Vários estudos concluem que “active Internet users essentially participate to social media platforms, rather than contribute to the development of content” (LE BORGNE-BACHSCHMIDT, 2008, p. 52). Num estudo realizado para os países da UE em 2007, por exemplo, só 38.5% dos utilizadores carregaram vídeos e só 38.7% criaram blogues. Da mesma forma, os resultados do estudo da empresa Forrester para os EUA em 2006 permitiam sugerir uma tipologia de utilizadores que os dividia, por grau de utilização, do menor para o maior, em Criadores, Críticos, Coletores, Adotantes (“joiners”), Espectadores e Inativos, que estudos posteriores para a realidade europeia parecem não desmentir (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008).

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

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

O entendimento da produção de conteúdos como fundamentalmente colaborativa

leva outros autores, aliás na esteira de Bruns, a afirmar que estamos perante um novo conceito de autoria que se caracteriza por ser comunitária, incorporar outros conteúdos num contexto mais geral de uma cultura de remistura (Ning, 2009).

Estas abordagens, se bem que destacam importantes aspetos da realidade caracterizando-os de forma a realçar as mudanças de paradigma na produção e no consumo da informação, deixam de lado o universo de CGU produzido individualmente. Se, aos conceitos de Bruns imediatamente se pode associar, por exemplo, a Wikipedia e a grande maioria da informação produzida em ambientes que sobrevivem com base na colaboração no ato produtivo, o facto é que publicar uma fotografia no Flickr ou um vídeo no YouTube dificilmente pode ser descrito através desta abordagem. Efetivamente, quando um utilizador publica uma fotografia ou um vídeo numa plataforma de rede social está a disponibilizar um recurso que pode ser reutilizado por outros para gerar um novo artefacto, mas pode claramente distinguir-se o conteúdo individual “original” do conteúdo derivado/remisturado. O que parece estar ausente nestas visões da questão é, por um lado, a distinção entre criação e difusão e, por outro, a necessidade de distinguir entre vários modelos de produção, individual ou coletiva. Não é, claramente, pelo facto de a produção ser individual que deixa de se incluir no conceito de CGU.

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

O produtor deste tipo de conteúdos é muitas vezes caracterizado como amador no sentido em que, como se verificou na análise da definição da OCDE, o conteúdo é criado, em princípio, fora das rotinas e práticas profissionais. No entanto, nem todo o conteúdo criado fora deste ambiente é necessariamente conteúdo amador. Então, como distinguir conteúdo amador de conteúdo profissional? Um dos critérios pode ser a qualidade. No entanto, quando conteúdo com qualidade é distribuído por profissionais fora das suas rotinas de trabalho, esta distinção deixa de fazer sentido. Um outro critério pode encontrar-se na adesão a standards, que, no entanto, podem ser ultrapassados pelas fronteiras cada vez

menos precisas entre profissões, como é o caso do jornalismo e dos bloggers na difusão de notícias. O critério mais adequado parece ser, segundo Elkin Koren (2009) o de natureza financeira, o que permite distinguir atividades profissionais como aquelas que o indivíduo pratica remuneradamente e as atividades de lazer.

Este exercício de tentar distinguir claramente conteúdo amador de conteúdo profissional pode ter cada vez menos sentido, já que as fronteiras são, como se verifica, cada vez menos definidas. Esta dicotomia amador/profissional resultado do monopólio dos editores sobre as formas de produção e distribuição de conteúdos não se revela suficientemente discriminadora para caracterizar o tipo de produtor, já que como afirma Elkin-Koren (2009, p.25) “when everyone can produce high quality content by using basic means (i.e, a cell-phone camera, a keyboard, Internet connection), and can also make it publically available worldwide, the dichotomy between professional and non-professional content may no longer hold”. São os mais jovens que, em termos quantitativos, mais conteúdo produzem apesar da participação dos mais velhos ter vindo a aumentar nos últimos anos.

A explosão da participação juvenil e de jovens adultos no ambiente Web 2.0 tem conduzido alguns (Tapscott, 2010) a concluir que estas gerações teriam transversalmente um conjunto de competências tecnológicas e comportamentos que fariam deles a Geração Internet ou os Nativos Digitais. No entanto, já há alguns anos que grupos de investigadores têm vindo a analisar em maior profundidade esta questão pondo o acento tónico não tanto na acessibilidade à tecnologia, já que este grupo geracional constitui aquele onde o acesso está mais disseminado, mas na questão das práticas. É evidente que a qualidade da acessibilidade, por exemplo em termos de largura de banda, é especialmente relevante para este tipo de atividades de produção e partilha de conteúdos. No entanto, vários estudos têm demonstrado que o aproveitamento das oportunidades proporcionadas por uma melhor acessibilidade está relacionado com diferentes níveis de conhecimento e competências no ambiente em linha. A aquisição e expressão destas competências e conhecimentos é diferenciada nesta geração, o que alguns autores designam como *participation gap* explicitando que “the exposure to experiences that increase participatory culture and digital literacy are unequally available to individuals regardless of their access to digital media” (Hargittai, 2007, p. 241), e esta diferente exposição deve-se a fatores de outro tipo.

Fatores de natureza socioeconómica parecem também intervir na diferenciação



destas práticas. Para a geração Internet, o estudo de Hargittai e Walejko (2007, p.252) sobre a produção e partilha de conteúdos nos estudantes do primeiro ano de uma universidade norte-americana conclui que este tipo de atividades não é igualmente realizado por todos os estudantes. Mas, mais relevante, as diferenças parecem estar relacionadas, em primeiro lugar, com diferente estatuto socioeconómico. Assim, “students who have at least one parent with a graduate degree are significantly more likely to create content, either online or offline, than others”. Em termos de partilha de conteúdos, esta investigação revela igualmente que existe uma diferença baseada no sexo, sendo que as mulheres estão significativamente menos disponíveis para partilhar as suas criações. Esta diferença tende, no entanto, a desaparecer quando as competências dos indivíduos são semelhantes.

Para Hargittai e Walejko (2007, p.253), estas diferenças têm um impacto relevante na manutenção e/ou desenvolvimento das desigualdades sociais, já que “as online content becomes increasingly important in setting social, political and cultural agendas, the existence of such a participation gap will have increasing implication for social inequality”.

O que move os indivíduos a produzir conteúdos e disponibiliza-los nestes novos contextos? A resposta a esta questão deve, em primeiro lugar, ter em linha de conta que motivações são intenções de comportamento, que resultam da interação entre a pessoa, a situação e a estrutura motivacional do indivíduo. Motivações podem, assim, ser consideradas como objetivos comportamentais do indivíduo. A literatura diferencia motivações intrínsecas de motivações extrínsecas, sendo as primeiras as que conduzem o indivíduo a realizar uma atividade cuja recompensa radica nessa própria atividade; quando a recompensa é perspectivada nas consequências da atividade designa-se por motivação extrínseca. Para além das motivações, a exibição de um dado comportamento é influenciada por outros fatores, como por exemplo, os custos associados à expressão desse comportamento (Encyclopaedia Britannica, 1993)

O estudo das motivações para a produção de conteúdo pelos utilizadores finais tem sido realizado sobretudo no contexto de blogues, através de várias abordagens metodológicas, quer de tipo quantitativo, quer de tipo qualitativo. Os resultados das investigações realizadas referem com mais frequência três tipos de motivações: informação, entretenimento e expressão individual (Stoeckl, Rohrmeier e Hess, 2007). A dimensão entretenimento parece ser a mais transversal em todos os tipos de conteúdo. Na dimensão informação podem estar presentes motivações como partilhar informação, documentação e

aprendizagem; na dimensão identidade encontram-se motivações como auto-expressão e auto-representação, reputação, ideologia. Strube, Knuth e Wellbrock (2009) acrescentam ainda a dimensão da integração/interação social, que se pode traduzir em motivações como pertença social e comunicação com os outros.

A fim de alargar o campo de estudo para além dos bloggers e de entender as motivações dos que não produzem, Stoeckl, Rohrmeier e Hess (2007) desenvolvem uma investigação com o objetivo principal de perceber as diferentes motivações dos bloggers e videobloggers entre si, mas também comparativamente com os não produtores. Tendo por base a abordagem conceptual de usos e gratificações, que considera que os indivíduos usam os media de forma ativa e são orientados por objetivos de acordo com as suas necessidades, analisam 489 respostas a um questionário em linha que pretendia obter informação dos três grupos de indivíduos referidos. As conclusões apontam para a predominância de motivações intrínsecas, nomeadamente entretenimento, distribuição de informação, documentação pessoal e o desejo de estabelecer contactos, o que está genericamente alinhado com estudos anteriores quanto à natureza genérica das motivações, embora o peso dos fatores motivacionais difira nos vários estudos em resultado de diversas abordagens metodológicas.

No entanto, os autores encontram diferenças entre as motivações dos bloggers e dos videobloggers, estando os últimos mais motivados por razões de entretenimento e de ocupação dos tempos livres e os primeiros por objetivos de disseminação de informação, o que pode ser explicado, tendo em conta os diferentes requisitos de produção visto que “because the production of video content needs more technical equipment and is more time consuming than the production of text it is no wonder that our study shows exactly that it is these variables where differences between webbloggers and video-producers are biggest” (Stoeckl, Rohrmeier e Hess, 2007, p. 410). Relativamente aos não produtores os principais argumentos são os custos em tempo e as preocupações relativas à proteção da privacidade, seguido pela afirmação de que não têm nada de muito novo a oferecer, particularmente evocada para o caso dos conteúdos vídeo. (Stoeckl, Rohrmeier e Hess, 2007).

Partindo da mesma abordagem teórica, Strube, Knuth e Wellbrock (2009) realizam em 2008 uma investigação, através de inquérito em linha, aplicada em diversos tipos de plataformas. Concluem que os vários tipos de motivação têm um peso diferenciado na produção das tipologias de conteúdo nas plataformas estudadas, podendo, no entanto, afirmar-se genericamente que os indivíduos produzem conteúdos a fim de partilhar

experiências e conhecimentos. Os diversos fatores que estão na origem desta diferente importância de motivações para produzir e partilhar estão ligados a diferentes necessidades de informação, tipos de identidade pessoal e aspetos no âmbito da integração e interação social. Os resultados mais relevantes apontam para uma elevada importância atribuída à interação social nos bloguistas e o forte desejo de contribuir nos intervenientes em wikis. As compensações extrínsecas têm um peso reduzido em todos os tipos de conteúdos, destacando-se a motivação “Reputação” no grupo dos bloguistas e *podcasters*. Os resultados da categoria “Entretenimento”, que neste inquérito foi desdobrada em “Divertimento” e “Passatempo”, não lhe atribuem o mesmo peso que em estudos anteriores, o que leva os autores a concluir que a utilização do conceito de “Entretenimento / Divertimento” pode não ser adequado para este caso, sugerindo que deve ser especificado em mais pormenor em futuras investigações. Esta reduzida capacidade discriminatória do conceito de “Entretenimento” pode ficar a dever-se, também segundo os mesmos autores, ao facto de este tipo de conteúdos ser produzido genericamente em contextos não profissionais, o que conduz muitos dos inquiridos a relacioná-los fortemente com divertimento.

Embora as motivações financeiras não sejam, como se verifica, as mais importantes, existem cada vez mais formas de exploração económica do conteúdo gerado pelos utilizadores, quer de direta iniciativa destes (por exemplo, a venda de conteúdos), quer por ação de empresas (por exemplo, a venda de espaço publicitário). Alguns autores (OECD, 2007; Elkin-Koren, 2009) chamam a atenção para o aumento da pressão contextual junto dos produtores para exploração económica dos conteúdos. Esta pressão é claramente explicada por Elkin-Koren (2009. p.31) ao escrever: “Users are facing rising cost of establishing an online reputation and managing their online presence in different social media platforms. This may require large investments in search enhancement, website optimizing, and viral promotion. The fact that individual creators are put at the forefront of culture creation further increases the commercial pressures”. Estas recentes tendências levam a mesma autora a concluir que o ambiente de CGU deve, então, ser considerado como uma mistura de atividades lucrativas e não lucrativas motivadas por interesses sociais mas também comerciais.

### **3.4 O conteúdo gerado pelos utilizadores: conceito, fenómeno e características**

No momento atual não existe uma única e consensual definição do conceito de

conteúdo gerado por utilizadores. A questão levanta-se, desde logo, ao nível da designação do fenómeno. Na literatura em língua inglesa foi possível recensear três designações alternativas: *user-generated content* (UGC), *user-created content* (UCC) e *consumer generated media* (CGM) (Ochoa, 2008). Na língua francesa, a designação mais comum parece ser a de *contenu auto-crée* (OECD, 2007). No caso português, os últimos estudos sobre a utilização da Internet parecem ter fixado a designação “conteúdo gerado pelos utilizadores” (Taborda, 2010). Por último, embora menos frequente, este fenómeno tem sido designado também como “the rise of the amateur creators” (OECD, 2007).

As primeiras referências a este termo datam de 1995, tornando-se muito utilizado em 2005/2006 com o desenvolvimento da web 2.0. A esta popularidade correspondeu também uma evolução das atitudes à medida que as suas múltiplas formas de expressão e utilização se foram difundido na Web, bem como as tecnologias e os modelos de negócio (HALBERT, 2009). Um claro indicador desta mudança de atitudes é, por exemplo, a definição de um conjunto de princípios para a utilização justa do conteúdo vídeo gerado por utilizadores definidos por um conjunto de organizações norte-americanas (EFF).

As designações (em tradução livre para língua portuguesa) de "Conteúdo gerado pelos utilizadores" (CGU) e de "Conteúdo criado pelos utilizadores" são as mais frequentemente utilizadas. Qualquer que seja a designação a ser utilizada, até porque a diferença semântica entre "criar" e "gerar" é ténue, esta terminologia deixa antever dois aspetos essenciais do conceito: a criação de conteúdos, onde aparentemente cabe toda a diversidade de tipos que resulta de um determinado esforço criativo; e o utilizador, denotando o termo o estatuto mais genérico de qualquer indivíduo face a informação, suas ferramentas e sistemas, por contraste com o estatuto de especialista. A definição presente na Wikipedia (2013e) reforça claramente este aspecto ao designar os utilizadores por *end-users* acrescentando "as opposed to traditional media producers such as professional writers, publishers, journalists, licensed broadcasters and production companies".

Ultrapassando esta abordagem muito incipiente, a OCDE (2007), apresenta uma proposta de caracterização do que seja o conteúdo criado por utilizadores, largamente utilizada na literatura (Limonard, 2007; Ochoa, 2008; Le-Borgne-Bachs Schmidt, 2008) que distingue este tipo de conteúdo por: a) ser objeto de uma qualquer forma de publicação que o torne disponível à comunidade, o que exclui conteúdo criado no contexto de ferramentas como o correio eletrónico, as mensagens instantâneas ou *SMS* (*short message service*); b)

resultar de algum esforço criativo, seja através de criações originais ou resultado de adaptação de criações já existentes. Admite-se a possibilidade de este esforço criativo ser o resultado de um processo colaborativo; c) ser criado fora das rotinas e práticas profissionais.

O próprio relatório admite duas dificuldades nesta caracterização: a primeira de natureza conceptual e a segunda de tipo circunstancial. No primeiro caso está a dificuldade em definir com relativa exatidão como se aplica o conceito de esforço criativo neste contexto. Como se admite no texto, "the minimum amount of creative effort is hard to define and depends on the context (OECD, 2007, p. 17). Podem ser diversos tipos de contexto, mas certamente um deles será aquele que é, de alguma forma, induzido pelas ferramentas onde esse esforço criativo se concretiza: representa um maior esforço criativo criar um artigo na Wikipedia do que uma publicação no Facebook; no entanto, qualquer leitor de blogues já experimentou a diversidade de esforço criativo que representam as entradas nos mais diversos tipos de blogues. Por outro lado, não é claro que esteja incluído na ideia de adaptação de obras já existentes expressa nesta definição, determinado tipo de conteúdo que resulta da remistura de outros com origem em várias fontes de informação, mas que cria, sem dúvida, um conteúdo novo.

No segundo caso, tem vindo a assistir-se a uma tendência para a comercialização do conteúdo gerado por utilizadores, quer pela aquisição de plataformas inicialmente originárias na comunidade, quer pela utilização e exploração deste tipo de conteúdo em plataformas comerciais. Assim, como afirmam os autores do relatório, "is harder to maintain the last UCC characteristic of creators not expecting remuneration or profit and creation being outside of professional routines" (OECD, 2007, p. 18).

Para além destes aspetos, o conteúdo pode ser gerado, segundo alguns, num contexto organizacional ou grupal e mesmo, também no último caso, ter uma disponibilidade reduzida a estes contextos delimitados de produção (Ochoa, 2008). Considerando que o acesso a alguns dos espaços de intervenção dos utilizadores depende da relação com, pelo menos, um elemento da comunidade e o acesso aos conteúdos ser, portanto, dependente dessa relação social, Limonard (2007) considera este requisito da disponibilidade pública deve ser melhor definido através da noção de espaço semi-público, dado não se tratar verdadeiramente, em muitas situações, de um espaço completamente público já que é o utilizador que define o seu núcleo de relações.

Considerar o contexto organizacional de produção no sentido de alargar o conceito,

é, de alguma forma contraditório com aspetos fundamentais que o caracterizam, nomeadamente a natureza não profissional das participações. Esta participação não profissional não exclui, por outro lado, a intervenção de amadores que desenvolveram algum tipo de conhecimento aprofundado sobre um determinado assunto. Começam a revelar-se, a partir daqui, as dificuldades na distinção entre amador e profissional, que, como veremos mais a frente, constituem um dos aspetos que tem conduzido a produção de uma significativa reflexão sobre este novo utilizador, ao mesmo tempo produtor e consumidor, amador /profissional.

A abrangência da definição de conteúdo presente implicitamente na caracterização que tem vindo a ser analisada apresenta a vantagem de dar conta da grande diversidade de tipologias de conteúdos, desde textuais a visuais, passando pelos multimédia e hipermédia, que os utilizadores podem e efetivamente produzem para e na Web. No entanto, esta definição tem vindo a ser posta em causa por alguns autores com diferentes abordagens que densificam a caracterização deste fenómeno.

Um dos pontos de vista traduz-se na tentativa de perceber até que ponto uma descrição tão genérica é operativa para dar conta da diversidade de materiais produzidos. É o caso de Scott que, baseando-se numa investigação levada a cabo pela Universidade de Cardiff sobre CGU no sítio Web da BBC, refere que a investigação concluiu que o conceito de CGU mascara, pelo menos, cinco tipos diferentes de material, a saber: conteúdo noticioso gerado pela audiência, comentários da audiência, conteúdo colaborativo, jornalismo interativo e outro tipo de conteúdo não noticioso. Apesar de informar em nota que esta tipologia sofreu adaptação, já que o estudo da universidade britânica tinha um âmbito específico (conteúdo noticioso), é relativamente evidente que ela está claramente ligada apenas à intervenção dos utilizadores no contexto dos média de comunicação social, o que, aliás, seria de esperar considerando que é produzida no contexto das "Guidelines for broadcasters on promoting user-generated content and media information literacy" (Scott, 2009). Perante a diversidade de possibilidades técnicas, que podem ser usadas com baixo esforço, quer na produção, quer na utilização, este tipo de ensaios na definição de tipologias baseados no conteúdo revela-se um empreendimento com poucos frutos em termos de chegar a uma tipologia universal; é, quando muito relevante, como é o caso, quando a tipologia é aplicada a um ambiente com alguma especificidade.

Uma outra tentativa de categorização, desta feita mais genérica, é a que é posta em

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

Partindo da constatação de que as tradicionais diferenças entre amador e profissional e uso privado e público se encontram claramente esbatidas e considerando o fenómeno da remistura de conteúdo, Gervais elabora uma taxonomia de CGU na perspetiva do copyright que se aproxima do relatório anterior ao considerar o nível de intervenção criativa desenvolvido. Esta taxonomia traduz-se em três tipos de conteúdos: conteúdo criado pelo utilizador, no sentido de conteúdo original; conteúdo derivado de outros e conteúdo copiado, alertando, no entanto, que este último tipo não se enquadra exatamente na definição de CGU (Gervais, 2009).

Strube, Knuth e Weelbrock (2009), por seu turno, consideram apenas o critério número de autores para classificar o conteúdo produzido. Assim, temos publicações pessoais e publicações coletivas, que os autores associam a determinado tipo de plataformas. Esta associação revela-se problemática, visto que, pelo menos, em algumas destas plataformas, como é o caso dos blogues, o conteúdo pode resultar da publicação de vários intervenientes.

Uma outra abordagem (Limonard, 2007; Belimpasakis, 2009) revela-se menos preocupada em definir tipologias, encarando a questão mais do ponto de vista do processo

de produção e difusão de CGU, trabalhando a partir de conceitos como o ciclo de vida dos conteúdos e o papel do utilizador que adiciona, de várias formas, valor ao longo deste ciclo de vida.

Nenhuma destas definições, maioritariamente originárias do campo de estudos dos media distingue as dimensões da informação e da metainformação. Considerando esta última, a produção de conteúdos pelos utilizadores recebe a designação, para alguns autores, de metadados sociais, à qual corresponde o conceito que o Grupo de Trabalho sobre Metadados Sociais define como “additional information about the resource resulting from user contribution and online activity – such as tagging, comments, reviews, images, videos, ratings, recommendations – that helps people find, understand, or evaluate the content” (Smith-Yoshimura e Sheine, 2011, p. 14).

Na era pré-Internet, pode afirmar-se que os indivíduos, enquanto utilizadores não especializados, já produziam diverso tipo de conteúdo, distribuído com recurso aos mais diversos formatos em suporte papel e nos mais variados canais de distribuição. Mesmo na fase anterior da Web e apesar da menor diversidade de tecnologias empregues, de facto “the fundamental ingredients which reshuffled the production and distribution of creative works where already there: the means of producing and communicating content to the mass become available to every user to the Net, at low cost” (Elkin-Koren, 2009, p. 17). As diferenças em relação à situação atual estão certamente ligadas à escala, mas também ao média onde se desenvolvem, às diminutas barreiras de entrada para os cidadãos escolarizados do século XXI, às facilidades em coordenar esforços permitindo o nascimento mais fácil de obras colaborativas e à alteração da cadeia de produção, que permite uma fácil reutilização do conteúdo. Como afirma Le Borgne-Bachschildt (2008, p.13), “the creation of new networks, in particular the introduction of the Internet, has created new opportunities for users to create, but more importantly, to distribute content”.

À medida que estas práticas se têm vindo, quer a diversificar, quer a espalhar pelo universo Web, o seu impacto tem vindo a ser discutido, nomeadamente, a potencialidade para democratizar o discurso público e torná-lo mais participado. Aos tornarem-se menos dependentes dos intermediários tradicionais para produção e distribuição, o paradigma de um para muitos transforma-se no paradigma de muitos para muitos, o que evidentemente pode afetar a qualidade do resultado final. Mas esta alteração não é apenas quantitativa, a natureza da participação e envolvimento na produção e distribuição é diferente. Assim, a



esfera pública proporcionada pelo conteúdo gerado pelos utilizadores é mais diversificada, reflete um maior número e diversidade vozes, alinhada com preocupações mais universais e eventualmente mais resistente à corrupção do dinheiro. Para que este novo espaço público se efetive, o conteúdo gerado pelos utilizadores tem por base, como afirma Elkin-Koren (2009, p.20), duas premissas: “First, that it emerges in a distributed, disintermediated environment, outside the hold of comercial mass media. Second, it is presumed that UGC is nonprofit and could therefore liberate cultural and political speech from commercial biases and the distorting impact of markets”.

No entanto, embora os intermediários sejam diferentes, a produção e partilha de conteúdos é grandemente dependente dos vários tipos de plataformas, que desempenham várias funções desde proporcionarem uma grande facilidade no uso da tecnologia até à promoção da sociabilidade, passando pelo armazenamento dos conteúdos, sendo que estas parecem partilhar de males semelhantes aos dos media tradicionais. Em primeiro lugar, a tendência para a concentração, motivada por várias forças: “Economies of scale, the rising cost of large scale exposure and the need to operate globally, across international borders, lead to domination by a small number of mega platforms” (Elkin-Koren, 2009, p. 22). Por outro lado, a ausência de preocupações financeiras, mesmo excluindo as plataformas que visam deliberadamente o lucro, não pode ser considerada de menor importância, mesmo se tivermos em conta que os custos são neste ambiente menores que os que tradicionalmente estão envolvidos nas formas de produção e distribuição dos conteúdos tradicionais.

As soluções para assegurar a sustentabilidade destas plataformas podem ser de vários tipos, mas um dos mais recorrentes modelos de negócio é o da publicidade que depende claramente da potencialidade de atrair utilizadores. Como sintetiza Elkin-Koren (2009, p. 22), “new platforms, like old intermediaries, monetize on users’ attention”, embora com uma diferença significativa: são os utilizadores que produzem os conteúdos. São eles que, ao produzirem, consumirem e se conectarem com outros, acrescentam valor à plataforma proporcionando, por exemplo, informação extraordinariamente válida para os anunciantes. Como transparentemente afirma esta autora “there is no value in the platform other than the users who actively engage in it. From the platforms’ perspective the community of users constitutes its main generating asset and the stronger it becomes the higher the value for the enterprise” (Elkin-Koren, 2009, p. 23).

Do ponto de vista dos conteúdos efetivamente produzidos, o CGU apresenta uma

grande diversidade de tipologias em termos de *media* utilizados, uma diferente granularidade, desde conteúdos estruturados até micro-conteúdos e um diverso nível de qualidade. Estas várias tipologias podem traduzir-se na criação de uma obra original ou de uma obra derivada adaptando e remisturando conteúdos originais, o que leva alguns a criticar esta forma de produção que apenas explora as obras efetivamente originais. Aliás, na definição de conteúdo gerado por utilizadores parece estar implícita a ideia de falta de originalidade. No entanto, para outros autores como Elkin-Koren (2009, p.27), não só este tipo de conteúdo derivado está alinhado com os direitos de autor do ponto de vista uso justo, como ele faz cada vez mais parte do fluxo cultural contemporâneo. Assim, “a non-transformative use of works, such as posting it online, could be a form of self-expression and political participation”.

Na mesma linha de análise, mas partindo da ideia de que CGU representa uma disrupção em relação ao modelo de produção e distribuição comercial, que se baseava na diminuição dos indivíduos como criadores, distinguindo claramente conteúdo original de derivado para o poder transformar em conteúdo comercial, Halbert (2009, p.960) clama pela necessidade de um mundo cultural “where de-commodified culture prevails and people are able to build something creative on the foundation of what already exists. What becomes clear from studying the cultural phenomena made possible by YouTube is that users create despite copyright law and without an interest in how the law would potentially protect their work. Users appropriate from the only culture we have—commercial culture—but do so in a way that decommodifies that culture”.

Um dos aspetos que claramente diferencia esta forma de produção de conteúdos é a ocorrência mais sistemática de processos colaborativos de produção, que são largamente facilitados pelas possibilidades de socialização das plataformas que configuram uma arquitetura na qual cada utilizador final pode beneficiar do esforço acumulado de todos os participantes. O resultado deste processo é dinâmico e formado da contribuição continuada dos utilizadores. No entanto, esta produção colaborativa não é o único modelo; existem múltiplos tipos de conteúdos que resultam do esforço individual, desde textuais até multimédia, passando por conteúdos aplicativos, muitas vezes na forma de *mashup's* (TROSOW, 2010).

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

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

Utilizando esta noção de ciclo de vida dos conteúdos, Belimpasakis (2009) aplica-a ao caso do conteúdo gerado pelos utilizadores, distinguindo quatro fases, a saber:

- a) Pré-captura. Traduz-se na aquisição de um equipamento de captura adequado ao conteúdo a capturar;
- b) Captura efetiva do conteúdo (imagens, áudio ou vídeo). O produtor pode decidir partilhar o conteúdo a partir desta fase, bem como proceder a operações de edição, embora não seja comum;
- d) Pós-captura, ou seja, o processo de descarregar o conteúdo para um computador para posterior utilização. A operação de edição pode ser aqui mais frequente, dependendo das intenções de utilização;
- e) Publicação/Partilha. Publicação do conteúdo através de vários métodos, maioritariamente permitindo o seu consumo por outros.

Esta publicação com objetivos explícitos de partilha não significa o fim do ciclo, mas a condição essencial para que este se reinicie, permitindo a outros utilizadores não só o usufruto, mas também a interação, via comentário, classificações, etc., e a eventual remistura com outros conteúdos.

Como é facilmente verificável, esta aplicação do conceito de ciclo de vida de conteúdos revela alguma especificidade em termos de considerar apenas alguns tipos possíveis, que requerem sempre, por exemplo, um equipamento de captura claramente distinto do equipamento de armazenamento e difusão. Não sendo completamente impossível incluir a produção textual num ciclo de vida assim definido, efetivamente a produção deste tipo de conteúdo não implica necessariamente, por exemplo, uma fase de pré-captura e captura tal como é aqui definido. Assim, e para alargar este modelo de ciclo de vida à efetiva diversidade tipológica de conteúdos possíveis, propõe-se as seguintes alterações nas fases iniciais previstas:

- a) Pré-produção. Seleção do assunto a abordar. Recolha de informação.

b) Produção. Tratamento da informação recolhida e produção de conteúdo “original” e/ ou conteúdo derivado.

c) Edição. Alterações, melhorias, reformatações.

O CGU tem conhecido um significativo crescimento, pelo menos desde 2005 (OECD, 2007; Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, Universal Maccan, 2009; Universal Maccan, 2010), embora não seja possível determinar com exatidão o seu volume, devido à possibilidade de o mesmo conteúdo estar publicado em diversas plataformas e à dificuldade em distinguir exatamente conteúdo profissional de amador, que, não raro, aparecem juntos no mesmo contexto. Apesar disto, alguns dados quantitativos permitem uma primeira aproximação à sua importância e difusão na atualidade: em Novembro de 2010, existiam 150.610.000 blogues com um crescimento de 78.000 blogues por dia e eram publicados quotidianamente 90 milhões de *tweets* (Trosow, 2010). De acordo com dados referentes a esse mesmo ano, 2.5 biliões de fotos são publicadas no Facebook por mês, enquanto os membros do Flickr carregam 3.000 em cada minuto. No YouTube, todos os minutos são carregadas 24 horas de vídeos (Trosow, 2010).

No entanto, a produção e partilha de conteúdos deste tipo está ainda longe de ser a atividade predominante. De acordo com o estudo realizado para a realidade dos países da EU em 2007, através da análise de 50 casos de plataformas sociais e de entrevistas aos principais *stakeholders*, conclui-se, em primeiro lugar que as atividades mais realizadas na Internet não se relacionam com CGU, mas são fundamentalmente pesquisar e enviar/receber mensagens de correio eletrónico. De entre as atividades que se incluem no conceito de CGU, e entre 2006/2007, as que mais cresceram foram: ver filmes, TV ou vídeo clips; classificações e comentários, equivalentes à troca de pensamentos em fóruns. Pode, assim, concluir-se que “the communication usages in general hold a major place on the Internet (e-mails, social networking sites, instant messaging, sharing thoughts on forum), but the main dynamic activities are clearly linked to entertainment content either professional or amateur” (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 50).

Com base nos sucessivos inquéritos que a Universal McCan tem vindo a realizar sobre a utilização das redes sociais pode concluir-se que se tem verificado um aumento significativo da utilização das plataformas de redes sociais. As principais atividades são por ordem de importância em termos quantitativos e até uma percentagem de 50%, as seguintes: ver clips de vídeo em linha, seguida da leitura de blogues e blogues pessoais,

visitar um sítio de partilha de fotografias, gerir um perfil numa rede social, deixar um comentário num blogue, carregar fotografias num sítio de partilha deste tipo de conteúdos.

O crescimento consecutivo da utilização permite aos autores do relatório encomendado pela UE preverem um crescimento do nº de pessoas ativas na Internet. No entanto, sugerem que as atividades que implicam um maior esforço criativo, como criar blogues, crescerão menos do que outros que implicam menos esforço, menos competências e menos regularidade como usar um sítio de partilha de fotografias. E, claro, atividades que requerem apenas atenção deverão continuar a ser as predominantes.

Esta menor taxa de atividade para tarefas que requerem mais esforço pode estar relacionada com a necessidade de os indivíduos se adaptarem a estes novos serviços antes de contribuírem ativamente, apesar de que, como afirmam alguns entrevistados neste estudo, “it is not because the Internet exists that all individuals will become creators or artists and will have something (interesting or valuable) to show or to share “ (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 52). No entanto, é necessário ter efetivamente em consideração que “UCC services are still in their infancy. So, in spite of a massive and quick development, people, in their majority, are not used to these services and have probably not explored yet the full potentialities of such services. Habits are still to be created and new usages will certainly appear in a near future.” (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 97).

A ubiquidade cada vez mais crescente da tecnologia permite, por outro lado, que o CGU se espalhe de forma cada vez mais transversal e se produza por processos cada vez mais simples. Assim, “with the ubiquity of digital cameras in mobile phones and the dawn of faster internet access, people have become well-equipped to exchange information through “tweets”, comments on discussion groups or blogs” (Ublade, 2010 citado por Trosow, 2010, p. 11).

No entanto, o efetivo crescimento deste tipo de atividade está claramente ligado à alteração das condições de acesso à tecnologia, bem como às competências para o seu uso, nomeadamente (OECD, 2007; Le Borgne-Bachschtmidt, 2008):

a) Acesso à internet, particularmente a partir de casa. A situação na União Europeia em 2007 era a de um crescimento do acesso e particularmente da banda larga, mas com grandes assimetrias entre os países da comunidade. Ao contrário da relação próxima entre penetração da Internet e da banda larga, parece não haver uma relação direta entre estes aspetos e a utilização alargada de tecnologias 3G;

b) Nível de competências dos cidadãos. De acordo com dados de 2006, em média 60% dos cidadãos da EU afirma ter competências na utilização de computadores, maioritariamente ao nível médio e alto. As competências na utilização da Internet estão relacionadas com estas últimas. A diferença está no nível: a maioria dos europeus considera-se pouco competente na utilização da Internet. No entanto, este quadro tem vindo a evoluir positivamente.

c) Efetiva utilização da Internet. Apesar das disparidades entre os vários países europeus, a utilização tem vindo a crescer. Em 2007 50% dos europeus declaram que utilizam a Internet, pelo menos, uma vez por semana.

Para uma compreensão mais profunda deste fenómeno é necessário ter em linha de conta algumas das características das redes sociais que diretamente influenciam os comportamentos dos indivíduos, nesse ambiente e mais especificamente a produção de conteúdos. Em primeiro lugar, o esforço reduzido necessário à utilização e adesão à rede. Como afirma Bruns (2009, p.8) a este propósito, “successful social media sites create very few barriers for prospective users, enabling them to join and contribute within minutes of encountering the site”. Em segundo lugar, uma grande granularidade das tarefas permite aos utilizadores contribuir com conteúdo em diferentes níveis de extensão, complexidade e profundidade à medida que vão adquirindo o conhecimento e as competências necessárias à utilização das funcionalidades que estão disponíveis e à evolução da rede de relações que vão estabelecendo. Por último, uma já extensa linha de estudos sobre comunidades, *offline* ou *online*, demonstram que estas tendem a construir uma estrutura com claras distinções de papéis, desde os que meramente observam até à emergência de líderes. No entanto, como assinala Bruns, estas estruturas devem ser flexíveis e dotadas de mecanismos que possam garantir uma *equipotencialidade*, ou seja, a possibilidade de todos evoluírem dentro da comunidade (Burns, 2009). Por outro lado, não só se assiste a uma definição mais hierarquizada de papéis, como também à geração de normas sociais através da definição de boas práticas. Assim, como afirma Trosow (2010, p.26), “users themselves determine acceptable behavior in these environments”.

Em síntese, a análise desta realidade permite concluir que “activities linked with self-expression, creation, sharing information, networking have already taken a great part of the time spent online and have shown massive growth in the last period” (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 83).

Por outro lado, o CGU torna-se cada vez mais ubíquo, sendo que a chave para a sua omnipresença é a acessibilidade, cada vez em mais plataformas

Se, a partir destes dados, não é possível estimar com exatidão o que é e será num futuro próximo a criação destes conteúdos, é, no entanto, possível divisar algumas tendências:

- a) Em menos de 3 anos os sítios de redes sociais tornaram-se fundamentais na Web e alguns conseguem a mesma ou maior audiência que os protagonistas mediáticos tradicionais (TV, por exemplo);
- b) O número de conteúdos armazenados nestes sítios aumentou exponencialmente no mesmo período;
- c) Existem alguns sinais de abrandamento do ritmo de publicação, traduzindo que o CGU já chegou a um nível de grande utilização.

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

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

Neste domínio existe ainda uma forte vertente de análises na perspetiva que pode designar-se, genericamente, como económica: são estudos, particularmente no âmbito do comércio eletrónico, que analisam as vantagens do conteúdo gerado por utilizadores como fator de compra ou como motivo de fidelização do cliente; ou ainda, numa outra vertente, que é a exploração económica destes conteúdos, quer ao nível da produção (compra), quer ao nível do acesso (venda). Esta perspetiva de análise está claramente fora do âmbito deste texto.

Analisando a produção e consumo em várias plataformas específicas (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008), verifica-se que no caso dos blogues, a leitura tornou-se uma atividade

comum e o seu crescimento tem sido constante (2006-2008). Em termos de frequência parece ter-se tornado uma atividade regular. Relativamente à criação do seu blogue pessoal verifica-se um crescimento constante, mas um decréscimo na criação e nº de blogues ativos em geral. Assim, “even if the growth remains strong, the rhythm in blogs’ creation is obviously slowing down” (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 62). Os indivíduos criam conteúdos sobre os mais variados temas, mas predominantemente sobre notícias e assuntos correntes, e em seguida negócios; outros tópicos com algum destaque são: ciência, desporto, tecnologia, música, jogos, filmes, TV, ao mesmo tempo que crescem os blogues com conteúdo multimédia. Assim, pode concluir-se que, “blogs are thus fare more than “just” the online version of the previous personal diaries. They also give opportunity to share one’s knowledge, one’s know-how or one’s passion” (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008, p. 63).

Os comentários nos blogues constituem a via privilegiada para a interação entre autores e a comunidade e eventualmente para a comunidade entre si. Resultados de investigação (Mishne e Glance, 2006) sobre um número significativo de blogues (500) mostram que os leitores consideram que os comentários são vitais para a natureza interativa do blogue. Os utilizadores sentem-se frustrados com a fragmentação de uma discussão em *post* e comentários, indicando que para estes os comentários são um componente do *post* e pretendem também aceder a eles. Esta investigação conclui também que a distribuição dos comentários por *post* na amostra selecionada segue o modelo da cauda longa, com um reduzido de *posts* com poucos comentários.

No domínio das plataformas de redes sociais (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008), verifica-se que a participação é uma atividade muito popular, sendo que quase 60% dos utilizadores ativos da Internet criaram um perfil numa rede social. Visitar as plataformas sociais e atualizar os seus perfis/páginas tornou-se uma atividade regular e frequente num curto espaço de tempo. Em termos de tipos de conteúdos postos neste contexto verifica-se uma grande variedade, embora a principal razão para as pessoas estarem nestes espaços não seja esta, mas sim o desenvolvimento de relações. No entanto, isto dá oportunidade para os indivíduos divulgarem vários tipos de conteúdo, cuja importância quantitativa é a seguinte: fotos, vídeos, aplicações. Os que não participam invocam razões como a falta de relevância destes serviços e as questões da privacidade.



Em termos dos conteúdos que são partilhados, o conteúdo mais popular são as fotografias, logo seguido dos vídeos, cujos produtores, embora em menor número, se revelam mais ativos.

Ainda neste vertente de produção, alguns estudos, particularmente o de Ochoa e Durval (2008) que analisa nove plataformas onde a produção destes conteúdos é fundamental e nas quais se encontram muitas das mais populares no contexto da Web 2.0, revelam que, em termos gerais, o número de itens produzido por cada utilizador tem uma distribuição assimétrica, ou seja, cada utilizador produz uma diferente quantidade de itens. Esta distribuição toma a forma de uma cauda longa, o que significa que um pequeno número de produtores publica um elevado número de itens e um grande número de produtores um pequeno número. A evolução da curva parece seguir a distribuição estatística de Lokta com uma cauda relativamente forte, o que pode significar que à medida que o número de produtores aumenta, o número dos maiores produtores torna-se menos frequente. Olhando mais de perto o grupo das plataformas, verifica-se que a distribuição de Lokta ocorre em Amazon, Merlote, Digg, Slideshare e Scribd, enquanto as plataformas Furl, LibraryThing e Rewer apresentam uma distribuição de tipo Weibull com uma curva inicial mais volumosa significando que esse número de utilizadores contribui mais fortemente.

Analisando a distribuição das contribuições por utilizador, verifica-se que nas plataformas Amazon, Digg, Fun Fiction e Slideshare 10% dos utilizadores contribuem com 40% a 60% do conteúdo; em Furl, LibraryThing e Rewer 10% dos utilizadores contribuem com 60% a 80% dos conteúdos em Scribd e Merlot 1% dos utilizadores gera 40% a 70% dos conteúdos. Verifica-se, assim, que a regra da Participação Desigual ocorre, segundo a qual, tendencialmente, 90% do conteúdo é gerado por 10% dos contribuintes.

Comparando estas formas de produção com ambientes de produção profissional, Ochoa e Durval (2008) concluem que "amateur users contribute online material in a similar manner (same type of size frequency distribution) than traditional authors contribute more establish forms as scientific papers or books, even if the barriers and publishing channels are completely different."

Desta análise parece poder concluir-se que:

1. Não existe um utilizador médio. Muitos utilizadores contribuem com pouco conteúdo e poucos com muito;
2. Embora semelhante, a produção de diversos tipos de conteúdo não é exatamente igual;

3. A Lei de Pareto segundo a qual, e aplicada a este caso, aproximadamente 20% dos utilizadores é responsável por 80% dos conteúdos, parece aplicar-se;
4. Todas as plataformas parecem ser sensíveis aos extremos da variedade de contribuições;
5. O esforço necessário para contribuir em cada uma das plataformas não parece ter efeito sobre a distribuição das contribuições;
6. A quantidade de itens publicados não parece ter efeito na distribuição das contribuições, já que mesmo que a quantidade aumente o tipo de distribuição mantém-se;
7. As diferentes formas da curva de distribuições, se bem que dentro do paradigma da cauda longa, revelam a necessidade de estar mais ou menos atento aos maiores contribuintes, já que eles podem ter um papel extraordinariamente decisivo na continuidade do processo.

Um outro estudo sobre a produção de conteúdos abrangendo também várias plataformas de redes sociais, nomeadamente YouTube, Flickr e Wikipedia realizado em 2007 para a realidade dos EUA pela empresa Hitwise (Le Borgne-Bachschtmidt, 2008) conclui pela vigência da regra 1-90-80, segundo a qual apenas 1% dos utilizadores são criadores, 19% interagem com os conteúdos e a grande maioria (80%) apenas usufruem desses conteúdos. O mesmo estudo revela ainda uma tendência para a masculinização dos produtores nestas plataformas.

Um dos aspetos que tem sido assumido é que o conteúdo gerado pelos utilizadores tem uma forte incidência local, nomeadamente no que respeita a informação de carácter geográfico. Goodchild, citado por Hecht e Gergle(2010), chega mesmo a afirmar que "the most important value of [user-generated geographic information] may lie in what it can tell us about local activities ...that go unnoticed by the media, about life at the in this area that [user-generated geographic information] may offer the most interesting and compelling value."

Os resultados do estudo de Hecht e Gergle (2010) que pretendiam medir a distância média de contribuição no caso do Flickr e cinco diferentes edições linguísticas da Wikipedia, sugerem a existência de diferentes modelos de produção de conteúdo espacial a partir da evidência de que enquanto no Flickr 53% de utilizadores contribui com conteúdo que se situa a distância média de 100 km do seu local de residência, esta percentagem é muito mais reduzida na Wikipedia. Assim, esta última corresponderia a um modelo "terra plana", ou seja, dadas as facilidades de editar e acrescentar informação sobre virtualmente todos os locais do mundo, os utilizadores podem contribuir com informação sobre um local onde, por

exemplo nunca estiveram. No caso do Flickr, a ideia de publicar fotos produzidas pelos indivíduos sugere a sua efectiva presença no local. Isto cria um padrão de distância média de contribuição que se assemelha ao comportamento espacial no mundo real, criando um repositório no qual a participação local é muito maior. Em relação ao Flickr, estes resultados também destroem a ideia de que este serviço seria essencialmente uma base de dados de fotografias turísticas.

Parece poder assim concluir-se que efetivamente existe uma importante natureza local do conteúdo espacial produzido, mas que o grau é dependente do comportamento induzido ou sugerido pelas diferentes plataformas de publicações.

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

A utilização destes programas aplicativos, que tomam muitas vezes a designação de interface de programas aplicativos (API) no sentido em que são criados para interagir com um determinado ambiente aplicacional, permite gerar *mashup's*, ou seja, remisturar conteúdo que provêm de uma ou mais fontes e criar um resultado sistémico na forma de um novo conteúdo. A criação de *mashup's* pelo utilizador comum encontra-se cada vez mais facilitada não só porque existe cada vez mais conteúdo disponível, mas também um cada vez maior número de ferramentas disponíveis e cuja utilização é relativamente fácil. Como afirma Trosow (2010, p.17), “it is a relatively short step from user-generated content contribution to user generation of mahups themselves...”

Do lado do consumo, a atividade predominante e mais frequente é a visualização de vídeos. A atividade de descarregar um *podcast* parece ter tido dificuldade em se difundir, mas conheceu recentemente algum crescimento e a sua taxa de penetração alargou-se decisivamente. Subscrever RSS não tem sido uma atividade com sucesso, embora os que usam sejam utilizadores frequentes, mas as tendências evolutivas são encorajadoras nos últimos anos. No que respeita à atribuição de palavras-chave tem-se verificado um

crescimento explosivo no âmbito dos blogues. Não são referidos valores para esta atividade fora do universo dos blogues, o que não permite ter uma noção, ainda que aproximada, da sua importância (Le Borgne-Bachschmidt, 2008).

Considerando a principal atividade de consumo, é relevante compreender o comportamento dos utilizadores na principal plataforma de visionamento, o YouTube. A análise mais extensa desta plataforma (Cha, 2007) e a sua comparação com serviços de distribuição profissionais revela, do ponto de vista da produção, que a sua taxa é alta, muito diferente da produção profissional. Uma das razões que explica esta alta taxa de produção é que os esforços necessários para produzir são menores, o que conduz ao um aumento extraordinário de editores. No entanto, o número de *posts* por editor é semelhante nos dois casos, embora existam produtores com uma taxa de produção altíssima. Por outro lado, verifica-se que a duração dos vídeos varia conforme as categorias, apresentando, neste caso, uma clara diferença para uma menor duração média em relação à produção profissional.

A análise da popularidade e das classificações atribuídas, medida pelo número de visualizações que avaliam o vídeo, mostra uma relação linear entre produção dos utilizadores e produção profissional, o que pode significar que “users are not biased towards rating popular videos more than unpopular ones” (Cha, 2007). Por outro lado, verifica-se que o nível de participação dos utilizadores é muito baixo. Uma análise mais profunda da popularidade dos conteúdos revela que o Princípio de Pareto se aplica, mas mostrando uma assimetria mais profunda, dado que 10% dos vídeos mais populares recebem 80% das visualizações. De acordo com Cha (2007), “this result is quite surprising, since other online systems show much smaller skew”.

A distribuição das visualizações para os vídeos mais populares mostra um comportamento de acordo com a Lei de Poder, com um corte exponencial ou truncatura mais ou menos profundo. No entanto, a distribuição parece depender das categorias temáticas. Os mecanismos que geram este tipo de distribuição podem ser de vários tipos. A explicação mais clássica e a mais convincente traduz-se no mecanismo do “dinheiro que gera dinheiro”, o que em termos de CGU significa que se um determinado nº de utilizadores já viu um vídeo, a percentagem de outros utilizadores que irão ver o mesmo vídeo é proporcional. No entanto, a truncatura exponencial que se verifica neste caso não é completamente explicada por este mecanismo, mas verifica-se que ela depende do número de visualizações por utilizador especificamente para os que exibem um comportamento de tipo “ver uma

vez” (e repetir frequentemente) e do número de vídeos na categoria.

Analisando os conteúdos menos populares, verifica-se que o mecanismo de distribuição básico se baseia na lei de Zipf, uma especificação da Lei de Poder, à qual se acrescenta os efeitos do mecanismo de filtragem, quer dizer as várias formas de, através de sistemas de recomendação ou de algoritmos de *rating*, se sugerir determinados conteúdos, o que explicaria predominantemente a truncatura exponencial, que, como se viu, se traduz numa popularidade menor que a esperada dos vídeos de nicho. Um outro aspeto da análise da popularidade é considerá-la ao longo do tempo, visto que “UGC video popularity can be ephemeral and has a much more unpredictable behaviour” (Cha, 2007). A análise revela que os novos vídeos apresentam, tendencialmente, uma popularidade efémera, mas que dela depende a sua popularidade futura. Assim, ao longo do tempo a ressurreição de um vídeo mais antigo em termos de popularidade não é um fenómeno muito comum se não tiver sido objeto de um nível de visualização significativa no início.

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

Os mais entusiastas apoiantes destacam a possibilidade de empoderamento popular. Jenkins, por exemplo, vê este empoderamento na relação entre os consumidores e a indústria de entretenimento, considerando que os primeiros têm agora um maior poder para influenciar as opções dos segundos. Benkler destaca particularmente a potencialidade democrática e transformadora do conteúdo gerado pelos utilizadores, partindo da evidência de que estes detêm agora as ferramentas para criar e partilhar esses conteúdos. Partindo deste tipo de argumentos, Lastowka conclui que “from the standpoint of liberal democracy, user-generated content offers an improvement over the past hierarchical models of information production and distribution” (Lastowka, 2009, p. 900).

Uma das questões mais discutidas é certamente a da qualidade dos conteúdos. No

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

Do lado dos mais críticos, encontramos, quer reflexões que resultam de investigação académica, quer verdadeiras diatribes com base numa particular visão individual da questão. Entre estes últimos encontramos, com particular destaque, Andrew Keen que em 2007 deu à estampa a obra “O culto do amadorismo”, expressão posteriormente utilizada por muitos. A visão de Keen é a de que o conteúdo gerado pelos utilizadores está a matar a cultura ocidental e a transformar as futuras gerações em irresponsáveis sociais. Numa argumentação apaixonada e algo escatológica escreve: “ Os blogues, o Myspace, o YouTube e quejandos podem não levar diretamente à corrupção da nossa cultura nem a acontecimentos trágicos como o “massacre da Escola Secundária de Jokela” – 2007/11/07-, mas a natureza anónima e irrestrita da comunicação social gerada por utilizadores está a contribuir para isso, transmitindo informação errada à nossa juventude, corroendo a sua tradição de participação cívica física, pondo em perigo o direito de cada um à privacidade e corrompendo o nosso sentido de responsabilidade (Keen, 2008, p. 16).

A tese de Keen parte do princípio de que os utilizadores produzem apenas conteúdos de uma imensa mediocridade e que o nivelamento cultural em baixa que isso produz num ambiente onde estão esbatidas as fronteiras entre o autor e o público, o criador e o consumidor, o especialista e o amador, é decisivamente um perigo para o mundo contemporâneo. Citando Jurgen Habermas que sobre a evolução mais recente da Internet afirma que: “o preço que pagamos pelo aumento de igualitarismo oferecido pela Internet traduz-se num acesso descentralizado a histórias não editadas. Nesse meio, o contributo dos intelectuais perde o poder de criar uma convergência” (citado por Keen, 2008, p. 64); o que verdadeiramente este autor considera ser a raiz de todos os males é o fim dos tradicionais, por um lado, filtros que garantiam a qualidade da informação, e, por outro, dos

intermediários, como os jornalistas, que disponibilizavam o conteúdo tratado e validado. Embora aceitando uma das críticas que lhe é dirigida e que aponta, por exemplo, para a sua visão um tanto acrítica dos meios de comunicação social, o autor não altera a sua argumentação e assume que “é verdade que não reconheço que se encontre conteúdo muito meritório e de alta qualidade no YouTube e na blogosfera – desde que se saiba onde procurar. Também é verdade que não reconheço que haja conteúdo gerado pelos utilizadores e que obrigou os meios de comunicação importantes a tornarem-se mais competitivos e mais responsáveis” (Keen, 2008, p. 15).

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

Por último, é referida na literatura a questão da normalização dos nomes de entidades (nomes de pessoas, etc.) no contexto de UGC. Os principais problemas são: erros ortográficos, ambiguidade, acrónimos. Jijkoun e outros (2008) introduzem alterações num algoritmo já existente para a normalização de nomes de entidades, concluindo que os resultados se revelam positivos em termos de revocação, precisão e accuracy. A dificuldade está ligada ao tempo de processamento necessário para obter resultados.

#### **3.4.1. Folksonomias**

De entre os metadados referidos no ponto anterior, alguns autores destacam a sua expressão através da atribuição de palavras-chave, designando-os como atribuição colaborativa de palavras-chave (*collaborative tagging*) (Golder, 2006; MacGregor, 2006) ou palavras-chave sociais (*social tagging*) (Tennis, 2006). O conjunto de palavras-chave usadas

pelos utilizadores em cada plataforma é, normalmente, designado por folksonomia (Peters, 2009).

Genericamente uma folksonomia, termo que resulta da junção das palavras “folk” (popular) e taxonomia e criado por Vander Wall em 2004 (Conradi, 2009), pode ser definida como uma taxonomia criada pelos utilizadores. Compõe-se do conjunto de palavras-chave atribuídas por estes, dependendo das possibilidades postas a sua disposição pelas plataformas onde interagem. A atribuição é, normalmente, livre no sentido em que os utilizadores podem atribuir qualquer palavra ou conjunto de palavras diretamente da linguagem natural, não pressupõe a existência de uma linguagem controlada e é regulada por um conjunto mínimo de regras dentro de cada plataforma (por exemplo, a regra relativa a criação de termos compostos). O conjunto de palavras-chave atribuídas por um determinado utilizador configura um universo pessoal de identificação de recursos de informação que pode ser designado por *personomia* (personomy) (Peters, 2009). Neste sentido, uma folksonomia é um conjunto de *personomias*, com menor incidência no caso das folksonomias genéricas, nas quais os utilizadores atribuem em conjunto palavras-chave ao mesmo recurso.

A utilização do termo taxonomia para designar o conjunto de palavras-chave empregues é recusado por alguns autores, já que ele aponta para características de uma linguagem de representação da realidade que se encontram completamente ausentes das folksonomias, nomeadamente o conceito de classificação. Quer a inadequação do termo taxonomia, quer as diferentes perspetivas da investigação que, desde que o termo ganhou expressão em 2004, têm vindo a ser aplicadas, deram lugar a uma multidão de termos diferentes para designar este conceito. Este conjunto de termos realça diferentes aspetos da realidade. Segundo Peters, podem ser divididos em dois grandes grupos: o que destaca a componente social do processo e a perspetiva do utilizador e que se traduz em designações como "indexação democrática", "sistema de classificação social", "metadados gerados pelo utilizador" ou "categorização comunitária", entre outros. O outro grupo realça as palavras-chave em si mesmas e traduz-se em designações como "esfera de palavras-chave", "metadados para as massas" ou "sopa de palavras-chave", entre outros (2009).

Assim, em termos simples, uma folksonomia é uma coleção ou lista de palavras-chave atribuídas pelo utilizador numa dada plataforma. Esta dependência de uma plataforma e o facto de os termos serem acessíveis a todos ou a maioria dos utilizadores,



pode sustentar a atribuição do qualificativo de vocabulário coletivo. No entanto, como afirma Peters (2009, p.155) "the connection of the tags with each other is a syntagmatic process by definition, that is to say it is a direct result of the tags' co-occurrence. Paradigmatic relations, the hierarchy or equivalence relations, as used in vocabularies, do not typically occur in folksonomies". Este destaque para a vertente social das folksonomias, que realça a sua abertura a influência da comunidade permitindo múltiplas opiniões, interpretações, definições e opções terminológicas, permite diferenciá-la de outras opções com alguma semelhança como é o caso da atribuição de palavras-chave de forma colaborativa. Peters (2009, p.157) esclarece esta diferença ao escrever: "as opposed to folksonomies, which are formed from the amalgamation of many and more personomies, or in other words, which are created directly and from the public network of the users, categorization on Wikipedia is governed by the desire for an agreement between the users and based on jointly declared rules".

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

O estudo das formas de relação entre os elementos palavras-chave, utilizadores e recursos conduziu a definição de três modelos de sistemas de atribuição de palavras-chave, enfatizando sucessivamente um dos componentes (Peters, 2009). Assim, no modelo "Utilizador-Palavra-chave-Informação" acentua-se a relação entre utilizador e a informação, traduzindo as palavras-chave a forma como este percebe aquela. No modelo "Utilizador-Palavra-chave-Utilizador" acentua-se a relação entre os utilizadores, através das palavras-chave que usam conjuntamente. Finalmente no modelo "Informação - Palavra-chave-Informação" é a relação entre recursos que é posta em realce. Independentemente do destaque dado a cada um dos componentes desta relação tripartida em cada plataforma, o facto de perspetivar assim este tipo de conteúdo gerado pelos utilizadores tem a vantagem de entrar em linha de conta com os componentes essenciais de um comportamento de organização da informação, ou seja, o utilizador, o recurso e o resultado da sua forma de apropriação desse recurso. Esta operação, na sua componente social, ou seja, o facto de

estar integrada numa plataforma de socialização, permite a sua exploração de diferentes formas de acordo com as opções disponíveis em cada uma delas e as lógicas relacionais que implementam.

A literatura sobre folksonomias tem entendido esta realidade igualmente de outras formas, embora conceptualmente mais limitadas do que a anterior. Podem distinguir-se dois grupos de conceções: as que entendem folksonomia como o resultado do processo de atribuição de palavras-chave pelos utilizadores que se traduz na geração de um vocabulário ou conjunto de termos atribuídos a recursos de informação, e as que acentuam o processo em si mesmo, destacando o facto de se tratar de uma nova metodologia, abordagem ou mesmo paradigma de classificação (Catarino, 2009).

No domínio das unidades de informação e considerando que este processo tem óbvias semelhanças e diferenças com a forma tradicional de análise e representação do assunto, alguns autores, maioritariamente originários do campo das ciências da informação, definem a atribuição de palavras-chave pelos utilizadores por relação com o mesmo tipo de processo desenvolvido pelos profissionais. Furner (2007), baseando-se em literatura anterior, faz a síntese desta abordagem, caracterizando o processo como: orientado ao utilizador, democrático, barato, colaborativo, distribuído, dinâmico, instrutivo e como atribuindo poder aos utilizadores. Por esta caracterização perpassam duas ideias fundamentais: a coincidência entre o utilizador da informação e o indivíduo que atribui as palavras-chave posta em prática em ambiente colaborativo aproxima as linguagens de representação de assunto e de pesquisa num processo que é partilhado por uma comunidade; por outro lado, a liberdade de intervenção e participação tornam o processo democrático e dinâmico.

Uma das vantagens das folksonomias muito referida é a sua facilidade de utilização, implicando um esforço cognitivo reduzido. No entanto, a comparação entre o esforço cognitivo exigido no processo de categorização e de atribuição de palavras-chave, se bem que apresentando diferenças, revela uma maior aproximação do que a que se esperaria à partida. Sinha fornece a chave para esta diferença ao afirmar: "tagging eliminates the decision (choosing de righth category), and takes away paralysis stage for most people" (citado por Peters, 2009, p. 163) quer dizer, no último caso, o medo eventualmente paralisante de uma atribuição incorreta da categoria adequada podendo resultar na impossibilidade de encontrar o recurso posteriormente.

Por seu lado, Peters (2009, p.163) introduz um outro elemento neste processo que faz aumentar o esforço cognitivo e que pode ser traduzido da seguinte forma: à medida que mais recursos vão sendo indexados e mais recursos têm que ser indexados, mais palavras-chave têm que ser consideradas ao mesmo tempo, obrigando o utilizador a despender mais esforço na tomada de decisão, já que "after the user must differentiate between the different tags and allocate them correctly even consistently over a certain period of time".

A literatura, já extensa, que analisa o comportamento dos utilizadores neste domínio aponta para algumas constantes comportamentais e de tendência na atribuição de palavras-chave nos vários tipos de plataformas, sobretudo no caso de folksonomias genéricas – aquelas em que vários utilizadores atribuem palavras-chave ao mesmo recurso –, cuja distribuição tende a seguir a Lei de Poder. Conradi (2009), citando Quintarelli, destaca que este tipo de folksonomias são particularmente adequadas para ajudar a revelar tendências de atribuição de palavras-chave por grandes grupos de indivíduos que chegam a um determinado nível de consenso na descrição dos recursos. Para alguns autores, este tipo de consenso é designado por semântica emergente, no sentido em que representa a visão de um determinado grupo de indivíduos cujo comportamento se expressa de forma semelhante na atribuição de sentido.

As vantagens e desvantagens das folksonomias podem ser perspectivadas de dois pontos de vista: o da representação do conteúdo e o da sua recuperação.

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

2009, p. 212-218). As desvantagens podem ser sintetizadas em, por um lado, a ausência de controlo vocabular, e, por outro, nas formas de atribuição que misturam diferentes níveis de representação (generalidade VS especificidade), diferentes tipos de palavras-chave (desde palavras-chave que representam o conteúdo até palavras-chave de tarefa ou sentimentais), diferente granularidade na indexação do recurso com tendência para considerar apenas a totalidade (Peters, 2009, p. 218-228). Estas desvantagens podem ser ultrapassadas basicamente de duas formas: educando o utilizador no que alguns designam por “literacia das palavras-chave” ou melhorando retrospectivamente a ambiguidade, nomeadamente através da utilização de vocabulários controlados (Peters, 2009, p. 235-247).

A condição essencial para retirar vantagens das folksonomias em termos de recuperação é que uma massa crítica de conteúdos e utilizadores esteja presente. Como afirma, Peters (2009, p.336) “especially the exploitation of tag distribution for recommender systems or relevance ranking, for example, absolutely requires tagging users”. Por outro lado, várias abordagens podem ser postas em prática para implementar formas mais eficazes de utilizar as palavras-chave, nomeadamente através de diversos algoritmos para o cálculo do *ranking* dos resultados. As desvantagens, por seu turno, estão claramente ligadas à ausência de controlo vocabular, mas também ao facto de, como já se referiu, os utilizadores usarem estes recursos essencialmente com objetivos de organização da informação pessoal e não necessariamente para o usufruto de uma comunidade. Assim, como sintetizam Guy e Tonkin “still, possibly the real problem with folksonomies is not their chaotic tags but that they are trying to serve two masters at once; the personal collection, and the collective collection” (citado por Peters, 2009, p. 336).

### **3.4.2 Inteligência coletiva**

A arquitetura de participação que caracteriza, como se referiu, todas as plataformas criadas no contexto da Web 2.0 e a resposta social de utilização, sobretudo no que diz respeito à geração e reutilização de conteúdos, fez emergir uma problemática relativamente relevante à volta deste fenómeno social e cultural.

Esta problemática desenvolve-se à volta de alguns novos conceitos que têm vindo a ser definidos (Alvim, 2011), entre os quais se destacam, em primeiro lugar, o de intercriatividade, com origem em Tim Berners-Lee que postula basicamente que a criação de

conteúdos de forma cooperativa através de uma metodologia criativa vai beneficiar a sociedade.

Pierre Lévy traz para esta discussão o contexto de inteligência coletiva que considera que as tecnologias como mediadoras entre os indivíduos e potenciadoras da sua criatividade. O resultado destas formas de interação e de expressão da criatividade permitem à sociedade usufruir de um saber coletivo que ultrapassa a mera soma dos saberes individuais, porque o conhecimento, bem social, resulta da participação de vários indivíduos. Próximo deste conceito está o da sabedoria das multidões popularizado por James Surowiecki na obra "Wisdom of Crowds" (2005). Dois anos depois, Gissing and Tochternann formularam o principal ponto de partida deste conceito: o grupo é mais inteligente que o indivíduo.

No contexto específico das folksonomias e na medida em que os utilizadores atribuem coletivamente palavras-chave a recursos ou continuam e corrigem documentos reciprocamente, podemos falar de "inteligência coletiva".

Neste âmbito, o conceito de inteligência coletiva tem o seu foco na influência individual dos utilizadores sobre as palavras-chave e, portanto, na folksonomia como um todo. Esta influência, traduzida nas palavras-chave mais frequentemente empregues ao nível do recurso ou da base de dados, pode ser entendida como um consenso implícito ou consenso estatístico. Assim "from the created by many individual indexers and their tags arises an order based on the opinion of the majority of individuals and thus reflects the consensus with the community" (Peters, 2009, p. 358) e este consenso representa uma forma de controlo de qualidade, considerando que intervém neste contexto o princípio da prova social que sugere que as ações são vistas como corretas na medida em que vemos outros realizá-las.

O efetivo funcionamento da inteligência coletiva depende de uma massa crítica de utilizadores, já que só um número suficiente destes garante os seus efeitos positivos. Outros aspetos que se revelam igualmente críticos para assegurar os efeitos positivos são: a composição da comunidade, cujos membros devem provir de diferentes contextos sociais com diferentes motivações e diferentes formas de produção de conhecimento; a liberdade dentro do grupo, sem constrangimentos gerados por dinâmicas hierárquicas.

Considerando a possibilidade da inteligência de multidões se transformar na loucura das multidões, Surowiecki, citado por Peters (2009), define quatro princípios fundamentais

para evitar este fenómeno: diversidade de opiniões, independência, descentralização, agregação (existência de mecanismos que permitam transformar um julgamento privado em inteligência coletiva). Aplicando estes princípios às folksonomias enquanto forma de representação do conhecimento, Peters (2009, p.170) conclui "collective intelligence can develop best if users tag the same resources several times independently of each other, and then compile a collective vocabulary that reflects their collective opinion on the resources".

### **3.5 Comunicação**

A Web 2.0 não pode ser considerada por si mesma como o único fator que contribuiu para aquilo que alguns designam como um novo paradigma comunicacional (CARDOSO, 2013), mas é sem dúvida um elemento essencial desse novo paradigma que se traduz, em parte, num "novo sistema mediático, organizado em torno de duas redes e da centralidade focada nos seus ecrãs: a televisão e a internet" (Cardoso, 2013, p. 34).

Efetivamente, de acordo com especialistas na área dos media, a comunicação em rede tem vindo progressivamente a substituir o paradigma da comunicação de massas não o anulando completamente. Como afirma Cardoso (2013, p.33), "nas sociedades informacionais, em que a rede é o elemento organizacional central, está-se a assistir à formação de um novo modelo comunicacional, um modelo que se caracteriza pela nova interconexão entre comunicação interpessoal, one to many communication e comunicação em massa, ligando audiências, participantes, utilizadores, broadcasters e editores numa só matriz mediática".

Este novo modelo conjuga diferentes padrões de interação mediados pelos ecrãs, através dos quais essas formas de interação se expressam numa individualização da apropriação da comunicação de massas, na comunicação multimédia interpessoal e na comunicação de um para muitos, por exemplo, quando se usam redes sociais como o Facebook.

Para além de padrões diferentes de interação, os conteúdos também se alteraram pela presença daqueles que são gerados pelos utilizadores e pela ubiquidade que caracteriza esses e outros conteúdos que viajam com facilidade entre as plataformas /ecrãs e podem estar em todo o lado. Assim, a comunicação em rede é "uma constante reformulação das relações entre formatos de média, configurações comunicacionais interpessoais e

interconectadas (tais como SMS, telemóvel e e-mail) e mass media (tais como a televisão, rádio, e jornais ou fóruns online)” (Cardoso, 2013, p. 34-35).

Estas transformações implicaram mudanças significativas. Em primeiro lugar, porque é possível a criação de médias sem uma mensagem pré-determinada, os media já não são a mensagem, nem a mensagem são os media, mas as pessoas é que são a mensagem (Cardoso, 2013, p. 35-36).

Por outro lado, assiste-se à emergência de novos mediadores no acesso à informação, sendo que essa medição é de natureza multipolar, ou seja, para além da diferença entre o mediador profissional e aqueles que acompanham os eventos em primeira mão, emergem outros participantes que “acompanham o processo de mediação, a sua evolução, e como a experiência foi vivida por quem a presenciou e evoluiu, [o processo de mediação] torna-se mais complexo e partilhado” (Cardoso,, 2013, p. 37).

Nesta mudança cultural, como refere Cardoso (2012, p.38), “«nós» somos, também, experimentação. Somos cientistas a oferecer artigos em open access; professores a reexperimentar conceitos pedagógicos entre o face a face e a mediação [...]; criadores de remixes, em colaboração, nas redes sociais como o Facebook; utilizadores como repórteres autoproclamados em acontecimentos no Irão, em Bagdade ou no nosso bairro, a reportar notícias que nos dão a opção de olhar para algo e decidir ser a favor, contra ou simplesmente indiferentes”.

Assim, a Web 2.0, ao propor novas formas de utilização dos recursos tecnológicos já existentes, conduz não só à criação de soluções tecnológicas inovadoras com uma arquitetura centrada na possibilidade de participação conjugada com uma experiência enriquecida dos utilizadores na utilização dessas soluções.

As soluções assim disponibilizadas aos internautas em modelos não isentos de exploração económica, despoletaram ou foram ao encontro de novos comportamentos de produção de conteúdos e de uma nova ecologia das formas de comunicação. Abrem-se então novas formas de produção, apropriação e classificação de conteúdos, onde o fenómeno de atribuição de palavras-chave se destaca enquanto forma alternativa popular de organizar a informação num domínio até aí altamente profissionalizado. A produção cooperativa e/ou a produção individual invadem a Web com conteúdos cada vez mais consumidos e a cooperação, enquanto fenómeno novo à escala global, levanta o problema da sua gestão e da compreensão dos seus impactos.

Por outro lado, os novos padrões de interação e comunicação entre os indivíduos criam fenômenos grupais com uma nova amplitude tão relevantes como o crowdsourcing ou os movimento sócio-políticos.

Estas transformações que afetam todas as ordens da vida social deixam cada vez menos indivíduos e organizações indiferentes e, portanto, as bibliotecas como organizações da sociedade e para a sociedade não podem dar-se ao luxo da ausência.



#### **IV. TECNOLOGIAS, PLATAFORMAS E BIBLIOTECAS**

A utilização pelas bibliotecas, aliás como por outras organizações, dos recursos disponibilizados pela Web 2.0 pode ser encarada, pelo menos, de duas formas fundamentais: a imersão da organização nessas plataformas e a adaptação das tradicionais formas de presença na Web às novas soluções tecnológicas e ao espírito da Web 2.0.

Assim, é relevante para esta investigação quer compreender o que são essas plataformas, quais as suas características e funcionalidades, bem como as transformações que os sítios Web das bibliotecas e os seus Web Opac's têm vindo a conhecer.

Desta forma, este capítulo analisa as principais plataformas e ferramentas da Web 2.0, bem como o conceito de catálogo 2.0 e sintetiza as tendências genéricas da sua utilização pelas bibliotecas, as quais, como muitas das organizações da sociedade, aderiram e tem vindo a progressivamente a aderir, pelo menos, à utilização das plataformas da Web 2.0. No entanto, esta adesão parece não explorar os aspetos mais inovadores que essas soluções tecnológicas permitem explorar. Considerando a relevância do caso bibliotecas públicas para esta investigação, a utilização que essas bibliotecas fazem das plataformas é analisada de forma mais desenvolvida no capítulo V.

##### **4.1 RSS**

Definem-se, neste ponto, as características de um formato de estruturação e difusão da informação característico da Web 2.0 e reflete-se sobre a sua utilização em vários contextos, com uma especial incidência para a sua utilização pelas bibliotecas

Os canais de RSS (Really Simple Syndication ou Rich Site Summary ou ainda RDF Site Summary) são, actualmente, uma das formas mais características de distribuição da informação no contexto da Web. Um formato e tecnologia de simples implementação permitem entregar automaticamente qualquer conteúdo a um utilizador de um sítio Web. A subscrição dos canais de informação obriga, por outro lado, a um reduzido esforço do utilizador, mesmo que não seja tecnologicamente um perito.

Estes aspetos fazem do RSS um poderoso recurso para disponibilizar informação a qualquer utilizador, o que necessariamente constitui uma oportunidade extraordinária para as bibliotecas, que pode ser explorada quer integrando-a em serviços já existentes, como o

sítios Web ou os catálogos em linha, quer criando novos serviços, como a difusão seletiva da informação.

#### **4.1.1 Características e evolução de um formato.**

RSS é um formato, baseado em XML (Extensible Markup Language) (W3C, 2008), para subscrição e syndicação de conteúdos na Web (Winer, 2003; Curran, 2009; RSS ADVISORY BOARD, 2009). O termo syndicação pode traduzir um mecanismo em que um produtor de conteúdos para a Web permite que outros os utilizem, republicando-os ou republicando informação sobre eles. Como afirma Clarke (2008, p.53), “the term 'content syndication' is usefully descriptive of the integration of content publishing, promotion and distribution into a single mechanism”, tratando-se de uma forma de, ao mesmo tempo, publicar conteúdos, promovê-los e distribuí-los.

O formato permite dividir a informação de um sítio Web em partes distintas e entregá-las automaticamente em outros produtos de informação, desde sítios Web até mensagens de correio eletrónico. O XML, enquanto metalinguagem de formatação, na medida em que não estabelece qualquer tipo de elementos, mas apenas um esquema estrutural, possibilita exatamente a flexibilidade necessária para a criação de formatos apropriados para utilizações as mais diversificadas (NB, 2007).

O ficheiro ou documento produzido através da utilização deste formato, designado por *feed* ou canal, contém vários itens de conteúdo, com diversos níveis de extensão possível, que podem ter origem num blogue, num sítio Web comum ou noutra qualquer tipo de informação disponibilizado na Web. O *feed* pode apresentar parte ou a totalidade do conteúdo a subscrever, contendo hiperligação para a origem da informação, bem como alguma metainformação sobre o canal propriamente dito (Brochard, 2005; Sauers, 2006; Farkas, 2007; Krosky, 2008).

O facto de o RSS ser um dialeto de XML permite libertar o conteúdo da página de origem, já que os *feed's* são apenas compostos por conteúdo informativo, sem nenhuma indicação quanto à forma da sua visualização. Como justamente destacam alguns autores, “the separation of content from format means that RSS can be combined and syndicated in novel ways” (Farkas, 2007, p. 50), o que possibilita uma extensão praticamente ilimitada das possibilidades de reutilização.

O RSS destina-se fundamentalmente a distribuir informação atualizada de um determinado sítio Web. Ao subscreverem estes canais, os utilizadores são avisados automaticamente da alteração do conteúdo original.

O acrónimo pode significar diferentes realidades embora dentro do mesmo âmbito, a saber: “Rich Site Summary”, “RDF Site Summary”, “Real Simple Syndication”. Como se verá mais à frente, estes diferentes significados correspondem a uma evolução relativamente complexa do formato e a uma, ainda actual, competição entre as diversas versões. Alguns autores (Sauers, 2006; Farkas, 2007) apontam para o predomínio do conceito de sindicância de conteúdo justificando que “it is a truly functional description of RSS” (Farkas, 2007, p. 50).

O ficheiro que resulta da aplicação do formato (*feed*) é estruturado, genericamente, nas seguintes partes (na versão do formato intitulada RSS 2.0): o prólogo em XML; o elemento raiz que indica o contentor geral do *feed*, o título do *feed*, uma hiperligação para o url da página associada, uma descrição do *feed*, a data da última atualização que os agregadores utilizam para determinar a adição de novos conteúdos; identificador (url) da versão de RSS que está a ser utilizada, nome e/ou identificador do editor responsável ou do *webmaster* do sítio de origem, o contentor da imagem se existir associada ao conteúdo textual e, finalmente, o contentor do item ou itens incluídos no *feed*, composto pelo menos pelos seguintes elementos: título, hiperligação para o sítio Web original, descrição e categoria.

Embora a palavra sindicância seja das mais utilizadas para definir funcionalmente o formato, o facto é que os *feeds* podem ser utilizados, em termos genéricos, de duas formas básicas:

- a) a mera subscrição, através da qual um utilizador assina um canal de informação utilizando para isso qualquer plataforma ou aplicação que permite a sua leitura (*feed reader* ou *feed agregator* = leitor ou agregador de *feeds*);
- b) a sindicância, ou seja, a republicação automática do *feed* num qualquer sítio Web exterior, distinto de um leitor/agregador de *feeds*. O termo francês *co-marquage* (BROCHARD, 2005) traduz de forma mais explícita que *syndication* esta possibilidade de reutilização.

Assim, como afirma Pival (2006), o RSS mais do que a possibilidade de seguir, de forma automática, qualquer evolução dos conteúdos disponíveis na Web, traduz-se na possibilidade de “**offer the content** in a **format** that any number of people can then receive

in the manner they find most convenient, be it by visiting a webpage, via email or via an RSS aggregator” (sublinhado nosso).

A evolução do formato de subscrição e sindicacão de conteúdos tem sido atribulada e presta-se, ainda hoje, a vários equívocos. Sauers (2006, p.124) sintetiza bem esta evolução ao escrever: “The history of *feeds* is a long and complicated one that has led to the current situation of multiple competing versions and formats”.

A primeira experiência da criação de um formato para sindicacão de conteúdos na Web data de 1997, quando Dave Winer, da UserLand, cria uma soluçao designada por *scriptingNews*. Nem o formato, nem o conceito que lhe está associado conheceram grande evoluçao até 1999. Nesse mesmo ano, em Março, a NETSCAPE divulga o RSS 0.90 no contexto do desenvolvimento do projecto de portais de informacão, nomeadamente para o serviço *my.netscape*. Em Julho, Winer lança o *scriptingNews 2.0b1*, no qual incorpora funcionalidades do RSS 0.90 e acrescenta novas. Nesse mesmo mês, Dan Libby, pela NETSCAPE, apresenta a versao RSS 0.91, uma evoluçao do RSS 0.90, onde incorpora as novidades do *scriptingNews* e simplifica o formato retirando os elementos RDF (Resource Description Framework) numa tentativa de estabelecer um único formato para a sindicacão de conteúdo Web. O acrónimo toma o significado de Rich Site Summary. No final deste mesmo mês, a UserLand concorda em adoptar a versao RSS 0.91 e termina oficialmente o desenvolvimento do *scriptingNews*.

Em 2000, o abandono pela NETSCAPE do desenvolvimento de portais permite a apropriacão do RSS por dois grupos distintos: a UserLand (Dave Winer) e Grupo RSS-DEV. O primeiro cria a versao RSS 0.92, adicionando à anterior RSS 0.91 alguns elementos opcionais, sobretudo a pensar no ambiente dos blogues, e a novidade do elemento *<enclosure>* que permite a inclusao de ficheiros áudio e contribuiu para a difusao do *podcasting*. Os segundos criam um novo formato RSS1.0 (RSS-DEV, 2003), embora baseado em RSS 0.90. A principal novidade desta versao é a utilizacão de RDF, que é uma linguagem de formataçao para representar metainformacão sobre recursos Web (Manola, 2004), e a modularizacão do conteúdo através da utilizacão de espaços normativos dentro do XML, por exemplo, Dublin Core (SAUERS, 2006). A utilizacão do RDF conduz à renomeacão desta versao para RDF Site Summary.

Em 2002, Dave Winner cria a versao RSS 2.0, a partir do RSS 0.91, à qual adiciona suporte para a utilizacão de espaços normativos XML e designa por Really Simple

Syndication. Este formato é hoje mantido pelo RSS Advisory Board, uma organização não lucrativa, que tem vindo a apresentar novas versões com alterações relativamente mínimas em relação à definição de Winer, sendo a versão actual o RSS 2.0.1. Curran (2009, p.62) destaca a importância da funcionalidade <enclosure> ao afirmar que ela “hold a huge potential and represent another step in the evolution of content syndication”.

Em 2003, um grupo constituído por fornecedores de serviços na Web, vendedores de ferramentas e desenvolvedores independentes, cria um novo formato designado por ATOM (NOTTINGHAM 2005a), igualmente baseado em XML. Em 2005, o formato transformou-se numa norma da Internet Engineering Task Force, o RFC 4287 (IETF, 2005). O objectivo fundamental era o de resolver a confusão criada com a existência do RSS 1.0 e do RSS 2.0. No entanto, como justamente afirma Franganillo (2005), “más que eliminar el problema de la multiplicidad de estándares, ha creado un formato nuevo, condenado a convivir con los que pretendía sustituir”.

Assim, chega-se à atualidade com três formatos estáveis diferentes, utilizando dois deles o mesmo acrónimo, que apresentam mais semelhanças que diferenças. Os três destinam-se a atingir o mesmo resultado, baseiam-se em XML, suportam espaços normativos dentro da lógica XML, têm a mesma estrutura básica.

O RSS 2.0 aposta na simplicidade (Nottingham 2005b, 2005; Franganillo, 2005), enquanto RSS 1.0 apresenta uma estrutura mais complexa, mas igualmente mais extensível e específica. Se e quando a promessa da Web semântica for cumprida, o RSS 1.0 apresenta a vantagem de utilizar uma linguagem de formatação pensada para este contexto. O formato ATOM apresenta muito poucas diferenças sobretudo com RSS 2.0, a ponto de um dos seus criadores escrever claramente: “As you can see, Atom has a *feed* element that contains both the feed-level metadata as well as the entry’s (analogue to RSS’ items), and entry can contain similar metadata, such as title, link, id (instead RSS 1.0’s rdf: about or RSS 2.0’s guide), and a short textual summary (instead of RSS’s description)” (Nottingham 2, 2005).

A maior parte da literatura (Miller, 2003; Brochard, 2005; 2007; Sauers 2006; Bradley, 2007; Farkas, 2007; Krosky, 2008; Sanchez Tarragó, 2007) que analisa este formato destaca a sua importância no contexto da Web 2.0 enquanto forma simples, eficiente e flexível de, do ponto de vista do utilizador, facilitar a tarefa de se manter atualizado com a evolução dos conteúdos informativos, e, do ponto de vista, do fornecedor, de entregar esses conteúdos a cada internauta dando-lhe a possibilidade de os aceder e utilizar no contexto que lhes for

mais conveniente, mas também de criar novos serviços ou reestruturar em novos moldes as respetivas formas de prestação.

A possibilidade de agregar conteúdos originários de várias fontes, mas também a de os reutilizar e mesmo remisturar criando novos canais é particularmente bem sintetizada por Bradley (2007, p.11) quando escreve: "RSS is really the glue that holds a lot of web resources together".

Do ponto de vista do fornecedor da informação trata-se, como afirma, Sanchez Tarragó (2007), de "un sencillo mecanismo de personalizar sus servicios, hacerlos más visible a un amplio rango de usuarios y atraer a estos al sitio Web, así como ofrecer el contenido más relevante de la mejor manera posible para cada usuario interesado". A possibilidade de definir canais sobre qualquer tipo de conteúdo, desde que em mutação periódica, adequando-os a perfis coletivos ou individuais de utilizadores permite efectivamente, a um baixo custo de manutenção e gestão, atingir um nível de personalização relativamente satisfatório, embora não baseado numa relação de um para um (Bonnet, 2001).

Para os utilizadores é a possibilidade, como refere Kroski (2008, p.28), de abordar a Web com um menu *à la carte*, podendo seleccionar, de um sítio Web ou de um blogue, por exemplo, os conteúdos informativos que correspondem às suas necessidades / interesses sem ter que analisar e reanalisar periodicamente todo o universo à procura do que efectivamente é relevante. Esta potencialidade permite ainda ajudar a gerir a sobrecarga de informação a que actualmente os internautas estão sujeitos, desde que exista um controle sobre o número de *feeds* subscritos e estes sejam minimamente organizados, o que, como se verá, não é particularmente complexo (Houghton-Jan, 2008). Para além disso, e na medida em que é possível utilizar vários mecanismos de leitura e sindicção, pode concluir-se que "RSS provides the flexibility to choose the tool you wish to use to view the content you want to see in your daily life" (Farkas, 2007, p. 53).

O RSS permite a conjunção de duas abordagens tecnológicas à distribuição da informação bem anteriores ao seu aparecimento: as designadas tecnologias *push* e *pull*. Constitui uma tecnologia de tipo *pull* na medida em que os utilizadores podem "puxar" para o seu ambiente de informação os conteúdos que desejem através da subscrição ou sindicção de canais; é igualmente uma tecnologia de tipo *push* já que possibilita aos fornecedores "empurrar" informação para as máquinas cliente através de um sítio Web ou de um agregador. (Farkas, 2007; Sanchez Tarragó, 2007). Quanto a este último aspecto é, no

entanto, conveniente precisar que para ser uma tecnologia completamente *push* os fornecedores deveriam poder ter uma atitude pró-ativa; ora, o que efectivamente se passa é que são apenas e só os clientes de RSS que interrogam, periodicamente, os serviços fornecedores. Esta é, em certas comunidades, uma das críticas apontadas ao RSS. Morin (2009), um dos responsáveis pelo RSS actualmente, sintetiza essas críticas afirmando: “What people hate about RSS is that it's neither real-time, nor is it really push. RSS is really just a polling pull that simulates push. (...). Everybody wants push. Real push. Not this simulated polling crap.” Mas o problema reside, de acordo com o mesmo especialista, no protocolo HTTP: “the problem is that HTTP is connection oriented and not very friendly for servers trying to connect to clients. Ten years ago, server could connect to a client, send a virus and then the East Coast power grid would fail. Hello firewall”.

A facilidade de utilização desta tecnologia está, para alguns autores (Farkas, 2008), na origem de um rápido aumento dos conteúdos disponíveis na Web, embora não exista suficiente evidência que apoie esta conclusão.

A importância de um formato standard para a distribuição de conteúdos na Web parece ser, assim, inquestionável, levando mesmo alguns a afirmar que se trata de um dos mais importantes progressos na passagem para a Web 2.0 (Kroski, 2008). No entanto, há que destacar a ausência de qualquer forma de interacção entre o utilizador e a informação, o que leva, por exemplo, Wustemant (2004) a afirmar que “after all, there's no transactional component in either; you can't use them to buy a book or reserve a hotel room”.

Valorize-se mais ou menos intensamente a existência deste formato no contexto alargado da Web, para os que a utilizam sobretudo para pesquisar, identificar, actualizar informação e entregá-la, de forma organizada, a um público, constitui uma ferramenta essencial (Miller, 2003; Wustemant, 2004).

Apesar da simplicidade e potencialidades de uso, a utilização de RSS pelos internautas parece estar longe de ser maioritária. Um estudo de 2005 da Ipsos Insight e do Yahoo revelava que só 12% da população dos internautas tinha ouvido o termo RSS, mas 27% usava RSS sem perceber realmente o que estava a usar. (Grossnickle, 2005). Mais do que os números, o resultado mais interessante deste estudo traduz-se na aparente diferença fundamental entre utilizadores conscientes e não conscientes, correspondendo os primeiros aos mais informados sobre as tecnologias da informação e comunicação e os segundos ao “utilizador médio” da Internet menos conhecedor dessas tecnologias. Sauers (2006, p.124)

refere, com dados do mesmo ano, uma percentagem ainda menor na ordem dos 8.5%, alertando, no entanto, que este valor relativo representa 75 milhões de indivíduos. Baseando-se nos dados do serviço Syndic8, quer Brochard (2005), quer Sanches Tarragó (2007) concluem sobre um crescimento consecutivo a partir de 2001. Iriarte (2006) chega mesmo a afirmar que “le format RSS a acquis en quelques années la masse critique nécessaire à tout format d’échange pour s’imposer dans l’univers technologique de l’information numérique”.

As razões desta relativa utilização pelo internauta comum prendem-se com vários factores, a começar pela designação do conceito: o termo *sindicação de conteúdo* é, no mínimo, pouco esclarecedor. Mesmo a sinalética indicadora, se actualmente mais estabilizada no ícone de fundo laranja, apresentou uma grande oscilação ao longo dos últimos anos sendo, ainda hoje, possível encontrar diversas formas.

A coexistência e uma certa oposição entre diversos formatos, sem apresentarem diferenças evidentes, conjugada com uma complexa história evolutiva, contribuiu certamente para criar confusão junto dos que apresentavam uma suficiente curiosidade e interesse por ultrapassar o desconhecido acrónimo.

A demora dos navegadores da Web em incorporarem uma forma de acesso aos *feeds* adequada à leitura e rápida compreensão pelo cidadão comum, bem como funcionalidades de subscrição, dificultou claramente uma avaliação dos benefícios que a utilização do RSS pode trazer para o internauta. Se conjugarmos esta dificuldade com a falta, ainda hoje comum, de qualquer informação ou instruções de utilização, pode entender-se que muito dos internautas tenham tido e, eventualmente tenham ainda hoje, dificuldade em aderir.

O RSS parece ter estado, por demasiado tempo, entregue à comunidade dos especialistas nas tecnologias Web, cuja dificuldade em distinguir os planos da problemática técnica e os da utilização, dificultou a criação de soluções apropriadas para a sua rápida difusão.

Do lado dos produtores de informação, alguns destes aspectos conduziram igualmente a uma disponibilização nem sempre adequada dos canais. Já em 2003, Miller (2003) afirmava, a este propósito, que “the ad hoc manner in which RSS feeds are currently populated and maintained makes it difficult for portal creators to plan for meaningful inclusion of RSS content”.



Não obstante, mais recentemente, não só o número de *feeds* disponíveis parece ter vindo a aumentar sistematicamente, mas igualmente a sua utilização em muitas das redes sociais, para além do ambiente dos blogues alargou o conhecimento, criando eventualmente condições para uma utilização mais vasta.

#### 4.1.2 Criação e publicação de RSS

A disponibilização em linha de canais de RSS implica um conjunto de ações, quer do produtor, quer do consumidor da informação; ações essas que desencadeiam igualmente formas de relação que implicam um certo vínculo entre os dois agentes.

Os *feeds* podem ser criados basicamente de três formas, a saber:

- a) Manualmente, através da produção manual de um ficheiro RSS;
- b) Semi-automaticamente, utilizando aplicações que ajudam à criação do código. Existem, quer aplicações de desktop, quer serviços na plataforma Web que permitem a criação de *feeds* sobre qualquer conteúdo. Estão no primeiro caso, por exemplo, os produtos FeedForAll<sup>3</sup> ou Feedspring<sup>4</sup> e no segundo soluções como Feedburner, integrado na conta individual do Google, RSSxl<sup>5</sup>, ou Nooked<sup>6</sup>;
- c) Completamente automático, nos casos em que a plataforma onde a informação é disponibilizada gera automaticamente o ficheiro em RSS para os conteúdos desejados. Os exemplos mais paradigmáticos são as plataformas para a criação de blogues.

Como já se referiu os *feeds* podem ser criados sobre qualquer tipo de conteúdo, com diferentes níveis de granularidade da informação, distinguindo alguns autores os seguintes:

1. *Feeds* verticais, de carácter genérico ou cronológico
2. *Feeds* horizontais, por tema ou por autor
3. *Feeds* pontuais, como resultado de uma pesquisa
4. *Feeds* paralelos, para os comentários ou citações
5. *Feeds* individuais, para cada post num blogue ou cada página numa wiki (Iriarte, 2006).

A estrutura da informação e da metainformação em cada canal é determinada pelo formato escolhido. No entanto, o seu conteúdo pode ser definido com alguma maleabilidade em função dos objectivos e públicos a atingir. No que diz respeito à metainformação, é

---

<sup>3</sup> Disponível em <http://www.feedforall.com/>

<sup>4</sup> Disponível em <http://www.topshareware.com/FeedSpring-download-20157.htm>

<sup>5</sup> Disponível em <http://www.wotzwo.com/rssxl.php>.

<sup>6</sup> Disponível em <http://www.nooked.com>

necessário tomar decisões quanto ao título, autor, e descrição do *feed*. No caso de cada item dentro do *feed*, a decisão de disponibilizar a notícia completa ou apenas um sumário é a variável mais relevante a ter em conta (Sauers, 2006).

Após produzidos, os *feeds* necessitam de ser publicados para poderem ser posteriormente subscritos por qualquer internauta. Quando a produção resulta de um processo completamente automático, normalmente a publicação está associada e traduz-se na geração de uma página onde o conteúdo do canal é mostrado com o correspondente identificador (url). O identificador é, na verdade, o elemento essencial para assegurar a subscrição. As formas de ver/ler o conteúdo associado variam de plataforma de subscrição para plataforma de subscrição, uma das vantagens de usar XML. O utilizador pode aceder a esta página do canal através de uma hiperligação, cuja identificação está praticamente estandardizada pela utilização do ícone de fundo laranja.

Em qualquer das outras duas formas de produção referidas, é necessário passar-se à etapa seguinte de publicação dos canais. É relativamente comum a existência de serviços na Web que permitem a criação e, ao mesmo tempo, a publicação dos *feeds*, como é o caso do serviço Rapidfeeds<sup>7</sup>. Os *feeds* podem ser publicados nas plataformas onde residem estes serviços e ser aí pesquisados e acedidos. No entanto, é possível utilizá-los em muitos outros contextos, nomeadamente:

- a) no sítio Web de uma organização ou indivíduo. Aqui podem perspectivar-se duas formas de implementação: a mera hiperligação para o serviço onde o *feed* está publicado ou a sua inserção e visualização nesse mesmo sítio Web. Neste último caso, é necessário executar uma operação que é a de converter o RSS para HTML, usando, por exemplo, o serviço RSS2HTML<sup>8</sup>;
- b) num qualquer agregador / leitor de *feeds*;
- c) entregues via correio electrónico. Em alguns ambientes aplicativos, como no caso do implementado pela Microsoft, é possível mesmo garantir uma sincronização de subscrição entre o navegador e o cliente de correio electrónico. Fora destes ambientes proprietários, é possível usar serviços como RSS2Email<sup>9</sup> ou Feedmyinbox<sup>10</sup> para subscrever canais;

---

<sup>7</sup> Disponível em <http://rapifeeds.com>

<sup>8</sup> Disponível em <http://www.rss2html.com>

<sup>9</sup> Disponível em <http://www.extralabs.net/easy-rss2email.htm>

<sup>10</sup> Disponível em <http://www.feedmyinbox.com>

Por último, é interessante referenciar, neste domínio da publicação e disponibilização de *feeds*, a existência de motores de pesquisa baseados em RSS como é o caso dos serviços Feedgy<sup>11</sup> e Syndic8<sup>12</sup>, sendo o último o mais relevante.

#### 4.1.3 Ferramentas de agregação e soluções de republicação

A subscrição dos *feeds* implica a utilização de um mecanismo de leitura designado por leitor de *feeds*, agregador de *feeds*, leitor de RSS ou leitor de notícias. Trata-se de uma aplicação, muitas vezes disponível na plataforma Web, ou de funcionalidade de aplicações que permite subscrever e agregar os *feeds* selecionados para poderem ser acedidos e lidos num único local.

Um agregador, para além de permitir a subscrição de múltiplos *feeds*, executa várias tarefas:

- a) Transforma o formato XML numa forma de leitura mais “humana”, quer dizer, proporciona uma interface de leitura;
- b) Verifica o feed periodicamente, usualmente de hora a hora, à procura de novos itens;
- c) Alerta o utilizador quando o *feeds* tem novos itens e, por defeito, mostra as últimas actualizações;
- c) Proporciona hiperligações para a origem.

Existe grande variedade de agregadores (Sauers, 2006; Farkas, 2007) que podem ser definidos tipologicamente, de acordo com o ambiente onde são utilizados, em três grandes formas: serviços de desktop, serviços na plataforma Web e serviços em plataformas móveis.

Os agregadores para desktop implicam descarregar e instalar uma aplicação na máquina cliente apresentado como principal vantagem a diminuição do risco de perda de informação. No entanto, esta solução implica ausência de portabilidade, quer dizer, os conteúdos só estão disponíveis nessa máquina, bem como a impossibilidade de os partilhar num eventual ambiente comunitário.

Neste âmbito dos serviços em ambiente desktop, importa referir igualmente a existência de funcionalidades de subscrição e agregação em outras aplicações nomeadamente nos navegadores da Web. Desde 2006, com a versão 7 do Internet Explorer (MICROSOFT, 2006), que a Microsoft, por exemplo, disponibiliza no seu navegador a possibilidade de subscrever facilmente *feeds* e organizá-los na “lógica” dos antigos favoritos.

---

<sup>11</sup> Disponível em <http://www.feedgy.com/>

<sup>12</sup> Disponível em <http://www.syndic8.com/>

Embora anteriormente fosse possível visualizar o *feed* no IE, não só essa visualização mostrava apenas o ficheiro XML codificado, como obrigava necessariamente à utilização de um serviço de leitura e agregação fora do navegador. A compreensão do significado deste ficheiro, bem como das possibilidades de utilização estava, portanto, reservada aos mais tecnologicamente literatos.

Os agregadores de desktop têm vindo claramente a perder terreno em favor dos serviços na plataforma Web.

Os agregadores disponíveis na Web apresentam as seguintes vantagens fundamentais: portabilidade inerente à acessibilidade da plataforma, possibilidades de organização dos conteúdos mais sofisticadas, nomeadamente se comparadas com as dos navegadores; possibilidade de partilhar as subscrições numa comunidade. Como contraponto, pode referir-se o risco de perda de informação, pelo que poderá ser conveniente operação de cópia de segurança periódica. Existem inúmeros agregadores disponíveis, cujo serviço pode ser subscrito a custo zero. De entre eles, refira-se Bloglines<sup>13</sup> indicado por Sauers em 2006 como sendo a plataforma mais popular (Sauers, 2006; Mu, 2008); Google Reader, disponível a partir de uma conta no Google, PageFlakes<sup>14</sup>, Netvibes<sup>15</sup>.

A subscrição de *feeds* em agregadores não é a única forma de utilizar estes conteúdos. Em primeiro lugar é possível exportar os *feeds*, através de listas hierarquizadas, de um agregador para outro, geralmente utilizando o formato normalizado OPML (Outline Processor Markup Language) (SCREPTING NEWS, 2007). A disponibilização de canais de *feeds* neste formato por fornecedores de conteúdos possibilita aos internautas importar directamente todos os *feeds* hierarquizados para o seu agregador, desde que este reconheça o formato (Sanchez Tarragó, 2007).

Uma outra forma de reutilização é, como já foi referido, o que se pode designar por republicação em sítios Web, convertendo, por exemplo, os *feeds* para HTML ou *JavaScript*. Existem na Web serviços, como RSS2html<sup>16</sup> ou Feed2js<sup>17</sup> que permitem fazer esta conversão e, portanto, a sua inclusão em qualquer sítio Web. Esta possibilidade parece particularmente interessante para os que atuam como intermediários na pesquisa, identificação e seleção de

---

<sup>13</sup> Disponível em <http://www.bloglines.com/>

<sup>14</sup> Disponível em <http://www.pageflakes.com/>

<sup>15</sup> Disponível em <http://www.netvibes.com>

<sup>16</sup> Disponível em <http://www.rss2html.com/>

<sup>17</sup> Disponível em <http://feed2js.org/>

recursos informativos e pretendem concentrar num único ponto de acesso a informação selecionada.

Finalmente, é possível remisturar diferentes *feeds* ou *feeds* de diferentes origens, criando um canal único. Serviços como KickRSS<sup>18</sup> e RSS mixer<sup>19</sup> permitem executar esta remistura. Um exemplo interessante é o serviço LISfeeds<sup>20</sup> que remistura *feeds* de RSS com *podcasts* feitos por e para bibliotecários.

#### 4.1.4 RSS e Bibliotecas

As bibliotecas têm vindo a utilizar este formato para vários fins, quer como editoras, quer como agregadoras de RSS para a criação de novos produtos de informação, o que parece ter começado a verificar-se a partir de 2002, sobretudo nas bibliotecas de origem anglo-saxónica (Kroski, 2008; Farkas, 2007; Bath, 2006; Brochard, 2005; Çelikbas, 2004; Iriarte, 2006; Hart, 2007). Esta diversidade de formas de utilização é sublinhada por toda a literatura e sintetizada, entre outros, por Iriarte (2006) ao escrever: “D’autre part, de plus en plus de bibliothèques et centres de documentation maintiennent des blogs ou produisent des flux RSS pour des besoins très divers, qui vont de la communication d’informations pratiques concernant le service (horaires, manifestations, etc.), à la publication en flux des produits documentaires plus ou moins élaborés (listes thématiques des dernières acquisitions, dossiers documentaires, etc.). Des centres de documentation spécialisés diffusent aussi par ce biais un condensé d’actualités touchant leur domaine d’activité”.

Em primeiro lugar, parecem ser fundamentais objectivos de promoção e divulgação das actividades, eventos e da evolução dos conteúdos informativos disponibilizados a partir dos correspondentes sítios Web. Em 2005, num estudo realizado sobre a utilização de RSS pelas bibliotecas francesas e anglo-saxónicas, Brochard (2005, p.21) concluía que o RSS era sobretudo utilizado para informar sobre as novidades do sítio Web das bibliotecas.

Um outro aspecto relevante é a possibilidade de oferecer um espaço de discussão através do blogue da biblioteca. A existência de um canal de RSS para os comentários do blogue permite que os seus leitores sejam automaticamente avisados de um novo comentário, criando, desta forma, melhores condições para a participação.

---

<sup>18</sup> Disponível em [www.kickrss.com](http://www.kickrss.com)

<sup>19</sup> Disponível em <http://www.extralabs.net/easy-rss-mixer.htm>

<sup>20</sup> Disponível em <http://www.lisfeeds.com>

A disponibilização de RSS sobre os catálogos começa a ser utilizada pelas bibliotecas, embora ainda com pouca incidência, o que pode ficar a dever-se também a algum atraso de implementação por parte dos fornecedores de soluções de gestão de bibliotecas. Em 2005, afirmava-se que este tipo de utilização pelas bibliotecas era ainda raro (BROCHARD, 2005, p. 31).

Os canais criados a partir do catálogo podem ser de vários tipos. Em primeiro lugar, podem revestir a forma de canais pré-definidos sobre novidades bibliográficas, selecções temáticas (MARGAIX ARNAL, 2007) ou qualquer outro tipo de conjunto de documentos que seja seleccionado e para o qual se preveja uma actualização relativamente constante.

Note-se a possibilidade do utilizador manipular as entradas do canal através de vários filtros como data, título, autor, assunto. Isto permita que cada indivíduo adapte com mais flexibilidade a leitura da informação às suas necessidades.

Podem também definir-se canais *à priori* para as situações em que é difícil aplicar um automatismo como o caso das publicações periódicas. Neste aspecto, o problema fundamental a resolver é o da actualização do canal de RSS cada vez que um novo fascículo de uma publicação dá entrada no catálogo.

Um outro tipo de canais de RSS sobre catálogos pode ser de geração dinâmica, quer dizer, o ficheiro de RSS só fica disponível como o resultado de uma acção. Estão neste caso, com particular relevância, os *feeds* gerados para o resultado de uma pesquisa. Ao disponibilizar este tipo de canais “dinâmicos” a biblioteca não pode, como é evidente, assegurar uma actualização regular da informação em todo o tipo de pesquisas possíveis realizadas por um utilizador e para a qual é sempre produzido um feed. Esta questão deve, evidentemente, ficar esclarecida quando se explicita o serviço aos possíveis utilizadores.

Ainda neste contexto dos catálogos, alguns autores (Margaix Arnal, 2007) sugerem formas de implementação menos imediatamente evidentes, mas que constituem hipóteses válidas de exploração, nomeadamente a disponibilização de canais de RSS para cada autor e cada documento a fim de divulgar a informação de tipo “social” que vai sendo acrescentada, por exemplo, comentários, classificações dos utilizadores. A incorporação automática no catálogo de informação proveniente de fontes externas, por exemplo a que diz respeito à disponibilidade de novos números de revistas electrónicas, é também sugerida como hipótese.

A possibilidade de editar canais de RSS a partir dos catálogos tem vindo também a ser utilizada pelas bibliotecas para o desenvolvimento de serviços na plataforma Web, nomeadamente o de Difusão Selectiva da Informação (DSI) (Iriarte, 2006; Almeida, 2008). A variedade das formas de implementação deste tipo de serviço depende, em parte, das possibilidades oferecidas por cada sistema de gestão de bibliotecas. No entanto, trata-se sempre de um processo que se baseia no *match* tão perfeito quanto possível entre os interesses de um utilizador e os conteúdos informativos que se vão acrescentando à oferta de uma dada biblioteca. O que o RSS vem trazer de novo neste âmbito é uma forma de distribuição de “notícias” (conteúdos bibliográficos) muito mais flexível que permite ao utilizador ler essa informação no contexto que mais lhe convier, desde a aplicação de correio electrónico até ao agregador de *feeds* que utilize, passando pelo navegador de internet.

Um serviço mais raro, mas que as bibliotecas começam a implementar (Brochard, 2005; Iriarte, 2006; Almeida, 2008) diz respeito à distribuição de informação relativa às alterações verificadas nas “contas” dos utilizadores, por exemplo, empréstimos realizados, ou datas de devolução dos documentos. Um caso interessante neste âmbito é o do serviço ELF<sup>21</sup> que permite a qualquer utilizador de uma biblioteca, desde que esta subscreva o serviço, seguir a evolução da sua conta.

A utilização desta tecnologia permite, por outro lado, que as bibliotecas possam agir como agregadores da informação disponibilizando serviços que capitalizam a mais-valia das suas competências em pesquisa, identificação e selecção de informação de qualidade. A utilização, para este efeito, de agregadores disponíveis na plataforma Web tem a vantagem da acessibilidade 24x7 em qualquer ambiente, o custo zero da tecnologia e a desvantagens das limitações de cada uma das plataformas.

A selecção dos conteúdos a subscrever numa plataforma desta natureza depende, como é evidente, do tipo de biblioteca e públicos, mas igualmente da definição de uma estratégia de prestação de serviços, onde se incluirão os prestados na plataforma Web. No entanto, esta pode ser, como referem alguns (Franganillo, 2005), uma forma de revelar a Web profunda ou invisível, que é ainda hoje dificilmente recuperada pelos motores de pesquisa.

Uma limitação possível ao desenvolvimento de um serviço assim concebido é a inexistência de RSS na origem ou a desadequação dos canais aos objectivos pretendidos.

---

<sup>21</sup> Disponível em <http://www.libraryelf.com/>

Como vimos no ponto anterior, estas limitações podem ser ultrapassadas, quer produzindo os *feeds*, quer remisturando-os a partir de várias origens.

Uma forma diversa de implementação deste tipo de serviço é a publicação dos canais seleccionados no próprio sítio da biblioteca que, embora exigindo outros recursos, tem a vantagem de não dispersar a presença na Web por múltiplos canais, embora se perca a faceta de participação numa comunidade que estas plataformas sempre possibilitam. Por outro lado, os agregadores podem também ser perspectivados como a plataforma que reúne a participação da biblioteca em várias redes da Web, já que o RSS é cada vez uma tecnologia ubíqua.

Do ponto de vista interno, o RSS pode também ser utilizado de várias formas (Brochard, 2005; Jeffries, 2006), quer seja no âmbito das aquisições através da subscrição de canais das editoras, quer no domínio do processamento bibliográfico, subscrevendo canais de catálogos de referência; quer ainda como forma de facilitar e promover a actualização profissional.

No emprego desta tecnologia, as bibliotecas devem seguir um conjunto de boas práticas que, por um lado, assegurem eficiência e eficácia na utilização, e que, por outro, facilitem o seu uso o mais alargado possível pelos públicos.

Em primeiro lugar, quer enquanto editoras, quer agregadores de RSS, as bibliotecas devem investir numa adequada selecção dos conteúdos a disponibilizar nos *feeds*, reconhecendo que a subscrição gera uma relação entre o produtor da informação e o subscritor, na qual se criam expectativas por parte deste último que é fundamental não defraudar (Franganillo, 2008; Kroski, 2008). Um dos erros a evitar completamente, por exemplo, é o de disponibilizar *feeds* sobre conteúdos que não estejam sujeitos a uma alteração regular.

Do ponto de vista da edição, os canais devem ser diversificados, desde os que contém informações mais genéricas às mais específicas. *Feeds* sobre programas de actividades, serviços ou horários de funcionamento são os domínios mais evidentes. Por outro lado, a informação bibliográfica produzida pela biblioteca constitui um recurso maior cuja distribuição deve ser proporcionada com recurso a estes canais. Assim, *feeds* sobre novidades bibliográficas, pesquisas no catálogo, selecções temáticas de recursos de informação são outros tantos conteúdos que representam uma mais-valia para o utilizador final (Farkas, 2007).



A criação de serviços, nomeadamente o de difusão selectiva da informação, quer através de canais específicos pré-definidos gerados por iniciativa da biblioteca, quer através de canais gerados dinamicamente por acção do utilizador, encerram uma possibilidade praticamente única de personalização, o mais individualizada possível, do processo de distribuição da informação que as bibliotecas têm vindo a implementar desde há anos com soluções muito particularizadas e de custo relativamente elevado em termos de, pelo menos, mão-de-obra envolvida. A existência de serviços de alerta nos sistemas de gestão biblioteconómica permitiu reduzir os custos, mas ainda assim em soluções enclausuradas dentro dessas aplicações.

Possibilitar que os utilizadores sigam a evolução dos dados da sua conta permite ajudar a resolver um dos problemas mais comuns das bibliotecas com empréstimo domiciliário, o dos atrasos na devolução, dando aos utilizadores uma ferramenta que os ajuda a gerir esse processo. Por outro lado, o acesso a uma lista actualizada de obras já lidas/consultadas permite a vários tipos de utilizadores uma informação valiosa para apoiar o processo de selecção nas suas várias fases.

A edição dos *feeds*, alternativamente, em formato OPML permite a importação desta informação por serviços de agregação, o que alarga o âmbito de distribuição dos conteúdos.

A criação de outro tipo de serviços, para além da DSI, depende da visão estratégica da biblioteca quanto à utilização da plataforma Web e das tecnologias que lhe estão associadas, mas como afirma Çelikbas (2004) “only a little imagination is needed to see how RSS aggregated *feed* could improve the average library site and the services the library offers”.

Considerando o papel das bibliotecas como intermediários entre a informação e o utilizador, acrescentando a mais-valia da identificação de conteúdos de qualidade e da organização da informação, o RSS permite que estas desempenhem o papel de agregadores da informação disponível na Web, distribuindo-a de forma eficiente e eficaz. A implementação de serviços com base neste conceito pode ser feita utilizando aplicações específicas ou inserindo os canais no sítio Web da biblioteca. A opção por agregadores, sendo menos tecnicamente exigente, pode ser a opção para bibliotecas com escassos recursos ou para situações de reduzida autonomia na gestão dos conteúdos do sítio Web. Para além disso, deve destacar-se que a utilização de agregadores permite também agregar

informação que resulta da participação da biblioteca em redes sociais, o Twitter, o Facebook ou o Flickr, por exemplo.

Para além da adequação dos conteúdos aos públicos a que se destinam, quer os *feeds* produzidos pela biblioteca, quer os identificados por esta para efeitos de agregação devem obedecer a requisitos de qualidade, a saber (Miller, 2003; Franganillo, 2008):

a) Utilização de *standards*. Existem, *de jure* ou *de facto*, como se verificou, três grandes *standards* deve ser *standards* e são estes que devem ser utilizados. A opção por disponibilizar *feeds* nestes três tida em linha de conta considerando um público mais especializado sensível às diferenças não imediatamente perceptíveis entre as três opções. No entanto, as alternativas devem ser secundarizadas no contexto das opções disponíveis, já que mostrar uma sequência de três ícones diferentes para o mesmo efeito tem apenas como resultado confundir a maioria dos utilizadores. Pode solucionar-se esta questão proporcionando uma hiperligação para uma página onde as alternativas de formato estejam disponíveis.

b) Produção de *feeds* com qualidade técnica, que implica uma correcta utilização dos *standards*, o que pode ser conferido através de validadores do formato;

c) Conteúdo de cada item. Dentro da estrutura do formato, o conteúdo de cada item, no caso de informação não estruturada em texto livre, deve ter informação suficiente para o leitor se decidir ou não pela leitura total do conteúdo, senão mesmo a totalidade desse conteúdo original. Segundo Sauers (2006), existe alguma evidência, embora apenas pontual, que sugere que os utilizadores preferem ver a notícia completa em vez de apenas sumários. Por outro lado, Miller (2003) refere o número de 50 palavras por cada notícia, não aduzindo, no entanto, evidências que sustentem esta conclusão. No caso da informação bibliográfica, deve optar-se por uma notícia que contenha os elementos fundamentais da descrição, nomeadamente, autores, títulos, publicação, descrição física, identificador, assuntos. Este conteúdo informativo permite ao leitor uma avaliação da relevância do item e a decisão para posterior utilização, sem necessidade de viajar até à fonte de informação original;

d) Número de itens por canal. Não existem resultados de investigação que permitam determinar o valor aconselhado para este caso. Miller sugere o número de 6 notícias por *feed*, sem justificar cabalmente. Num domínio relacionado, os dos motores de pesquisa, a investigação demonstrou que os utilizadores são sensíveis ao tempo de produção dos resultados, pelo que é hoje consensual que o limite do número de resultados a mostrar em

cada página deve ser de 10 (Hearst, 2009). Embora neste campo dos *feeds*, a questão do tempo de produção de um resultado não seja tão fundamental como nos motores de pesquisa, um número excessivo de itens por página desmotiva o leitor, dificultando a sua leitura e análise. Assim, sugere-se um número máximo de 20 itens. No caso dos *feeds* criados dinamicamente a partir dos resultados de uma pesquisa a uma base de dados, como nos catálogos das bibliotecas, o número de itens devem ser suficientemente sensível para que o leitor de *feeds* possa identificar o novo conteúdo associado a uma determinada pesquisa;

e) Frequência de actualização. Neste aspecto, e partindo do princípio que só faz sentido gerar *feeds* para conteúdos actualizáveis, deve garantir-se uma frequência mínima, que não deverá ser superior a um mês, se bem que não exista evidência de investigação que suporte definitivamente qualquer período de tempo. Por exemplo, apesar de uma publicação periódica ter uma periodicidade semestral, pode ser eficiente para muitos utilizadores subscrever um feed para a actualização de novos fascículos.

Outros aspectos de carácter mais formal, mas não menos relevantes devem ser tidos em linha de conta, a saber:

a) Identificação. A existência de um canal de RSS deve ser identificada predominantemente através do ícon que se tornou, de facto, um *standards*;

b) Designação. Associar ao ícon o acrónimo RSS ou, como algumas vezes acontece, XML não é esclarecedor para a grande maioria dos internautas. Na medida que o ícon vai sendo utilizado cada vez de forma mais consistente, é dispensável a utilização de qualquer acrónimo;

c) Localização. A localização dos canais deve ser feita de forma consistente ao longo de todo o sítio Web e sempre em local visível. Os canais que são sensíveis ao contexto informativo devem localizar-se nesse contexto, por exemplo, a página Web onde se encontra a informação. Os canais pré-definidos e genéricos sobre todo o sítio Web devem situar-se na página principal.

d) Preservar a “marca”. Tendo em conta que o *feed* vai ser apropriado por contextos informativos os mais variados, quer para o utilizador final, quer para o produtor, deve existir informação suficiente que relacione o *feed* com a sua origem. Isto pode ser dado, quer através do título do canal, quer pela utilização de imagens/símbolos que identifiquem o produtor.

Tendo em conta o lento percurso de adopção desta tecnologia pelos internautas, as bibliotecas devem, obrigatoriamente, disponibilizar informação que esclareça o significado da opção, bem como as formas e vantagens de utilização (Farkas, 2007; Kroski, 2008). Complementarmente, devem considerar a inclusão desta temática nos programas de formação de utilizadores. Neste campo, a utilização da terminologia deve substituir o jargão mais técnico por termos de compreensão mais imediata. Como oportunamente afirma Franganillo, “relacionar, y por tanto identificar, el contenido redifundido con la noción de suscripción o con el icono estándar que indica la presencia de un canal de noticias elimina la confusión...” (2008).

No caso dos sistemas de gestão de bibliotecas e respectivos catálogos, a implementação deste serviço deve dar suficiente liberdade às bibliotecas para:

- a) definir os conteúdos, estáticos ou dinâmicos, sobre os quais podem ser gerados *feeds*;
- b) definir medidas para avaliação do uso.

Por último, a existência de feeds, quer no sítio Web e catálogo da biblioteca, quer num agregador, deve ser objecto de promoção através de vários canais de divulgação.

Quer no formato Really Simple Syndication, quer no RDF Site Summary, quer ainda no ATOM, a distribuição de conteúdos em ambiente Web conheceu, desde o final dos anos 90 do século passado, uma evolução notável. Apesar de todos os avanços e recuos na criação de um formato uno, o que dificultou a sua aceitação mais generalizada pelo internauta, é claro que a flexibilidade e simplicidade, fazem do RSS um formato pleno de potencialidades, a cola que pode juntar muitos dos conteúdos disponíveis na Web.

As bibliotecas têm visto, a pouco e pouco, nesta tecnologia uma oportunidade, quer para distribuírem informação que produzem de forma mais eficiente, quer para [re]criarem a sua função de intermediação entre o utilizador e a informação. A exploração das suas potencialidades deve ter em conta um conjunto de boas práticas que a literatura atual já identificou e integrar-se numa estratégia mais geral de prestação de serviços, sem o que pode transformar-se num epifenómeno sem impacto real.

## 4.2 Blogues e microblogues

Apresenta-se neste ponto uma síntese sobre a história e as características fundamentais de uma das mais antigas plataformas da Web 2.0, os blogues; bem como um dos seus mais recentes derivados, o fenómeno de microblogging.

Estas plataformas constituem uma das primeiras concretizações da democratização da produção de conteúdos e da sua socialização e continuam hoje, apesar de algum decréscimo no caso dos blogues, a ocupar um lugar de destaque no portefólio das opções de qualquer internauta ou organização.

As formas através das quais os blogues e o Twitter, como exemplo de plataforma de microblogging, têm sido apropriados em geral pelas bibliotecas são igualmente sintetizadas e discutidas.

### 4.2.1 Blogues: definição, história e características

Sendo uma das mais antigas ferramentas da transformação da Web que viria a resultar no movimento da Web 2.0, o que seja efetivamente um blogue é ainda hoje sujeito às mais diferentes perspetivas. Aliás, como já destacava Farkas em 2007 (p.11), apesar das múltiplas tentativas de definição que ocorrem desde os anos 90 do século 20, “we still, however, have no authoritative and concise definition”.

Efetivamente, a partir do número relativamente extenso de definições que foi possível retirar da literatura pode afirmar-se que, se existem regularidades quanto a algumas características básicas de um blogue, os autores destacam diferentes aspetos que corporizam uma efetiva diferença de perspetivas.

Uma das maiores regularidades diz respeito à forma estrutural básica de organização dos conteúdos, ou seja, estes são organizados por ordem cronológica inversa à da história de produção, aparecendo sempre ao leitor o *post* mais recente em primeiro lugar (Clyde, 2004; Sauers, 2006; Bradley, 2007; Farkas, 2007; Kroski, 2008; Coombs e Griffey, 2008; Crosby, 2010; Snee, 2010; Kelly e Smith, 2011).

Ainda no domínio da organização e também da acessibilidade aos conteúdos, alguns autores incluem na sua definição aspetos como a classificação dos conteúdos (Ertzscheid, 2009) ou formas de difusão proporcionadas pelo blogue (Coombs e Griffey, 2008).

No que respeita à autoria dos blogues, algumas definições parecem apontar para uma autoria individual (Bradley, 2007; Coombs e Griffey, 2008; Curran, 2009; Snee, 2010; Crosby, 2010), enquanto outras destacam que essa autoria individualizada poderá ter correspondido a uma fase inicial de utilização existindo atualmente uma grande diversidade de autorias, desde as múltiplas até às institucionais (Crosby, 2010); embora muitas das definições elencadas não se debrucem sobre este aspeto. Esta referência à autoria individual pode, em alguns casos, traduzir uma conceção do blogue como sendo o produto de uma perspetiva exclusivamente pessoal tomando mesmo o género diário (Bradley, 2007; Korski, 2008; Curran, 2009) ou, de um outro ponto de vista, serem o produto do conhecimento de um especialista (Bradley, 2007). Efetivamente, se esta parece ter sido, e eventualmente continuar a ser, uma das formas de utilização destas ferramentas, o que é facto é que atualmente existe uma extraordinária diversidade de formas. No entanto, de alguma maneira, a natureza de diário marcou as características estruturais destas plataformas, o que leva autores como Embrey a defini-lo como “a cross between a diary, a web site, and an online community” (citada por Clyde, 2004, p. 2). No entanto, nem todos os blogues disponibilizam funcionalidades de interação. (Clyde, 2004).

De alguma forma relacionado com esta característica de produção individualizada, as definições oscilam entre a especialização temática (Kroski, 2008, Curran, 2009) e a diversidade de assuntos e/ou pontos de vista (Bradley, 2007; Crosby, 2010) ou admitem as diversas possibilidades. Da mesma forma que relativamente ao aspeto anterior, algumas das definições não se debruçam sobre esta questão.

A ideia de uma produção regular e atualizada transparece em várias definições (Sauers, 2006; Bradley, 2007; Coombs e Griffey, 2008).

Finalmente, algumas destas definições destacam, implícita ou explicitamente, as vertentes de interatividade e comunicação que a utilização destas ferramentas pode encerrar (Bradley, 2007; Coombs e Griffey, 2008; Snee, 2010).

Estes diferentes aspetos referenciados de forma não consistente nas várias definições, embora não sejam reveladores de insanáveis contradições, demonstram efetivamente que o conceito de blogue não apresenta uma absoluta estabilidade nem um conjunto suficientemente denso de traços caracterizadores que ajudem a defini-lo de forma inequívoca. Para alguns autores como Clyde (2004, p.2-3) esta tentativa de definir o que seja um blogue é, aliás, um exercício relativamente fútil, porque “ first, the weblog scene is

changing all the time, as new developments in technology make it possible for bloggers to do new things. Secondly, regardless of any definition of blogging, bloggers will continue to test the boundaries of what is possible – after all, blogging came into existence in part as a response to the perceived restrictions of the existing media. Thirdly, it is the most common features of weblogs and similar sites that are important for readers, regardless of definitions”.

Reconhecendo a validade dos argumentos de Clyde, das definições analisadas podem retirar-se, no entanto, dir-se-ia, algumas palavras-chave fundamentais que traduzem o que pode considerar-se a base de uma definição: produção de conteúdos, especialização temática e/ou diversidade, autoria individual e/ou institucional, organização cronológica, regularidade de produção, interatividade como possibilidade.

Em termos tipológicos, existem várias propostas classificativas (Sauers, 2006; Bradley, 2007; Ertzscheid, 2009) que não são particularmente relevantes para os objetivos desta investigação, já que tratam sobretudo de blogues pessoais. No entanto, a possibilidade dos blogues se aproximarem de sítios Web é relevante porque, como se demonstrará, este fenómeno ocorre no caso das bibliotecas.

Efetivamente, algumas plataformas permitem organizar os conteúdos através da criação de páginas de HTML estáticas, o que possibilita destacar algum tipo de conteúdo a que se quer dar uma importância permanente ou mesmo transformar o blogue no sítio Web da biblioteca. De acordo com Coombs e Griffey (2008, p.138), “many blogging platforms (...) are moving towards becoming true content management systems that libraries could use to manage their whole web site”. Mesmo não optando por esta última hipótese, Crosby (2010, p.40) sugere um conjunto de conteúdos/páginas que podem ser integradas no blogue, a saber: informação sobre a biblioteca e o blogue (objetivos, foco, autores), informação de contato, informação sobre RSS, perfil do blogger ou bloggers, outro tipo de conteúdo adicional.

Os blogues constituem assim uma ferramenta de produção de conteúdos, e em certa medida de socialização, de fácil uso pelo cidadão minimamente literado do final do século XX e abrem a porta para o que alguns destacam como sendo uma forma alternativa, democrática de ação social, oposta ao modelo de elite dos *mass media*, que implica o acesso a um vasto capital ou autoridade. (Benker, citado por Kelly e Smith, 2011). No entanto se comparados com soluções mais recentes que permitem igualmente a publicação de

conteúdos, as suas potencialidades de socialização, no sentido da participação de outros, são incomparavelmente menores. Como justamente escreve Berube (2011, p.46-47), “RSS, blogs and podcasts are, regardless of how they are developed, primarily about communication one way: there is functionality to allow users to give feedback (...), but even with blogs the motivation is imparting information about something, with little opportunity for users to augment or change that something. In its predominant manifestation, a blog is one person’s diary, about the individual’s thoughts, activities, and ideas. The feedback, while desirable, is incidental”.

Os primeiros blogues eram simples listas de ligações apontando para novos sítios Web, organizadas de acordo com um qualquer critério. As referências a estes sítios Web podem ser meras hiperligações ou ter associadas breves descrições e comentários. Um exemplo desta primeira solução é a rubrica “What’s New” no sítio Web de Tim Berners-Lee (SAUERS, 2006). No entanto, na genealogia dos blogues, alguns autores identificam também os diários em linha, que começaram a aparecer na Web em 1995 (Curran, 2009).

Em 1997, Robin Malda introduz o conceito de comentário dos utilizadores, ganhando uma forte popularidade. Pode dizer-se que com a implementação deste conceito, o blogue nasceu oficialmente, ficando apenas por lhe atribuir um nome, o que vem a suceder, ainda nesse ano, quando John Barger utiliza, pela primeira vez, o termo Weblog. Este termo será, por sua vez, encurtado para Blog em 2009 por Peter Merholz (Sauers, 2006).

Sobretudo a partir de 1998, os blogues tornam-se populares, com o lançamento do serviço Open Diary<sup>22</sup>, no qual os utilizadores podem, pela primeira vez, comentar os *posts* de outros. A partir daqui, o final dos anos noventa e o início do segundo milénio conhecem o desenvolvimento de inúmeras plataformas disponíveis na Web, onde os utilizadores podem, a custo zero e beneficiando de modelos simples e facilidades de edição, criar o seu blogue. Uma destas plataformas, a mais popular entre todas, é o Blogger, criado em 1999 pela empresa Pyralabs e adquirido em 2003 pela Google.

Outros autores elaboram uma diferente abordagem à história dos blogues, situando-os, por exemplo, apenas depois da criação das plataformas mais importantes, como o Blogger. Mas, como afirma Clyde (2004, p.5), “to a certain extent, each writer’s understanding of the history of blogging is dependent upon their own definition of a weblog”.

---

<sup>22</sup> Disponível em <http://www.opendiary.com/>



Todos parecem concordar que os blogues se tornaram populares após a criação de plataformas de acesso livre para a sua criação sediadas na Web, cronologicamente, a partir do final dos anos 90 do século XX. Como já foi referenciado neste trabalho (ver cap. II), a popularidade dos blogues tem vindo a perder terreno, muito provavelmente a favor de plataformas de redes sociais como o Facebook, embora se trate de diferentes ferramentas e realidades. Não obstante, é necessário ter em linha de conta que exatamente estas plataformas de redes sociais permitem um novo tipo de consumo do conteúdo dos blogues que os torna relativamente ubíquos e que nem sempre permite ao leitor claramente identificar que está a consumir um conteúdo que tem origem num blogue (Coombs e Griffey, 2008).

Independentemente da plataforma específica em que cada blogue pode ser criado e desenvolvido, estas ferramentas apresentam uma série de características estruturais comuns, a saber:

a) *Posts*. São a parte essencial de qualquer blogue e integram o conteúdo produzido pelo seus autores que pode ser composto apenas de material textual, misturar vários médias ou especializar-se em conteúdos não textuais. Esta especialização levou ao aparecimento de terminologia específica como Fotoblogue ou Vlog para dar conta de blogues que publicam maioritariamente ou exclusivamente fotografias ou vídeos (Coombs e Griffey, 2008). O *post* pode também reutilizar conteúdo publicado em outras plataformas, através de formas de integração variadas. Veja-se, por exemplo, a possibilidade de integrar a leitura de uma apresentação publicada na plataforma SLIDESHARE (cf. ponto 4.5.3). Em termos de posicionamento no contexto do blogue, os *posts* ocupam a zona central de cada página e são organizados cronologicamente por ordem descendente, apresentando-se o *post* mais recente sempre em primeiro lugar. Numa abordagem mais formal à questão dos conteúdos de um blogue. Coombs e Griffey (2008, p.8) destacam a importância do formato quando escrevem “the format is the key. Any information that is time-limited or sensitive and lends itself to a short, news-like post is a good candidate for a blog”. Assim, e de acordo com os mesmos autores, “blogs are not the right answer for static content or for information that regularly changes or needs updating. There are ways to utilize some blogue software to do these things, but neither is native to the form (cf. a já referida utilização de blogues como sítios Web). Blogs are not the right answer for pages of policies or for highly structured information” (2008, p. 11);

b) Autoria. Na maior parte dos casos, as plataformas onde os blogues são criados afixam no início ou no fim de cada *post* o nome do seu autor que corresponde ao nome sob o qual o perfil foi criado. No caso dos blogues colaborativos, os *posts* podem ser assinados individualmente por cada co-autor;

c) Categorias e palavras-chave. Os *posts* podem ser classificados por categorias e indexados por palavra-chave atribuídas pelos seus autores. Quer uma quer outra funcionalidade permitem a estes desenvolver uma taxonomia que desempenha uma importante função em termos de navegação e de pesquisa, permitindo ao utilizador, desde que essas categorias sejam mostradas nas páginas do blogue, aceder a todos os *posts* assim classificados. Para além do acesso através da publicação destas listas de termos, normalmente na coluna lateral de cada página, estas formas de classificação/indexação são também visíveis em cada um dos *posts* onde são atribuídas. Nem todas as plataformas permitem a utilização cumulativa destas formas de descrição do conteúdo;

d) Data e hora do *post*. Dependendo, em várias plataformas, da opção do criador do blogue é possível definir uma forma de data, mais ou menos específica nos seus elementos que é atribuída automaticamente em cada *post*;

e) Hiperligações permanentes. Trata-se de hiperligações individualizadas e permanentes permitindo a exata e apropriada referência e localização de um determinado *post*, visto que sem este endereço permanente os *posts* vão-se acumulando sequencialmente, ou são eventualmente arquivados, sendo muito difícil ou praticamente impossível a sua exata referência. Claro que se um dado utilizador aceder no momento X a um *post* pode extrair o URL da página que está a ver naquele momento, mas se for inserido um novo *post* esse endereço deixa de remeter para o *post* específico que entretanto tomou uma nova posição na sequência dos *posts* do blogue.

f) Citações (*trackbacks*). Trata-se da possibilidade de conhecer as citações que outros blogues ou sítios Web fizeram de um determinado *post*, através da afixação de uma hiperligação para essa citação no respetivo *post*;

g) Arquivos. Constituem formas de organização cronológica dos *posts*, mensal ou semanalmente na maioria dos casos. O acesso à lista dos *posts* arquivados pode fazer-se através da publicação, normalmente na barra lateral de cada página, das suas agregações de acordo com o critério cronológico escolhido, o que permite ao utilizador dispor de mais uma

forma de navegação no blogue, desta vez através de uma categorização cronológica da produção;

h) Canais de RSS. Trata-se da utilização do formato RSS para a geração de canais de informação que podendo ser subscritos por qualquer internauta permitem mantê-lo atualizado sobre a evolução dos conteúdos no blogue. Algumas plataformas permitem distinguir entre canais para os *posts* e/ou canais para os comentários;

i) Comentários. Dependendo da opção do autor do blogue, os leitores podem ou não comentar os *posts*. Os comentadores podem publicar os seus comentários anonimamente ou ser-lhes exigido algum tipo de identificação, que pode assumir formas mais ou menos rigorosas. O autor do blogue pode ainda exercer o direito de moderação dos comentários. Como facilmente se compreende, esta possibilidade de qualquer leitor do blogue poder comentar e ser respondido pelo autor do blogue ou mesmo por outro comentador, podendo estabelecer-se uma conversação entre os vários intervenientes, constitui a faceta que mais contribui para a possível interactividade destas ferramentas e para a eventual geração de uma comunidade de interessados participantes à volta do blogue. Assim, como afirma sinteticamente Kroski (2008, p.16), “comments epitomize the participatory spirit of Web 2.0”;

j) Lista de blogues (*blogroll*). Qualquer autor de um blogue pode definir uma lista de outros blogues que, por alguma razão, considera serem de interesse e publicar essa lista na barra lateral de cada página do seu blogue com a respetiva hiperligação;

k) Pesquisa por palavra e navegação. Para além dos vários mecanismos de navegação já identificados e que permitem o acesso ao conteúdo, à parte a muitas vezes fastidiosa possibilidade de ir sucessivamente navegando de *post* em *post* ou página para “mensagem mais recente” ou “mensagem mais antiga”, é possível disponibilizar a pesquisa por palavra, normalmente numa versão de pesquisa simples que tanto recupera informação através da indexação do conteúdo informativo textual como as palavras-chave atribuídas;

l) Outro tipo de conteúdos e/ou funcionalidades. Podem ser incluídos num blogue outro tipo de conteúdos e funcionalidades para além dos já descritos. A título de exemplo refira-se, entre os mais comuns, a integração de canais de RSS de outros blogues ou sítios Web, Lista de Leitura (existem vários módulos disponíveis para mostrar estas listas no blogue) e aplicações de conversação em tempo real (Farkas, 2007, Kroski, 2008, Crosby, 2010).

Existem várias soluções tecnológicas para criar um blogue, umas de tipo *desktop*, ou seja, que implicam o descarregamento de uma aplicação, e outras na Web e ainda alguns casos que permitem as duas opções como WordPress<sup>23</sup>. De entre as várias soluções disponíveis, as mais populares são, além da já referida, Blogger<sup>24</sup>, LiveJournal<sup>25</sup> e MoveableType<sup>26</sup> (Kroski, 2008, p. 22-23).

Na escolha de uma destas soluções as organizações devem ter em conta as vantagens e desvantagens de cada uma delas, nomeadamente considerando que, em geral, as soluções de *desktop* são mais poderosas em termos de funcionalidades, flexibilidade e adaptação a requisitos concretos, mas implicam um maior conhecimento tecnológico e condições da organização para publicar posteriormente o blogue na Web; enquanto as soluções na Web são normalmente mais fáceis de utilizar, mas menos adaptáveis, além de que, uma aposta de custo zero implica muitas vezes publicidade associada.

Para além disto, a seleção deve ser condicionada por um outro conjunto de critérios de avaliação que Farkas (2007, p.20-22) sintetiza da seguinte forma:

- Solução suficientemente documentada:
- Nível de customização;
- Facilidade em criar e apagar um *post*;
- Arquivamento dos *posts* e acesso
- Atribuição de categorias
- Funcionalidades de *backup* e portabilidade dos dados
- Gestão de comentários;
- Proteção contra *spam*;
- Ligações permanentes para cada *post*.

#### **4.2.2 Criação e gestão de um blogue**

A diversidade de soluções de implementação e formas de apropriação social desta ferramenta gerando, como já se assinalou, um universo de imensa multiplicidade, tornam o exercício de definir uma estratégia e metodologia suficientemente específicas e transversais de criação e gestão assaz complexo e provavelmente infrutífero. No entanto, a literatura

---

<sup>23</sup> Disponível em <http://wordpress.org>

<sup>24</sup> Disponível em <http://blogger.com>

<sup>25</sup> Disponível em <http://livejournal.com>

<sup>26</sup> Disponível em <http://www.movabletype.com/>

(Farkas, 2007; Kroski, 2008; Crosby, 2010) tem vindo a definir um conjunto de boas práticas que podem ser elencadas como se segue, sendo que este elenco não pressupõe qualquer ordenação valorativa dos vários aspetos:

a) Importância de definir a audiência, âmbito e foco, porque um blogue que quer servir todos não serve ninguém. O blogue deve ser criado em função de um determinado público-alvo e satisfazer uma necessidade ou interesse. Como destaca Farkas (2007, p.14), “successful bloggers know their audience and how to engage them”. Na mesma linha, Crosby (2010, p.3) escreve, passados três anos, “think about your target audience, which community or communities you want to reach, and whether a blog is the suitable vehicle to reach them”. Na definição do âmbito e foco do blogue, a mesma autora ensaia uma tipologia do que designa por perspectivas ou tipos de blogues que as bibliotecas podem seleccionar de acordo com a audiência e objetivos que pretendem atingir, e que vão desde o blogue do diretor da biblioteca, blogues para comunidades específicas, blogues para serviços particulares, como o de referência, até blogues de grupos associados à biblioteca (2010, pp.11-12). Ainda neste âmbito, Farkas aconselha a definição dos propósitos de utilização do blogue e sua publicitação porque isto permite que o público saiba o que esperar do blogue.

b) Garantir uma boa usabilidade. “When choosing a design for your blog, keep the end-user in mind; ask yourself if is usable and intuitive” (KROSKI, 2008, p. 24). Uma das primeiras decisões que o autor de um blogue tem que tomar neste âmbito é a de escolher o *template* mais adequado de entre aqueles que normalmente as plataformas disponibilizam, embora seja igualmente possível adquirir outros *templates*. A este propósito, Crosby (2010, p.34) sugere alguns critérios que devem ser tidos em conta para a sua escolha, nomeadamente a facilidade de customização, verificando entre outros factores, a possibilidade de aproximação gráfica a outras presenças da biblioteca na Web; a facilidade de adicionar novas funcionalidades ou conteúdos nas barras laterais; a possibilidade de assinatura dos *posts* em termos de autoria e data; as funcionalidades de navegação; a acessibilidade às formas utilizadas de categorização e indexação dos *posts*. Finalmente, no que diz respeito à configuração das barras laterais e tendo em conta as várias possibilidades existentes, deve ser-se seletivo e utilizar apenas aquelas que mais se adequam à audiência e aos objetivos pretendidos, já que “too many graphics, fonts, and scrolling text will make your blog look too busy and will be a turnoff for most audiences”.

Embora a arquitetura da informação, que determina decisivamente a usabilidade, esteja, neste caso, muito predeterminada pelas possibilidades oferecidas pelas plataformas alguns aspetos devem ser tidos em conta, nomeadamente assegurar uma navegação persistente ao longo de todas as páginas do blogue, integrar hiperligações com informação, configurar a apresentação das páginas tendo em conta a direção corrente da leitura, utilizar consistentemente ilustrações e gráficos.

c) Genuinidade. Alguns autores (Farkas, 2007; Kroski, 2008; Crosby 2010) destacam o inconveniente da excessiva e/ou predominante utilização do blogue como ferramenta de marketing. Crosby (2010, p.6) afirma mesmo que se alguns vêem os blogues como uma ferramenta a este nível, “those blogs that push out just one consistent message tend to get boring quickly and are not read”. Em vez de uma ferramenta de marketing, esta autora vê os blogues como um instrumento de relações públicas e uma forma de comunicação bidireccional. Isto não significa que não se refiram recursos e serviços, mas eles não devem ser o foco exclusivo do blogue. Ao contrário, “if you are blogging for the right reasons, you will to be open and informative about your organization and genuinely want to share news and opinion with your readers” (Kroski, 2008, p. 24).

d) Discurso consistente e focalizado. Apresentar um discurso com estas características começa, em primeiro lugar, como refere Sauers (2006, p.77), por “having something to say”, o que claramente aponta para a necessidade de definir à anteriori que objetivos se pretendem atingir e como é que tendo em conta as características deste tipo de ferramentas eles podem ser concretizados. Aponta ainda para a necessidade da definição de uma identidade do blogue, seja ela encontrada no(s) tema(s) a desenvolver, na audiência ou noutra qualquer característica que torne consistente e focalizado o discurso a produzir.

e) Necessidade de uma voz institucional, diferente de uma participação individual. Como afirma Kroski (2008, p.24), “if you are blogging for your library, you are the voice of the library online. This responsibility necessitates that you consider your library’s viewpoint on topics as you post”. Esta necessidade de uma voz alinhada com as missões e objetivos organizacionais (Crosby, 2010), bem como a manutenção de uma consistência de utilização de acordo com os objetivos definidos para a utilização do blogue, aconselham a definição de uma política organizacional sobre blogues, eventualmente incluída num contexto mais geral de uma política sobre a utilização das ferramentas da Web 2.0 por uma qualquer biblioteca.

f) Encorajar a participação. Neste contexto destaque-se a importância da definição de uma estratégia para lidar com a participação dos leitores, que pode traduzir-se segundo alguns (Crosby, 2010) nos seguintes aspetos: moderar os comentários, designar uma pessoa ou pessoas que respondam aos comentários negativos, decidir previamente como responder aos comentários negativos e, fundamentalmente, definir uma política relativamente aos comentários. Relativamente a este último aspeto, a política deve definir que comentários são aceites e rejeitados, esclarecer sobre a moderação e determinar o tipo de discurso não aceitável, sem deixar de destacar o interesse da participação do leitor (King, 2012). A eventualidade de comentários negativos sobre a organização e os serviços leva algumas bibliotecas a restringir esta possibilidade, mas se efetivamente, como afirma Crosby (2010, p.19), “not allowing comments is a key to mitigate the risks of a blog (...) unfortunately also cuts of the lines of communication that it is intended to foster” e assim “without comments, a blog becomes just an electronic newsletter”.

Por outro lado, deve ter-se em linha de conta que, de acordo com os resultados de investigação sobre os comportamentos dos indivíduos na Web e já referidos neste trabalho (ver cap. II), o número de indivíduos disponíveis e/ou interessados em comentar um *post* serão infinitamente em menor número do que aqueles que utilizarão, de várias formas possíveis, o conteúdo produzido no blogue. Portanto, não é de esperar um grande número de comentários num blogue, o que, obviamente, não significa que não se deva desenvolver uma estratégia que, quer através dos conteúdos, quer de motivação específica, suscite a sua emergência.

g) Participar e motivar a conversação. Apesar da importância de assegurar um ponto de vista alinhado institucionalmente, muitos autores (Coombs e Griffey, 2008 e Crosby, 2010 por exemplo) destacam a necessidade de um certo nível de personalização que motive a conversação com alguém “real”. Os primeiros autores referidos destacam, por exemplo, enfaticamente que “the first thing to have in mind when writing a blog post is that the best blogs have a voice, a point of view, a person behind the screen” (Coombs e Griffey, 2008, p. 127). No contexto de um blogue institucional, como o de uma biblioteca, a construção desta voz, necessariamente mais pessoalizada que o normal discurso organizacional, implica um equilíbrio entre este nível de expressão e o seu conteúdo e o respeito pela política da organização. Como justamente refere King (2012, p.25), “this isn’t a personal blog we’re

talking about. We're talking about communicating with your customers as an organization (...). Try to find the middle ground between the extremes" (2012, p. 25).

Alguns autores vão um pouco mais longe neste âmbito e aconselham mesmo a utilização de um tom de conversa exatamente para motivar a resposta (King, 2012). Por outro lado, não há conversação sem resposta, donde a importância de responder sistematicamente aos comentários dos leitores, porque "this builds relationship with readers and keep them coming back" (Kroski, 2008, p. 24).

h) Tornar claramente visível a identidade organizacional. Como aconselha Kroski, "if you are a library (...), make sure your logo or name is somewhere on the front page of the blog, preferably at the top and the browser heading. Do not make the reader search for who you are. In addition, make sure to include a link back to your library home page" (2008, pp. 24-25). Neste aspeto, Crosby refere também a vantagem da clara identificação dos vários autores nos casos de blogues colaborativos (2010, p. 37)

i) Conteúdo de qualidade que possa atrair leitores e que se apresente, no mínimo, gramaticalmente correto. De acordo com Kroski (2008, p.25), a atratividade passa por "offering succinct post's that incorporate useful information and snappy headlines as well as links back to the cited Web sites". Provavelmente a síntese mais interessante e sugestiva sobre as características que o conteúdo de um post deve ter para atrair a sua leitura é a empreendida por Crosby (2010, p.79) quando afirma "be sure you have a good, original content that people enjoy reading. If they find your writing style engaging, they will return. Mix it up with photos and video in addition to written text. Write lots of headings and bulleted lists to makes posts easy for your readers to scan. Make titles more descriptive than clever, so people can find what they need later on when you have more than a few posts in the archives". A questão da adição de imagens num post e a sua importância é destacada de forma desenvolvida por King (2012, p.21-24), visto que estas têm potencialidade para atrair pessoas para o conteúdo, ajudar o leitor a compreender a mensagem e humanizar a escrita.

Um aspeto várias vezes referido neste âmbito é o da extensão dos *posts* não existindo qualquer directriz clara sobre esta questão, embora alguma literatura aponte para a uma extensão relativamente reduzida. Já para Crosby (2010, p.59), a decisão depende em maior grau da audiência à qual se dirige o blogue, aconselhando que "just as it is good ideia to vary content, it is also a good ideia to vary the lenght of your posts". Para além destes aspetos de natureza mais formal, a mesma autora fornece algumas sugestões quanto a



conteúdos susceptíveis de gerar interesse e participação, nomeadamente a resposta a questões levantadas por vários utilizadores ou a solicitação direta da opinião destes ou das suas histórias, para além da necessária diversidade de conteúdos.

j) Promover o blogue, na blogosfera e em outras plataformas utilizadas pela biblioteca. Uma estratégia de promoção do blogue pode socorrer-se de vários canais e formas, desde a utilização de outras plataformas da Web 2.0, nomeadamente de favoritos sociais, adicionar o blogue a directórios especializados, até à criação de produtos específicos que publicitem o blogue (Crosby, 2010, pp. 79-94). Farkas (2007, p.26) sugere mesmo a integração do conteúdo do blogue no sítio Web através da republicação de canais de RSS, utilização que a autora considera mais apropriada para blogues cujo principal propósito seja a disseminação de informação. Refere ainda a vantagem da consistência visual entre o blogue e o sítio Web. Mas, como apropriadamente realça Crosby (2010, p.79), direccionar tráfego para o blogue passa, em primeiro lugar, por “Content. Content. Content. This is the heart of any blog”.

k) Frequência e regularidade dos *posts*. Como destaca Farkas (2007, pp.22-23), “people may not return to a blog that is sometimes updated once every couple of weeks and sometimes every couple of days; they appreciate consistency” ou como claramente enfatiza Sauers (2006, p.78) “if you don’t post on a regular basis, no one will read your blog”. Embora não exista qualquer *standard*, alguns autores (Crwaford, 2009, 2010, 2011; Crosby, 2010) apontam para uma frequência mínima de um *post* por semana.

l) Estabelecer credibilidade junto do público. Isto pode ser obtido de várias formas conforme a audiência. Farkas (2007, p.23) sugere, neste contexto, uma espécie de código de ética que sintetiza afirmando “simply think about what you absolutely should and should not do in your blog, and hold yourself accountable to those standards”. Esta ideia de um código de ética para autores de blogues é igualmente desenvolvida por O’Reilly que em 2007 sugere um conjunto de regras que constituiriam um código de conduta nos blogues, a saber:

- “1. Take responsibility not just for your own words, but for the comments you allow on your blog;
2. Label your tolerance level for abusive comments;
3. Consider eliminating anonymous comments;
4. Ignore the trolls;

5. Take the conversation offline, and talk directly, or find an intermediary who can do so;

6. If you know someone who is behaving badly, tell them so;

7. Don't say anything online that you wouldn't say in person"

(O'Reilly, 2007 citado por Coombs e Griffey, 2008, p. 129)

m) Disponibilizar canais de RSS permitindo que o utilizador possa estar constantemente atualizado sobre a evolução do blogue, sendo que a disponibilização de canais também para comentários tem vindo a tornar-se bastante popular (Crosby, 2010).

n) Facilitar a navegação no blogue, nomeadamente através de hiperligações para *posts* anteriores e posteriores, acesso ao arquivo dos *posts* através da sua organização cronológica, acesso aos *posts* através de categorias e/ou palavras-chave, relacionar *posts* entre si e utilizar hiperligações permanentes.

o) Manter os funcionários envolvidos, o que segundo Crosby (2010) deve ser atingido através de várias abordagens e processos, nomeadamente avaliação da validade da manutenção de formas tradicionais de difusão e comunicação e sua substituição pelo blogue, experimentar a utilização de um blogue para uma situação particular, testar a eficácia e receptividade do conceito e, caso o resultado seja positivo, assumir então o compromisso de um blogue a longo prazo; utilização de abordagem cooperativa à produção que a autora considera ser especialmente útil para a biblioteca já que diminui a pressão apenas sobre um indivíduo para a criação dos *posts*, assegura uma maior frequência na produção, permite que o leitor fique exposto a uma maior variedade de pontos de vista, permite partilhar inspiração entre os produtores e contribui para o desenvolvimento do espírito de equipa; seleção apropriada dos membros da equipa; manutenção do interesse da equipa como forma de assegurar a continuidade do projeto com um necessário nível de desenvolvimento; monitorizar a blogosfera como fonte de informação e "inspiração" para a produção de *posts* e acompanhamento das estatísticas relativas ao blogue.

p) "Backup" regular do conteúdo.

#### **4.2.3 A blogosfera**

A facilidade no estabelecimento de hiperligações, característica comum a todo o sistema de produção na Web, mas também algumas das já referidas características dos blogues como as citações ou a lista de blogues, fazem desta ferramenta, no dizer de alguns

autores (Kelly e Smith, 2011) um “hyperlinked medium” no sentido em que os vários tipos de hiperligações que os blogues podem estabelecer entre si permitem formar redes de relações entre eles, dando origem ao que ficou conhecido como a blogosfera.

Estas hiperligações podem ser de dois tipos: estáticas e dinâmicas. As estáticas são hiperligações que não se alteram com frequência, sendo o exemplo paradigmático a lista de blogues. Elas representam uma dada percepção do autor do blogue sobre a blogosfera e a sua posição nesta. As dinâmicas mudam frequentemente e são tipicamente hiperligações dentro dos *posts*. Representam a medida da atenção do autor do blogue num dado momento no tempo (Kelly e Smith, 2011).

A blogosfera é, assim, o resultado das múltiplas ligações que os blogues estabelecem entre si através de agregações com vários níveis de densidade.

A forma como os blogues se relacionam entre si na blogosfera parece ser, em primeiro lugar, governada pela Lei do Poder “meaning that a very few blogs are linked to whit great frequency, while the vast majority are only slightly connected” (Kelly e Smith, 2011, p. 79). Esta tendência gera uma herarquia em termos de popularidade, com um reduzido número de blogues muito populares e, por isso, bastante influentes, e uma maioria de anónimos. Efetivamente, “the blogosphere has a complex, but ordered network structure, formed by billions of individual choices by millions of bloggers about whom and what to link to” (Kelly e Smith, 2011, p. 79).

As regularidades em larga escala nas escolhas dos autores dos blogues, que geram esta hierarquia, formam nós de densidade à volta de assuntos determinados, socialmente relevantes. Estas redes de vizinhança entre blogues são compostas de comunidades informacionais densamente interconectadas nas quais as ideias e a informação circulam rapidamente. Estas comunidades seleccionam igualmente determinados tipos de recursos Web que partilham entre si. Assim, “each cluster is thus like a lens, focusing attention on particular sets of online resources” (Kelly e Smith, 2011, p. 79)

Por outro lado, esta hierarquia, na sua macro estrutura, resulta do facto de os indivíduos se ligarem mais frequentemente a coisas sobre as quais estão interessados. Este tipo de ligações preferenciais é bem conhecido de outros ambientes de redes sociais. De facto, “online behavior is conditioned by the user’s preferences in conscious and unconscious ways. In the blogosphere, these preferences express themselves as choices about what to read, write about, link to, and comment upon” (Kelly e Smith, 2011, p. 79-80).

#### 4.2.4 Blogues e Bibliotecas

Estas ferramentas parecem ter atingido grande popularidade junto das bibliotecas, o que se deve certamente à facilidade de utilização; à simplicidade estrutural e, ao mesmo tempo, a uma certa flexibilidade; ao facto de ser possível criá-los a, praticamente, custo zero, mas também, no dizer de Ertzscheid (2009, p.30), ao facto do blogue apresentar uma natureza documental, ou seja, “les blogs offrent ainsi, au plus grand nombre, les attendus techniques minimaux de toute système d’information “elaboré”: indexation, gestion des droits, archivage, recherche”, o que, portanto, o aproxima de uma abordagem à informação próxima do paradigma biblioteconómico.

Apesar desta popularidade junto das bibliotecas, existe pouca informação sobre a sua distribuição conforme a tipologia destas instituições. Por exemplo, para o caso francês e de acordo com Ertzscheid, verificou-se inicialmente uma predominância das bibliotecas universitárias na utilização deste tipo de ferramentas logo seguidas das bibliotecas públicas. Mais recentemente parece verificar-se uma inversão desta tendência e predominam os blogues das bibliotecas públicas. Tentando encontrar uma justificação para este facto Ertzscheid (2009, p.28) destaca que “bien moins coûteux qu’un portail documentaire classique mais capables d’en assurer l’essentiel des fonctionnalités, bien plus légers à deployer, les blogs répond donc parfaitement au cahier des charges minimal exprimé par ces institutions” .

Esta popularidade junto das bibliotecas públicas já conduziu alguns autores (Crosby, 2010) a estranhantemente definirem uma tipologia de blogue como sendo o “Public library blog”, definida da seguinte forma: “Some libraries create one blog devoted to library services, and others create blogs for specific audiences, genres, or subject areas” (Crosby, 2010, p. 12). Como facilmente se pode argumentar, esta definição é claramente insuficiente para definir uma tipologia, já que blogues sobre serviços ou para audiências e/ou assuntos específicos podem ter origem em qualquer tipo de biblioteca.

De acordo com a mesma autora verifica-se ainda uma tendência nas bibliotecas públicas de criar blogues específicos para jovens e adolescentes “as part of a movement [...] to attract teens and other youth into the library, and especially to reading...” (Crosby, 2010, p. 12).

No que respeita às formas específicas de utilização desta ferramenta pelas bibliotecas, a literatura (Clyde, 2004; Sauers, 2006; Bradley, 2007; Farkas, 2007, Kroski, 2008, Crosby, 2010) tem vindo a recensear, sobretudo através da análise de exemplos específicos, as várias utilizações que têm sido dadas aos blogues por estas organizações. Existem, assim, blogues de vários tipos, desde generalistas a específicos seja essa especificidade ao nível do conteúdo, do público-alvo ou mesmo da atividade ou serviço. Operados pelas bibliotecas encontram-se blogues sobre as atividades e notícias da biblioteca, blogues temáticos, blogues relacionados especificamente com workshops ou outros eventos, blogues enquadrados no serviço de referência que, segundo Farkas (2007, p.34), “let librarians play a role of a filter, pointing patrons to interesting and quality content on the Web”; blogues ligados a clubes de leitura, blogues de aconselhamento de leitura, blogues com um declarado propósito de promoção dos serviços, entre outros. Esta última categorização não deixa de ser problemática visto que se é, de facto, possível desenhar um blogue com exclusivos objetivos promocionais, embora já se tenham referido os possíveis inconvenientes desta opção, é facto que praticamente todos os outros tipos de blogues encerram, de alguma forma, esta vertente promocional, seja ao prestar serviços de aconselhamento de leitura, seja ao servir uma dada comunidade de leitura ou uma atividade específica.

Como perspetivam os profissionais a sua experiência na manutenção de blogues institucionais em termos de, em primeiro lugar, riscos e recompensas na sua utilização? Os resultados de um inquérito aplicado por Crosby (2010) às bibliotecas em 2009, embora não identifique nem o tipo de bibliotecas nem esclareça que questões foram perguntadas nem mesmo que abordagem utilizou para o tratamento dos dados, revelam que os principais riscos assinalados pelos respondentes dizem respeito em primeiro lugar ao excessivo custo em termos de tempo necessário para a criação e manutenção do blogue e os poucos benefícios que parecem retirar-se, o que faz com que alguns destes considerem que um blogue é uma perda de tempo. O tempo necessário à gestão do blogue deve ser utilizado, de acordo com recomendações dos respondentes, em manter a regularidade da produção entre o mínimo de um *post* por semana e o máximo de um *post* por dia e na criação dos *post* individualmente considerados, o que pode oscilar entre 10 a 30 minutos até 5 horas por semana. Os resultados parecem igualmente evidenciar que este compromisso é mais fácil de garantir se a manutenção do blogue estiver incluída normalmente no conjunto de tarefas

dos responsáveis e for definido o tempo necessário para a assegurar. Um outro tipo de problema levantado pelos respondentes traduz-se na dificuldade em assegurar o suporte dentro da organização, quer da gestão, quer dos colegas, quer ainda dos eventuais serviços de tecnologia.

As recompensas são vistas pelos respondentes em duas dimensões, a organizacional e a pessoal. No primeiro caso, os benefícios possíveis traduzem-se no reforço das relações com os utilizadores e na sua criação com novos leitores, no aumento da visibilidade da coleção, recursos e funcionários da biblioteca, na prestação de serviços de forma mais moderna e eficiente podendo substituir canais mais antigos como mensagens de correio eletrónico e *newsletters*, no eventual desenvolvimento de uma cultura organizacional caracterizada por uma maior colaboração e pela geração de um pensamento mais inovador e finalmente, mostrar à organização onde a biblioteca se encontra integrada que esta é inovadora e dinâmica. (Crosby, 2010, p. 8-10).

Um outro aspeto relevante perguntado aos profissionais relaciona-se com as condições de sucesso destas experiências. Dos resultados destacam-se um conjunto de características e práticas que, segundo os profissionais, fazem de um blogue uma experiência de sucesso, nomeadamente: escrever num tom informal e com múltiplas vozes e estilos através da participação de vários membros da equipa garantindo, no entanto, a necessária consistência; utilizar conteúdo gráfico ou multimédia adicionado ao textual, atualizar o blogue regular e consistentemente com novo conteúdo, arquivar os *posts* por data e por assunto, dar ao blogue um aspeto gráfico profissional, designar um responsável por garantir a consistência do conteúdo e promover o blogue no sítio Web da biblioteca (Crosby,, 2010, p.98-99).

A partir destes resultados, Crosby (2010) sugere, em termos de conteúdos, um conjunto básico de possibilidades que um blogue de uma biblioteca pode explorar: crítica de livros (book reviews), hiperligações para sítios Web especializados em livros ou filmes, canais de RSS para plataformas de redes sociais como o Facebook ou o Twitter, fotos de eventos da biblioteca, *posts* com conteúdo multimédia, *posts* da autoria de convidados, incluindo utilizadores.

A medição do sucesso de um blogue não é um aspeto pacífico e sobre o qual existam critérios claramente definidos de avaliação. De acordo com os respondentes ao já referido inquérito, as métricas mais comuns de avaliação são o tráfico que o blogue pode atrair

medido em número de visitas, número de páginas vistas, etc., ou seja, as métricas básicas de análise da informação na Web; número de subscritores dos canais de RSS do blogue, número de comentários, número de hiperligações de outros sítios Web, evidências casuais de utilização. Para além destas métricas, os respondentes identificam também outras formas de avaliação, por exemplo, número de vezes que uma obra referenciada no blogue foi emprestada ou reservada, resposta a questões sobre o blogue em inquéritos aos utilizadores, envolvimento dos leitores com o blogue fora desta, volume de tráfego recebido do Facebook ou do Twitter, *feedback* positivo dos colaboradores e de organizações externas à biblioteca, a probabilidade do blogue ter substituído de forma mais eficiente outras formas de comunicação como *newsletters* ou mensagens de correio eletrónico. (Crosby, 2010, pp. 100-102).

Destaque-se, por último, que apesar destas ferramentas serem ainda bastante utilizadas pelas bibliotecas em geral, a sua popularidade parece ter vindo, mais recentemente, a decrescer, acompanhando, aliás, uma tendência geral.

#### **4.2.5 Microblogging: o caso do Twitter**

O fenómeno do microblogging nasceu na segunda metade da primeira década do milénio e existem atualmente diversas plataformas que implementam este conceito de produção e difusão de mensagens curtas e sintéticas, tais como o gigante Twitter<sup>27</sup>, Plurk<sup>28</sup> ou Emoite.in.

Estas plataformas combinam a mobilidade das mensagens textuais, a partir do conceito de SMS (short message system), com as tecnologias de entrega de informação (push) para proporcionar aos seus utilizadores facilidade de acesso e de produção da informação, o que permite que sejam utilizadas como canais rápidos de difusão e partilha de informação.

Inicialmente centradas apenas no conteúdo textual e na “tirania” das mensagens curtas, estas ferramentas têm vindo a evoluir através do acrescento de “extensões” e funcionalidades que permitem o desenvolvimento, diversidade e flexibilidade da criação de conteúdos pelos utilizadores. Entre as funcionalidades mais recentes contam-se a possibilidade de partilhar ficheiros, de publicar conteúdos vídeo e áudio ou de aumentar o

---

<sup>27</sup> Disponível em <https://twitter.com/>

<sup>28</sup> Disponível em <http://www.plurk.com/top/>

número de caracteres dos *posts*. As funcionalidades ligadas à difusão e reutilização dos conteúdos têm vindo também a desenvolver-se, por exemplo, através da possibilidade de criar múltiplos "canais" para enviar conteúdo para grupos de utilizadores seleccionados ou de sincronizar conteúdo com outras plataformas e expandir a interatividade com outros serviços Web.

Para além de permitirem a produção e partilha de conteúdos, estas plataformas são também pensadas para construir redes e relações com outros membros, embora cada uma delas tenha um método diferente através do qual os utilizadores podem procurar pessoas para partilhar informação e estabelecer uma conexão.

A organização dos conteúdos retoma a tradição dos blogues, sendo estes organizados e vistos cronologicamente.

O Twitter, sem dúvida o rei das plataformas de microblogging, foi criado em Março de 2006 por Jack Dorsey e lançado publicamente no mês seguinte. A partir daí tem vindo sucessivamente a crescer em número de participantes e nível de participação, atingindo hoje em dia valores de utilização significativos, como se verifica através dos dados da Tabela 1.

**Tabela 1 - Dados sobre o Twitter resultado de investigação levada a cabo em 19/04/2013**

Twitter Company Statistics	Data
Total number of active registered Twitter users	554,750,000
Number of new Twitter users signing up everyday	135,000
Number of unique Twitter site visitors every month	190 million
Average number of tweets per day	58 million
Number of Twitter search engine queries every day	2.1 billion
Percent of Twitter users who use their phone to tweet	43 %
Percent of tweets that come from third party applicants	60%
Number of people that are employed by Twitter	195
Number of active Twitter users every month	115 million
Percent of Twitters who don't tweet but watch other people tweet	40%
Number of days it takes for 1 billion tweets	5 days
Number of tweets that happen every second	9,100

Fonte: Statistics Brain - <http://www.statisticbrain.com/twitter-statistics/>

Esta popularidade fica a dever-se, em primeiro lugar, à sua simplicidade (Solomon, 2011; Maurel, 2012), o que pode, segundo alguns, torná-la igualmente assaz complexa.

Ao construir uma conta no Twitter, o seu produtor deve, em primeiro lugar, construir um perfil, a partir do qual se relaciona com os outros membros da comunidade. Os elementos disponíveis para a construção deste perfil são relativamente reduzidos e compõem-se de foto, nome, localização, uma curta biografia e a eventual referência a uma



página Web (Kwak, e outros, 2010). Neste conjunto, a foto e a biografia têm uma importância particularmente relevante. No primeiro caso, porque, como destaca King (2012, p.120) “the profile picture is one of the main visual elements on a Twitter profile page, and the only one that’s carried through to other users and in the readers that people use to access Twitter”. No caso das organizações, este autor sugere a utilização de uma foto de qualidade que reflita aquilo que a organização é. A biografia é particularmente importante já que é a única oportunidade que o utilizador tem de comunicar uma identidade que permita aos participantes decidir sobre o estabelecimento de uma conexão. Para as organizações, o mesmo autor sugere que o conteúdo da biografia possa traduzir a sua missão ou que informe sobre o que esta pretende fazer na plataforma.

A criação de conteúdos textuais, os *tweets*, inicialmente o único tipo possível, obedece à regra básica dos 140 caracteres. Atualmente é possível publicar outro tipo de conteúdos, nomeadamente imagens. Os *tweets* de um dado utilizador bem como daqueles que segue são organizados por ordem cronológica inversa e visíveis no seu perfil sendo constantemente atualizados num fluxo de mensagens constante. Os *tweets* não são objeto de comentário, mas existem, como se verá a seguir outras formas de participação e partilha. Assim, pode dizer-se que o Twitter combina aspetos de redes sociais e de blogues, mas com algumas diferenças relevantes, como se verificará ao longo deste texto.

A inexistência de mecanismos de organização da informação, quer dos *tweets* produzidos por um indivíduo, quer dos que recebe dos seus seguidores, se excluirmos o caso das *hashtag's*, fazem do Twitter um espaço de informação plana, sem hierarquização, o que para alguns o torna literalmente ilegível visto que a sua natureza é não pôr ordem, não querer hierarquizar, e, no entanto, ele é lido (Maurel, 2012).

Ao longo do tempo, o Twitter e a comunidade de internautas que lhe está associada tem vindo a desenvolver um significativo conjunto de aplicações relacionadas que permitem ora estender as funcionalidades básicas, ora suplementar a plataforma no que diz respeito à gestão da participação e dos conteúdos e a algum nível de avaliação dos resultados, ora ainda seguir e analisar a evolução dos *tweets*, os temas mais difundidos, etc. Exemplos deste tipo de extensões aplicacionais são o Twit-Pho que permite aumentar o nº de caracteres no post e o Tweetdeck que permite gerir os conteúdos, contas, perfis e informação. Assim, tem vindo a desenvolver-se um verdadeiro ecossistema de aplicações, facilitado pela disponibilidade de uma API pública (Boyd, Golder, Lotan, 2010). Segundo Loudon e Hall

(2010, p.237), este ecossistema “enhances the value of Twitter as a dynamic service and has increased its popularity among users”.

O ritmo, muitas vezes acelerado, dos *tweets* que se vão seguindo no perfil do utilizador, a sua sequência apenas cronológica e as, apesar da evolução ao longo do tempo, reduzidas formas de gestão do fluxo bem como do seguimento de uma publicação provocam alguma dispersão e dificuldade em seguir um tema, exigindo por isso do utilizador uma atenção particular e o domínio de alguns mecanismos de gestão que lhe permitam uma compreensão, apropriação e participação mais efetivas, ao mesmo tempo que eventualmente podem induzir uma participação mais passiva. Efetivamente, como destacam Boyd, Golder e Lotan (2010) “because Twitter’s structure disperses conversation throughout a network of interconnected actors rather than constraining conversation within bounded spaces or groups, many people may talk about a particular topic at once, such that others have a sense of being surrounded by a conversation, despite perhaps not being an active contributor. The stream of messages provided by Twitter allows individuals to be peripherally aware without directly participating.”. Estas questões inscrevem-se, aliás, em parte, no âmbito dos problemas levantados pela economia da atenção nestes ambientes, nos quais o volume de informação é tendencialmente superior exigindo um tempo que é claramente excessivo face às potencialidades da atenção individual.

Por outro lado, estes aspetos determinam uma importância relevante do fator tempo (Solomon, 2011; Maurel, 2012), ou seja, a popularidade e eventual impacto de um dado *tweet* é influenciada pelo momento em que é publicado. Alguns estimam, a este propósito, que a popularidade de um *tweet* não é superior a uma hora. Esta importância do fator tempo advém igualmente de um certo carácter de serviço noticioso que muitos utilizadores conferem à plataforma, induzidos ou motivados pela brevidade possível do conteúdo e pela rapidez da difusão.

O tipo de conteúdo parece ter uma influência relevante na popularidade dos *tweets*. Os estudos levados a cabo neste âmbito, fornecem evidências, por um lado, de que os *tweets* com conteúdo negativo têm uma maior probabilidade de serem retweetados, mas a dinâmica dos retweets é semelhante à dos *tweets* de sinal positivo ou neutrais; e por outro que o conteúdo multimedia contribui fortemente para a partilha de conteúdos, embora fotos e vídeos apresentem uma diferente dinâmica de partilha. Esta diferença parece indicar, segundo os autores deste estudo, que “the idea of subjectivity of meaning as the emotional

impact of content is found to play a role in determining both the extent and the speed of information sharing on Twitter” (Bruni, Francalanci e Giacomazzi, 2012, p. 287)

O principal mecanismo a partir do qual se estabelece a rede de relações dentro da plataforma é através da possibilidade de seguir qualquer utilizador com uma conta pública. Neste aspeto, o Twitter apresenta uma característica pouco comum na maioria destas plataformas que é o facto de a ligação que se estabelece poder ser assimétrica entre os membros, ou seja, pode-se "seguir" sem se ser "seguido". Um utilizador pode, portanto, seguir outro cujos *posts* lhe interessam ou procurar especificamente outros e segui-los, mas não terá a certeza de ser igualmente seguido por esses outros. Ao aceitar seguir um outro membro da comunidade, um dado utilizador terá acesso a todos os tweets desse indivíduo que lhe serão mostrados na lista de tweets que se vai gerando e atualizando automaticamente no seu perfil (Boyd, Golder e Lotan, 2010; Kwak, 2010).

A pesquisa de eventuais seguidores pode ser feita diretamente na plataforma através da pesquisa por palavra nos perfis, da navegação por categorias que classificam os perfis por grandes áreas temáticas e através da possibilidade de encontrar indivíduos que fazem parte da lista de contactos de correio electrónico de um utilizador. A própria ferramenta vai também sugerindo ao longo do tempo contas a seguir, presumivelmente baseada nas opções anteriores do utilizador.

Para além desta forma estrutural de relação, ao longo do tempo, quer por iniciativa dos utilizadores, quer por decisão dos gestores da plataforma foram nascendo diversas formas de desenvolvimento e diversificação da relação e partilha de conteúdos. Este conjunto de possibilidades pode ser agrupado em dois tipos: os que se baseiam mais especificamente na partilha de conteúdos, neste caso, os *tweets*, e os que se estabelecem a partir do perfil do utilizador, independentemente do tweet específico.

No primeiro tipo (Boyd, Golder e Lotan, 2010; Kwak, 2010) encontram-se a possibilidade de responder especificamente a um utilizador sendo essa resposta visível por toda a comunidade de seguidores, a possibilidade de redifundir um tweet de outro utilizador para a comunidade dos seguidores e, finalmente, a hipótese de agrupar tematicamente a produção de conteúdos no que Maurel (2012) designa como um sistema de micro-indexação das mensagens. Cada uma destas formas de comunicação e partilha de conteúdos obedece a uma sintaxe específica, a saber: no primeiro caso o símbolo @ seguido do nome do utilizador, no segundo o acrónimo RT e no último o símbolo #, conhecido pela designação de

*hashtag*. Na perspetiva de Maurel (2012), se de facto, estas possibilidades corporizadas por uma sintaxe específica permitiram enriquecer as possibilidades deste serviço, elas implicam uma aprendizagem por parte dos novos aderentes, custo de entrada que segundo o mesmo autor estaria na origem do facto de o Twitter não ter ainda atingido uma posição de serviço de primeiro plano como o Facebook. Efetivamente se esta aprendizagem representou um custo individual com algum significado, tanto mais relevante quanto recuamos no tempo (por exemplo, na análise feita por Boyd, Golder e Loan em 2010 destaca-se que não só a sintaxe dos retweets não está ainda normalizada pela comunidade como ela não foi ainda integrada nas funcionalidades da plataforma de forma a facilitar a utilização. Na atualidade, a utilização destas funcionalidades encontra-se bastante mais facilitada para o utilizador, mesmo para o inexperiente. De facto, a plataforma não só procedeu a uma normalização da sintaxe das relações, como as integrou no portefólio de opções disponíveis em cada tweet através de um simples clique. Assim, associado a cada tweet, o utilizador dispõe das seguintes opções (na versão em português) “Responder” (= @) e “Retweetar” (= RT), o que permite automaticamente retweetar o conteúdo, mas não permite quaisquer alterações ao conteúdo ou a adição de novo. Para além destas opções “tradicionais”, o utilizador dispõe ainda de duas novas formas de difundir um tweet fora da plataforma, nomeadamente por correio electrónico (opção “Enviar tweet por email”) e de embeber o tweet em outra plataforma seja um sítio Web seja o Facebook por exemplo (opção “Incorporar tweet”).

O estabelecimento e gestão da relação com um utilizador individual conhece várias possibilidades. Em primeiro lugar, através de mensagens diretas é possível estabelecer um contato mais individualizado com um dos seguidores. Um conjunto de utilizadores selecionados pode ser especificamente seguido através da constituição de listas (TWITTER, s.d.), o que permite agregar os tweets desses utilizadores e, de certa forma, retirá-los da lista genérica dos tweets produzidos por todos os seguidores. Por último, é possível ainda ativar as notificações por telemóvel para os tweets desse utilizador e embeber o seu perfil em outra plataforma na Web, mas desativar os retweets deste. Por outro lado, determinadas ações permitem gerir eventuais situações de conflito através da possibilidade de bloqueio ou denúncia de um utilizador por razões de *spam*.

De entre estas várias formas de relação e partilha, os retweets merecem uma atenção especial, dado que não só permitem a difusão de informação selecionada para além da lista inicial de seguidores (Kwak e outros, 2010) como potenciam a descoberta de novos

utilizadores. Efetivamente, na síntese ensaiada por Maurel (2012, p.95), "le ReTweet est essentiel, car il permet une propagation virale de l'information, mais aussi la découvert de nouveaux contacts, en fonction de ses affinités". Mas, como destacam Boyd, Gold e Lotan (2010), esta prática contribui também "to a conversational ecology in which conversations are composed of a public interplay of voices that give rise to an emotional sense of shared conversational context." Assim, retweetar não é apenas um acto de difundir informação, mas também uma forma de envolvimento com outros utilizadores. A investigação desenvolvida por estes autores sobre uma significativa amostra de tweets revela que as práticas dos utilizadores diferem de acordo com os objetivos que perseguem e que os diversos estilos de retweetar conduzem a uma certa ambiguidade no que respeita à autoria, atribuição e à fidelidade à conversação. Por outro lado, verifica-se também que o constrangimento dos 140 caracteres parece não ser impeditivo, mas até pode ser visto como uma oportunidade. Assim, "the brevity of messages allows them to be produced, consumed, and shared without a significant amount of effort, allowing a fast paced conversational environment to emerge" (Boyd, Gold e Lotan, 2010).

Para além deste aspeto, o estudo de Kwak e outros (2010) que analisa os perfis e as diversas práticas de utilização de um significativo número de membros desta comunidade, revela, em primeiro lugar, que os indivíduos seguem outros não apenas por motivos de estabelecer relações sociais, mas também para receber informação. No entanto, o Twitter parece apresentar diferenças em relação a outras redes sociais no que diz respeito à forma como os utilizadores estabelecem as relações entre si. Como sintetizam os autores "Twitter diverges from well-known traits of social networks: its distribution of followers is not power-law, the degree of separation is shorter than expected, and most links are not reciprocated. But if we look at reciprocated relationships, then they exhibit some level of homophily". Por outro lado, analisando o conteúdo dos tweets a partir das principais tendências, parece poder concluir-se que a maioria deles é de tipo noticioso. Finalmente, esta investigação revela o poder dos retweets enquanto forma de alargar significativamente a difusão do conteúdo, já que "a closer look at retweets reveals that any retweeted tweet is to reach an average of 1,000 users no matter what the number of followers is of the original tweet. Once retweeted, a tweet gets retweeted almost instantly on the 2nd, 3rd, and 4th hops away from the source, signifying fast diffusion of information after the 1st retweet" (Kwak e outros, 2010).

Numa abordagem mais recente mas menos profunda e identificando outros aspetos para além dos já referidos, o estudo desenvolvido pela empresa Beevolve, apesar de não esclarecer quais os procedimentos metodológicos que foram aplicados, destaca, em primeiro lugar, e em termos de uma caracterização demográfica, que os utilizadores se distribuem com algum equilíbrio entre indivíduos do sexo masculino e feminino, com uma ligeira predominância destes últimos; são maioritariamente jovens, embora o estudo reconheça que a tendência dos jovens para indicar a sua idade, ao contrário dos mais velhos, enviesa este resultado. Em termos de seguidores e seguidos, verifica-se que a maioria dos utilizadores tem um número reduzido de seguidores e segue também um pequeno número, na ordem dos 50. As mulheres participam mais ativamente e, por último, parece existir uma relação significativa entre o número de seguidores e o número de tweets (Beevolve, 2012).

#### **4.2.6 Twitter e Bibliotecas**

Os estudos sobre as formas de utilização das plataformas de microblogging pelas bibliotecas não são abundantes e a grande maioria debruça-se apenas sobre o Twitter (Hricko, 2010). No entanto, alguma literatura (Loudon e Hall, 2010; Maurel, 2012) aponta para uma menor popularidade desta ferramenta face a outras como o Facebook. Por exemplo, as bibliotecas francesas estão muito mais presentes no Facebook que no Twitter (Maurel, 2012). Alguns autores apontam como motivos desta menor utilização exatamente a simplicidade da ferramenta, que pode confundir os profissionais ou levá-los a avaliá-la negativamente em virtude da ausência de mecanismos de gestão da informação a que estão tradicionalmente habituados (Maurel, 2012); mas também a uma certa confusão entre a natureza do Facebook e desta ferramenta. Loudon e Hall (2010, p.237) alertam exatamente para o perigo desta ignorância dos profissionais sobre o Twitter, escrevendo “the commonly mistaken view is that Twitter simply offers a cut down version of the Facebook status update box, with the added bonus that anyone can become a ‘friend’ of a celebrity”.

Pelo contrário e numa primeira abordagem a traço largo, o Twitter pode permitir à biblioteca, em primeiro lugar, estar onde está o seu público ou, pelo menos, parte dele; projetar a sua presença em linha no âmbito de uma estratégia de disseminação de conteúdos informativos e/ou de informação sobre a biblioteca; mas também, como justamente destaca Maurel (2012, p.9), um instrumento para ir ao encontro de comunidades de utilizadores específicos naquilo que outros, de certa forma, já designaram por gerir a

cauda longa. Efetivamente, "par sa plasticité, il peut également constituer un outil-clé pour bâtir des dispositifs de médiation numérique, calibrés de manière à toucher des communautés ciblées d'usagers em ligne". Numa abordagem à utilização por parte das bibliotecas que não seja passiva, as Listas, permitem, por exemplo, criar canais temáticos de tweets e os vários diretórios de utilizadores existentes, possibilitam pesquisar e seguir indivíduos interessados numa determinada temática.

Os estudos que têm vindo a analisar a utilização desta plataforma pelas bibliotecas (Loudon e Hall, 2010; Fields, 2010; Hricko, 2010) destacam aquilo a que Loudon e Hall (2010, p.237) acabam por referir como "perhaps the most obvious application of Twitter in information services provision: as a form of combined marketing and current awareness service where librarians push messages out to the user base."

Os resultados do estudo destes últimos autores, realizado através de 299 respostas a um inquérito em linha e 11 entrevistas a uma população de respondentes composta por bibliotecários de vários tipos de bibliotecas e de várias zonas do mundo, mas sobretudo do Reino Unido, revelam efetivamente, e em primeiro lugar, que estes consideram importante a utilização de novas tecnologias como ferramentas de entrega de informação aos utilizadores, vendo o Twitter como mais uma importante ferramenta no portefólio de instrumentos disponíveis.

Quanto ao tipo de informação difundida, a maioria dos respondentes aponta para conteúdos de carácter noticioso e de atualidade. Como exemplificam os autores (2010, p.238) "tweets relay news of library events, new library resources and services, and changes to opening hours. They also provide links to other online resources. Some respondents cited other types of information that can be disseminated by Twitter, such as details of the availability of popular books". Para este mesmo resultado aponta a investigação levada a cabo por Stuart (referido por Fields, 2010) que, ao analisar 433 contas institucionais de bibliotecas, conclui que 44% destas usam o Twitter para difundir notícias e informação sobre a biblioteca. Igualmente para Milstein, num artigo de opinião publicado logo no ano seguinte ao do lançamento deste serviço (citado por Fields, 2010), o Twitter é considerado um instrumento de marketing das bibliotecas.

Estas perspetivas sobre a utilização do Twitter demonstram que ele replica neste ambiente a tradicional entrega de informação sobre os serviços e eventualmente sobre as coleções.

No entanto, outro tipo de utilizações têm vindo a ser igualmente identificadas, nomeadamente o seu uso no contexto do serviço de referência (Fields, 2010; Hricko, 2010). Neste âmbito, a utilização do Twitter tem sido maioritariamente perspectivada como parte do diálogo que se estabelece entre os profissionais e os utilizadores na resposta a questões destes últimos (Fields, 2010), destacando como o faz Hricko (2010, p.688) que "the level of peer to peer interaction in some of the microblogs generates rich conversation and builds research communities". Ainda no contexto de utilizações com este propósito, Fields (2010) descreve uma experiência relativamente diferente levada a cabo por uma biblioteca universitária, na qual o Twitter é usado para tweetar questões de referência respondidas. Esta experiência apresenta as seguintes vantagens: demonstra que a biblioteca responde a perguntas de referência, permite usá-las num canal de RSS no sítio Web e, finalmente, permite construir um arquivo de perguntas de referência.

Outro tipo de usos são referenciados como a divulgação de conteúdos específicos ou a difusão de notícias sobre a organização onde a biblioteca está inserida, que Loudon e Hall (2010, p.238) consideram mesmo uma extensão das responsabilidades tradicionais das bibliotecas.

Em síntese, pode afirmar-se, como o fazem Loudon e Hall (2010, p.239), que "these findings show how librarians use Twitter to extend traditional information services delivery. However, it is worth noting the emphasis on using the application as a broadcasting tool to push information out to the user-base". No entanto, esta excessiva ou quase exclusiva utilização da plataforma como instrumento de difusão de notícias sobre a biblioteca, serviços, atividades e coleções, apesar da adequação da ferramenta a este tipo de utilização graças à sua imediatez, levam os mesmos autores a problematizar esta tendência e a afirmar que "it could be argued here that the full potential of Twitter, particularly in terms of new services delivery derived from increased user engagement, is yet to be realized within the library environment." (2010, p. 239). Parece assim ser evidente que na exploração desta plataforma as bibliotecas têm tendência a ignorar a potencialidade que um maior envolvimento com os utilizadores pode trazer quer à prestação de serviços tradicionais, quer eventualmente à criação imaginativa de novos serviços.

O estudo de Loudon e Hall (2010, p. 239-240) que tem vindo a ser referido permite igualmente uma primeira aproximação à perspetiva dos profissionais sobre as principais dificuldades que enfrentam na utilização desta ferramenta. As respostas dos profissionais



apontam fundamentalmente para três tipos de dificuldades, a saber: em primeiro lugar, o tempo necessário para seguir a produção dos contatos e identificar, na miríade de material irrelevante que é difundido, conteúdos relevantes, embora, como apontam os autores do estudo, existam evidências de que esta dificuldade é sobretudo levantada pelos utilizadores menos experientes. Conquistar a adesão da organização e dos seus corpos dirigentes é igualmente referida como uma dificuldade muitas vezes presente: a realidade que esta investigação parece evidenciar é que os profissionais atuam, muitas vezes, de forma relativamente individualizada e que existem poucas ou nenhuma diretrizes da gestão quanto a uma estratégia de utilização. Finalmente, uma última dificuldade apontada refere as políticas organizacionais restritivas no que diz respeito à utilização de ferramentas deste género, o que dificulta o envolvimento efetivo dos funcionários.

Numa perspetiva claramente mais densa e reflexiva, embora sem deixar de se apoiar em exemplos significativos, Maurel (2012) empreende uma análise sobre as implicações do Twitter para as bibliotecas pretendendo responder à questão o que pode o Twitter fazer às bibliotecas? A análise desta reflexão permite levantar alguns aspetos cruciais que vale a pena discutir ao longo desta investigação.

Em primeiro lugar, o Twitter ajuda ou obriga as bibliotecas a definirem uma identidade digital, aspeto que estas organizações têm revelado dificuldade em considerar e que está na origem das suas dificuldades em lidar com este universo. Na definição desta identidade digital ou em linha levanta-se, em primeira instância, a questão de saber se se deve criar uma nova identidade, ou melhor, adaptar a identidade de base a este universo, ou comunicar uma identidade já existente e enraizada no mundo analógico. Parecem existir exemplos de sucesso de bibliotecas que possuindo uma forte identidade original e uma marca relevante e claramente reconhecida pelos utilizadores, como são o caso da Biblioteca do Congresso ou da Biblioteca Pública de Nova Iorque, têm obtido sucesso na comunicação dessa identidade organizacional. No entanto, as bibliotecas que não possuem uma identidade forte e uma marca de prestígio têm vantagem em adotar uma diferente estratégia e a projetar uma faceta mais definida da sua identidade. Na definição desta estratégia identitária, as bibliotecas devem ter em conta, segundo Mercier, a existência de três tipos possíveis de identidade, a saber:

1. Identidade de serviço, o que se pode concretizar através da criação de um perfil no Twitter dedicado a um serviço;

2. Identidade temática, a qual "permet a une bibliothèque de toucher plus facilement une communauté d'intérêts, d'y faire valoir une expertise en ligne et d'une capacité de recommandation, pour laquelle Twitter est idéalement profilé" (Maurel, 2012, p. 98);

3. Identidade de pessoas, a mais delicada a pôr em prática visto que se baseia em pôr em evidência pessoas / profissionais específicos. Apelidando esta estratégia como uma "estratégia de embaixadores", Maurel (2012, p.98) alerta para que "d'une certaine manière, cette démarche implique que les bibliothécaires acceptent de mettre leur propre identité numérique au service de l'établissement, en arborant certains signes de rattachement". Esta estratégia levanta claramente a dificuldade de encontrar o equilíbrio entre a expressão individual e a organizacional e no limite pode conduzir a uma "espécie de esquizofrenia", pelo que é delicada e complexa de por em prática. Algumas bibliotecas têm encontrado formas originais de pôr em prática aspetos desta estratégia, como por exemplo a British Library que criou um perfil para Henrique VIII.

Por outro lado, o Twitter permite que as bibliotecas ponham em prática uma estratégia que oscila entre mediação digital e animação de comunidades, entendendo-se a primeira como o conjunto de instrumentos e mecanismos que permitem o acesso à informação nestes ambientes e a segunda como uma estratégia mais marcadamente de marketing que deve falar, mas sobretudo, deixar falar a marca. De acordo com Maurel (2012, p.100), no Twitter as bibliotecas oscilam completamente entre estas duas estratégias, mas o sucesso é atingido "quand la bibliothèque parvient à intégrer la communauté visée et à en faire partie au sens propre". Esta espécie de democratização do papel da biblioteca – ela é na comunidade mais um elemento e não necessariamente O elemento – é considerado por este autor uma das mais profundas transformações produzidas pelo Twitter. Há, portanto, que desenvolver por parte da biblioteca uma estratégia de criação e gestão de comunidades.

Uma outra condição para o sucesso é dominar os códigos da plataforma e mais genericamente da comunidade. Mas, este domínio dos códigos não deve ser motivado por uma espécie de "technolust" e proficiência sem sentido determinado. Como exatamente destaca este autor, "la question pour la bibliothèque est de savoir comment utiliser ces codes, en leur donnant un sens du point de vue de ce qu'elle veut faire sur Twitter" (Maurel, 2012, p. 101), ou dito de outra forma, tornar-se distintivo e esta distinção deve radicar fundamentalmente na utilização dos códigos para organizar e estruturar a informação,

visto que, como já foi destacado, o Twitter levanta alguns problemas no âmbito da economia da atenção. A principal proposta do autor para concretizar esta participação distintiva é através da definição de uma linha editorial que oriente a participação. Basear esta linha editorial na redifusão de conteúdos publicados exteriormente, quer pela biblioteca quer por outras organizações ou indivíduos, é, por um lado, adequado às características desta plataforma e, por outro, permite a manutenção de um perfil com baixo custo, mas “à s'en tenir là, le succès risque d'être modéré, faut d'originalité" (Maurel, 2012, p. 102).

O Twitter pode igualmente desempenhar para as bibliotecas um poderoso meio de “redocumentarização” (tradução literal do termo redocumentarization), entendido este conceito como “documentariser à nouveau un document ou une collection en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation à la fois selon la dimension interne ou externe” (Maurel, 2012, p. 102-103). Na medida em que o Twitter permite a apropriação e reutilização dos conteúdos publicados pela biblioteca, possibilita modificar o valor inicial que lhe foi atribuído. Esta característica não é, obviamente, exclusiva do Twitter; bem ao contrário: em plataformas, como por exemplo o Flickr, verifica-se a potencialidade de ocorrência do mesmo fenómeno.

A participação no Twitter leva as bibliotecas a ter que enfrentar um ambiente informacional adverso à sua tradição de hierarquização. De facto, como destaca Maurel (2012, p,103), “Twitter est le lieu par excellence du déversement en continu de l'information en flux, de la redondance, du canular et du volatil. Par ailleurs, la dimension "temps réel" et l'hyperaccélération provoquée par Twitter semblent radicalement opposées au "temps long" dont certains font la marque des bibliothèques". Este tipo de comportamento e característica da plataforma levam alguns a postular a necessidade de uma visão crítica sobre estas ferramentas, acusadas de serem fontes de infopoluição em nome de uma conceção rigorosa de validação da informação. Esta questão da validade da informação, valor querido às bibliotecas e conceptualizado ao longo dos tempos num contexto de investigação e estudo, é fortemente posto em causa pelo Twitter, mas também por outras plataformas, que implementam conceitos mais difusos de validade, sobretudo extrínsecos ao próprio conteúdo da informação, e no qual a popularidade representa um importante papel.

O Twitter permite, por outro lado, fazer emergir novos valores para a informação disponibilizada pela biblioteca, o valor de uso e o valor de troca. Em primeiro lugar, a

informação é tanto mais valorizada quanto tenha a potencialidade de gerar troca e comunicação sobre ela. Como sublinha Maurel (2012, p.104), isto constitui uma diferença fundamental relativamente aos critérios tradicionais usados pelos profissionais para selecionar informação. Assim, "habitueés à sélectionner les contenus d'après leur valeur intrinsèque, les bibliothécaires sur Twitter doivent apprendre à les choisir selon d'autres critères, en fonction de leur capacité à déclencher des discussions ou de s'y insérer".

Ligado a este valor de uso está também o valor de troca partindo do princípio que o que se é numa rede social é o que se partilha e que a identidade se forma a partir do que se publica mas também da troca que essa publicação pode gerar. Assim, o sucesso está em selecionar e difundir no momento oportuno conteúdos que tenham a potencialidade de ser partilhados pela comunidade. No entanto, como afirma o autor que temos vindo a seguir "ce repérage de la valeur d'échange des contenus est loin d'être aisé et ne présent que peu de garantie"(Maurel, 2012, p.105).

Por último, uma participação com sucesso no Twitter exige uma atuação em tempo real a fim de criar janelas de atenção e, por conseguinte, uma organização do trabalho que permita uma resposta com estas características. Ora, esta necessidade é dificilmente compatível com um estilo hierárquico de decisão. Exige, ao contrário, uma autonomia relativa do ou dos colaboradores que atuam em noma da organização (Hricko, 2010; Maurel, 2012).

Os blogues, uma das mais antigas ferramentas daquilo que viria a designar-se por Web 2.0, constituem, assim, uma ferramenta de produção de conteúdos, e em certa medida de socialização, de fácil uso pelo cidadão minimamente literado do final do século XX e abrem a porta para uma forma alternativa, democrática de ação social, oposta ao modelo de elite dos *mass media*, que implica o acesso a um vasto capital ou autoridade. No entanto, se comparados com soluções mais recentes que permitem igualmente a publicação de conteúdos, as suas potencialidades de socialização, no sentido da participação de outros, são incomparavelmente menores.

As relações que os autores dos blogues estabelecem entre si geram uma determinada hierarquia e as regularidades em larga escala nas escolhas dos autores dos blogues que estão na sua base formam nós de densidade à volta de assuntos determinados, socialmente relevantes. Estas redes de vizinhança entre blogues são compostas de comunidades informacionais densamente interconectadas nas quais as ideias e a informação

circulam rapidamente e constituem aquilo que se designa por blogosfera.

Os blogues são ainda hoje uma ferramenta popular junto das bibliotecas, dada a sua natureza documental, facilidade de utilização e simplicidade e têm sido objeto de uma grande diversidade de utilizações, que vão desde a promoção de atividades e serviços, à produção de conteúdos sobre temas ou para comunidades específicas até à prestação de serviços como o de referência ou de aconselhamento de leitura.

As condições de sucesso de um blogue parecem estar ligadas, segundo os profissionais das bibliotecas, nomeadamente a escrever num tom informal e com múltiplas vozes e estilos através da participação de vários membros da equipa garantindo, no entanto, a necessária consistência; a utilizar conteúdo gráfico ou multimédia adicionado ao textual; a atualizar o blogue regular e consistentemente com novo conteúdo; a arquivar os *posts* por data e por assunto, a dar ao blogue um aspeto gráfico profissional, a designar um responsável por garantir a consistência do conteúdo e a promover o blogue de várias formas possíveis.

As ferramentas de microblogging, como o Twitter, podem ser definidas como plataformas que combinam a mobilidade das mensagens textuais com as tecnologias de entrega de informação para proporcionar aos seus utilizadores facilidade de acesso e de produção da informação, o que permite que sejam utilizadas como canais rápidos de difusão e partilha de informação. No entanto, a quase inexistência de mecanismos de organização da informação, quer dos *tweets* produzidos por um indivíduo, quer dos que recebe dos seus seguidores, fazem do Twitter um espaço de informação plana, sem hierarquização, provocando grande dispersão, o que para alguns o torna literalmente ilegível visto que a sua natureza é não pôr ordem, não querer hierarquizar. Não obstante, é lido e utilizado.

A utilização do Twitter parece ter obtido juntos das bibliotecas uma menor popularidade que outras ferramentas como o Facebook, embora não possa ser considerado uma espécie de Facebook com mensagens curtas.

As bibliotecas têm vindo a utilizar o Twitter, na sua grande maioria com o propósito de difundir informação e notícias sobre a biblioteca, o que embora possa ser considerada uma das utilizações adequadas às características da plataforma, revela, por outro lado, que estas organizações têm tendência a ignorar a potencialidade que um maior envolvimento com os utilizadores pode trazer quer à prestação de serviços tradicionais, quer eventualmente à criação imaginativa de novos serviços.

Por outro lado e para implementar uma utilização mais enriquecida, as bibliotecas necessitam de definir uma identidade digital, aspeto que estas organizações têm revelado dificuldade em considerar e que está na origem das suas dificuldades em lidar com este universo, que ainda apresenta o desafio de terem que enfrentar uma ambiente informacional adverso à sua tradição de hierarquização. Enfrentar estes desafios parece valer a pena, na medida em que, para além das vantagens que já foram referidas, o Twitter permite a apropriação e reutilização dos conteúdos publicados pela biblioteca, o que possibilita modificar o valor inicial que lhe foi atribuído.

### **4.3 Wikis**

Neste capítulo pretende-se fundamentalmente caracterizar um tipo de plataformas baseadas na produção colaborativa de conteúdos, que encarnam de forma exemplar várias das características da web 2.0: participação, colaboração, comunidade. Trata-se de uma tipologia de plataformas, normalmente conhecidas por Wikis, cuja difusão está idelevelmente ligada ao sucesso de uma das suas principais realizações, a Wikipedia.

Um destaque particular será dado à utilização das wikis pelas bibliotecas, apenas na sua vertente de serviço ao público, criados ou não com a colaboração destes, já que esse é o foco essencial da investigação, embora reconhecendo que este tipo de plataformas tem potencialidades para utilização interna, nomeadamente na gestão de projectos ou na produção e partilha de documentação.

#### **4.3.1 A wiki: definição, história e características**

Uma Wiki é um sistema de gestão de conteúdos, que permite a todos produzir colaborativamente, armazenar e aceder a informação. Trata-se, de facto, de um sítio Web composto de ficheiros e documentos interrelacionados, sendo acessíveis e editáveis através de um navegador Web. Em teoria, todos os membros de uma dada comunidade podem adicionar conteúdo ou editar conteúdos de outros (Koblas, 2006; Stephens, 2006; Sressely, 2010) e acumulam o papel de consumidores e criadores, ou como afirma sinteticamente Choate (2008, p.1) “in other words, authors are readers and readers are authors”.

A intervenção da comunidade, sobretudo nos casos em que ela é mais aberta, faz com que a estrutura de uma wiki, bem como os seus conteúdos, estejam em permanente

evolução: o utilizador pode criar novas entradas, relacioná-las com outras existentes vertical, mas, sobretudo, horizontalmente, visto que, em princípio, “there is no approval process required to post information on a wiki and there is no pré-ordinaded strucutre imposed on the content” (Choate, 2008, p. 1). As wikis implementam, assim, um modelo de comunicação de “muitos para muitos” sustentado por uma lógica de produção e organização temática. Neste sentido, as wikis são diferentes dos blogues, embora se possam incluir na mesma família de ferramentas de gestão de conteúdos, que implementam predominantemente mum modelo comunicacional de um para muitos e estruturam os conteúdos de acordo com uma lógica temporal. Mas não só o tipo de comunicação é diferente, o modelo de produção é igualmente muito diverso, e caracteriza-se fundamentalmente pela colaboração. Como afirma Koblas (2006, p.9), “the underlying concept that any page can be edit by many people means that the actual content of a wiki represents the collaborative work of a collection or community of authors rather than the work of one person”. Wikis e blogues constituem, desta forma, soluções tecnológicas que mais contribuíram para a transformação da forma de entender e agir na Internet (Allen, 2011). Assim, a finalidade de uma wiki, na sua acepção mais pura, deve ser, como sintetiza Roland (2009, p.48), a de “extraire, expliciter et/ou organizer l’ensemble, implicite et/ou potentiel, pérenne ou transitoire, de connaissances (ou savoir) d’une communauté organisée ou virtuelle”.

Enquanto recursos de informação, as wikis são, assim, particularmente adequadas para a “production of works that involve information gathered from several sources and information that is updated over the time” (Koblas, 2006, p. 43), embora, esta questão da actualização da informação dependa claramente do tipo de informação a disponibilizar, bem como dos objectivos a atingir.

Anos mais tarde após ter criado a primeira wiki, Ward Cunningham (2011) define um conjunto de princípios que estão na base deste tipo de plataformas:

- a) Simplicidade, a fim de facilitar a utilização;
- b) Abertura, possibilitando a contribuição de todos;
- c) Incremental, que se traduz na possibilidade de citar outras páginas, incluindo aquelas que ainda não foram escritas;
- d) Organicidade – a estrutura e o conteúdo estão abertos à edição e evolução;
- e) Mundano – um número reduzido de convenções textuais (formatação) providencia acesso à marcação mais conveniente;

- f) Universalidade – ausência de diferenciação nos mecanismos de edição e organização relativamente aos da escrita, para que cada autor/contribuinte possa ser automaticamente um editor e organizador;
- g) Aberto – a formatação do resultado deve sugerir, de forma transparente, o que é necessário para o reproduzir;
- h) Unificado – as páginas devem ser construídas num espaço plano, para que não seja necessário contexto adicional à compreensão;
- i) Precisão – as páginas devem ser intituladas de forma precisa;
- j) Tolerante – mesmo o comportamento indesejável é preferível a mensagens de erro;
- k) Observável – qualquer actividade pode ser vista e revista por outro contribuinte;
- l) Convergente – a duplicação pode ser desencorajada ou removida através da citação de conteúdo relacionado.

Embora considerando que não constituem uma preocupação sua, Cunningham (2011) reconhece que, ao longo do tempo, outros implementadores deste tipo de plataformas vieram a acrescentar novos princípios, a saber:

1. Confiança – “This is the most important thing in a wiki. Trust the people, trust the process, and enable trust building. Everyone controls and checks the content. Wiki relies on the assumption that most readers have good intentions”;
2. Divertido – todos podem contribuir, mas ninguém é obrigado;
3. Partilha de informação, conhecimento, experiências, pontos de vista.

Estes princípios de Cunningham misturam ao mesmo nível diversos aspectos. Em primeiro lugar, as características estruturais deste género de sítios web, que se traduzem, em primeira instância, na construção de um espaço plano, ausente de hierarquias, onde as páginas construídas colaborativamente têm todas o mesmo estatuto. Este espaço plano evolui organicamente através de uma produção que se renova e altera e para isso necessita de estar aberto à participação e manter identificadas as alterações, sem o que o novo contributo/reescrita do texto se veria dificultado. Finalmente, enquanto espaço plano de textos, a relação entre estes faz-se sobretudo pelo hipertexto.

Um outro conjunto de “princípios” estabelece, a um nível mais operacional, um diferente tipo de características que se relacionam com as formas práticas de participação e cujo objectivo é claramente diminuir as barreiras de entrada à participação. Considerando que uma destas barreiras será certamente a da formatação, não admira que três destes



princípios envolvam exactamente este aspecto. Em primeiro lugar, a simplicidade na utilização de HTML, afirmando mesmo Cunningham (2011) que “a wiki that reinvents HTML markup has lost the path”. Esta simplicidade deve produzir um resultado suficientemente transparente para que o utilizador entenda com facilidade o esforço necessário para obter o mesmo fim. Envolvendo outros mecanismos, mas ainda muito relacionado com esta questão da formatação, o designado princípio da Universalidade implica a diminuição da dicotomia entre produtor e editor/organizador da informação através de interfaces de operação tendencialmente únicos, onde as funcionalidades para o desempenho destes vários papéis estejam presentes.

Os “princípios” da Precisão e da Convergência parecem destinar-se a diminuir alguns dos potenciais resultados negativos de um ambiente com este nível de abertura, estabelecendo regras de natureza não formal relativamente à produção do conteúdo em si. Aproximando-se destes aspectos no sentido em que apontam para o comportamento dos colaboradores, o “princípio” da Tolerância, mais do que um princípio de desenho aplicacional, pode ser considerado um valor do que alguns designam por Cultura Wiki (Koblas, 2006; Pressley, 2010). Nesta mesma direcção caminha o “princípio” da Confinança, valor que, aliás, prepassa por muitos dos princípios originais de Cunningham. Confiar num processo de produção completamente novo, confiar nos outros, a maior parte das vezes desconhecidos, constitui claramente uma condição para a participação nestas plataformas, sobretudo as mais abertas à colaboração, não substituível por uma interface simples, intuitiva e transparente.

Uma Wiki convida, então, todos a contribuir com novos conteúdos através de um “simple user-editable data storage (system)” (Tonkin, 2005), editando páginas existentes ou criando novas através de um processo simplificado de edição; promove a relação entre os conteúdos através de um processo quase intuitivo de criação de hiperligações e não é, por isso, um sítio Web produzido cuidadosamente para outros consumirem. Pretende, ao contrário, envolver o internauta num processo continuado de criação e colaboração. (Farkas, 2007).

Ao ensaiar uma síntese sobre este tipo de plataformas, Koblas (2006, p.14) considera, efectivamente, a maioria dos aspectos já tratados, acrescentando o conceito de comunidade. Assim, para esta autora uma wiki é tecnologia, mas é também o resultado da acção dos seus produtores, ou seja, um recurso de informação, informação essa que é produzida num espaço colaborativo, cuja interacção entre os agentes dá lugar à criação de

uma comunidade, “that defines and is defined by the topics included in the wiki and the norms adopted for its use”. Transversalmente a estes elementos está uma visão que a autora designa, à falta de melhor termos, por ‘Filosofia’, que se traduz na ideia de que “the wisdom of many will always be superior to the thoughts of an individual” (2006, p.13). Estes elementos entretecem várias relações entre si, ocupando o grupo/comunidade o lugar central enquanto agente de um processo de criação de informação / conhecimento através da utilização de uma dada tecnologia num espaço de produção comunitária aderindo a uma determinada visão sobre esse espaço e esse acto produtivo.

O termo Wiki tem origem na designação atribuída à primeira plataforma deste tipo “WikiWiki Web” que, por sua vez, utiliza a expressão havaiana “wiki wiki” que pode traduzir-se por “muito rápido” (Choate, 2008). Esta designação é, segundo Peters (2010), bastante adequada já que realça a facilidade e rapidez com que é possível criar, editar e contribuir para uma wiki.

O primeiro sítio web deste tipo data de 1995 e foi desenvolvido por Ward Cunningham com o título de “Portland Pattern Repository” no contexto de uma comunidade de programadores de *software* (Koblas, 2006). Durante algum tempo, as wikis foram principalmente utilizadas por estas comunidades como formas de colaboração, porque, como explica Choate (2008, p.3), esta solução baseia-se num “principle similar to that which makes open-source so effective (...). The benefit of sharing the source code with your application is that you have more people who can look at the code and find problems”.

Progressivamente a utilização alargou-se a outros indivíduos e comunidades até 2001, data do aparecimento da Wikipedia, que marca a sua definitiva difusão.

A difusão das wikis foi acompanhada pelo aparecimento de aplicações, a maioria em código aberto, que permitem a sua configuração e funcionamento. Nesta primeira fase, estas aplicações requeriam conhecimentos relativamente sofisticados para a sua montagem e gestão, bem como o domínio de linguagens de marcação como o HTML, o que os tornava pouco atractivos para o público em geral (Koblas, 2006).

A expansão de utilização das wikis, sobretudo a partir da Wikipedia e do seu progressivo sucesso, foi igualmente acompanhada por uma evolução do software aplicacional sobretudo no sentido de os tornar mais facilmente utilizáveis por indivíduos com menos conhecimentos técnicos, nomeadamente no que respeita às funcionalidades necessárias à contribuição dos

colaboradores. Um destes produtos aplicativos, o Media Wiki<sup>29</sup>, tornou-se bastante popular por ter demonstrado capacidade para lidar com grandes volumes de informação, encontrando-se, aliás, na base da Wikipedia.

A progressiva utilização das wikis pelas organizações e as suas exigências de integração e segurança fizeram nascer produtos comerciais, ao mesmo tempo que o *software* em código aberto evoluía também no sentido de possibilitar a relação com outras aplicações.

Entre 2001 e 2005, verificou-se um outro desenvolvimento relevante traduzido no aparecimento de soluções para a criação, armazenamento e gestão de wikis na plataforma Web, num modelo típico dos serviços da Web 2.0. Com plataformas como a PBWorks<sup>30</sup>, qualquer indivíduo pode, com pouco esforço e de forma relativamente rápida, criar uma wiki, geri-la e disponibilizar o acesso a outros na Web. Assim, como afirma Koblas (2006, p.17), “by the end of 2005, with a popular wiki capturing the public’s imagination and the availability of a range of easy-to-use wiki engines, web appliances and wiki hosting, the conditions had been created for more widespread adoption of wikis”.

Independentemente de algumas diferenças com origem nos vários programas aplicativos, uma wiki compõem-se dos seguintes elementos:

- a) Conteúdo criado pela comunidade, utilizando um determinado formato, maioritariamente HTML. Isto significa que, mais do que possibilitar a produção de conteúdos com uma estrutura mais exigente ou flexível, a preocupação fundamental é assegurar a sua posterior visualização no ambiente Web. Este conteúdo pode ser armazenado, essencialmente, de duas formas: cada página como um ficheiro individual ou dentro de uma lógica de base de dados relacional;
- b) O motor de pesquisa, normalmente construído com base em linguagens como PHP<sup>31</sup>, PERL<sup>32</sup> ou Java<sup>33</sup>, que indexa, pesquisa e mostra as páginas, permitindo a sua criação, edição e alteração.

Para efeitos de produção de conteúdos, as wikis disponibilizam um formulário que define a estrutura básica de uma entrada ou página, em termos de cabeçalhos, rodapés e funcionalidades de gravação ou edição. Algumas wikis permitem a definição de subdivisões de uma página, disponibilizando igualmente funcionalidades de edição a este nível. Em

---

<sup>29</sup> Disponível em <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>

<sup>30</sup> Disponível em <http://pbworks.com/>

<sup>31</sup> Disponível em <http://www.php.net/>

<sup>32</sup> Disponível em <http://www.perl.org/>

<sup>33</sup> Disponível em <http://www.oracle.com/technetwork/java/index.html>

alguns casos, o utilizador tem disponível um conjunto de folhas de estilo que pode escolher, embora dentro das regras genéricas do formulário, o que assegura alguma consistência em termos de estrutura e apresentação.

A produção de um texto deve ser executada usando a linguagem de formatação implementada pela wiki. Neste domínio, existem duas opções: a utilização directa dessa linguagem, o que obriga ao seu conhecimento dificultando a participação do utilizador comum, ou o recurso a um editor de tipo *WYSIWYG* (*what you see is what you get*) que permite a edição como se de um processador de texto comum, por exemplo o MsWord, se tratasse. Apesar de, como afirma Koblas (2006, p.158), “some members of the wiki community believe that WYSIWYG editing distracts from the wiki principle that the text is simple”, o que é facto é que estes editores permitem uma mais fácil produção e edição, não só pelas funcionalidades que disponibilizam, mas também porque um muito maior número de indivíduos tem competências para o seu uso. No entanto, como refere Bradley (2007, p.127), as funcionalidades do editor não devem desviar do que é essencial, ou seja, a produção de um texto cuja formatação deve ser essencialmente simples. Na escrita do texto, o utilizador pode usar palavras, mas também, em certos casos, embeber imagens, vídeos ou sons, bem como ficheiros de outro tipo.

A implementação de hiperligações é um aspecto essencial, já que são elas que permitem dar às wikis a sua característica reticular, quer dizer, de rede de páginas temáticas interligadas entre si. Esta funcionalidade tem vindo a ser implementada de duas formas: por acção exclusiva do utilizador, que define o nó a partir do qual se vai estabelecer a ligação bem como o respectivo destino, obrigando à identificação de outras páginas na wiki com as quais esta se possa relacionar, e a atribuição automática de hiperligações através de uma funcionalidade designada por *Camel Case*. Esta funcionalidade gera automaticamente uma hiperligação quando existe uma coincidência absoluta entre uma nova palavra e o mesmo conjunto de caracteres noutras páginas da wiki. Apesar da discussão que a comunidade possa ter sobre esta funcionalidade, o que é facto é que a única desvantagem é a possibilidade de criar hiperligações onde elas não são desejadas, o que pode ser resolvido de forma fácil, através de um qualquer *click* (Koblas, 2006, pp. 158-159). Esta importância estrutural do hipertexto, herdada dos primórdios da Web, leva alguns a concluir que “le concept de Wiki a poussé sur le même terrain intellectuel que la Web lui-même, au sein

duquel il represente un effort de radicalisation et d'accélération des principes (Roland, 2009, p. 38)

Uma das funcionalidades que diferencia as wikis de qualquer outro tipo de sítio web, mesmo que o conteúdo seja produzido de forma colaborativa, é o facto de esta, a propósito de cada página, manter a história das alterações de conteúdo, bem como, em muitos casos, contributos de discussões sobre estes. Como afirma Pressley (2010, p. 5), “these features give wikis their core strengths: the ability to edit, negotiate content, and see how the information on the web site evolves”. Esta possibilidade de negociar os conteúdos é também facilitada pela identificação dos autores das várias versões que, dependendo do *software* utilizado e da política de segurança, pode tomar a forma de um endereço de IP (Internet Protocol), de um endereço de correio electrónico, de uma alcunha ou de um nome real.

A manutenção do princípio da simplicidade dá lugar a um *trade-off* entre facilidade de produção e flexibilidade que permita vários níveis de estruturação dos conteúdos, particularmente os mais complexos. Este *trade-off* é obviamente mais difícil de gerir nos casos em que a wiki se destina a ser utilizada por uma comunidade genérica de indivíduos, já que para situações de comunidades mais especializadas e com maior conhecimento da tecnologia é sempre possível utilizar linguagens de formatação que permitam a estruturação mais sofisticada de conteúdos.

Para efeitos de pesquisa por palavra, os motores de pesquisa das wikis geram índices sobre os títulos das páginas ou sobre todo o conteúdo. Graças ao baixo nível de estruturação dos conteúdos e à quase completa ausência de linguagem de metainformação, as possibilidades de definir uma estratégia de pesquisa mais complexa, ou de desenvolver mecanismos de gestão de resultados ou mesmo de pesquisa facetada, são muito diminutos ou praticamente inexistentes, o que seria relevante, nomeadamente à medida do crescimento desses conteúdos. Nestas circunstâncias, não é possível esperar-se uma grande qualidade de resultados, também porque estas fragilidades não parecem ser acompanhadas por mecanismos relativamente sofisticados, por exemplo, de cálculo da relevância, o que permitiria ao utilizador aceder aos resultados mais adequados à sua pesquisa sem ter que manipular extensas listas de referências (o Media Wiki, por exemplo, apenas utiliza o processo rudimentar de cálculo percentual da relevância). Por outro lado também, como refere Koblas (2006, p.159), “the quality of the search results displays varies considerably,

but most are poor”, evidenciada, entre outras, pela ausência generalizada da identificação das palavras pesquisadas e do seu contexto.

À medida que o conteúdo vai crescendo, a pressão sobre o sistema de recuperação torna-se cada vez maior, visto que é necessário processar um maior número de conteúdos mantendo tempos aceitáveis de resposta. As wikis resolvem estes problemas recorrendo a diversas estratégias e mecanismos, nomeadamente a utilização de *cookies* ou outras técnicas para limitar o número de pesquisas por utilizador, ou ainda a redução dos tempos de resposta memorizando informação no navegador do utilizador (Koblas, 2006).

Apesar desta fragilidade da pesquisa por palavra, deve ter-se em consideração que interfaces simples de pesquisa parecem ter vindo a conquistar o favor dos vários tipos de públicos, sobretudo os menos especializados. Estudos que comparam, por exemplo, sistemas mais sofisticados de pesquisa como os catálogos, com interfaces mais simples como os dos motores de pesquisa têm vindo a mostrar a preferência dos utilizadores por estes últimos, se bem que esta preferência esteja também ligada à relevância dos resultados, o que não parece verificar-se de forma tão eficaz nas wikis (OCLC, 2007).

A navegação desempenha igualmente um papel essencial no acesso à informação. Ela é facilitada pela simplicidade de implementação das hiperligações já referida. Assim, o utilizador pode navegar, com facilidade, a partir de uma página para outras. A rede de ligações depende das opções dos autores, mas também da política editorial da wiki, que pode promover ou não mais efectivamente esta forma de relação. Por outro lado, o facto de os conteúdos estarem a ser permanentemente construídos/alterados com a adição de novas páginas, dificulta a definição de uma estrutura de navegação a priori.

Sintetizando, enquanto solução para criação e disponibilização de informação criada, em princípio, por uma comunidade, as wikis apresentam vários aspectos positivos, mas são também objecto de várias críticas. Passamos brevemente em revista as duas perspectivas.

Em termos de vantagens podem elencar-se as seguintes:

1. Fácil utilização;
2. Possibilidade de se basear na plataforma Web, o que significa que não há necessidade de descarregar qualquer aplicação;
3. Qualquer membro da comunidade pode contribuir, podendo capitalizar-se os diferentes saberes e competências. Como afirma Koblas (2006, p.36), “when members of a

collaborating team share different areas of expertise, the team can also deal with a range of topics or aspects of a topic in more depth than a single author”.

4. É possível controlar as várias versões de um conteúdo;
5. Facilidade de construção, flexibilidade e escalabilidade;
6. Facilidade de gestão, dependendo do nível de abertura à comunidade.

Destacando os aspectos participativos e colaborativos, Farkas (2007, p.72) sustenta que “the most important feature distinguishing wikis for many other collaborative tools is that wikis are truly democratic. With no imposed structure, users can decide for themselves what a wiki will become, based upon their needs and goals”.

As principais críticas apontadas são, genericamente:

1. A facilidade em editar uma qualquer entrada, pode conduzir a alterações ruinosas num texto original. Como afirma Koblas (2006, p.18), esta constitui a principal objecção, traduzível na asserção de que “if anybody can edit my text, then anybody can ruin my text.”;
2. A menos que o gestor da wiki ou a comunidade entendam ir fechando “entradas”, o conteúdo terá sempre a natureza de *work in progress*, podendo o leitor nunca encontrar uma versão final de um conteúdo;
3. Quanto maiores forem as permissões de edição, alteração, criação, mais exigências de gestão tem uma wiki, sob pena de o resultado começar a apresentar-se caótico.
5. A questão da propriedade intelectual dos conteúdos, sobretudo se utilizados os critérios clássicos de definição de propriedade intelectual;
6. A vandalização dos conteúdos através de fenómenos como o *spam* que podem ser ultrapassadas pelo papel dos editores, pela definição de requisitos para a participação ou através da reposição de versões anteriores da página. Um dos principais requisitos é a exigência de registo prévio à contribuição, estratégia que, segundo Koblas (2006, p.37), tem sido cada vez mais utilizada, apesar de “some wiki purists see required registration as an attack on the open philosophy of wikis”. Por outro lado, a reposição pode dar lugar a um fenómeno conhecido por “guerra da edição”, que “occur when two or more contributors with different points of view – about content, or about style or expression – dispute which version of a page should be the ‘definitive version’ (Koblas, 2006, p. 37).

Como se pode verificar, as críticas enunciadas estão maioritariamente relacionadas com um dos aspectos centrais que caracterizam uma wiki e que constitui também a sua razão de ser na perspectiva dos mais entusiastas: a edição colaborativa, que permite reunir

os contributos de todos e assim criar conhecimento que facilmente pode ser partilhado. Numa versão, mais restritiva de wiki, ganha-se em controlo, o que assegurará maior qualidade dos conteúdos, mais estabilidade e será menos exigente em termos de gestão; mas perde-se em participação, em troca de informação e conhecimento. Em síntese, como afirma Farkas (2007, p.96) “wikis aren’t for everyone. If control is a major issue with the site you’re developing, then a wiki might not be right for your project”.

Sobretudo após o sucesso da Wikipedia, a utilização de wikis tem vindo a difundir-se em vários contextos sociais e informacionais, embora não seja possível, actualmente, construir um retrato promenorizado da sua utilização. No entanto, parece poder afirmar-se que “ wikis have become an importante part of some business, are common in education, and serve to create na instantly shared cooperative online workspace flexible enough to serve almost any purpose” (Allen, 2011, p. 948).

Apesar da diversidade de utilizações e formas de apropriação de uma ferramenta flexível, podem detectar algumas tendências de evolução ao longo deste percurso, das quais se destacam as seguintes:

a) Registo/identificação do utilizador

Os vários tipos de questões que se levantam relativamente à formas de participação e à sua gestão, conduziram a emergência de uma prática muito frequente que privilegia a identificação dos contribuintes, com diversos graus de anonimato. É esta tendência que conduz, por exemplo, alguns autores a definir este tipo de sítios web como aqueles “typically do not allow complete anonymity. A user who wishes to contribute to the content is required to register and can be identified by a username. This is termed “pseudonymity” and defined a state in which a person not using a real name to enter the system but is identifiable to some extent” (Nofrina, 2009, p. 146). Ao contrário, e na visão de Cunningham, como se viu, as wikis deviam ser completamente abertas à participação de todos. Reconheceu, posteriormente, a necessidade de limitações em algumas circunstâncias, embora considerando que isso constitui sempre um inconveniente (Farkas, 2007). No entanto, deve ter-se em consideração que o registo do utilizador pode constituir uma das formas de estabelecer a sua reputação na rede (Stephens, 2006).

Efectivamente, é através do controlo do acesso de um utilizador que as wikis gerem, na actualidade, as questões ligadas às formas de participação e à gestão de conteúdos. Este



controlo de acesso desenvolve-se normalmente em três fases: autenticação, que visa assegurar minimamente a identificação do utilizador (por exemplo, através de palavras-passe), autorização, através da atribuição de papéis ao utilizador definindo o que pode e não pode fazer no sistema e, finalmente, auditoria da participação, registando as acções do utilizador. Tendo em conta as características de abertura à comunidade de uma wiki, o que é fundamental é “the ability to track what was done, rather than to use authorization to limit what one can do” (Choate, 2008, p. 10).

No extremo oposto, assiste-se também à emergência de wikis, nas quais o nível de restrição à participação é muito alto (Choate, 2008), ou mesmo completamente fechadas a essa intervenção. São casos em que os seus produtores aproveitam a flexibilidade deste tipo de plataformas para armazenar e disponibilizar conteúdos, os mais diversos, mas cujo objectivo é apenas de difundi-los e não de os produzir colaborativamente. Dado o conceito e objectivos que estão na base da criação destas plataformas, é legítima a interrogação sobre se, neste caso, estamos mesmo em presença de wikis.

#### b) Criação de formas de organização secundária dos conteúdos.

O conceito inicial de Cunningham de espaço absolutamente plano caracterizou apenas as primeiras implementações, sendo hoje completamente comum a existência de formas de organização secundária dos conteúdos, hierárquica, rizomática e mesmo cronológica (Roland, 2009), que cumprem a importante função de facilitar a navegação, sobretudo à medida que a quantidade dos conteúdos na Wiki vai crescendo (Koblas, 2006, Farkas, 2007, Pressley, 2010).

#### c) Emergência de Wikis semânticas

As limitações intrínsecas ao modelo das wikis no que diz respeito ao acesso e reutilização dos conteúdos e, de certa forma, o movimento da Web Semântica, conduziram à emergência de uma nova forma de wikis, normalmente designadas por wikis semânticas. A diferença fundamental reside na utilização de metainformação para descrever os conteúdos produzidos (Oren, 2006; Semanticweb.org, 2010). A junção desta camada de dados, produzida de acordo com ontologias pré-definidas ou emergindo de uma folksonomia, conjugada com a utilização de formatos flexíveis, permite a exploração dos conteúdos de forma a melhorar o acesso, quer em termos de pesquisa, quer de navegação; reutilizar esses conteúdos em outros contextos, e “reasoning with it, to calculate new facts from the given facts” (Semanticweb.org, 2010).

#### d) Criação de híbridos: o caso dos BLIKIS

Por outro lado, e como aconteceu em outros casos, surgiram formas híbridas, especificamente um híbrido entre blogues e wikis designado por blikis. Um bliki é, desta forma, “a mixture between the blog and the wiki, in which articles are posted on a journal in date order, but remain editable by other users. Effectively, the bliki is a simple wiki in which articles may be added not by keyword, but by date. There is therefore no initial obligation for topics to be linked according to any sort of concept mapping” (Tonkin, 2005).

#### 4.3.2 Implementação e gestão de uma wiki

O processo de implementação ou, se se quiser, de planificação, de uma wiki deve iniciar-se por formular e responder a uma questão absolutamente fundamental e que pode ser expressa da seguinte forma: o que se pretende com a wiki?, ou seja, que objectivos se pretendem atingir (Koblas, 2006; Stephens, 2006; Pressley, 2010). Relacionado com o estabelecimento dos objectivos está a definição do público-alvo, devendo, aliás, iniciar-se o processo por esta variável, já que, no mínimo, não há wiki sem público que colabora na produção/edição, já para não referir o público meramente utilizador.

Efectivamente, a utilização destas plataformas implica a definição de dois tipos de público-alvo de acordo com o critério da participação, para além de outras formas de segmentação possíveis; o público colaborador e o público leitor/utilizador. A centralidade deste aspecto conduz mesmo alguns autores, como Bradley (2007, pp.126-127), a estabelecer como condição essencial, a existência de um conjunto de indivíduos com interesse num dado tema. No entanto, dada a natureza aberta deste ambiente e reconhecendo, embora, a importância de assegurar uma massa crítica de contribuições, a necessidade de identificar esse conjunto de indivíduos à priori deve considerar que o que é verdadeiramente fundamental, no que concerne ao público colaborador, é identificar e motivar, pelo menos, alguns dos grandes colaboradores. A importância desta massa crítica de conteúdos leva, por outro lado, o mesmo autor, a apontar para a necessidade de um compromisso entre garantir um número suficiente de contributos e a abrangência temática da wiki, alertando para a dificuldade de sucesso de wikis sobre temas muito específicos. Face à grande diversidade da realidade civilizacional, não é possível validar a necessidade deste compromisso em todas as circunstâncias possíveis: pode antever-se a situação de um

tema específico com um público fiel e interventivo que pode construir uma wiki vibrante de conteúdos e um tema mais genérico onde existe a probabilidade de muitos contribuírem, mas só alguns, de facto, o fazem. Esta dicotomia expressa por Badley parece integrar-se no que outros autores (Roland, 2009) designam pela tensão entre duas tendências que se foram formando ao longo do processo de adopção das wikis: uma tendência reducionista, que sustenta que uma wiki deve definir um assunto ou domínio particular, e uma outra construcionista que defende que o domínio da wiki se define à medida das contribuições que vão sendo produzidas. Esta tensão tem vindo a revelar-se em vários dos mais importantes projectos e é resolvida de várias formas. Por exemplo, a Wikipedia solucionou-a por pressão dos participantes. Como afirma Roland (2009, p.41), “si le project est, à proprement parler, réductioniste, la très large extension de son domaine de pertinence ouvre le champ à une intense activité constructionnist”.

O que parece efectivamente fundamental, como resultado da investigação sobre o comportamento dos indivíduos como produtores na Web 2.0, é definir e, posteriormente, garantir a participação dos grandes produtores, pelo menos numa fase inicial. No entanto, é necessário ter em linha de conta que “accuracy, reach and depth can only be achieved when the authors have expertise in the topics about which they are writing, and the goodwill to contribute in the spirit of the wiki community to which they are contributing” (Koblas, 2006, p. 36).

A segunda fase deste processo traduz-se na escolha do *software* adequado. Alguma literatura (Koblas, 2006; Stephens, 2006; Pressley, 2010) sugere critérios que devem ser utilizados para guiar a escolha, nomeadamente: nível de competências dos colaboradores da organização envolvidos no projecto, investimento em termos de tempo e eventualmente de recursos financeiros que a organização está disponível para empregar, a flexibilidade de customização e suas funcionalidades, bem como as de integração com outros sistemas de informação.

Na aplicação destes critérios, deve ter-se em linha de conta dois tipos de soluções que são oferecidas pela comunidade: as de *desktop* e as disponíveis na plataforma Web, muitas delas no modelo SaaS (software as a service).

No primeiro tipo de soluções existe um grande número de produtos em código aberto, cuja selecção deve ter em conta, para além dos critérios já referidos, o nível de actividade da comunidade de desenvolvimento, bem como o nível de difusão/utilização do

mesmo, a fim de assegurar a sua continuidade e o apoio à implementação, não esquecendo que, como afirma Pressley (2010, p.21), “you are not really getting the software for free. While you save money in purchasing costs, you will spend more in staff time on the back end”, partindo do princípio que existem na organização as competências tecnológicas necessárias para lidar com este tipo de soluções, normalmente mais exigentes. Por outro lado, é necessário ter em conta que existem produtos com diferentes níveis de exigência em termos de recursos tecnológicos e competências, sendo categorizados por Koblas (2006, p.151) em dois grandes grupos: os de instalação simples adequados para indivíduos e grupos com algumas competências tecnológicas, mas sem necessidade de programação; e os de instalação avançada, na qual se encontram os mais utilizados, e que “require installation of a number of software components, as well as configuration of the web server on which the wiki will run”.

Existem, como já se referiu, diversos produtos nesta categoria. Entre os mais referidos na literatura contam-se, em primeiro lugar, o MediaWiki, um dos mais utilizados e que já demonstrou grande escalabilidade, visto estar na base da Wikipedia. Uma solução mais pensada para armazenar, organizar e gerir documentação é o DokuWiki<sup>34</sup>. O PMWiki<sup>35</sup> pauta-se pela simplicidade, oferecendo um conjunto mínimo de funcionalidades fáceis de customizar. Por último, o TikiWiki constitui-se como um sistema diversificado de gestão de conteúdos que integra blogues, galerias de imagens e de ficheiros, questões frequentes, foruns e salas de conversação em tempo real. Na avaliação de Pressley (2010, p.23), “is particularly well suited to be the foundation for collaborative and interactive web site”.

Estas soluções apresentam, como seria de esperar, várias vantagens e desvantagens. Entre as primeiras contam-se a maior flexibilidade em termos de adaptação às necessidades e requisitos de um projecto, bem com a propriedade total sobre os conteúdos e a independência face a terceiros. Estas vantagens vêm acompanhadas de uma maior exigência em termos de recursos tecnológicos (espaço em servidor ou firewall, por exemplo) e de competências técnicas dos membros da equipa, bem como a necessidade de definir uma estratégia de arquivo e preservação dos conteúdos (Koblas, 2006; Pressley, 2010).

As soluções disponíveis na plataforma Web apresentam uma realidade diversificada, quer em termos de complexidade da solução (funcionalidades, flexibilidade, escalabilidade),

---

<sup>34</sup> Disponível em <http://www.dokuwiki.org/dokuwiki>

<sup>35</sup> Disponível em <http://www.pmwiki.org/>

quer em termos de modelos de subscrição. Embora, em alguns casos, estejam disponíveis soluções de subscrição com um baixo nível de funcionalidades e capacidade de armazenamento a custo financeiro zero, na maioria das situações o modelo de negócio traduz-se em vários níveis de subscrição que vão disponibilizando um maior número de funcionalidades e capacidade de armazenamento em troca de um valor financeiro que vai crescendo.

De entre as várias soluções disponíveis, as que conhecem uma maior popularidade são: PBWorks<sup>36</sup>, cujo mercado alvo é o sector da educação, também utilizado por muitas bibliotecas; o Wetpaint<sup>37</sup>; o Wikispaces<sup>38</sup>, onde o mercado alvo é também a educação; o Wikia<sup>39</sup> e o Social Text<sup>40</sup>. A Google disponibiliza também um serviço deste tipo através do Google Sites.

A opção por uma solução deste tipo apresenta, em primeiro lugar, a vantagem da facilidade de implementação: é normalmente rápida e relativamente intuitiva a montagem de uma estrutura inicial, produção e edição de conteúdos. Isto permite, com rapidez, dispor de um produto final pronto a ser utilizado, bem como realizar ensaios experimentais, uma hipótese interessante na apropriação de uma nova tecnologia. Esta facilidade não implica grandes competências técnicas nem para gestores, nem para o público colaborador. Finalmente, a responsabilidade pelo armazenamento e preservação dos conteúdos é do fornecedor da solução. O reverso desta medalha traduz-se em vários aspectos, a saber: menor flexibilidade de customização, sobretudo nos planos de subscrição livre ou de mais baixo custo; a existência de um modelo de exploração económica baseado ou na publicidade, particularmente nos planos de subscrição livres (por exemplo, no Wetpaint o que distingue uma subscrição livre de uma outra contra pagamento é a existência de publicidade nas páginas, para a retirar o utilizador deve pagar um determinado montante anual), ou num princípio designado por freemium, que se traduz na oferta de serviços mínimos e no pagamento de serviços complementares (ROLAND, 2009); o facto de não se encontrar assegurada a exportação de conteúdos para outras plataformas, o que “if the vendor goes out of business, you find yourself manually converting content for your next wiki platform” (Pressley, 2010, p. 17); por último, as responsabilidades dos proprietários das

---

<sup>36</sup> Disponível em <http://pbworks.com/>

<sup>37</sup> Disponível em <http://www.wetpaintcentral.com/>

<sup>38</sup> Disponível em <http://www.wikispaces.com/>

<sup>39</sup> Disponível em <http://www.wikia.com/Wikia>

<sup>40</sup> Disponível em <http://www.socialtext.com/index.php>

plataformas na manutenção dos serviços e conteúdos são, sobretudo nos planos de subscrição de menor valor, muito reduzidas.

Um outro aspecto a considerar neste processo de planificação diz respeito às competências dos colaboradores da organização envolvidos no projecto. Koblas (2006, pp.187-188) define vários domínios onde se verifica a necessidade dessas competências, para além do próprio aspecto da planificação: programação, design web, arquitectura da informação, escrita de conteúdos, gestão de conteúdos e utilizadores numa wiki, gestão técnica da wiki, promoção e gestão da comunidade, marketing e avaliação. Os domínios de competência mais específicos nesta lista são, como facilmente se verifica, os da tecnologia e dos aspectos sociais ligados à gestão dos utilizadores individualmente considerados e da comunidade. Ainda neste domínio, um outro aspecto que alguma literatura considera é o da eventual existência de uma cultura organizacional mais avessa à mudança que pode dificultar a adopção destas formas inovadoras de produção de informação e comunicação. Pressley (2010) sugere uma estratégia para suscitar a adesão dos funcionários da organização, que passa por: demonstrar a existência de uma necessidade ou, poder-se-ia acrescentar, a importância da concretização de um objectivo; criar um projecto-piloto que demonstre, por um lado, a validade da solução e, por outro, que suscite a curiosidade/interesse da equipa; criar oportunidades de formação sobre como contribuir.

Nesta fase da criação da wiki, verifica-se ainda a necessidade de tomar decisões sobre outros dois aspectos essenciais, a saber: as formas de organização da informação e a definição do estatuto dos vários tipos de utilizadores, o que implica igualmente a definição do nível de abertura à comunidade.

Como já se referiu neste capítulo, uma wiki é, na sua forma pura, um espaço plano onde a relação entre os conteúdos se faz sobretudo ao nível horizontal. No entanto, à medida que os conteúdos vão crescendo, a experiência tem vindo a demonstrar (KOBLAS, 2006) a necessidade de implementar outras formas de organização da informação, entre as quais avultam a definição de uma estrutura de categorização das páginas e a atribuição de palavras-chave pelos utilizadores (cf. ponto 3.4.1). Numa wiki com um maior nível de abertura, a existência desta categorização pode ser, como já se assinalou, difícil de gerir e manter de forma consistente.

A definição de estatutos diferenciados para o universo dos agentes de uma wiki é relevante a vários títulos, mas nesta fase sobretudo para configurar os perfis de acesso

adequados aos objectivos pretendidos. Genericamente, podem considerar-se três tipos de papéis: administrador, leitor e autor/contribuinte, que necessitam para o seu desempenho diferentes níveis de acessibilidade. O papel cuja definição é mais problemática é o do autor/contribuinte, já que se revela complexo definir, à partida, que comportamentos serão exibidos pela comunidade alargada de indivíduos que eventualmente venham a participar. A definição de um determinado nível de acessibilidade depende, em primeiro lugar, da concepção do produtor da wiki sobre o papel dos outros: existe toda uma gama de possibilidades num *continuum* que pode ir desde, no limite, à quase impossibilidade de participar, embora, neste caso, seja discutível tratar-se de uma verdadeira wiki; até uma completa abertura. Mas, como claramente afirma Koblas (2006, p.198), é necessário ter em conta o *trade-off* entre restrição e participação: “making it harder to edit or to get an account increases the barrier to participation, making it more difficult to build up the wiki community, so you must balance how restricted you want access to be with how many people you want to attract to your community. If users feel empowered to make corrections, they can become part of the wiki rather than passive users of it”.

Finalmente, e ainda nesta fase inicial, deve considerar-se a importância de definir claramente, através de políticas e de outro tipo de documentação, as decisões que foram tomadas na construção do projecto.

O ciclo de gestão de uma wiki deve considerar, em todas as suas fases, os diversos domínios de um fenómeno que envolve tecnologia, mas também informação e sociabilidade, como, aliás, ficou demonstrado na descrição do processo de implementação/criação. Assim, na fase seguinte, que pode designar-se por manutenção, e para além dos aspectos tecnológicos que não apresentam grande diferença em relação à gestão de quaisquer outros produtos de tecnologias da informação e comunicação, são os aspectos no domínio dos conteúdos e da sociabilidade que se tornam cruciais.

A construção de uma comunidade é condição fundamental para o crescimento sustentado da wiki e, sendo assim, um dos factores de sucesso ou insucesso. Criar condições para a construção desta comunidade começa, desde logo, por uma planificação de qualidade e atenção ao detalhe. Como afirma Koblas (2006, p.199), “people are more inclined to contribute to wikis with clear purpose that matches their own, which are clearly welcoming of contributors and which use devices, such as structure, style guides and simple help documentation to encourage tentative newcomers and socialize them to learn the formal

and informal rules of the wiki”. Alguns autores destacam a importância de um certo nível de alinhamento com os objectivos que deve caracterizar a comunidade de participantes, mas “this does not mean that everyone who participates in a wiki has the same goals, or that they involve themselves in the same activities. Goal alignment only means that their goals are not in conflict; they all head in basically the same direction” (Choate, 2008, p. 16).

Para além de uma clara definição dos objectivos, regras de participação e de produção de conteúdos, parece ser importante o exemplo como factor de atracção dos potenciais participantes. Assim, “you need to seed your wiki with content when it is first launched. (...). One of the advantages of seeding the wiki prior to opening it up to a larger group is that pages that you create serve as a kind of template for the new users to refer to when creating their own pages” (Choate, 2008, p. 19).

A definição de um sistema de incentivos, através de recompensas simbólicas, constitui uma estratégia com potencialidade para fidelizar os contribuintes, embora a sua definição deva ter em conta a quantidade, mas também a qualidade do conteúdo. A monitorização destes aspectos da participação é, aliás, uma outra medida com o mesmo fim, mas tendo em consideração que “a wiki manager should support and guide the community or team who are working on the wiki rather than micromanage them” (Koblas, 2006, p. 200).

Na administração desta comunidade que se vai formando, o administrador da wiki ver-se-á confrontado com o que podem ser classificados como utilizadores problemáticos, que exibem comportamentos como vandalismo, violação dos direitos de copyright ou que não se conformam com as regras da comunidade. Existem várias soluções para resolver estes problemas, que podem ser caracterizadas por mais radicais (obrigatoriedade de registo ou bloqueios à participação, por exemplo) ou mais abertas, sendo a literatura claramente favorável a esta última solução, cujos argumentos são sintetizados por Koblas (2006, pp.12-13) ao escrever: “technology is only introduced to assist people in their work. Because soft security relies entirely on social forces to maintain order, it remains not only adaptable to new threats, but tolerant in its responses. Conversely, encoded, programmatic (‘hard’) security is incapable of distinguishing attacks from mistakes, nor can it be argued with, nor can be held accountable”. Esta forma mais aberta de gerir as ameaças à segurança baseia-se fundamentalmente nas dinâmicas da comunidade e, em princípios/valores como a confiança, o perdão e esquecimento por incorrecções, transparência e justiça do processo e na limitação dos erros através da correcção o mais imediata possível. A adaptação destes



princípios implica uma auditoria às mudanças, o que permite a revisão pelos pares e dá aos indivíduos a confiança da reversão dos erros. As wikis costumam assegurar esta possibilidade através da solução técnica de manter o histórico das alterações e poder repôr versões anteriores de uma página. No entanto, a tendência para usar o registo do utilizador como forma de garantir a segurança parece ter-se estabelecido como requisito mínimo de participação.

No que diz respeito à gestão de conteúdos, o problema da sua qualidade é um dos mais relevantes e tem conduzido às mais acesas controvérsias, que foram, de alguma forma, resolvidas a favor de uma maior aceitação deste tipo de conteúdos colaborativos. O já famoso estudo comparativo entre a Wikipedia e a Enciclopédia Britânica “suggests that collaborative websites are reasonably reliable references” (Nofrina, 2009, p. 148). Por outro lado, alguns autores têm vindo a demonstrar que os indivíduos não rejeitam simplesmente a informação disponibilizada por anónimos neste tipo de sítios web (Nofrina, 2009).

No entanto, a questão da credibilidade das wikis do ponto de vista do utilizador continua a ser relevante no sentido de compreender os motivos que levam os internautas a confiar mais ou menos neste tipo de informação. Em primeiro lugar, a investigação tem demonstrado que a questão da credibilidade é relevante para o utilizador, sobretudo “when it comes to looking for information which concerns long term goals such as health and academic achievement and in making crucial decisions” (Nofrina, 2009, p. 148). Sendo assim, é importante compreender quais as características destes sítios web, para além da análise da qualidade do conteúdo, que influenciam a avaliação da credibilidade. A questão da identificação da autoria parece ser bastante relevante, tendo em conta o resultado de várias investigações que conduzem à conclusão de que “depending on whether users regard their collaborative effort as pseudonymous or anonymous, collaborative web sites may be perceived as more credible or less credible” (Nofrina, 2009, p. 150). Não obstante, esta pista de avaliação é a menos frequente, bem como um sistema de veto por parte do administrador da wiki, que a investigação qualitativa de Nofrina e outros (2009) com base em grupos focais, identificou ser exactamente uma das razões da relutância de alguns utilizadores. Mas, os mesmos autores demonstraram que características estruturais deste tipo de sítios web constituem pistas para avaliar a credibilidade, nomeadamente as funcionalidades de edição, os comentários/discussão, a existência de referências a fontes de informação e a data da

última alteração do conteúdo. Estes autores sugerem ainda a existência de uma equipa editorial como factor que pode também contribuir para o aumento da credibilidade.

Assim, assegurar a qualidade dos conteúdos e promover a credibilidade deve ter em conta esta realidade, mas também uma estratégia de intervenção na comunidade, por um lado, responsabilizando utilizadores por páginas e, por outro, suscitando a definição mais ou menos formal de regras de participação pela comunidade. No entanto, os resultados de comportamentos como o vandalismo ou de fenómenos como o de conteúdo indesejado (*spam*), que podem sempre ocorrer, obrigam o administrador a uma monitorização constante no sentido de eliminar o mais rapidamente possível estes fenómenos.

Ainda neste âmbito, é relevante considerar os problemas legais na utilização de conteúdos de outros. A redução destas infracções pode ser conseguida a dois níveis: em primeiro lugar, pela definição de políticas como, por exemplo, a obrigação de citar fontes tal como na Wikipedia; e por outro, deixar actuar os mecanismos de controle que a comunidade definir, visto poder considerar-se, segundo alguns autores, que “ideally, community norms will be strongly against illegal content and the community will act to remove any that is identified” (Koblas, 2006, p. 202).

De tudo o que ficou dito decorre para o gestor ou equipa da gestão da wiki a necessidade de ter em conta, como afirma sinteticamente Thiemer (2010, p.138), que “creating a wiki requires a considerable commitment of time to create a rich information resource, attract contributors, and encourage participation”, ou seja, é em grande medida, gerir uma comunidade.

#### **4.3.3 Wikis e Bibliotecas**

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

a) Como forma de construir colaborativamente conteúdos sobre as mais diversas temáticas, desde a história local até ao aconselhamento de leitura, passando por conteúdos de informação à comunidade. Utilizando estas plataformas para reunir, organizar e disponibilizar conteúdos locais que resultam do esforço de uma comunidade, a biblioteca pode, assim, tornar-se a “one-stop-shop for community information” (Farkas, 2007, p.73)

b) Como forma de disponibilizar informação tematicamente seleccionada pela biblioteca: um guia de referências de informação; um guia de conteúdos, etc.

c) Como obras de referência, dado que “the ‘collective intelligence’ capabilities of the wikis make them ideal for the development of reference works. Wiki based reference works do not have a date of completion; instead they are continually under development” (Koblas, 2006, p. 44);

d) Como fontes de informação, no âmbito, por exemplo, de um serviço de referência. Neste contexto, as bibliotecas devem avaliar a qualidade das wikis, utilizando para isso critérios já estabelecidos para avaliação de recursos Web, aos quais se devem adicionar a avaliação da confiança que a wiki pode dar na manutenção de requisitos mínimos de qualidade, pelo que, segundo Koblas (2006, p.43), “evaluation of a wiki may need to include evaluation of editorial policies for resolution of disputes, and should include examination of technical and managerial strategies for dealing with spam and vandalism”.

Embora Farkas (2007, p.76) inclua neste contexto as funcionalidades de comentar os conteúdos informativos descritos num catálogo de uma biblioteca através de sinopses ou críticas, estas possibilidades estão longe de configurar exactamente uma wiki, dado que está complementamente ausente a possibilidade de um internauta criar conteúdo a propósito de um qualquer assunto que não subordinado a um recurso informativo anteriormente descrito pela biblioteca, embora esta funcionalidade possa partilhar algumas características de produção colaborativa próprias das wikis.

Estes tipos de utilização resultam de várias formas de cooperação que podem ir desde apenas a colaboração entre membros das bibliotecas, até a cooperação entre a biblioteca e os seus públicos, passando pela cooperação inter-bibliotecas. Os resultados de uma investigação realizada em 2007 para as bibliotecas dos E.U.A, demonstrava que as wikis existentes são, sobretudo, resultado da colaboração entre os funcionários da biblioteca e entre as bibliotecas (BEJEUNE, 2008), sugerindo uma certa dificuldade na produção colaborativa com os seus públicos.

Na categoria de guias de recursos de informação, veja-se o exemplo de uma wiki que se afirma como um instrumento de referência. Trata-se do BizWiki<sup>41</sup>, especializado em informação económica, (mantido pelas bibliotecas universitárias de Ohio), cuja intervenção na produção de conteúdos é sobretudo dos profissionais da biblioteca, já que a participação

---

<sup>41</sup> Disponível em [https://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main\\_Page](https://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main_Page)

de terceiros é submetida a aprovação. Mais especificamente, o responsável por este projecto explica as razões que o levaram a considerar a wiki uma solução mais eficaz para a prestação do serviço de referência: “The purpose of the Biz Wiki is to experiment with an alternative form of delivery of library information. Traditionally, recommended library resources are listed in subject guides or pathfinders. I have three subject guides that cover business information resources: one for General Business, one for International Business, and one for Marketing. While these Research Guides contain good information, they are difficult to update, as they are three separate html pages. In addition, they are not the most interesting things to read, are not searchable, and contain duplicated information. As a result, it can often take some time to find the best resource to use when consulting these traditional research guides for help.”(BIZWIKI) Um exemplo semelhante é o que é posto em prática pela biblioteca da Universidade de Huddersfield (UK) através da sua “Electronic Resources Wiki<sup>42</sup>”.

A publicação deste tipo de wikis põe ao profissional, como sintetiza Mason (2008) a partir da sua experiência de criar uma wiki como um guia de recursos para a investigação em migrações forçadas, um conjunto de desafios que se relacionam com a necessidade de gerir um processo de autonomia, quer em termos editoriais, quer em termos de usar uma tecnologia e, por outro lado, as exigências de manter um recurso actualizado. Mas, como conclui a autora (2008, p.20) “in the end, though, the positives outweigh any negatives. Using a wiki to publish is an easy and useful way for a non-technical person to present a lot of material to a wide audience fairly quickly”.

A literatura é claramente omissa na análise destes casos de wikis implementadas por bibliotecas, impedindo por isso a compreensão de alguns problemas que se levantam na gestão destas plataformas, nomeadamente: quantidade e qualidade das participações, gestão de problemas como *spam* ou conteúdos inapropriados, ou ainda o impacto em termos de utilização ou na relação dos indivíduos com a biblioteca. Alguma literatura destaca, em primeiro lugar, como já se assinalou, um privilégio de utilização para fins internos da organização, e em segundo assinalam-se vários casos onde uma certa ausência de efectiva compreensão desta ferramenta terá conduzido ao insucesso. Como afirma Roland (2009, p.55), *beaucoup de ces projects (...) ont péché par excès d’ambition et par sous-estimation du soin que requiert un project de gestion collaborative de connaissances*”.

---

<sup>42</sup> Disponível em [http://library.hud.ac.uk/wiki/Main\\_Page](http://library.hud.ac.uk/wiki/Main_Page)

Existem, no entanto, autores (Stephens, 2006; Kroski, 2008) que sugerem, desde já, algumas boas práticas que as bibliotecas devem seguir na construção e gestão de uma wiki, nomeadamente:

- a) A importância de criar uma estrutura de navegação que facilite o acesso aos conteúdos;
- b) A necessidade de povoar a wiki com conteúdos suficientes, até para suscitar a participação;
- c) A importância de definir os objectivos e uma política de utilização, dado que “people need guidelines for participating in a wiki, not only to let them know about acceptable usage, but also about the main objectives of the project” (Kroski, 2008, p. 51). Este parece ser um dos aspectos que contribui decisivamente para o sucesso, como assinala, por exemplo, Roland (2009, p.55) ao referir-se aos resultados positivos da experiência desenvolvida na biblioteca da Universidade de Paul-Cézanne em Aix-Marseille;
- d) A necessidade de criar uma secção de perguntas frequentes, a fim de facilitar a participação;
- e) Manter o gestor e os autores informados sobre as alterações que se verificam, o que pode ser feito de várias formas de acordo com as possibilidades disponibilizadas nas plataformas de produção, nomeadamente através de RSS;
- f) Identificar situações de *spam* e resolvê-las rapidamente;
- g) Criar cópias de segurança regulares;
- h) Promover a wiki (Kroski, 2008, pp. 51-52)

Uma Wiki pode, assim, ser definida como um sistema de gestão de conteúdos, que permite a todos produzir colaborativamente, armazenar e aceder a informação sobre, virtualmente, qualquer assunto. Estas plataformas representam uma alternativa ao sistema de produção e publicação anterior, baseado numa hierarquia e na autoridade dos seus autores, e permitem a concretização dos princípios da produção colaborativa e partilha de conteúdos permitidos por uma arquitetura de participação. Se a sua implementação conduziu, em algumas situações, ao aumento da sofisticação da ferramenta, é um facto que, por outro lado, foram sendo criadas soluções de mais fácil utilização que fazem das Wikis um sistema simples de publicações que pode congrega indivíduos com diferentes competências no domínio das tecnologias da informação e comunicação.

Muito mais do que tecnologia, as Wikis põem o acento tónico no humano e o seu sucesso depende muito mais das estratégias para suscitar e gerir a participação dos

indivíduos do que da tecnologia, que deve atuar sobretudo como um facilitador. A gestão deste processo deve ter em linha de conta fundamentalmente que as wikis promovem uma nova forma de escrita colaborativa que alguns designam por individualismo colaborativo. Ou seja, ao contrário de outras formas de escrita colaborativa que exigem um grau elevado de discussão e concordância, nas wikis os participantes são motivados a produzir individualmente e é realmente baixo o nível de concordância que é necessário atingir em regras e comportamentos por parte da comunidade. O resultado coletivo surge, assim, da soma de contributos individuais num modelo de “baixo para cima”.

As bibliotecas têm utilizado estas plataformas de forma muito limitada na relação com os públicos. A sua utilização preferencial tem-se verificado sobretudo entre os profissionais nas organizações. Esta desvalorização ou recusa de utilização cooperativamente com os públicos fica, provavelmente, a dever-se ao facto de elas representarem uma radical diferença em relação, quer ao serviço de que as bibliotecas estão acostumadas a prestar, quer à forma como percebem o papel do utilizador. Por outro lado, este tipo de plataformas adapta-se mal a uma das principais utilizações que as bibliotecas têm vindo a fazer das ferramentas da Web 2.0 que se traduz, como já se verificou em vários casos, no propósito de promover atividades e serviços.

#### **4.4 Favoritos Sociais**

Neste ponto analisam-se as plataformas de favoritos sociais, que constituem uma solução para armazenar, organizar e partilhar referências a recursos de informação disponíveis via Web. Perspectiva-se a sua evolução desde a presença de favoritos sociais nos navegadores Web até às mais recentes utilizações deste tipo de plataformas. A fim de melhor clarificar as funcionalidades e formas de utilização destes serviços, estuda-se com mais detalhe uma das plataformas típicas, o Delicious. Por fim, analisam-se sinteticamente as formas da sua utilização pelas bibliotecas.

##### **4.4.1 Plataformas de Favoritos Sociais: história e características**

A funcionalidade, presente em todos os navegadores Web, de guardar o endereço de um qualquer conteúdo, para facilitar a sua posterior recuperação pode conhecer várias

designações dependendo do programa utilizado. Entre elas contam-se “Marcadores” (bookmarks), “Favoritos” (favorites), “Hot Lists” ou “Internet shortcuts”. Os termos marcadores e favoritos são os que vieram a ser popularizados, por exemplo, favoritos no Internet Explorer (IE) (MICROSOFT, 2010) ou marcadores no Firefox (MOZILLA). Efectivamente, trata-se da mesma funcionalidade que se traduz na possibilidade de armazenar localmente URI’s (Uniforme Resource Identifiers), normalmente URL’s (Uniforme Resource Locator), para posterior recuperação, e que podem, ou não, ser organizados em pastas, definidas de acordo com o critério que o utilizador considerar mais conveniente.

Esta funcionalidade de marcar endereços de conteúdos considerados relevantes existe praticamente desde o início da Web, estando já presente no primeiro navegador, Mosaic, em 1993 (Hammond, 2005), sendo então designada por “hotlists”. Desde 1995, momento que alguns designam pela “Primeira Guerra dos Navegadores”, a diversa terminologia utilizada até aí tornou-se sinónima da designação “marcadores” (WIKIPEDIA, 2010).

Independentemente das diferenças terminológicas e de algumas funcionalidades, o modelo que serve de base à marcação e organização de URL’s é o mesmo nos principais navegadores da Web (IE, Firefox). Este traduz-se, como já se referiu, na possibilidade de armazenar qualquer endereço Web no navegador, identificado automaticamente através da extracção do conteúdo da etiqueta “title” em HTML (Hiper Text Markup Language). A partir desta marcação, os utilizadores têm duas hipóteses de organização da lista que se vai formando: ou deixam actuar a funcionalidade do navegador que organiza uma lista de endereços ordenada cronologicamente do mais antigo para o mais recente, ou definem uma hierarquia de pastas e sub-pastas nas quais passam a armazenar os endereços marcados. (Farkas, 2007; Bradley, 2007) A estrutura hierárquica pode ser definida de acordo com o critério do utilizador e não existe limite para a criação de pastas e sub-pastas. O único modelo de organização que verdadeiramente é implementado é, assim, o da categorização hierárquica dos marcadores guardados. Os endereços marcados ficam disponíveis no navegador do indivíduo e podem ser acedidos, normalmente, navegando numa lista de marcadores e pastas disponível a partir de uma opção de menu.

A diferença mais sensível entre os navegadores IE e Firefox traduz-se na possibilidade de atribuir palavras-chave (*tags*) aos endereços marcados no Firefox (MOZILLA). Esta diferença representa uma vantagem substantiva para os utilizadores deste navegador, já

que permite caracterizar melhor o recurso de informação, categorizando-o de forma mais flexível, e possibilita um ponto de acesso alternativo que, complementado com a possibilidade de pesquisar as palavras-chave atribuídas, adiciona uma forma alternativa de acesso para além da navegação na lista dos marcadores. De realçar ainda que isto permite ao utilizador a criação de uma linguagem de descrição dos recursos adaptada às suas necessidades e interesses, aquilo que alguns chamam uma “pessonomia” (Peters, 2009).

Esta funcionalidade dos navegadores e sua forma de implementação tem a vantagem da simplicidade, com uma curva de aprendizagem muito reduzida quer em termos de esforço, quer de tempo necessário para a aprendizagem, sendo que após a familiaridade inicial também nada de muito significativo é oferecido em seguida.

Uma das primeiras desvantagens desta solução traduz-se no facto de a colecção dos marcadores ficar indestrutivelmente agarrada à aplicação (navegador) onde foi construída e, portanto, à máquina onde essa aplicação se encontra residente. As consequências óbvias deste facto são várias: o utilizador não pode usar a colecção de marcadores quando muda de máquina, mesmo que utilize o mesmo navegador e tenha acesso à Internet; a partilha de colecções de marcadores entre instalações de navegadores em diferentes máquinas obriga a operações de importação e exportação, cuja eficiência para uma utilização frequente é reduzida, e de eficácia duvidosa em alguns casos.

Recentemente, a Google lançou a opção de guardar em linha os favoritos marcados pelo utilizador em qualquer navegador, mas desde que este tenha uma conta nesse serviço.

As reduzidas capacidades do modelo de organização dos marcadores, que depende em grande medida da intervenção consecutiva do utilizador e da aprendizagem na definição da hierarquia de pastas e sub-pastas, torna-o de difícil gestão (Hammond, 2005; Farkas, 2007), o que pode conduzir invariavelmente, pelo menos num utilizador menos experimentado, a uma lista interminável de recursos difícil de navegar e, portanto, inutilizável. Se a isto se adicionar o facto de a técnica de extracção automática do título do marcador conduzir muitas vezes a designações pouco esclarecedoras, podemos concluir, como Bradley (2007, p.80), que “It’s likely that the bookmarks will very quickly turn into a morass of pages which are not stored in anything other than vague chronological order, which may or may not exist any longer and the titles of which may no sense at all.”. Por último, deve ter-se em linha de conta que os navegadores não produzem qualquer tipo de



informação relativamente à validade dos endereços ao longo do tempo, e muito menos quanto à alteração de conteúdo do recurso.

### **Os favoritos tornam-se sociais: a emergência de ferramentas de favoritos sociais**

O nascimento de plataformas de favoritos sociais na Web, enquanto serviço que permite o armazenamento, organização e partilha de recursos de informação por uma comunidade de utilizadores, pode situar-se em 1996 com a emergência do caso It.list que, já na plataforma Web, permitia o armazenamento e acesso a favoritos públicos e privados (Crowe, 2010; Social Bookmarking Software). Nos três anos seguintes, este exemplo é continuado por outras empresas que criam serviços como Backflip, Blinkm, Clip2 ou Hotlinks. Para além de permitirem armazenar e gerir os favoritos, estas plataformas dispunham de funcionalidades como a instalação de botões específicos no navegador Web para armazenamento automático de favoritos (bookmarklets) ou envio destes por correio electrónico. No entanto, e como sintetiza Crowe (2010, p.129), “with no sustainable revenue models, this early generation of social bookmarking companies failed at the dot.com bubble burst”.

Será em 2003, com o aparecimento do Delicious, que o termo favoritos sociais (social bookmarking) é cunhado, estas plataformas conhecem um novo folego e definitivamente se difundem, levando alguns autores a classificá-las como uma das mais relevantes concretizações da Web 2.0. Em 2007, por exemplo, Bradley (2007, p.83) assinalava que “it is worth noting that is one of the most populated areas of Web 2.0”, enquanto Kroski (2008, p.53) destaca que “the simple brilliance and ease of use of social bookmarking web sites has led them to become a Web 2.0 phenomenon”.

A solução Delicious, que apresentou a novidade da atribuição de palavras-chave pelos utilizadores, é rapidamente seguida por outras propostas. Logo no ano seguinte surgem serviços como Furl, Simpy, Citeulike, Connotea e Stumbleupon. O número de plataformas disponíveis continuou a crescer consideravelmente, pelos menos até há pouco tempo, de tal forma que um sítio Web dedicado exactamente a recensar a oferta existente, lista actualmente 602 casos de plataformas deste tipo (SOCIAL BOOKMARKING SITES LIST). De acordo com critérios de popularidade, os primeiros 10 desta lista são: slashdot<sup>43</sup>,

---

<sup>43</sup>Disponível em <http://slashdot.org/>

sumtbleupon<sup>44</sup>, digg<sup>45</sup>, reddit<sup>46</sup>, squidoo<sup>47</sup>, delicious<sup>48</sup>, technorati<sup>49</sup>, folkd<sup>50</sup>, mister wong<sup>51</sup> e diigo<sup>52</sup>. A inclusão nesta lista de plataformas como Technorati, que é fundamentalmente um directório e um motor de pesquisa de blogues, é muito discutível. Outras plataformas também referidas com frequência na literatura são: bibsonomy<sup>53</sup>, connotea, citeulike<sup>54</sup>, zotero, blinklist (Bradley, 2007, Farkas, 2007, Kroski, 2008, Maharana, 2010). Numa revisão das ferramentas realizada em 2005, Hammond destacava as seguintes: citeulike, connotea, delicious, flickr, frassle, furl, simpy, spurl e unalog. Também nesta lista, a inclusão de plataformas como o flickr, que se destina ao armazenamento e partilha de fotografias de um determinado indivíduo é bastante discutível. Estes exemplos demonstram uma certa dificuldade em definir com clareza, na actualidade, o que são efectivamente estes serviços de favoritos sociais. É mesmo possível encontrar na literatura, inclusive a mais recente, aceções relativamente inusitadas deste conceito, como é o caso de Chan (2009, p.2) que, destacando sobretudo a funcionalidade de atribuição das palavras-chave, afirma: “The purpose of social bookmarking is to provide subject representation and access to facilitate information retrieval for the benefit of users. This is also the purpose of subject indexing...”. Esta perspectiva conduz, aliás, a autora a identificar plataformas como LibraryThing neste grupo, o que não se encontra em mais nenhum caso. Sendo assim, praticamente todas as plataformas da Web 2.0 poderiam ser classificadas neste tipo, já que todas, quase sem excepção, implementam a geração de folksonomias como forma de organizar e aceder aos recursos que aí são identificados.

De acordo com a Wikipedia (2011), os favoritos sociais são “a method for Internet users to organize, store, manage and search for bookmarks of resources online. Unlike file sharing, the *resources* themselves aren't shared, merely bookmarks that *reference* them”. Esta definição sintetiza as principais características destas plataformas, mas esquece o seu aspecto de partilha e colaboração. Provavelmente, a melhor forma de as definir é caracterizar as funcionalidades presentes, genericamente, na maioria dos casos.

---

<sup>44</sup> Disponível em <http://www.stumbleupon.com/>

<sup>45</sup> Disponível em <http://digg.com/>

<sup>46</sup> Disponível em <http://www.reddit.com/>

<sup>47</sup> Disponível em <http://www.squidoo.com/>

<sup>48</sup> Disponível em <http://www.delicious.com/>

<sup>49</sup> Disponível em <http://technorati.com/>

<sup>50</sup> Disponível em <http://www.folkd.com/>

<sup>51</sup> Disponível em <http://www.mister-wong.com/>

<sup>52</sup> Disponível em <http://www.diigo.com/>

<sup>53</sup> Disponível em <http://www.bibsonomy.org/>

<sup>54</sup> Disponível em <http://www.citeulike.org/>

Ao abordar uma plataforma desta natureza, o utilizador começa por criar uma conta que permite a sua identificação e a utilização das funcionalidades disponíveis. A tarefa seguinte consiste no armazenamento do recurso que identificou, através da cópia do respectivo URL para a sua conta ou através de *plug-ins* para navegadores. Uma vez armazenado o URL, o internauta dispõe de várias funcionalidades para a sua organização, desde a atribuição de um título, até à sua categorização usando palavras-chave em linguagem natural, passando por uma possível descrição do conteúdo. Uma vez organizada a colecção de favoritos, o utilizador pode pesquisá-la e navegá-la de diversas formas, por exemplo, através da nuvem de palavras usadas para os categorizar, da data de adição, do título, da descrição, ou das palavras-chave (Hammond, 2005; Bradley, 2007; Farkas, 2007, Kroski, 2008; Peters, 2009), embora o destaque seja, sobretudo, dado à navegação na esperança de que os indivíduos “stumble upon serendipitous resources in the course of their journeys” (Kroski, 2008, p. 53).

Se vistos apenas como este conjunto de possibilidades, os serviços de favoritos sociais constituiriam só gestores individuais de referências a fontes de informação. Sem dúvida que esta faceta constitui um aspecto relevante destas plataformas e apresenta várias vantagens relativamente ao modelo anterior de gestão dos favoritos sociais, nomeadamente em termos de organização, acesso e portabilidade, o que no dizer de Peters (2009, p.24) conduziu a que as “bookmark collections are booming once more after having been nearly replaced by search engines and their fast search algorithms”. Segundo Feinberg citado por Peters (2009, p.25-26), estas plataformas podem cumprir, nesta perspectiva, as funções de tornar acessíveis recursos usados frequentemente, agrupar recursos necessários para um determinado projecto, identificar recursos potencialmente interessantes ou localizar ocasionalmente recursos utilizados, mas de difícil recuperação.

Mas, como na esmagadora maioria dos casos de plataformas no ambiente Web 2.0, estas caracterizam-se também por um importante conjunto de funcionalidades destinadas a assegurar a partilha não só dos conteúdos identificados por cada um, mas também da mais-valia adicionada durante o processo de organização. As formas de implementação desta partilha podem diferir de plataforma para plataforma, mas genericamente a comunidade pode partilhar conteúdos através das palavras-chave, tendo, por exemplo, o utilizador acesso a todos os recursos categorizados com aquela palavra-chave independentemente do utilizador que o armazenou; do URL de um recurso ou ainda de um determinado utilizador,

fazendo ou não parte de uma eventual rede pessoal de contactos. Isto permite a qualquer indivíduo, de forma mais fácil, ter conhecimento e aceder a um conjunto de recursos sobre os seus interesses que de outra forma lhe seriam eventualmente estranhos ou implicariam um esforço de pesquisa adequado, mas ao mesmo tempo capitalizar a seu favor o esforço de selecção e organização realizado por outros. Assim, pode afirmar-se que “social bookmarking systems capitalize on the actions of people to help others make better decisions” (Farkas, 2007, p. 131). Esta faceta social constitui, claramente, o aspecto mais inovador que estas plataformas encerram e o que permite que elas se transformem “from a personal URL management program to an information service that uses the main features of social networks and thus enables the community to search more effectively” (Peters, 2009, p. 25).

A eficácia desta partilha depende de um número crítico de participantes, mas também das acções de cada um no que respeita à forma como povoa e organiza a sua colecção. No entanto, as plataformas que conjugam maior popularidade e mecanismos mais eficientes de partilha dos favoritos, parecem obter um dos resultados essenciais destas arquitecturas de participação: a sua mais valia aumenta para todos e cada um na razão directa da popularidade (Hammond, 2005; Bradley, 2007). Não obstante e na medida que popularidade gera popularidade, o efeito pode conduzir a comunidade a concentrar-se nos recursos mais populares, escondendo a diversidade e riqueza possível. Por outro lado, como também já foi sublinhado, popularidade não equivale automaticamente a qualidade.

Em termos de acesso, e para além do que já foi referido relativamente à pesquisa da colecção pessoal de marcadores, o utilizador dispõe ainda de outras funcionalidades de navegação e pesquisa, muitas delas como resultado das formas de implementação dos aspectos mais sociais destas plataformas. Assim, o utilizador dispõe da possibilidade de pesquisar as palavras-chave disponíveis em toda a plataforma, navegar na nuvem de palavras global, gerada por critérios de popularidade ou de data de adição, subscrever palavras-chave ou recursos de outros utilizadores, através de RSS por exemplo, podendo assim estar sistematicamente a par das novidades que vão sendo adicionadas e navegar no universo a partir de outros utilizadores, já que muitas plataformas identificam automaticamente que indivíduos seleccionaram também o recurso X nas suas colecções (Bradley, 2007; Kroski, 2008).

Para além das funcionalidades básicas, as plataformas de favoritos sociais têm vindo a adicionar novas possibilidades que permitem tornar mais flexível e enriquecedora a experiência de ler em linha e organizar um conjunto de recursos, através da possibilidade de armazenar os próprios conteúdos e de os organizar e ler de novas formas. Por exemplo, a plataforma Diigo permite assinalar partes de páginas web e adicionar-lhes notas de leitura, podendo este conteúdo ser partilhado também pela rede de contactos. Nas palavras dos seus autores “Unlike most other web “highlighters” that merely clip, Diigo highlights and sticky notes are persistent in the sense that whenever you return to the original web page, you will see your highlights and sticky notes superimposed on the original page, just what you would expect if you highlighted or wrote on a book!” (DIIGO). De realçar esta comparação entre a experiência de ler um livro em suporte tradicional e a leitura em linha. Aliás, o conceito apresentado por esta plataforma é o de uma biblioteca, na qual o utilizador pode gerir os conteúdos que marca na Web, mas também fotografias e documentos pessoais.

Uma outra tendência de evolução destas plataformas traduziu-se na sua transformação naquilo a que Orduña-Malea e Ontalba-Ruipérez (2009), na esteira de outros como Lerman, designam por sistemas de compilação de notícias ou editores sociais de notícias, uma espécie de parente social dos serviços de clipping, mas com uma fundamental distinção: em vez de uma empresa que desempenha funções de intermediário na selecção das notícias, são agora os utilizadores que as compilam e disponibilizam à comunidade através destas plataformas. Mas estas plataformas possibilitam ainda uma intervenção de cada um e da comunidade na partilha e apropriação dessas notícias, porque “los usuarios, además de recopilar y describir las noticias, las ponderan mediante comentarios y votos decidiendo así su publicación o rechazo: las noticias se publican por promoción democrática; son editores sociales de noticias” (Orduña-Malea e Ontalba-Ruipérez, 2009). Ainda de acordo com o mesmo autor, o primeiro serviço deste tipo surge em 2004 com a designação de Digg.

A reutilização de conteúdos transversalmente a várias plataformas e serviços que é, como já se notou, uma das características das aplicações 2.0, tem conduzido, neste caso, a investigação a estudar vários processos alternativos de a operacionalizar (Corrado, 2008; Bardy, 2009; gilmour, 2009), particularmente no que diz respeito à sua utilização em sítios Web. Os estudos sobre este assunto têm avaliado a utilização de, fundamentalmente, três

opções: RSS, JSON (JavaScript Object Notation) e XML. Cada uma das opções permite diferentes níveis de adequabilidade e flexibilidade, sintetizados por Darby (2009, p.103) quando escreve "RSS is a familiar option and a good choice if the data is to be used in a feed reader, or if only the most recent items need be shown. JSON is perhaps the fastest method, but requires some basic scripting knowledge and can only display one hundred results. The XML option involves more programming but allows an unlimited number of results to be returned".

#### **4.4.2 Um caso de plataforma de favoritos sociais: o Delicious**

Criado em 2003 por Joshua Schachter e logo adquirido pela Yahoo em 2005, numa fase em que este gigante da Web parecia pôr em prática uma estratégia de aquisição/criação de vários serviços em linha com o objectivo de "building a user controled and socially integrated web content and search experience, with tagging, image sharing (o FLICKR foi adquirido neste mesmo ano), customization, blogging and full online communications integration" (Baker, 2005).

Tendo sido o primeiro serviço deste tipo a nascer (Bradley, 2007), mantém ainda hoje um lugar cimeiro no universo das plataformas de favoritos sociais com valores muito significativos quer em número de utilizadores, quer em número de favoritos armazenados. Já em 2007, os números apontavam para 5 milhões de utilizadores e 150 milhões de favoritos (Peters, 2009). Apesar da recente venda deste serviço pela Yahoo (DELICIOUS, 2011), demonstrando, por um lado, as dificuldades que a empresa sentiu na implementação de um modelo de exploração económica deste serviço e, por outro, as pressões de correntes da crise económica, o Delicious parece continuar a fazer as delícias de muitos utilizadores.

Correspondendo às características de um serviço deste tipo, o Delicious começa por ser um sistema de armazenamento, organização e recuperação/acesso à colecção de favoritos de um determinado utilizador. Em termos de armazenamento, um URL pode entrar dentro do sistema, após o utilizador ter criado a sua conta, de duas formas: manualmente ou através de uma funcionalidade já referida e designada por *bookmarklets*. Após o armazenamento do endereço, o utilizador dispõe de algumas formas de organização, que se baseiam fundamentalmente na descrição do recurso de informação ao qual corresponde o identificador armazenado e que pode assumir três formas: atribuição de um título, de notas

e de palavras-chave (tag's) (Bradley, 2007; Farkas, 2007; Stephens, 2008; Peters, 2009), que podem ser palavras simples ou compostas (neste último caso separadas por um espaço em branco) e na qual a utilização de maiúsculas ou minúsculas não é relevante, devendo apenas as palavras compostas ser escritas da forma desejada.

Reconhecendo eventualmente que a utilização de palavras-chave levanta alguns problemas, o Delicious disponibiliza duas formas fundamentais para garantir a consistência de utilização do vocabulário que o utilizador vai criando e de organizar o universo das palavras-chave: em primeiro lugar, sempre que o utilizador adiciona um novo favorito é-lhe mostrado o conjunto das palavras-chave já por si utilizadas; em segundo lugar, este pode categorizar as palavras-chave de modo a formar uma hierarquia, através da opção *tag bundles*. Assim, pode afirmar-se que através destas funcionalidades “he or she can compile a personal and fairly consistent indexing vocabulary” (Peters, 2009, p. 27). O processo de atribuição das palavras-chave é ainda apoiado pela possibilidade de ver as mais populares para um determinado favorito e se o utilizador seleccionar uma delas, o sistema mostra-lhe o conjunto das palavras atribuídas pela comunidade e a sua frequência.

São várias as funcionalidades que induzem à partilha dos favoritos entre a comunidade, nomeadamente a visualização do número de utilizadores que também armazenam o mesmo recurso e das palavras-chave atribuídas por toda a comunidade a esse recurso, ou seja, uma forma de atribuição colaborativa de palavras-chave. Aliás, “the social aspect of these systems [como o Delicious] derives from the fact that resources (in general Web pages) are tagged by the community and not by the creator of content alone, as in other services like Flickr or YouTube” (Wetzker, Zimmermann e Bauckhage, 2008, p. 1). Desta forma, um recurso de informação identificado por um qualquer utilizador torna-se verdadeiramente num recurso da comunidade. Ainda neste âmbito, o utilizador pode construir uma rede de relações subscrevendo a conta de qualquer outro utilizador, utilizadores esses que são encontrados fundamentalmente pelo processo de navegação na plataforma, já que a funcionalidade de pesquisa de utilizadores é muito incipiente.

Ao voltar à sua conta, o utilizador tem acesso à lista dos seus favoritos ordenados cronologicamente do mais recente para o mais antigo, visualizando o título, a descrição e a data de adição, para além da informação social já referida. A maior parte desta informação pode ser editada, nomeadamente, a descrição do favorito, as palavras-chave podem ser apagadas e/ou renomeadas e o URL pode ser apagado.

A principal forma de recuperação da informação no Delicious é a da navegação, socorrendo-se, sobretudo, da informação e conexões sociais estabelecidas automaticamente. Assim, um utilizador pode navegar a partir de um determinado favorito por todos os utilizadores que o seleccionaram ou aceder a todos os recursos indexados com a mesma palavra-chave. No entanto, encontram-se também presentes funcionalidades de pesquisa por palavra, nomeadamente das palavras-chave que podem ser pesquisadas individualmente ou utilizando o operador “E” antes ou depois de uma pesquisa, permitindo, no segundo caso, ao utilizador uma gestão mais eficiente dos resultados pela possibilidade de aplicação deste tipo de filtros. O operador “OU” pode ser apenas utilizado no contexto das *tag bundles*, o que permite no universo necessariamente mais reduzido do vocabulário individual, alargar os resultados possíveis.

Por último, o utilizador dispõe de várias formas para se manter automaticamente actualizado da evolução da plataforma em termos dos seus interesses. Este pode subscrever canais de RSS para palavras-chave e/ou utilizadores e dispõe da funcionalidade de subscrever palavras-chave dentro da sua conta, subscrição que redirecciona automaticamente para este todos os recursos indexados com essa palavra.

Em termos de funcionalidades de reutilização de conteúdos em outros produtos de informação, o Delicious permite a utilização de RSS, JSON e XML por processos já referidos no ponto anterior, disponibilizando, em primeiro lugar, código em JavaScript em cada conta que permite ao utilizador usar facilmente o conteúdo da sua conta num outro sítio Web ou num blogue, das seguintes formas:

- *Linkrolls* – Esta funcionalidade permite ao utilizador apresentar um número pré-definido de recursos da sua conta, sendo possível definir alguns parâmetros de visualização;
  - *Tagrolls*, através da qual é possível utilizar a nuvem de palavras das palavras-chave de um utilizador;
  - *Blog posting*, que permite criar automaticamente um post diário num blogue com os favoritos armazenados na conta do Delicious;
  - *Network Badges*, que mostra informação relativamente à rede de contactos do utilizador.
- Estão também disponíveis, como já se referiu, canais de RSS para os favoritos de cada conta, cujo contendo pode ser inerido em qualquer contexto que leia o formato, para além dos típicos agregadores.



A investigação sobre as práticas desenvolvidas pelos utilizadores desta plataforma (Golder e Hubermann, 2006; Heymann, 2008; Wetzker, Zimmermann e Bauckhage, 2008) têm vindo a destacar diversidades mas também constantes comportamentais, quer no que respeita ao armazenamento e utilização de favoritos, quer relativamente à atribuição de palavras-chave.

Em primeiro lugar, e no que respeita a favoritos, verifica-se uma grande popularidade de um pequeno número de recursos, visto que a grande maioria destes são apenas identificados uma vez: por exemplo, no corpus de favoritos analisado por Wetzker, Zimmermann e Bauckhage (2008), 80% destes aparecem apenas uma vez, conclusão que vai de encontro aos resultados de outros estudos. No entanto e de acordo com os de Golder e Hubermann (2006), esta popularidade é de curta duração, visto que a comunidade presta atenção a um novo URL por um período limitado de tempo. As motivações para este tipo de comportamento podem ser várias, desde os interesses da comunidade até formas de aumentar a popularidade como o facto de um URL recente poder ser identificado na página inicial da plataforma. Da mesma forma, a análise da distribuição de actividade dos utilizadores revela um padrão do tipo Lei de Poder, “with few users being responsible for a high number of posts” (Wetzker, Zimmermann e Bauckhage, 2008, p. 3).

No que respeita às palavras-chave, verifica-se a existência de uma grande variabilidade na atribuição, mas revela-se uma tendência para a convergência, emergindo padrões estáveis (Golder e Hubermann, 2006): por exemplo, no corpus da investigação de Wetzker, Zimmermann e Bauckhage (2008), dos 7 milhões de palavras-chave existentes, apenas 700 são responsáveis por 50% de todas as atribuições e 55% delas aparecem apenas uma vez no conjunto dos dados. Esta convergência, certamente induzida em parte pelo sistema de recomendação de palavras-chave já referido, não impede, no entanto a existência de minorias, que não põem em causa as escolhas concensuais dos utilizadores.

As palavras-chave são, por outro lado, atribuídas mais com objectivos pessoais do que em função da comunidade, embora segundo Golder e Hubermann (2006), esta prática encerre potencialidade para ajudar outros a melhor identificar o recurso referenciado, até porque a investigação demonstra que as funções fundamentais que as palavras-chave desempenham são a de identificar o assunto e o tipo de recurso (Wetzker, Zimmermann e Bauckhage, 2008).

Assim, e apesar da diversidade de práticas dos utilizadores, “the stability we have show here demonstrates that tagged bookmarks may be valuable in aggregate as well as individually in performing this larger function across the Web” (Golder e Hubermann, 2006, p. 207).

#### **4.4.3 Favoritos sociais e Bibliotecas**

A utilização destas plataformas pelas bibliotecas tem sido muito pouco tratada, ou mesmo ignorada, pela literatura. No entanto, alguns autores sugerem, por um lado, critérios a ter em conta na seleção das plataformas a usar e, por outro, um conjunto de boas práticas de utilização.

Segundo Bradley (2007), os critérios a ter em conta na seleção da plataforma mais adequada são os seguintes: funcionalidades de pesquisa suportadas, funcionalidades de sociabilidade, funcionalidades de importação / exportação, outras funcionalidades para além do armazenamento do URL, nomeadamente armazenamento de conteúdo.

Na criação de serviços com base nestas plataformas, Kroski segue um conjunto de boas práticas que as bibliotecas devem seguir, nomeadamente a cuidadosa escolha das palavras-chave utilizadas tendo em conta que elas se devem adequar à perspectiva do utilizador e que devem ser seleccionadas de acordo com os objectivos que se pretendem atingir, por exemplo, o da reunião de um conjunto de recursos sobre um determinado tema, acontecimento, atividade ou projecto. A organização das palavras-chave é outro aspecto a ter em conta, já que ela permite, em muitas das plataformas, criar uma forma de acesso estruturada a um universo que tem tendência para crescer significativamente. Por outro lado, as bibliotecas devem também avaliar periodicamente a acessibilidade dos favoritos e retirar os que não se encontram activos. Devem, por último, promover este serviço de várias formas, e mais particularmente através da reutilização do conteúdo marcado em outros contextos, como se referiu, por exemplo, relativamente à sua utilização nos sítios Web (Kroski, 2008, pp. 59-60).

A funcionalidade, presente em todos os navegadores Web, de guardar o endereço de um qualquer conteúdo, para facilitar a sua posterior recuperação existe praticamente desde o seu início. Mas, é fundamentalmente com o Delicious em 2003 que os favoritos emigram para plataformas na Web que os libertam da prisão dos navegadores e os tornam sociais.

As plataformas de favoritos sociais constituem, em primeiro lugar, gestores individuais de referências a fontes de informação. Sem dúvida que esta faceta constitui um aspecto relevante destas plataformas e apresenta várias vantagens relativamente ao modelo anterior de gestão dos favoritos sociais, nomeadamente em termos de organização, acesso e portabilidade

Mas, como na esmagadora maioria dos casos de plataformas no ambiente Web 2.0, estas caracterizam-se também por um importante conjunto de funcionalidades destinadas a assegurar a partilha não só dos conteúdos identificados por cada um, mas também da mais-valia adicionada durante o processo de organização

Para além das funcionalidades básicas, as plataformas de favoritos sociais têm vindo a adicionar novas possibilidades que permitem tornar mais flexível e enriquecedora a experiência de ler em linha e organizar um conjunto de recursos, através da possibilidade de armazenar os próprios conteúdos e de os organizar e ler de novas formas.

As bibliotecas têm vindo a usar estes serviços como forma de organizar e disponibilizar coleções de recursos seleccionados e presentes na Web, embora a investigação tenha, até agora, prestado muito pouca atenção a este fenómeno.

#### **4.5 Redes Sociais**

Apresenta-se neste ponto, por um lado, uma perspetiva global do universo das redes sociais, e por outro, a análise mais particular de plataformas específicas. A seleção das plataformas a analisar teve em conta critérios de popularidade, sua utilização pelas bibliotecas e o facto de concretizarem vários tipos sobretudo tendo em conta as tipologias de conteúdos que privilegiam.

Está-se consciente de que esta classificação é discutível já que a realidade tem vindo a contaminar-se entre si e se aquilo que poderiam ser inicialmente plataformas, por exemplo, mais pensadas para armazenamento de conteúdos, os aspetos de partilha e socialização, características de outro tipo de soluções, vieram a expandir-se também para esses casos. No entanto, o conjunto aqui reunido apresenta algumas características comuns, como sejam a centralidade do perfil, seja ele baseado numa identidade pessoal genérica ou se relacione com alguma prática específica como a leitura ou a fotografia, a produção e publicação de conteúdos, e sobretudo a sua socialização.

#### **4.5.1 O universo das plataformas de redes sociais: características e tipologias**

Os sítios Web de redes sociais são serviços baseados na Web que permitem a qualquer indivíduo construir um perfil, criar uma lista de outros utilizadores com quem partilha uma qualquer conexão, ver e navegar nas bibliotecas da sua lista de amigos e nas de outros utilizadores, sendo que a natureza e a nomenclatura destas relações variam de sítio para sítio (Boyd, 2007).

O que os torna verdadeiramente únicos é a possibilidade de os indivíduos construírem em linha e tornarem visível a sua rede de sociabilidade, mais do que conhecer estranhos. A sua espinha dorsal é constituída por perfis visíveis, a partir dos quais se constrói uma lista de amigos que são também utilizadores do sistema. O perfil é gerado a partir de um conjunto de questões sobre a idade, o sexo, a localização, os interesses e, com muita frequência, uma auto-descrição. Em alguns casos o perfil é também construído com informação que resulta do comportamento do utilizador no sistema.

A visibilidade e acesso ao perfil variam de sítio para sítio: os perfis podem ser públicos ou privados (apenas acessíveis aos amigos) ou ainda com várias gradações de semi-publicidade; podem ser acedidos apenas dentro do sistema ou recolhidos por motores de pesquisa. De acordo com Boyd (2007), “structural variations around visibility and access are one of the primary ways that SNSs differentiate themselves from each other.”

A maioria destes sítios obriga a uma confirmação bidireccional dos amigos. As listas de amigos que se formam a partir desta possibilidade de conexão constituem uma componente fundamental das redes sociais, permitindo ao utilizador navegar na rede através das amizades que estabelece. Em muitos dos sítios, estas listas de amigos são visíveis a qualquer um, embora existam excepções, ficando, no primeiro caso, também disponível o acesso às actividades dos amigos dos amigos. Este modelo simétrico das relações começa a ser objecto de reflexão e crítica de alguns analistas na medida em que impõe a partilha de contactos não solicitados com outros, devendo ser o seguimento assimétrico uma possibilidade que fique ao critério do utilizador (O’Reilly, 2009). O estabelecimento de comunicação com amigos pode fazer-se, de entre outras formas, através da possibilidade de deixar comentários no perfil de um utilizador ou através de canais privados de mensagens.

Definições de redes sociais como estas devem ser questionadas à luz de uma análise mais profunda da realidade, que é dominada por uma grande multiplicidade de casos. Como é evidente, os sítios ditos, na terminologia comum, de redes sociais diferenciam-se de outros tipo de realidades da web 2.0. No entanto, é necessário ter em linha de conta dois aspectos fundamentais: por um lado, outro tipo de plataformas tem vindo a incorporar funcionalidades que promovem a socialização entre os seus participantes, o que irá tornar cada vez mais difícil diferenciar os grandes grupos de plataformas; por outro lado, e dentro desta categoria de redes sociais, a diversidade de públicos-alvo, objectos/realidades a partir das quais se estabelece a rede desaconselham, pelo menos neste momento, generalizações, sobretudo quando são feitas, como é o caso da maioria da investigação, sobre as concretizações mais genéricas dessa realidade. Assim, como afirma Beer (2008) “we should be moving toward a more differentiated classifications of the new online cultures...”

Numa abordagem baseada em Boyd e no campo da Comunicação Mediada por Computador, Recuero (2009) distingue dois tipos de sítios de redes sociais: os sítios de redes sociais propriamente ditos, que se focalizam na exposição pública das redes de conexões dos seus participantes, e os sites de redes sociais apropriados, aqueles que não tendo sido pensados para dar origem a uma rede social, são apropriados dessa forma pelos seus participantes.

Sob o ponto de vista das funcionalidades, Girard (s.d.) considera que a categorização de Cavazza permite obter um panorama mais completo das plataformas existentes, definindo as seguintes categorias: plataformas de publicação (como os blogues e as wikis), plataformas de partilha (como o Youtube, o Flickr ou o Delicious), plataformas de discussão (como os fóruns ou os sistemas de mensagens instantâneas), redes sociais generalistas (como o Facebook), de nicho (como o LinkedIn) ou ainda as plataformas de criação de redes sociais (como o Ning), plataformas de micropublicação (como o Twitter), plataformas de Livecast, Universos Virtuais (como a Second Life) e, finalmente, plataformas de jogos multijogadores.

Para além de perfis, amigos, comentários e mensagens privadas, as plataformas de redes sociais variam bastante, quer em termos de funcionalidades, quer de público-alvo. Um permitem a partilha de fotografias e / ou vídeos, outras funcionalidades de blogue. As funcionalidades mais frequentes (numa taxa superior a 70%) são perfis personalizáveis, imagens do utilizador, listas de amigos, grupos, a possibilidade de atribuir classificações e

gerar “rankings”; entre 30% e 70% de frequência encontram-se canais de RSS, serviços de mensagens privadas, favoritos, listas pessoais, palavras-chave geradas pelo utilizador, blogues pessoais, galerias, widgets; de entre as funcionalidades mais raras (inferior a 30% de frequência) encontram-se serviços de conversação, organizadores e foruns. (Leitner, 2008). O público-alvo pode ser genérico ou segmentado de acordo com várias variáveis, desde o sexo à nacionalidade passando pela orientação religiosa ou política. Algumas redes sociais formam-se à volta de um interesse específico, como é o caso do FLICKR para as fotografias ou do Librarything para livros, embora, nestes casos, como se tentará demonstrar mais à frente, algumas destas características assumam diferente importância.

Apesar da diversidade, é possível detectar um conjunto de tendências de evolução destes sítios de redes sociais, nomeadamente:

- a) O desenvolvimento da tendência para a customização da plataforma por cada participante, através da personalização do ambiente do utilizador, da possibilidade de adoptar de forma personalizada várias ferramentas, entre as quais filtros, widgets ou motores de pesquisa;
- b) A existência de funcionalidades que permitem interacção em tempo real;
- c) O conteúdo gerado pelos utilizadores é uma mais-valia fundamental da rede social;
- d) A utilização de *standards* técnicos e sociais de abrangência global, por exemplo: OpenID para identidades – “OpenID is a **decentralized authentication protocol** that makes it easy for people to sign up and access web accounts.” (OpenID Foundation, 2009); OAuth para API’s – “An **open protocol** to allow **secure API authorization** in a **simple** and **standard** method from desktop and web applications” (OAuth); Open Social destinado à geração de API’s para troca de aplicações (Open Social Foundation, 2009);
- e) O desenvolvimento da integração, quer de vários media, quer de aplicações externas e *widgets*;
- f) A sindicância, traduzida na existência de canais de RSS e interfaces para os utilizadores comunicarem com outros sítios, bem como API’s (Application program interfaces) para a troca externa de dados. (Leitner, 2008).

Algumas destas tendências, nomeadamente a utilização de *standards* e a integração de aplicações, constituem passos para assegurar a necessária interoperabilidade entre estes serviços, fundamental, segundo alguns, para a manutenção da liberdade / criatividade que tem, até agora, marcado o desenvolvimento destas plataformas (O’Reilly, 2008).

Estas redes sociais são, sobretudo, utilizadas por jovens, a geração do milénio. No entanto, os adultos têm vindo a ganhar uma cada vez maior expressão. Num estudo recente o PEW Internet & American Life Project conclui que o número de internautas norte-americanos adultos com um perfil nestas redes sociais quadruplicou nos últimos 4 anos (de 8% em 2005 para 35% em 2009), embora esteja ainda longe dos 65% de jovens que utilizam estas redes. No entanto, como Lenhart (2009) sublinha, “adults make up a larger portion of US population than teens, which is why the 35% number represents a larger portion of users than the 65% of online teens”. Na categoria dos adultos são, no entanto, os mais novos que têm uma maior representatividade: 75% no escalão dos 18-24, 57% dos 25 aos 34, para continuar a descer sistematicamente até atingir o valor mais residual nos adultos com mais de 65% com apenas 7%. Ainda no caso dos EUA, a distribuição por sexo revela uma certa paridade entre homens e mulheres.

Uma análise dos comportamentos tendenciais que os indivíduos desenvolvem nestas redes revela, como já se assinalou, que são sobretudo utilizadas para o desenvolvimento e reforço de redes de sociabilidade anteriormente existentes no mundo *offline*, embora, como é evidente, não seja de excluir o estabelecimento de novas conexões sociais, até porque a exposição de listas de amigos dos contactos individuais, possibilidade presente em muitas destas plataformas, induz ao alargamento do universo dos contactos. O estudo do OFCOM (2008) para a realidade britânica demonstra que 17% dos adultos usam o perfil para comunicar com pessoas que não conhecem. O mesmo tipo de utilização predominante parece ser também característica do comportamento dos adultos no caso dos EUA (Lenhart, 2009). Para além desta utilização mais pessoal, o uso profissional destas redes conduz, maioritariamente, à definição de perfis alternativos em outras redes. O mesmo estudo do OFCOM (2008) revela igualmente que os utilizadores adultos têm perfis em 1.6 sítios.

As actividades mais significativas desenvolvidas pelos utilizadores nestas redes são: enviar mensagens aos amigos (81.5%), upload de fotos (76.3%), encontrar “velhos” amigos (74.3%), encontrar novos amigos (56.4%), participar num grupo (47.9%) (Universal McCann’s: 2009)

Numa abordagem mais qualitativa, o estudo do OFCOM (2008) conclui pela categorização, a partir destes comportamentos, em 5 grupos dos utilizadores das redes sociais, a saber:

- a) Socializadores ALPHA, uma minoria, constituída por indivíduos que utilizam intensivamente estas redes para conhecer novas pessoas e por razões de entretenimento;
- b) Os que procuram atenção, apenas alguns, através da personalização dos perfis ou da publicação de fotos;
- c) Seguidores, em grande número, que pretendem, sobretudo, seguir a actividade dos seus pares;
- d) “Faitfhuls”, em grande número, que usam estas redes para encontrar amizades antigas.

Pode situar-se em 1997 o momento em que se verifica a criação do primeiro sítio de rede social (Boyd, 2007). A partir deste momento tem-se verificado um crescimento constante, tendo alguns autores concluído que este tipo de redes atinge o *mainstream* em 2003 (Boyd, 2007). Desde esta data tem-se verificado um crescimento acelerado e uma tendência para a consolidação, tendo levado um recente relatório sobre a utilização das redes sociais num número significativo de países a concluir que “social networks are becoming the dominant platform for content creation and content sharing”. (Universal McCann’s, 2009).

A adopção destas redes sociais por um número crescente de indivíduos à escala mundial, têm vindo a chamar a atenção da academia e das empresas, especialmente as da área do marketing e comunicação, para a importância deste universo, levando estes últimos a propor uma estratégia para assegurar o sucesso neste contexto que, em muitos aspectos, é um ponto de partida para a reflexão de outras organizações, nomeadamente as bibliotecas. Assim, a Universal McCann’s (2009) define como chaves para o sucesso nas redes sociais as seguintes estratégias: observação sistemática do comportamento dos grupos-alvo nas redes sociais, a criação de um objecto social capaz de atrair o interesse, a segmentação do mercado e a criação de “produtos sociais” a que possam aderir, a criação de múltiplos interfaces em diferentes redes sociais, optimização do conteúdo para partilha (RSS por exemplo), assegurar os recursos necessários para gerir as diferentes intervenções, seguir os resultados e optimizar a participação sempre que necessário.

#### **4.5.2 Plataformas de redes sociais genéricas. O caso paradigmático do Facebook**

Criado em 2004 em ambiente universitário pelo então estudante Marck Zuckerberg, o Facebook constitui o exemplo paradigmático de um sítio de rede social no qual os perfis individuais ou institucionais desempenham um papel central. É hoje a plataforma de rede



social mais utilizada em todo o mundo (SOCIAL BAKERS, 2013) e como refere Alvim (2011, p.19) provocou uma revolução social que se caracteriza por uma “mudança drástica e profunda nos modos de pensar, comunicar e de se comportar virtualmente”.

Considerando, por um lado, os objetivos deste capítulo e, por outro o facto, de o âmbito desta investigação dizer respeito às bibliotecas enquanto organizações, será analisada apenas a participação institucional através do estabelecimento de páginas.

Efetivamente, o Facebook permite três grandes tipos de presença na sua plataforma: os perfis individuais, as páginas organizacionais e os grupos comunitários. Em princípio nenhuma organização pode ou deve ter um perfil, embora, como se terá oportunidade de constatar, as bibliotecas tenham, pelo menos inicialmente, criado muito mais perfis que páginas.

O Facebook põe à disposição das organizações vários tipos de páginas pré-definidos que estas podem seleccionar conforme, por exemplo, se tratem de organizações com fins lucrativos ou de entidades governamentais. O tipo de página seleccionada vêm equipada com uma série de aplicações por defeito, como o mural, os separadores para fotos, vídeos, hiperligações ou notas, bem como funcionalidades para a criação de eventos e fóruns de discussão, sendo que a organização detentora pode adicionar outras aplicações da miríade de possibilidades existentes neste ambiente específico. De qualquer forma, e apesar destas pré-definições, a organização tem alguma flexibilidade no desenho da sua página podendo adaptá-la aos objetivos que pretende atingir e à identidade que pretende comunicar.

Na definição de uma participação nesta plataforma, tudo se inicia pela construção do perfil, o qual, ao contrário de outras plataformas, permite uma caracterização desenvolvida da organização. As aplicações por defeito de que a página é composta permitem que a biblioteca comece a atuar na rede logo depois de publicar a sua página. No entanto, deve explorar o centro de aplicações procurando aquelas que permitem, por um lado, tornar a sua página mais interessante e interativa e, por outro, a prestação de serviços, até porque existem aplicações pensadas especificamente para assegurar a reutilização de produtos específicos das bibliotecas como o catálogo (Landis, 2010; LIBRARY SUCCESS, 2013). Mas existem também um outro conjunto de aplicações que permitem a republicação no Facebook de conteúdos publicados em outras plataformas, nomeadamente blogues, Flickr, Twitter, a geolocalização da informação, por exemplo através do Google Maps, a interação com os fans e a partilha de apresentações e de ficheiros. O Facebook pode, desta forma,

desempenhar o papel de agregador da participação de uma biblioteca em várias plataformas e mesmo dos seus produtos tradicionais, como já se referenciou para o caso do catálogo, mas também para o seu sítio Web através de RSS (cf. ponto 4.1). Assinala-se que esta função de agregador deve ser utilizada tendo em conta um certo trade-off, já que quanto mais aplicações de ligação com outras plataformas uma página tiver mais vantagens se apresentam, nomeadamente de partilha de conteúdos publicados nesses outros lugares e de redução do tempo de operação dispendido, mas também sem assegurar a mesma qualidade de visualização e acesso a essa informação pensada para ser publicada em plataformas melhor adaptadas para o seu consumo.

À medida que a biblioteca vai agindo na sua página, é fundamental uma procura ativa de fãs, tarefa que a própria plataforma facilita através de sugestões. O envio de informação e a comunicação com os fãs pode fazer-se de várias formas, quer através da atualização do mural da página, a qual é visível no mural de cada um dos fãs, mas também pela utilização das várias aplicações de interação já referidas, por exemplo, a da publicação e gestão de eventos. No entanto, um número importante de aplicações só serão utilizadas se o internauta consultar a página da biblioteca, o que constitui mais um desafio para esta no sentido de garantir essa recorrência de utilização. As páginas podem, por outro lado, associar outras páginas como favoritas, o que permite estabelecer o contato e a comunicação com outras organizações igualmente presentes nesta plataforma.

Porque o Facebook vive sobretudo de mecanismos que se centram nos perfis e nas páginas para estabelecer a relação entre os vários nós da rede, as suas funcionalidades de pesquisa são pouco diversificadas e flexíveis, além de que os resultados apresentam uma qualidade duvidosa. Sendo assim, a construção da rede de fãs de uma biblioteca tem que basear-se na progressiva análise dos fãs existentes e no ativo estabelecimento de comunicação com os “amigos” dos “amigos”. Outras alternativas complementares são também possíveis, por exemplo, a partir dos utilizadores presenciais da biblioteca.

O Facebook representa, assim, um universo praticamente infinito de possibilidades que as bibliotecas podem explorar de várias formas para cumprir objetivos diversos. Nesta exploração deve ter-se sobretudo em linha de conta que, como afirma Alvim (2012, p.22), o Facebook não é tanto um meio em si mesmo, mas “um espaço emergente de convergência de meios de comunicação pré-existentes, culturas colaborativas, heterogénas e audiências participativas”. Neste sentido o Facebook permite, talvez mais do que outras redes sociais, a

emergência de nichos de indivíduos que partilham os mais diversificados interesses. Se a isto se adicionar o baixo custo de prestação dos serviços neste meio, pelo menos mais baixo que o serviço presencial, e a evidência sugerida por alguns (Anderson, 2007) de que a “cauda longa” representa uma importante oportunidade para as organizações, então é relativamente evidente a possibilidade que esta plataforma representa para as bibliotecas de prestarem serviços àqueles que normalmente são ignorados, ou seja, os que apresentam necessidades ou interesses que se distanciam do *mainstream* dos utilizadores.

O Facebook tem vindo a ser utilizado em cada vez maior número de bibliotecas (Bertot, 2012), sobretudo como um instrumento de divulgação de atividades e serviços (Aharony, 2012; Calvert, 2012; Chen, Chu e Xu, 2012). Esta forma de utilização não pode sequer designar-se como uma verdadeira estratégia de marketing, já que esta se situa muito para além deste aspeto, incluindo como fator fundamental a comunicação bi-direccional entre as organizações e os seus atuais ou potenciais utilizadores (Potter, 2012). São raros os casos em que a utilização desta plataforma pretende atingir outros propósitos nomeadamente o da comunicação ou da partilha com os internautas (Carlsson, 2012, 2012a). Esta predominância está longe da forma como alguma literatura vê as suas potencialidades de utilização para as bibliotecas, a qual destaca nomeadamente as possibilidades de construção de comunidades à volta da biblioteca ou de formação dos públicos (Landis, 2010, p. 54-58).

#### **4.5.3 Plataformas de redes sociais específicas por tipos de conteúdo. Os casos do Flickr, do YouTube, do Slideshare e do Scribd**

##### **4.5.3.1 Flickr**

O Flickr é uma das plataformas de armazenamento, disponibilização e partilha de fotografias disponíveis ao internauta, no que parece ser uma das tipologias de plataformas e de conteúdos com mais sucesso no contexto da Web 2.0. Na avaliação deste tipo de redes sociais empreendida pela empresa Top Ten Reviews para o ano de 2010, o Flickr é classificado em segundo lugar no conjunto das 10 melhor avaliadas, que inclui os casos photobucket, webshots, fotki, care2 connect, dotPhoto, Avanquest SendPhotos, SmugMug, MyPhotoAlbum e Kodak Easyshare Gallery. No contexto desta avaliação, os aspectos em que

o Flickr é melhor cotado são funcionalidades relativas à comunidade e reputação/popularidade (Top Ten Reviews, 2010).

Este conceito de armazenar, gerir e disponibilizar fotos em linha não é novo. O que representa verdadeiramente uma novidade é a noção de partilha do conteúdo com outros e as possibilidades de interacção. Como afirma Kroski (2008, p.65) “these programs are an exemplar of the network effect, as their pool of images gain in value as they increase in quantity and this value is an afterthought of those who contribute to it”.

O Flickr foi criado em 2004 por Stewart Butterfield e Caterina Fake e adquirido pela Yahoo logo no ano seguinte, o que pode ser considerado um indicador do seu sucesso logo no início de vida. Recebeu vários prémios em 2007, nomeadamente Melhor Navegação / Estrutura e Melhores Práticas.

Como em todas as plataformas de redes sociais, o candidato à participação começa por definir um perfil que, de acordo com a própria plataforma, é categorizado em três grandes áreas: “BITS BÁSICOS” onde se descrevem o nome, sobrenome, fuso horário, compromisso sentimental e se faz uma descrição; “BITS ONLINE” onde são definidos o endereço e nome da galeria e indicado o programa de mensagens instantâneas utilizado; “VIDA OFFLINE” onde se descreve a profissão, a cidade natal, a cidade da residência, o país e o código de letras do aeroporto. É possível definir uma política de privacidade para o perfil nos seguintes aspectos: endereço de correio electrónico, nome para mensagens instantâneas, nome verdadeiro, cidade actual, sendo ainda possível ocultá-lo para efeito de pesquisa. Ao perfil está ainda associada a possibilidade de os utilizadores deixarem testemunhos, que devem ser autorizados pelo autor da galeria a fim de serem publicados.

A publicação de fotos ou vídeos pode ser feita sem restrições de quantidade apenas no caso da conta de tipo *Pro*. A colecção pode ser organizada em dois níveis, um mais específico e outro mais genérico. O primeiro nível de organização é o do álbum, podendo cada utilizador defini-lo de acordo com qualquer critério, nomeá-lo e fazer uma descrição em texto livre. Os álbuns podem ser agrupados em colecções, funcionalidade também exclusiva das contas *Pro*, que podem igualmente ser nomeadas e descritas enquanto conjunto.

As fotografias podem conter um título, uma descrição e serem classificadas com recurso a palavras-chave, que podem ser termos simples ou compostos. No caso destes últimos, a atribuição deve ser também feita individualmente para permitir que a pesquisa

responda eficazmente, quer os utilizadores procurem por cada um dos termos ou pelo conjunto, já que a recuperação exacta do termo composto implica a obrigatoriedade de utilizar aspas. As fotos podem igualmente ser classificadas pela localização geográfica, associando-as a um mapa-mundi.

A acessibilidade, intervenção e reutilização das fotografias por outros pode ser determinada pelo autor da galeria a vários níveis. A título de exemplo, refira-se que este pode definir se as fotos podem ser descarregadas, comentadas, anotadas ou se é possível adicionar palavras-chave, e isto para três tipos de intervenientes: os contactos, os participantes na rede ou os internautas em geral. Os direitos de autor podem ser acautelados através da definição de licenças Creative Commons. Assim, qualquer utilizador pode, no caso de uma galeria completamente aberta à participação, comentar uma foto, anotá-la destacando um pormenor directamente sobre ela, atribuir palavras-chave.

A interacção entre os participantes pode ainda ser potenciada pela definição de grupos de interesse, onde qualquer utilizador pode publicar fotos e participar ou sugerir diverso tipo de formas de partilha dentro do grupo, tais como concursos, discussões temáticas, etc.

As funcionalidades ligadas à gestão dos conteúdos e da própria conta são múltiplas e diversas e vão desde a possibilidade de configurar regras para novos *uploads* até à possibilidade de realizar alterações nas descrições ou palavras-chave em bloco. Um aspecto particularmente relevante, mas só acessível nas contas *Pro*, é o da geração automática de informação estatística, quer sobre a utilização, quer sobre as características da galeria, o que, no último caso, facilita decisivamente as tarefas de gestão.

Mais recentemente, o Flickr tem vindo a investir na interoperabilidade do serviço e conteúdos com outras plataformas da web. A título de exemplo, refira-se a possibilidade de “publicar” automaticamente as fotos nas redes sociais Twitter e Facebook.

Em termos de pesquisa e para o utilizador registado, as funcionalidades são diversificadas, quer em termos de pontos de acesso (títulos, palavras-chave e descrições), quer nas diversas partições do conjunto (a galeria, os *uploads* de todos, apenas os *uploads* dos contactos ou os locais). Está igualmente disponível a possibilidade de pesquisar por *cluster's* de palavras-chave.

O sucesso desta plataforma pode ser medido por vários indicadores. Um deles será certamente o número de fotos e vídeos publicados, que tem vindo a crescer sucessivamente

atingindo em Outubro de 2009 o número de 4 biliões de fotos (Flickr blogue, 2009), depois de, em 2008, ter chegado a 2,3 biliões com um ritmo de um milhão de novas fotos todos os dias publicadas por 20 milhões de pessoas (Oates, 2008). As razões deste sucesso podem ser encontradas, em primeiro lugar, na diversidade de funcionalidades que propiciam a interacção e, portanto, a concretização de uma verdadeira rede; e em segundo lugar à qualidade e diversidade das funcionalidades ligadas ao armazenamento e gestão das fotos e da galeria.

Embora não existam estudos suficientes sobre a utilização desta plataforma pelas bibliotecas, a informação disponível (Kroski, 2008; Oates, 2008) permite chegar a algumas conclusões, ainda que provisórias.

Em primeiro lugar, as bibliotecas usam o Flickr como instrumento de marketing e promoção externa, publicando fotos de actividades, anúncios de programas ou cópias digitalizadas de capas de novos documentos entrados na colecção.

Uma outra tendência de utilização parece ser a de publicar fotos sobre actividades de *back-office*, o que pode corresponder a uma estratégia de reforço e partilha da identidade organizacional pelo grupo, ou integrar-se também na estratégia de marketing externo, já que, como afirmam alguns, “Flickr makes the library human” (Stephens, 2006, 60).

Finalmente, as bibliotecas que detêm colecções fotográficas estão a utilizar a plataforma para disponibilizar essas colecções a um público mais alargado. O paradigma desta utilização é, sem dúvida, o projecto COMMONS, como se verá a seguir.

Após algumas experiências iniciais de utilização do Flickr por bibliotecas, nomeadamente a da Biblioteca Nacional da Austrália (Hooton), a Biblioteca do Congresso começou, em 2007, a encarar a possibilidade de utilizar esta plataforma para publicar colecções do seu vasto acervo (Springer, 2008). A receptividade da Yahoo a esta tentativa fez nascer o projecto THE COMMONS para a disponibilização de colecções fotográficas patrimoniais pertencentes aos fundos de vários tipos de instituições culturais, bibliotecas, arquivos e museus.

Os objectivos que se pretendem atingir com este projeto são os seguintes: aumentar a acessibilidade a colecções únicas, explorar as vantagens da “inteligência das multidões” ganhando informação e contexto sobre as fotografias que as instituições têm dificuldade em descrever por ausência de recursos humanos, enriquecer, eventualmente, os catálogos com este tipo de informação (Springer, 2008; Oates, 2008). Esta possibilidade de explorar a

“inteligência das multidões” é mesmo assumida pelo Flickr como incentivo à participação dos internautas ao afirmar que o COMMONS é a possibilidade destes contribuírem “com a descrição das fotos públicas do mundo”.

Os requisitos de participação são apenas dois: publicar apenas colecções fotográficas de carácter histórico; disponibilizar uma completa acessibilidade a estas colecções, pelo que as fotos são marcadas com uma “licença” especial traduzida na expressão “No know copyright restrictions”.

A fim de motivar a participação dos internautas, a informação fornecida pelas instituições não deve ser de grande especificidade. Como afirma o ex-gestor deste projecto por parte da Yahoo “we intentionally planned that there would be a minimum of description or organization (...) to provide a “blank state” for Flickr members to describe things as observed without constraint” (Oates, 2008).

A participação da Biblioteca do Congresso foi seguida rapidamente por outras instituições, nomeadamente pela Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian que é o seu sétimo participante. Actualmente participam 70 instituições entre bibliotecas arquivos e museus, tais como a Biblioteca Pública de Nova Iorque, a Biblioteca de Toulouse, o Arquivo Nacional da Holanda ou o Museu de Brooklyn.

Deste número de instituições, as que já publicaram alguma informação sobre esta experiência (Springer, 2008; Kalfatovic, 2009; Johnston, 2008; Chan, 2008) concordam em destacar os resultados muito positivos que obtiveram, destacando a Biblioteca do Congresso nomeadamente os resultados da participação dos internautas para concluir que “the benefits appear to far outweigh the costs and risks” (Springer, 2008, V).

#### **4.5.3.2 YouTube<sup>55</sup>**

São várias as plataformas de partilha de vídeos atualmente existentes, entre as quais se conta Vimeo<sup>56</sup>, Blip.tv<sup>57</sup> e YouTube<sup>58</sup>, mas é esta última a que atingiu uma popularidade e expressão internacional mais relevante. O YouTube é a única plataforma disponível em vários idiomas e localizações regionais. Esta popularidade das plataformas que permitem com facilidade produzir e carregar vídeos e partilhá-los à escala mundial, se possibilitam que

---

<sup>55</sup> Dado que os aspetos relativos à produção e consumo dos vídeos nesta plataforma foram já analisados no Cap III não voltarão a ser referidos aqui.

<sup>56</sup> Disponível em <https://vimeo.com/>

<sup>57</sup> Disponível em <http://blip.tv/>

<sup>58</sup> Disponível em <http://www.youtube.com/>

“amateur filmmakers, vídeo diarists, karaoke hopefuls, and talented pets have all been given a fórum to display their work”, para outros, como organizações empresariais, permite utilizá-las como um poderoso instrumento de marketing (Kroski, 2008, p. 89).

Criado em 2005 por Chad Hurley, Steve Chen, and Jawed Karim, que eram funcionários da empresa PayPal, foi logo adquirido pela Google logo no ano seguinte (Wikipedia, 2013a). A sua popularidade tem vindo a crescer ao longo do tempo e é atualmente a mais importante plataforma de publicação e partilha de vídeos. Alguns dados quantitativos divulgados pelo próprio serviço atestam esta popularidade, nomeadamente: em cada minuto são carregadas 72 horas de vídeo; mais de 4 biliões de horas de vídeo são vista em cada mês; mais de um bilião de utilizadores únicos visitam o YouTube por mês, em 2011 verificaram-se mais de um trilião de visualizações, o que significa, em média, 140 visualizações por cada habitante do planeta (Youtube).

Enquanto serviço no universo Google, o utilizador do YouTube que pretenda definir uma conta tem que utilizar o perfil definido para esse universo de serviços e partilhado por todas as plataformas detidas pelo grupo.

Após criada a conta, o utilizador pode iniciar o processo de carregamento dos vídeos. Estes podem ser carregados diretamente na plataforma que aceita, entre outros, alguns dos mais difundidos e populares formatos, nomeadamente MPEG4, MOV e AVI e com uma extensão máxima de 15m, ou podem ser editados diretamente na plataforma, o que significa que é possível montar completamente um vídeo diretamente nesta plataforma.

Uma vez carregados, os vídeos podem ser intitulados e receber uma descrição em texto livre. Como se refere na própria plataforma, “quanto mais exata for a informação fornecida na secção da descrição, mais facilmente será localizado pelos utilizadores” (Youtube, s.d.), visto que o conteúdo dessa descrição é indexado e desempenha, portanto, um papel relevante na recuperação.

Para além da descrição, é ainda possível atribuir notas, o que permite adicionar ligações de texto, estabelecer ligações para outros vídeos, canais e listas de reprodução ou até criar narrativas de vídeos interligados.

Os vídeos carregados por um utilizador, aqueles que classificou como favoritos e as suas listas de reprodução são organizados num Canal que constitui o centro de atividades de uma conta, a página inicial da respetiva conta (Walker; Youtube). O canal pode ser configurado em termos de aspeto visual, de designação e de descrição, herdando a este



nível algumas das características básicas da conta como tipo e data de adesão à plataforma. O canal mostra os vídeos em dois grandes grupos, vídeos em destaque e todos os vídeos. Neste último grupo o utilizador tem acesso a todos os carregamentos, a um canal de atualizações que pode subscrever e aos comentários feitos sobre os vídeos.

Em termos de gestão da conta, o YouTube fornece ao seu proprietário um conjunto de informação estatística sobre visualizações dos vídeos, visitas ao canal e formas de interação e apropriação dos conteúdos pelo público, que são fundamentais para avaliar os resultados e para a tomada de decisão quanto à estratégia a seguir na gestão do canal. (Youtube, s.d.).

São várias as formas de interação com os vídeos e de reutilização dos conteúdos disponíveis que podem ser levadas a cabo por um qualquer internauta e, em alguns casos, pelo gestor da própria conta.

Em primeiro lugar, qualquer internauta pode atribuir uma avaliação genérica ao vídeo em termos de “Gosto” e de “Não Gosto”, o que, ao contrário de outras plataformas, permite quer uma avaliação positiva, quer negativa. A possibilidade de comentar um vídeo está igualmente disponível, mas também a hipótese de votar positivamente ou negativamente os comentários, sendo que os comentários mais votados são guindados aos primeiros lugares da lista de comentários.

Ao identificar um vídeo como favorito, a plataforma adiciona esse vídeo à conta do utilizador para que o possa ver posteriormente. Para além de se “apropriar” de um vídeo específico, qualquer utilizador inscrito pode ainda subscrever um canal na sua totalidade, o que produz como resultado que os vídeos e as atividades mais recentes desse canal são apresentados na página inicial do subscritor. Por fim, um utilizador inscrito na plataforma pode ainda configurar listas de reprodução com vídeos que designou como favoritos, o que lhe permite visioná-los a todos consecutivamente. O proprietário de uma conta pode também definir listas de reprodução com os seus vídeos, o que permitira ao utilizador assistir a todos eles sem interrupções.

A partilha de vídeos em outros contextos está disponível quer através de correio eletrónico, quer em redes sociais, quer ainda em blogues. Além desta partilha, o vídeo pode também ser embebido em qualquer página Web, desde que o proprietário da conta tenha ativado a funcionalidade “Incorporar”. O gestor da conta pode igualmente partilhar automaticamente os seus vídeos, mas também todas as suas atividades no YouTube, com as

seguintes redes sociais: Twitter, Facebook, MySpace e Orkut. As informações a partilhar são passíveis de configuração.

Os vídeos e canais podem ser acedidos na plataforma através de pesquisa por palavra e de navegação. No primeiro caso trata-se de uma pesquisa genérica que recupera as palavras pesquisadas no título e descrição de cada vídeo. Os resultados podem ser filtrados de acordo com vários critérios, entre os quais a data de carregamento, a duração e as suas características técnicas. Definidos também pela plataforma como filtros, encontram-se critérios para ordenação dos resultados, sendo o critério por defeito o da relevância. São igualmente sugeridos ao utilizador tópicos associados aos da sua pesquisa, os quais podem ser associados a essa pesquisa inicial e gerar assim uma nova lista de resultados.

Para um utilizador que não pretenda pesquisar, o YouTube gera automaticamente canais categorizados genericamente que permitem a sua navegação a partir da página inicial. O utilizador pode também navegar numa nuvem de palavras geradas com os termos mais pesquisados num dado momento.

Por último, o Youtube explora de forma algo desenvolvida o conceito de recomendação implementando principalmente de duas formas: associado ao visionamento de cada vídeo, o utilizador encontra uma lista de sugestões de vídeos relacionados de acordo com vários critérios. Para o utilizador registado, o YouTube elabora uma lista de recomendações a partir do histórico das suas pesquisas.

Num dos primeiros artigos iniciais sobre as possibilidades de utilização do YouTube pelas bibliotecas, Paula Webb (2007) sugere um conjunto de formas de utilização que parece terem vindo a concretizar-se ao longo do tempo, nomeadamente: repositório de informação audiovisual produzida pela biblioteca, instrumento de formação de utilizadores, de promoção de serviços e de divulgação de coleções. No que respeita à utilização desta plataforma no âmbito da formação, a autora (2007, p.355) sugere que “one of the possible uses for YouTube is a storehouse for instructional videos with a link that could take the viewer to the library’s Web site for more information”. Estas formas de utilização são igualmente referenciadas por Kroski (2008, p.92) quando escreve “libraries are tapping into the power of vídeo as a way to promote library programs and services, provide library instruction, and engage the community”.

Após este primeiro artigo de opinião e de acordo com Colburn e Haines, a maioria da produção intelectual sobre YouTube e bibliotecas discute questões ligadas a direitos de

copyright ou analisa esta plataforma como um recurso de informação. Outros autores, em número mais reduzido, analisam o YouTube como instrumento de divulgação e/ou de marketing e sugerem “showcasing instructional or marketing vídeos already produced, or filming a tour of the library” (Cloburn e Haines, 2012, p. 7). Finalmente, verificam-se análises sobre vídeos que retratam visões sobre bibliotecários e bibliotecas. Neste panorama e de acordo com os mesmos autores verifica-se uma ausência de análise dos vídeos das bibliotecas com objetivo de divulgação e promoção, bem como da avaliação da eficácia da plataforma como instrumento de promoção. É exatamente a análise deste tipo de vídeos que os autores vão empreender, usando maioritariamente uma abordagem quantitativa, com o objetivo final de sugerir boas práticas para a utilização desta plataforma para efeitos de divulgação e promoção da biblioteca.

Do universo de vídeos selecionado para análise, verifica-se, em primeiro lugar, que são em maior número os que são produzidos por outros indivíduos ou organizações e não pelas bibliotecas ou bibliotecários. No conjunto de vídeos produzidos pelas bibliotecas um número significativo relaciona-se com o desenvolvimento profissional, estando praticamente ao mesmo nível dos que pretendem dirigir-se aos utilizadores. Assim, um número relativamente reduzido foi classificado como vídeos promocionais produzidos pelas bibliotecas. Neste conjunto, a maioria são vídeos que divulgam de forma geral a biblioteca, ao que se seguem os que se dedicam a uma orientação e/ou visita guiada à biblioteca. A categoria seguinte mais representativa diz respeito a vídeos produzidos por utilizadores no âmbito de concursos promovidos pela biblioteca e vídeos que promovem uma determinada coleção ou serviço.

Em termos de avaliação da eficácia destes vídeos, verifica-se, em primeiro lugar, que a média de visualizações anda à volta das centenas e que se verifica um crescimento relativamente sustentado ao longo do tempo. Estas evidências levam os autores, por um lado, a destacar que este tipo de vídeos das bibliotecas está longe de atingir a popularidade dos vídeos mais vistos na plataforma, mas que comparando com outras instituições culturais estas pontuam mais favoravelmente. Por outro lado, o crescimento de visualizações demonstra, segundo estes autores “a longer shelf life than prognostications about Internet audiences need for ever-fresh content might lead one to believe, but still speaks to the need to keep messages up-to-date and evolving over time” (Cloburn e Haines, 2012, p. 18). Parte importante destas visualizações parece ter origem em ambiente profissional já que se

verifica que “Web site within the library profession direct more traffic to YouTube library promotional vídeos than the originating library or non-library sites” (Cloburn e Haines, 2012, p. 18).

No que respeita à expressão da participação dos utilizadores, verifica-se que a maioria dos comentários são positivos ou neutrais. No entanto, a análise mais desenvolvida de alguns casos leva os autores a destacar que os comentários negativos constituem uma maior oportunidade para a interação que os comentários neutrais ou positivos, pelo que concluem que o tom dos comentários é uma medida questionável para avaliar a eficácia dos vídeos. Em termos de classificações atribuídas pelos utilizadores, verifica-se que “the average ratings observed for library promotional vídeos (cada vídeo teve uma média de 17 votos e uma classificação média de 4.4 de 5) compare favorably with YouTube’s statistic that over 50 percent of vídeo include ratings or comments” (Cloburn e Haines, 2012, p. 19).

Estes resultados, bem como a análise de alguns casos ilustrativos, levam estes autores a propor um conjunto de boas práticas, alinhadas com outras sugestões (Krosky, 2008) que sinteticamente são as seguintes: definição de objetivos promocionais, definição de objetivos mensuráveis e de formas de avaliação, promoção dos vídeos em diversos ambientes nomeadamente através da sua incorporação em outros contextos de informação como o sítio Web da biblioteca por exemplo; promoção das coleções únicas da biblioteca; participação da biblioteca na discussão que se gera a propósito de um vídeo, envolver os utilizadores enquanto produtores de conteúdos, vantagem da utilização do humor e, por último, a necessidade de algum investimento na produção de vídeos com qualidade. Neste último âmbito, Krosky (2008, p.99) é mais específica e sugere a necessidade de uma pré-produção e produção mais profissionalizada, nomeadamente através da definição de um guião e o correspondente “storyboard”.

#### **4.5.3.3 Slideshare**

Fundado em Outubro de 2006 por Rashmi Sinha, Jonathan Boutelle, Amit Ranjan e adquirido pelo LinkedIn em 2012 (Wikipedia, 2013b), o Slideshare<sup>59</sup> é uma plataforma que permite armazenar e partilhar documentos em vários formatos, desde ppt’s até pdf’s passando por formatos de vídeo. No entanto, a sua característica original de plataforma para

---

<sup>59</sup> Disponível em <http://www.slideshare.net/>

apresentações continua a manter-se hoje em dia e é essa, sobretudo, a sua mais corrente utilização.

De acordo com a própria plataforma, o Slideshare é a maior comunidade mundial de partilha de apresentações, tendo atingido em 2013, 60 milhões de visitantes e 130 milhões de páginas vistas por mês (Slideshare. s.d.). Em 2012 foi classificada pelo Center for Learning & Performance Technologies como um dos “Top 100 Tools for Learning 2012” (Center for Learning & Performance Technologies, 2012). Segundo o serviço ALEXA, os utilizadores do Slideshare encontram-se equitativamente entre homens e mulheres, com uma representatividade semelhante, entre os 18 e os 34 anos e com frequência ou portadores de habilitações superiores.<sup>60</sup>

A plataforma encontra-se aberta a todos os internautas, embora explorando de forma desenvolvida um modelo de negócio vigente neste ambiente, que se traduz na possibilidade de utilização de um conjunto básico de funcionalidades a custo zero e na aquisição de serviços e funcionalidades mais sofisticadas que vão progressivamente sendo disponibilizadas através de vários tipos de conta. Nesta plataforma, este modelo de negócio encontra-se bastante desenvolvido visto que se verificam três possibilidades de contas de tipo profissional designadas por Silver, Gold e Platinum, para além da conta Básica de livre utilização. A outra via através da qual se garante a sustentabilidade económica é o recurso à publicidade, só possível ser retirada nas contas profissionais.

A comparação entre as funcionalidades e os serviços disponíveis nos vários tipos de conta (cf. Tabela 1) permite compreender que as diferenças se verificam nos seguintes domínios: flexibilidade na configuração da conta e do perfil, informação de gestão sobre a conta, nomeadamente no domínio da informação estatística de utilização; disponibilidade de funcionalidades de promoção e difusão dos conteúdos e, finalmente, no que respeita ao tamanho dos ficheiros descarregados na plataforma. Algumas destas funcionalidades relacionam-se com a exploração económica dos conteúdos.

### **Tabela 1 - Comparação das funcionalidades entre os vários tipos de conta**

---

<sup>60</sup> Dados disponíveis em <http://www.alexa.com/siteinfo/slideshare.net#> e recolhidos em 21/04/2013.

Feature	Description	Free	Silver	Gold	Platinum
Large uploads	Uploading presentations and documents more than 100 MB in size (Max uploads limited to 50/day)	No	Yes	Yes	Yes
Private uploads	Password protection and expiration, secret URL, controlled embedding	No	Yes	Yes	Yes
Video uploads	Upload professional videos of your conference talks, product demos, advertising clips etc. Max 500 MB	No	10/month	20/month	unlimited
Ads removed	Remove ads from your content and profile pages	No	Yes	Yes	Yes
Analytics	Daily breakup of your content views. Referrers, search keywords, FB likes, Tweets.	No	Yes	Yes	Yes
Conduct meetings	1 click web meetings. No plugins needed. Password protected or public. Quick login for your guests.	No	Yes	Yes	Yes
PRO badge	Let the whole SlideShare community know that you are a PRO.	No	Yes	Yes	Yes
Collect leads	Collect business leads using your content. Geo-targeting and custom questions.	No	30/month	75/month with geo-targeting	Unlimited with geo-targeting and custom questions
Track presentations	Send presentations to prospects and track their engagement.	1 presentation, unlimited shares	5 presentations, unlimited shares	20 presentations, unlimited shares	Unlimited presentations, Unlimited shares
Profile page customization	Customize your professional content on one single page. Apply your own branding.	No	Basic	Standard	Full branding
Themes	Customize your profile page using standard or custom themes	No	Standard themes only	Standard and custom themes	Standard and custom themes
Banners	Add your brand banner. Link to your website.	No	No	Banner without link	Banner with link
Custom HTML widgets	Add any HTML feed on your profile page eg. Facebook feed, LinkedIn employee network, Youtube channel or any other custom RSS feed.	No	No	No	Yes
Tag subscriptions	Create different categories of content on your profile page	No	No	No	Yes
Link with other accounts on SlideShare	Link thought leaders, business units, and geographical locations	No	No	No	Yes
Content page customization	Control commenting, transcripts. Remove related content.	No	Basic	Advanced	Full control
Related content	Remove competitive content from your content page.	No	Yes	Yes	Yes
Transcripts	Remove transcripts	No	No	Yes	Yes
Comments	Turn off comments. Hide existing comments.	No	No	No	Yes

Fonte: Slideshare - <http://help.slideshare.com/forums/215786-SlideShare-PRO-Accounts>

A conta básica, disponível sem custos a qualquer internauta, permite carregar apresentações e conteúdo textual em três formatos, a saber: ppt's, pdf's e doc's. O carregamento de vídeos está apenas disponível para as contas profissionais. Este tipo de conta apresenta ainda outras limitações quanto ao tamanho e número de ficheiros que podem ser carregados numa única vez, sendo que no primeiro caso o tamanho limite são 100 MB e no segundo o número máximo de carregamentos num mesmo dia é de 20.

No processo de carregamento dos ficheiros, estes passam por um processo de conversão de forma a permitir a sua visualização na plataforma. Este processo garante, em princípio, a preservação das fontes e *layout's* originais dos documentos tanto quanto possível. No entanto, a utilização de fontes textuais menos comuns pode ser um problema.

No que concerne aos slides de apresentações, o Slideshare transcreve o conteúdo textual destes apresentando-o como forma alternativa de leitura, associada à visualização da apresentação. Esta opção pode ser excluída pelo proprietário da conta.

Os tipos de conteúdos preferenciais que devem integrar as apresentações são sobretudo texto e imagem fixa, já que o Slideshare não suporta a integração de áudio ou de vídeo dentro de uma apresentação, mas pode adicionar-se áudio às apresentações transformando-as num *slidecast*, e podem inserir-se vídeos do YouTube nos slides. Um *slidecast* é um formato de apresentação do Slideshare que permite sincronizar uma apresentação com um ficheiro de áudio, sendo que os ficheiros de som devem ter o formato mp3. Podem perspetivar-se várias circunstâncias nas quais a utilização desta possibilidade pode ser vantajosa. Por exemplo, como refere Kwong (2008, p.10) “in a live conference presentation, seminar or workshop, presentation slides is a tool which presenters utilize as a visual aid for his or her presentation. The core of most presentation however lies on oral presentation by the presenter. Will it be great if users can view and listen to an online presentation just like how they will do when participating in a live conference?.

Para além de poder carregar slides produzidos em aplicações externas, é igualmente possível produzi-los na plataforma, embora, neste caso, o Slideshare não suporte funcionalidades de produção destes como transições e animações. No entanto, elas são mantidas quando se faz o descarregamento da apresentação.

Neste tipo de contas, em termos de disponibilidade dos documentos carregados, os seus proprietários não podem decidir se estes serão mantidos privados ou públicos, a única opção é esta última. No entanto, refira-se que as apresentações podem ser apagadas ou alteradas através do descarregamento de uma nova versão, o que permite eventualmente fazer alterações ou corrigir erros, sejam eles originais ou se tenham verificado durante o processo de reformatação.

Para além de carregar conteúdos para a sua conta, o proprietário tem ainda a possibilidade de os descrever através dos seguintes elementos: Título (que é obrigatório), Palavras-chave (num limite máximo de 20) e uma Descrição em texto livre com o máximo de 3.000 caracteres. Esta descrição do conteúdo desempenha vários papéis no contexto desta plataforma, nomeadamente o facto de constituírem pontos de acesso indexados e, portanto, utilizados no processo de pesquisa. Assim, como afirma o Joint Information System

Committee (2010) “it is important to be as descriptive as possible to ensure that potential users will find your presentation”,

No entanto, antes de começar a agir na plataforma o internauta necessita definir o seu perfil e algumas características genéricas da respetiva conta. Em primeiro lugar, destaque-se a possibilidade de diferenciar entre o nome do registo e o nome público, podendo este último ser alterado se necessário. Esta possibilidade de edição está, aliás, disponível para a grande maioria dos elementos caracterizadores do perfil e da conta.

Um dos primeiros elementos que podem ser utilizados para construção de um perfil é a imagem através de uma fotografia associada a esse perfil. Em seguida, aquilo que a plataforma designa como informação pessoal depende, em primeiro lugar, do tipo de conta selecionada. Esta pode ser: Básica, Empresa, Escola, Organizações Governamentais, etc. No caso de organizações governamentais, os elementos de caracterização do perfil são os seguintes:

- Nome da organização
- Descrição (máximo de 700 caracteres)
- URL do sítio web / blogue
- Área de trabalho da organização
- Nº de funcionários (não visível no perfil público)

Em termos de informações de contacto, é possível inscrever endereços físicos e eletrónicos, mas o utilizador tem a possibilidade de decidir a sua visualização no perfil público. A partir do seu endereço de correio eletrónico, o utilizador tem à sua disposição a possibilidade de configurar um conjunto alargado de permissões de notificações relativamente a atividades várias desenvolvidas por outros sobre os seus conteúdos, seu perfil ou conta.

Em termos da possibilidade de construir uma ecologia da participação em várias plataformas, o Slideshare permite definir relação com contas no Facebook e no LinkedIn para partilhar atividade desenvolvida nesta plataforma.

A construção do perfil e da conta permitem ainda definir aspetos de privacidade como permissões para envio de mensagens privadas e partilha de conteúdos, bem como uma licença de utilização dos conteúdos publicados

Em termos de partilha de conteúdos e socialização entre os membros da plataforma, o principal mecanismo é o de seguir outras contas e ser seguido por estas, embora esta



relação não seja obrigatoriamente biunívoca: um utilizador pode seguir outro e não ser seguido por este. Seguir alguém ou ser seguido por outros significa que o conteúdo carregado por uns está disponível para outros, aparecendo diretamente referenciado no seu perfil. Este conteúdo carregado por outros é visível no canal de novidades associado a cada perfil. A decisão de seguir alguém pode, no entanto, não ser permanente: um utilizador pode decidir deixar de seguir outro que até aí tinha seguido.

A plataforma contém, por outro lado, a possibilidade de definir a relação entre seguidores e seguidos através de um conjunto relativamente extenso de parâmetros. Assim, o proprietário da conta pode decidir quem *postar* no seu mural (todos, os contatos ou ninguém), quem pode enviar-lhe mensagens privadas (todos, os contatos ou ninguém), quem pode partilhar conteúdos consigo (todos, os contatos ou ninguém); se alguém pode embeber a sua apresentação em outras plataformas, se a sua apresentação é descarregável por outros ou não. Um utilizador pode ainda decidir bloquear outro, o que se aplica a comentários, seguir e mensagens privadas. No entanto, os utilizadores não podem impedir comentários de outros, embora possam apagá-los; podem adicionar palavras-chave em apresentações de outros e classificar apresentações de outros como favoritas.

Para além destas várias possibilidades de partilha de conteúdos e intervenção dos utilizadores dentro da plataforma, o Slideshare permite ainda a reutilização desses conteúdos em outras plataformas através de várias soluções. Em primeiro lugar, a possibilidade de embeber a apresentação em qualquer página Web permitindo a leitura do conteúdo nessa página de destino. Efetivamente, “one of the key benefits of using SlideShare is that presentations that have been made available for sharing can be directly embedded into any web page where you have edit rights to that page. This means that instead of having to leave your page to view a presentation, the viewer can see the presentation where you have embedded it.” (JISC, 2010). Uma outra forma é disponibilizada, embora de forma limitada neste tipo de contas, por via da opção *send tracker*, a qual permite enviar as apresentações para contas de correio eletrónico. Por último, é possível partilhar diretamente os conteúdos nas seguintes plataformas: Facebook (concretizada através de um Gosto), Twitter, LinkedIn, Google+ e Pinterest.

Para além destas formas de relação e partilha intra e entre plataformas, os conteúdos e os indivíduos podem igualmente ser descobertos através de funcionalidades de pesquisa por palavra dentro da plataforma. Assim, existe a possibilidade de pesquisar por

utilizadores e por apresentações. Os resultados podem ser filtrados por critérios de ordenação (relevância, mais recente, mais popular), data de carregamento, tipo de ficheiros e se são descarregáveis ou não.

No que respeita à possibilidade de avaliar a popularidade dos conteúdos, o acesso à informação quantitativa sobre a utilização é relativamente reduzida neste tipo de contas e não apresenta qualquer forma de tratamento. Ainda assim, o Slideshare fornece valores de visualizações das apresentações dentro e fora da plataforma, bem como dos descarregamentos. Mas no que diz respeito a este último aspeto bem como aos comentários, o proprietário de uma conta básica tem apenas acesso a parte da informação.

Embora uma pesquisa rápida e pouco especializada às palavras “library” e “biblioteca” apresente respetivamente 10.048 e 4.132 resultados, o que denota, pelo menos, algum nível de utilização por este tipo de organizações, a literatura especializada ignora praticamente o estudo das práticas de utilização desta plataforma pelas bibliotecas. Foi apenas possível identificar um autor que destaca dois tipos de utilizações possíveis: a publicação de materiais ligadas à formação de utilizadores e à promoção de atividades e eventos levados a cabo pela biblioteca (Kwong, 2008).

Genericamente e como para qualquer outro utilizador, o Slideshare apresenta para as bibliotecas algumas vantagens imediatas e evidentes (Friedmann, 2012), a saber: um meio rápido, barato e flexível de publicar conteúdos, sobretudo na forma de apresentações; um processo de difundir esses conteúdos que explora possibilidades de reutilização e republicação em vários contextos, já para não referir o facto de os conteúdos serem indexados pelos motores de pesquisa e poderem ser acedidos sem o internauta ser membro da comunidade; e finalmente um serviço de armazenamento de conteúdos na “nuvem”.

#### **4.5.3.4 Scribd**

O Scribd<sup>61</sup> constitui uma das mais importantes plataformas de publicação e partilha de documentos na Web. Criado em 2006 nos E.U.A por Trip Adler, Tikhon Bernstam e Jared Friedman e lançado publicamente em 2007, era nesse mesmo ano designado no blogue Tec Crunch como o “Youtube dos documentos” (Biggs, 2007). A sua popularidade e importância parecem ter vindo sucessivamente a crescer de tal forma que em finais de 2010 a empresa é designada como um pioneiro tecnológico pelo World Economic Forum e a Time nomeia-a

---

<sup>61</sup> Disponível em <http://pt.scribd.com/>

como uma das “10 Start-Ups that will change your life” (Wikipedia, 2013c). Os seus principais competidores parecem ser as plataformas Docstoc<sup>62</sup> e Issuu<sup>63</sup>, face às quais, e de acordo com os resultados divulgados pelo serviço Compete, apenas para a realidade dos E.U.A., o Scribd revela uma maior popularidade e utilização, tendo registado em Março de 2013 uma média de 3 milhões de utilizadores únicos.<sup>64</sup> De acordo com o serviço ALEXA, os utilizadores do Scribd são maioritariamente homens, entre os 18-24 anos e com frequência ou formação de nível superior<sup>65</sup>.

O Scribd disponibiliza dois tipos de conta: uma conta *Standard* sem exigência de pagamento e uma conta *Premium* contra pagamento. A vantagem de uma conta Premium é a possibilidade de aceder a conteúdos de um documento que não sejam visíveis ao detentor de uma conta *Standard*, bem como ao seu descarregamento.

Uma conta pode ser criada diretamente na plataforma ou através do Facebook e suporta a publicação de documentos nos seguintes formatos PDF's, DOC's, PPT's, Epub's, txt's e rtf's. O Scribd não suporta, por outro lado, som e imagem em movimento nem documentos multimédia. Estamos, portanto, face a uma plataforma particularmente pensada para publicação de documentos textuais. Embora o tamanho dos ficheiros tenha um limite, na ordem dos 100MB, o número de documentos a carregar não apresenta qualquer limitação.

Os documentos a publicar podem ser importados a partir do computador, de plataformas na nuvem onde estejam armazenados / publicados (Google doc's, Dropbox, etc.) ou produzidos diretamente num editor de texto da plataforma. Aquando da publicação ou posteriormente, o proprietário da conta pode determinar a disponibilidade do documento, privada ou pública. Mas mesmo neste último caso, é possível definir as condições de utilização dos conteúdos, nomeadamente em termos de cópia, descarregamento ou impressão. Por último, ainda em termos de funcionalidades ligadas à publicação, é possível publicar uma nova versão do documento que substitui a anterior, mas a informação estatística sobre a utilização é mantida, bem como as versões anteriores embora não acessíveis.

Os documentos carregados podem ser organizados por coleções, as quais podem ser descritas através de um título e de uma descrição em texto livre, investimento descritivo que

---

<sup>62</sup> Disponível em <http://www.docstoc.com/>

<sup>63</sup> Disponível em <http://issuu.com/>

<sup>64</sup> Dados retirados do serviço Compete em <http://siteanalytics.compete.com/scribd.com/>

<sup>65</sup> Dados disponíveis em <http://www.alexa.com/siteinfo/scribd.com#> e recolhidos em 21/04/2013

a própria plataforma aconselha dado que “make it easier for other people to find your collection by providing as detailed information as possible about it” (SCRIBDb). Esta possibilidade de agregar documentos de acordo com critérios definidos pelo proprietário, permite ao leitor um primeiro conhecimento e avaliação do interesse em aceder aos documentos que dela fazem parte e constitui, por isso, um nível relevante de organização dos conteúdos.

Por seu turno, os documentos podem ser individualmente descritos através da atribuição de um título, de uma descrição em texto-livre, de palavras-chave, de uma categoria selecionada a partir de uma lista fixa disponível na plataforma e finalmente pela classificação do tipo de documento, sendo que se trata igualmente de uma tipologia fixa quanto a natureza “científica” ou “comercial” do documento. A própria plataforma esclarece a diferença entre o papel desempenhado pelas palavras-chave e pelas categorias ao explicitar que “while tags are individual keywords that help users quickly find your document using external search engines, such as Google or Yahoo!, categories are hierarchical topics designed to help you find documents of interest to you as you explore Scribd” (Scribda).

Antes da definição da conta e do primeiro carregamento de um documento, o utilizador deve criar um perfil que defina a sua identidade na plataforma. Os elementos de informação que o utilizador tem à sua disposição são os seguintes: fotografia, nome do perfil, descrição em texto livre (designada por “Biografia”), localização, endereço do sítio Web e de outras redes e interesses. Embora existam limitações à extensão da informação em cada um destes elementos, a plataforma não esclarece qual a extensão precisa. Estes elementos de informação possibilitam, portanto, um nível de identificação mínimo de cada participante que permite aos que chegam ao perfil conhecer o seu autor e eventualmente tomar uma decisão relativamente a um futuro seguimento.

Em termos de partilha de conteúdos e socialização entre os membros da plataforma, o principal mecanismo é o de seguir outras contas e ser seguido por estas, embora esta relação não seja obrigatoriamente biunívoca: um utilizador pode seguir outro e não ser seguido por este. Seguir alguém ou ser seguido por outros significa que o conteúdo carregado por uns está disponível para outros, aparecendo diretamente referenciado no canal de atualizações das leituras. Este canal contém igualmente a notícia das leituras dos seguidores e da evolução das suas relações com outras contas. Desta forma, o utilizador tem acesso a toda a informação da atividade dos seus seguidores. A decisão de seguir alguém

pode, no entanto, não ser permanente: um utilizador pode decidir deixar de seguir outro que até aí tinha seguido.

Para além destas formas de relação entre os participantes na plataforma, qualquer internauta pode redifundir um documento em outras plataformas (opção *Redcast*), fazer um *Gosto* para o Facebook, e *tweetar*. Já a possibilidade de comentar e descarregar implica a inscrição deste na plataforma. Para além disto, os documentos podem também ser embebidos em outras plataformas (Kinsella. 2009).

O proprietário da conta pode igualmente redifundir os seus documentos na plataforma ou fora dela, partilhá-los automaticamente no Facebook ou no Twitter (esta opção é definida ao nível das configurações gerais da conta e pode ser desativada), fazer um *Gosto* para o Facebook ou *tweetar*.

Ao contrário de outras plataformas, nomeadamente as analisadas neste trabalho, nas quais o acesso a informação estatística de utilização só se verifica através da subscrição de contas contra pagamento, no Scribd esta informação está acessível em qualquer tipo de conta e é bastante desenvolvida e específica. Em primeiro lugar, refira-se que o sistema acumula a informação dos vários parâmetros que analisa ao longo do tempo, desde a criação da conta. O sistema recolhe para cada documento publicado informação quantitativa relativa a leituras dentro da plataforma, referências ao documento por outros fora da plataforma e *redcasts*. Refira-se que a utilização do termo leitura significa aqui muito mais visualização do documento do que leitura propriamente dita, já que não é possível obter por esta forma evidências de que o documento foi efetivamente lido. É igualmente possível dispor de informação sobre a origem do tráfego, quer em termos geográficos, quer em termos de outras plataformas, neste último caso relativamente aos *redcasts*.

Documentos, Pessoas e Coleções podem ainda ser acedidos através da pesquisa por palavra na plataforma e de navegação através de categorias de documentos, categorias de pessoas e outro tipo de categorizações como “mais recentes”, “mais populares”. É possível que a pesquisa retorne resultados a partir da indexação do conteúdo do documento, excetuando caso de documentos digitalizados como imagem e de imagens.

Mais do que em outras plataformas, no Scribd é clara a possibilidade de explorar economicamente os conteúdos publicados através da sua venda via loja online na própria plataforma (Barret, 2012), o que para alguns constitui uma oportunidade para as bibliotecas na medida em que esta plataforma pode, por exemplo, substituir os custos de um

repositório institucional, particularmente no contexto das bibliotecas universitárias (Esposito, 2009).

Para além da referência já evocada, a utilização desta plataforma pelas bibliotecas é completamente ignorada pela literatura, se bem que seja possível, mesmo executando pesquisas pouco especializadas, localizar exemplos de utilização, como por exemplo as Bibliotecas da Universidade Antioquia<sup>66</sup>, a Biblioteca Pública de Nova Iorque<sup>67</sup>, a Biblioteca Pública de Hinsdale<sup>68</sup>, ou as bibliotecas públicas da Nova Gales do Sul<sup>69</sup>

#### 4.5.4 Plataformas de catalogação social. Os casos de LibraryThing, Goodreads e Shelfari

A expressão catalogação social, numa tradução literal do inglês “social cataloguing”, encerra um conceito cuja construção é ainda muito incipiente. É extraordinariamente escassa e muito recente a literatura sobre esta temática. Na maioria dos casos, os estudos reduzem-se à descrição das características e funcionalidades das plataformas onde indivíduos leitores podem descrever e organizar as suas bibliotecas, partilhando a informação com outros que participam na mesma plataforma (Spiteri, 2009). Tal deve-se, provavelmente, à novidade do fenómeno que, genericamente, podemos situar à volta de 2005 tomando como marco a criação da plataforma ainda hoje mais importante neste domínio: LibraryThing<sup>70</sup>. No entanto, desde essa altura, o fenómeno tem vindo a crescer, não só em quantidade de plataformas existentes via web, mas também em número de utilizadores. Spiteri identifica dezasseis destas plataformas (2009), às quais se deve adicionar Goodreads<sup>71</sup>, criado em 2006. Jeffries, citando Decangelo, avança o número de 3 milhões de utilizadores cumulativamente em LibraryThing, Shelfari<sup>72</sup> e Goodreads em 2008 (Jeffries, 2008).

A Wikipedia (2013d) define catalogação social como “a web application designed to help users to catalog things--books, CDs, etc--owned or otherwise of interest to them. The phrase refers to two characteristics that generally arise from a multi-user cataloging environment:

---

<sup>66</sup> Conta disponível em [http://pt.scribd.com/bibliotecas\\_antioqui](http://pt.scribd.com/bibliotecas_antioqui)

<sup>67</sup> Conta disponível em <http://pt.scribd.com/NYPL>

<sup>68</sup> Conta disponível em <http://pt.scribd.com/hinsdalelibrary>

<sup>69</sup> Conta disponível em <http://pt.scribd.com/PublicLibraryServicesNSW>

<sup>70</sup> Disponível em <http://pt.librarything.com/>

<sup>71</sup> Disponível em <http://www.goodreads.com/>

<sup>72</sup> Disponível em <http://www.shelfari.com/>

- The ability to share catalogs and interact with others based upon shared items;
- The enrichment or improvement of cataloging description through either explicit cooperation in the production of cataloging metadata or through the analysis of implicit data

Spiteri (2009, p.41) define comunidades de catalogação social aquelas cujo objectivo é permitir aos seus membros catalogar e partilhar itens de que são proprietários, para em seguida se referir à concretização técnica deste objectivo, ao afirmar que: "these sites allow members not only share publicly their catalogued inventories, but to post reviews and commentaries on the items posted, create and participate in discussion groups, and tag or classify the items catalogued. Conclui, sintetizando, que estes sites constituem basicamente catálogos interactivos construídos por utilizadores e partilhados por uma comunidade.

Para a comunidade de profissionais reunidos à volta da wiki "Web 2: Oxford libraries" a expressão "Social cataloguing" recebe a seguinte definição: "Sites whose primary purpose is the cataloguing of material owned by its members (books, DVDs, music), while also building a community of users with that shared interest. Above and beyond the standard cataloguing, users build up a vast quantity of social data around the records, such as reviews, recommendations, ratings and tags." (Social cataloguing, 2009).

Todas estas tentativas de definição das plataformas de catalogação social concordam em atribuir-lhes duas funções básicas: organização de bibliotecas pessoais e partilha dessas bibliotecas e do conhecimento gerado sobre elas com outros membros da comunidade.

A participação na rede centra-se, portanto, muito mais num interesse (os livros e a leitura), do que em torno de um perfil pessoal. Assim, ao contrário das definições genéricas de plataformas de redes sociais que centram a construção da rede em redor do perfil, neste caso a espinha dorsal da rede é a biblioteca do utilizador. No entanto, a definição de um perfil para cada utilizador continua a ter alguma importância, na medida em que permite determinadas formas de comunicação e interacção entre os membros da comunidade. Mas, mais do que características individuais como o sexo, a idade, a profissão, a universidade que se frequentou, o emprego que se tem, são pertinentes aspectos que traduzam as características dos indivíduos relevantes para a partilha de interesses neste âmbito.

Estas plataformas aproximam-se, assim, mais da categoria de plataformas de partilha (Girard e Fallery) ou mesmo de comunidades online, nas quais, tal como indica Farkas (2007,

p.86) a pertença a essa comunidade “reflects de parts of a person identity that he or she identifies with most intensely, or the things people are most interested or concerned about.”. Daqui decorre que aspectos de construção do perfil ligados aos interesses do utilizador sobre livros e leituras, tais como, por exemplo, os meus livros ou autores preferidos, constituem verdadeiramente os aspectos de construção de uma identidade “leitora” que importam para a afirmação de si dentro da comunidade e para o estabelecimento de relações identitárias com outros.

O facto de estas plataformas permitirem a construção da rede social à volta de um objecto predefinido e não de qualquer aspecto identitário de um indivíduo que o possa conectar com outros, determina igualmente os mecanismos a partir dos quais elas devem propiciar a partilha e a troca de informação / conhecimento. Esses mecanismos devem basear-se, por um lado, nos interesses declarados do utilizador e, por outro, nas características da sua biblioteca, realidade em permanente construção. Assim, é fundamental que, por exemplo, a partir da sua biblioteca ou de um item individual, o utilizador possa estabelecer conexões com outros, ou que possam trocar conhecimento sobre uma obra ou autor.

Apesar dos vários aspectos inovadores destas plataformas, uma perspectiva mais profissional em termos de organização da informação tem construído uma perspectiva crítica, nomeadamente quanto às práticas de atribuição de palavras-chave, destacando os seguintes aspectos:

- a) Ausência de estrutura hierárquica na atribuição das palavras-chave, o que faz com que “users must include both the broad and the narrow tags to achieve meaningful levels of description” (Giustini, 2009, p. 134);
- b) Em muitos casos, a não discriminação entre singular e plural das palavras;
- c) Erros ortográficos e terminológicos;
- d) Insuficiente distinção entre sinónimos;
- e) Ocorrência de polissémicos;
- f) Utilização mal-intencionada de conceitos, revelando uma certa agenda (GIUSTINI, 2009, pp. 134-135).

Criada em 2005 por Tim Spalding, LibraryThing é a mais antiga plataforma de catalogação social existente. Logo em 2006, a AbeBooks adquire 40% de LibraryThing reconhecendo a importância da informação acumulada pelos utilizadores sobre livros e



hábitos de compra (AbeBooks: 2006). Esta tendência de aquisição/controlado das plataformas sociais pelas empresas que reconhecem a oportunidade estratégica destas comunidades e da informação por elas gerada continua para este caso nos anos mais recentes. Em 2008, por seu turno a Amazon adquire a AbeBooks, ficando assim a controlar os já referidos 40% de LibraryThing. Já no início deste ano, o Cambridge Information Group adquire igualmente uma parte de LibraryThing (não foram divulgados números exactos), ficando a empresa Bowker, do grupo CIG, como distribuidor exclusivo do serviço LibraryThing for Libraries.

A caracterização dos utilizadores desta plataforma fornecida pela companhia ALEXA revela que, em termos de escalão etário estão em primeiro lugar os que se encontram na faixa dos 25 aos 34 e em segundo lugar, ex-aequo, os que estão no intervalo entre os 35-44 e os mais de 65 anos. Mas nestes escalões etários encontram-se predominantemente mulheres, com um nível de escolaridade alto, que utilizam estes sítios sobretudo a partir de casa (ALEXA).

A plataforma Shelfari foi criada por Josh Hug e Kevin Beukelman em Outubro de 2006, atinge rapidamente algum sucesso devido à sua simplicidade e *design*, o que leva a Amazon, 5 meses depois (Fevereiro de 2007), a realizar um primeiro investimento neste serviço e passado um ano, em Agosto de 2008, adquire-lo definitivamente. A sua missão é, de acordo com o próprio serviço, “enhance the experience of reading by connecting readers in meaningful conversations about the published word.” (Shelfari)

De acordo com o estudo comparativo entre as três grandes plataformas (Leitão, 2010b) verifica-se que se a plataforma Goodreads apresenta uma performance ligeiramente melhor que LibraryThing no que respeita aos aspectos sociais, tal não é suficiente para anular os inconvenientes produzidas pela não ocorrência da maioria das funcionalidades básicas, nomeadamente organização da biblioteca em colecções, importação de registos do catálogo da biblioteca, importação de registos de catálogos de outras bibliotecas, acesso à biblioteca por qualquer utilizador da web sem necessidade de pertencer à comunidade. Desta forma, a opção por Goodreads implicaria, por um lado, a impossibilidade de reunir conjuntos de forma flexível, o que impede, para qualquer biblioteca, definir colecções de obras que correspondam a necessidades/interesses de utilizadores, dificultando, no limite, a implementação de uma estratégia que se baseie na definição de públicos-alvo. Por outro lado, embora a importação de informação bibliográfica a partir da Amazon, disponibilizada por Goodreads, garanta alguma qualidade dos dados, a impossibilidade de importar registos

bibliográficos normalizados obriga a um certo nível de duplicação do trabalho descritivo já realizado pelas bibliotecas (Leitão, 2010b, p. 452-455).

#### **4.6 Estratégia e gestão da participação na Web 2.0**

O objetivo deste ponto é o de dar conta das questões levantadas pela literatura relativamente à definição de uma estratégia e à gestão da participação das bibliotecas na Web 2.0. No entanto, foram apenas considerados os contributos que tinham em conta a participação neste ambiente e que consideravam a sua especificidade. Assim, por exemplo, obras como “Strategic Planing for Social Media in Libraries” (Steiner, 2012) que se limitam praticamente a transpor para o ambiente em causa abordagens de gestão genéricas que podiam ser aplicadas a qualquer outro domínio (por exemplo, segmentar os públicos ou realizar uma análise SWOT) só marginalmente foram consideradas. Por outro lado, elas demonstram uma outra evidência que é a de que, quer algumas perspetivas, quer instrumentos de gestão aplicáveis pelas bibliotecas a outros aspetos da sua realidade se aplicam também a este. Deve lembrar-se a este propósito que esta investigação não tem como objetivo tratar o tema da gestão das organizações aplicado às bibliotecas, mesmo que apenas sobre esta questão da Web 2.0. Sendo assim, estamos conscientes de que o contributo dos resultados desta revisão da literatura é significativo, mas ele deve ser enquadrado em contextos organizacionais mais globais.

Apesar de se poder considerar, como o fazem alguns (Berube, 2011) que mesmo numa fase experimental devem estar definidos objetivos, formas de participação e de avaliação dos resultados, parece ser um facto que as bibliotecas começaram a utilizar estas plataformas de forma absolutamente casuística sem quaisquer preocupações de gestão. Parece então ter chegado, embora só há pouco tempo, a necessidade de encarar esta participação de forma mais profissional. Efetivamente, como afirmam Smith-Yoshimura e Sheine (2011, p.5) “we are approaching the end of the “wild west” of Web 2.0 when LAM’s (Libraries, Archives and Museums) simply experimented with new features – throwing a lot of tools and services at the virtual wall to see what might stick. Now that we have some experience and data, we are collectively making data-driven decisions about launching, expanding, or ending our social media experiments”. A emergência apenas nos tempos mais recentes desta necessidade é também atestada pelo facto de a literatura que a trata de

forma mais desenvolvida ser bastante recente (Agosto e Abbas, 2011; Berube, 2011; Solomon, 2011; Sawson, 2012).

Na definição de uma estratégia de gestão, o primeiro passo fundamental é o da definição de objetivos. Como enfaticamente declara Solomon (2011, p.11) “do not, repeat, do not allow your library to enter social media without knowing what it wants to get out of it! If there is no clear picture of what “success” means, your library isn’t ready to enter these communities”, aconselhando a definição de um número reduzido, no máximo três. Berube (2011) aponta ainda para um segundo nível de definição de objetivos aplicados aos serviços que se pretendem prestar através destas plataformas.

Embora os objetivos dependam de cada caso, os autores sugerem alguns que podem ser transversais a qualquer caso e particularmente adequados ao contexto. Em primeiro lugar, sem qualquer hierarquização, as plataformas podem ser utilizadas com objetivos de marketing, embora como sublinha Solomon (2011, p.57) “social media is a long-term process of building relationships with individuals, rather than any kind of marketing the masses”. No entanto, mesmo os autores favoráveis à utilização neste contexto consideram, diferentemente de Solomon, que marketing implica igualmente um diálogo com os utilizadores, portanto a construção de uma relação. Como afirma Potter (2012, p.91), “via social media libraries can market directly to their users, and engage them in the kind of dialogue which marketing should be all about”. Assim, uma estratégia de marketing na Web 2.0 deve ser implementada, segundo este autor, de acordo com as seguintes diretrizes:

1. Definição de propósito e foco;
2. Avaliar os recursos disponíveis para uma participação adequada, porque “defunct social media profiles can do more harm than good” (Potter, 2012, p. 92);
3. Usar um tom comunicacional adequado, que deve ser conversacional. Isto significa que “what you should be aiming for is informal but not overly familiar, friendly but not overly personal, colloquial but gramatically, syntatically and ortographically correct” (Potter, 2012, p. 93);
4. Ouvir. As redes sociais são ótimos veículos para ouvir a audiência;
5. Passar a mensagem. A participação deve suscitar interesse (através de reutilização de conteúdos, ligações para conteúdos externos, etc.), ou seja, ter uma personalidade própria, porque isso provoca uma maior adesão e assim “when you have the really important messages to impart there are more members of your captive audience”. Ao contrário, se

“you only communicate those really important messages, people will think you’re boring and so you’ll reach fewer users and potential users” (Potter, 2012, p. 93). A este propósito, os especialistas de marketing referem o Princípio da conversação VS difusão, o que implica que o número de publicações do que se quer promover deve ser menor do que as de outro tipo. Qualquer que seja o tipo de conteúdo ele deve, no entanto, representar uma mais-valia para o público. Como relembra Solomon (2011, p.31) “no matter what social network your library chooses to participate in, always remember that people appreciate the value of content. Don’t waste people’s time with posts or status updates that are just worthless filters”;

6. Integrar a estratégia na Web 2.0 numa estratégia de marketing global da organização;

7. Corrigir rapidamente os erros;

8. Reciprocidade e promoção da presença. A reciprocidade é uma regra fundamental das redes sociais. Assim, “following people is a greater way to get those initial followers yourself, and good quality content is essential right from the start” (Potter, 2012, p. 94). Por outro lado, a presença da biblioteca deve ser promovida usando todas as ferramentas possíveis;

9. Utilizar a “prova social”, ou seja, suscitar a adesão de um número significativo de indivíduos, porque isso influencia outros a aderir. Mas, como refere Potter (2012, p.95), “this isn’t to say having huge numbers of followers is an end in itself, of course; it is very much means to an end, that end being the ability to engage in dialogue with relevant users and potential users”.

Para que uma campanha de marketing se torne viral neste ambiente é necessário que o conteúdo seja pouco usual ou que prenda a imaginação dos indivíduos e que seja muito fácil de partilhar, o que pode ser atingido através da promoção de CGU sobre experiências com a biblioteca.

Assim, em síntese, “we shouldn’t start any social media profiles that we can’t resource in the long term, but those we do should be conversational, informative and entertaining. Through social media, we can expand the audience to which we can then market the key services and resources the library provides” (Potter, 2012, p. 117).

Por outro lado, este ambiente é particularmente adequado para o desenvolvimento da comunicação e partilha, ou dito de outra forma, as bibliotecas devem juntar-se à conversação já existente e ser parceiros ativos até na geração de novos fluxos. O seu papel neste contexto relaciona-se, segundo Swason, com os conteúdos, porque “in libraries, content should be king. Social media can be utilized to maintain this focus as we can now

show off and promote content as never before” (Swanson, 2012, p. 51). Isto implica que as bibliotecas devem assumir-se como produtores de conteúdo, reconhecer que um dos propósitos das redes sociais é criar conteúdo e assumir o papel de curadores de conteúdos, o que significa adicionar credibilidade e reconhecimento à informação produzida por outros, o que, de certa forma, está na tradição de uma das principais funções que as bibliotecas desempenham desde sempre (Sawson, 2012, p. 54-55).

Assim, como sintetiza este autor (2012, p.151), “social media represent not only a tool for communication, but also a tool for knowledge creation and learning. [...]. The library’s mission as knowledge creation centers for their communities must remain at the center of what they do”.

Estas plataformas podem também ser perspectivadas como instrumentos para a prestação de serviços. Landis (2010, p.20-21) por exemplo sugere os seguintes: guias de assuntos, programas de formação, gestão de coleções nomeadamente através de sugestões de aquisições, disponibilização do acesso ao catálogo ou a bases de dados de informação, serviços de referência, clubes de leitores, aconselhamento de leitura.

De forma conjugada com a definição de objetivos, importa conhecer a comunidade, embora ela não tenha que estar já na Web 2.0, pelo que parte do serviço pode ser exatamente integrá-los neste ambiente (Berube, 2011; Solomon, 2011). Mais do conhecer a comunidade de forma distante, alguns autores enfatizam a importância de um contínuo envolvimento dessa comunidade no desenvolvimento da participação e dos serviços prestados pela biblioteca, particularmente no caso dos jovens, porque “ the real experts of teens’ thoughts and behaviours are teens themselves, and the best way to keep library services relevant to teens’ evolving interests and behaviors is to create formal and informal avenues for the ongoing collection of teen input” (Agosto e Abbas, 2011, p. 171).

Estabelecer objetivos implica quase necessariamente definir as formas de avaliação. Avaliar parece ser, em primeiro lugar, um problema para as bibliotecas. Como afirma, com algum ironia, Derube (2011, p.117) “I have already noted what is essentially a mantra for Web 2.0 and evaluation: it’s too early to tell; it’s the early days... Translation: we don’t/can’t/can’t be bothered to evaluate. A major reason why there is no evaluation is because no critical success factors have ever been established, so there really isn’t anything against which to base an evaluation”. Por outro lado, e para além das formas de avaliação mais de natureza qualitativa definidas de acordo com a especificidade dos objetivos a

avaliar, ressaltam da literatura (Lloret Romero, 2011; Solomon, 2011; Serrano-Cobos, Sellés e Lloret, 2013) dois aspetos problemáticos: a definição das métricas adequadas e o cálculo do ROI (retorno do investimento).

Em termos de métricas não existem nem *standards* genéricos nem específicos para as bibliotecas. A formulação mais sistemática e adaptada às bibliotecas (Serrano-Cobos, Sellés, Lloret, 2013) e mesmo assim tendo como objeto avaliar apenas, de certa forma, o impacto sobre os utilizadores sugere os seguintes indicadores chave de performance a aplicar em algumas das principais plataformas:

Blogues: média de comentários por semana / mês; número de comentários positivos e negativos; número de comentários por número de *posts* publicados; recorrência dos comentadores; número de menções da entidade em blogues e sítios de redes sociais.

Twitter: número de seguidores; número de listas em que a biblioteca é mencionada; número de *tweets*; número de mensagens redirecionadas

Facebook: número de amigos; percentagem de retenção dos amigos; número de fãs; número de comentários no mural; número de palavras-chave nas fotos; número de convites aceites VS número de convites não aceites.

Youtube: número de visualizações; número de subscritores; número total de comentários, positivos e negativos.

Esta é, evidentemente, uma proposta entre várias possíveis e discutível, na medida em que exclui alguns indicadores relevantes nas plataformas referidas, como, por exemplo, no caso do Facebook as partilhas ou os comentários, embora reconheça, no caso do Twitter, a importância dos retweets; e porque excluí todo um outro conjunto de aspetos que é relevante avaliar (Cf. cap. I). No entanto, os autores desta proposta consideram também que “once the most basic indicators are extracted, we can combine different metrics creating complex analyses, looking for concrete measures that are more appropriate to the context of our objectives” (Serrano-Cobos, Sellés, Lloret, 2013, p. 147).

A análise do ROI que envolve o cálculo de custos e benefícios em cada transação apresenta ainda uma maior complexidade, visto que para as organizações como as bibliotecas que não vendem nada em linha, se a determinação dos custos é relativamente possível de ser realizada, os benefícios são mais complicados de determinar porque existem muitos intangíveis. Esta dificuldade leva inclusive Solomon (2011, p.44) a escrever que “when it comes to social media, the problem with ROI is that it was never designed to

measure human interactions”. No entanto, para outros autores como Loret Romero (2011), o ROI deve ser calculado pelos resultados, ou seja, para determinar as motivações do utilizador que o levaram a usar aqueles serviços e não outros. Isto implica análises relativamente complexas com várias técnicas e instrumentos de recolha de dados, desde os mais quantitativos aos mais qualitativos. Esta autora sugere, na sua perspetiva, o que poderiam ser as formas de analisar o ROI. Em termos de avaliar benefícios pode comparar-se o consumo anterior com o consumo atual, o comportamento dos utilizadores antes e depois de seguir a biblioteca nas redes sociais, medir o sucesso de atividades, novos serviços, etc. depois de anunciados nas redes sociais. Em termos de custos, comparar entre os custos de resolver incidentes em linha e pelo processo físico; entre o custo de criar tráfico na Web para os produtos da biblioteca e através das redes sociais e entre o custo de um inquérito lançado pelos meios tradicionais com a sua administração nas redes sociais. (Lloret Romero, 2011, p. 146-147).

No entanto, a mesma autora alerta que (2011, p.147) “it is important to be very cautious regarding this obsession with the ROI because it is a game in which a very good arbitrator (analyst) is required or social media will always lose out”.

O passo seguinte na construção de uma estratégia pode traduzir-se pela seleção das plataformas adequadas tendo em conta a popularidade, mas também a capacidade da biblioteca publicar conteúdos de acordo com a especificidade de cada uma delas.

Para Solomon (2011, p.19), a estratégia da biblioteca deve igualmente passar por construir capital social que a autora define como sendo “in many ways, equivalent to having credibility in a selected online community. It means that others recognize you as someone who provides value and promotes content form others in addition to your own”. Assim, o capital social implica reciprocidade. De entre as atitudes que as bibliotecas devem adotar para construir esse capital social contam-se: agradecer às pessoas; pedir opiniões, ser proactivo, iniciar a troca de ideias e opiniões; estabelecer ligações com outros (links externos) e não só com produtos da biblioteca (catálogo, sítio Web, etc.) porque isso é apenas auto-promoção; retweetar outros; promover conteúdos e iniciativas da comunidade; encorajar outros; perguntar e responder; publicar conteúdos que possam ser uma mais-valia para os outros.

Em síntese e como refere Solomon (2011, p.23), “social media participants have to be aware of their deposits and withdrawals of social capital. Having a healthy balance is integral

to being successful in the long term. Deposits of social capital add value to the community as a whole; withdrawals only have value to the library”.

A definição de políticas para a participação nas redes sociais, não sendo a panaceia para todas os problemas, permitem no entanto o estabelecimento de diretrizes que orientam o trabalho dos colaboradores que agem nas redes sociais. Kroski (2008) sugere os seguintes conteúdos para uma política desta natureza: definir um *disclaimer*, não partilhar informação confidencial, utilizar bom senso, tendo em conta que tudo o que é publicado tem impacto na imagem da biblioteca junto dos outros e respeitar a lei e o copyright. No entanto, “the point is not to cover every possible contingency or make using social media so intimidating for the library’s employees that they won’t want to engage in it” (Solomon, 2011, p. 16). Pelo contrário, “policies should enable action by defining how tools can be useful and how they will help to accomplish organizational goals” (Swanson, 2012, p. 93). Outros autores apontam para que estas políticas contenham diretrizes mais específicas sobre algumas das práticas a implementar, nomeadamente: “consistent tagging, update schedules, who is allowed to post and update content, and restrictions to friend requests” (Agosto e Abbas, 2011, p. 172).

Berube (2011, p.120) sugere ainda um outro conjunto de aspetos a ter em conta, nomeadamente: definição de um orçamento, criar um plano de serviço, prever os riscos e definir um plano de marketing. Como enfatiza esta autora: “do not even think about. Do not even considering submitting a business case that does not include a sustained and sustainable plan for promoting the service”.

Por último e em termos de gestão global da participação, Solomon, entre outros (Agosto e Abbas, 2011; Berube, 2011) sugerem um conjunto de boas práticas que contribuem para assegurar o sucesso, a saber:

a) No que respeita à construção dos perfis:

- Preencher toda a informação possível, porque é através dos perfis que os membros da rede avaliam se pretendem fazer parte da comunidade associada à biblioteca. Por outro lado, é também através do perfil que se começa a construir a confiança. Assim, “the burden of credibility is on you, so being as complete as possible is key” (Solomon, 2011, p. 26);
- Criar um URL específico sempre que a plataforma o possibilite;
- Estabelecer ligações entre contas da biblioteca e reutilizar conteúdos;
- Instalar aplicações com o objetivo de tornar o perfil mais interessante ou mais interativo;



- Customizar a conta na medida das possibilidades fornecidas por cada plataforma.
- b) Compreender a comunidade e as diversas culturas presentes nas diferentes plataformas;
- c) Ser transparente, como forma de criar a confiança. As pessoas estão interessadas numa experiência de proximidade com a organização e, portanto, deve comunicar-se com uma voz humana sobre a biblioteca, seus desafios, explicar e clarificar as mudanças, sendo honesto e assumindo os erros;
- d) Compreender as pessoas que estabelecem relação com a biblioteca, suscitando o diálogo;
- d) Responder no tempo adequado ao contexto;
- e) Fazer amigos. Este aspeto tem criado uma grande confusão e indecisão das bibliotecas (Agosto e Abbas, 2011; Solomon, 2011). A perspectiva mais tradicional traduz-se em restringir apenas a profissionais e outras organizações. No entanto, alguma literatura sugere diretrizes do que poderia ser uma política de fazer amigos. Assim, fazer amigos se forem: organizações na área da biblioteca, pessoas mesmo que não sejam do público-alvo clássico, pessoas que mencionam a biblioteca em linha. Recusar ou ignorar se forem organizações que não se relacionam de alguma forma com a biblioteca; pessoas que usam avatars altamente sexualizados; pessoas ou organizações que só visam promover ou vender alguma coisa.

A indecisão que as bibliotecas têm mostrado neste aspeto tem resultado no facto de que estas não seguem, em muitos casos, ninguém, o que é indicador de que “these are libraries that believe social media is just another way to broadcast their message and indicates a tremendous failure to understand the potential of the medium. Not making any connection also indicates the library has no interest in listening to its patrons – not a message any institution would want to send, even inadvertently” (Solomon, 2011, p. 33).

- f) Não abandonar os fans, o que implica um constante fluxo de comunicação;
- g) Dar “poder” aos colaboradores, visto que parece estar demonstrado que “smart organizations have come to realize empowered employees make for powerful and effective social media channels” (Solomon, 2011, p. 34);
- h) Definir responsabilidades dos colaboradores.
- i) Atualizar permanentemente os conteúdos.

Relativamente ao público juvenil, Agosto e Abbas (2011, p. 174) sugerem igualmente algumas boas práticas particularmente pensadas para este tipo de público, nomeadamente:

- Criar uma cultura de aprendizagem social, ou seja, “rather then creating a culture of fear by focusing the negative aspects of social networks and the law, design education programs that stress the rights and responsibilities of Internet use.”;
- O bibliotecário deve funcionar como modelo de uma boa cidadania digital, o que implica, no mínimo, respeitar a lei no uso destas plataformas;
- Apoiar os jovens, através da disponibilização de “information to teens’ communities about the social, developmental, and educational benefits of social networking” (p. 175);
- Ajudar a diminuir as barreiras de acesso para os jovens;
- Proporcionar acesso à tecnologia.

O conteúdo gerado pelos utilizadores na medida em que constitui um dos aspetos mais inovadores e disruptivos que este novo ambiente veio trazer, merece das bibliotecas uma particular atenção em termos de gestão. Em primeiro lugar, a literatura que analisa as conceções e perceções das bibliotecas relativamente a este domínio fornece evidências que permitem afirmar que os profissionais têm vindo a evoluir desde atitudes de rejeição ou indiferença até à aceitação da importância do fenómeno e a sua integração no campo de trabalho das bibliotecas.

Em 2007, uma investigação conduzida pela OCLC revelava que os responsáveis norte-americanos pelas bibliotecas consideravam claramente que as redes sociais eram um assunto com pouco interesse para as bibliotecas (OCLC, 2007). Um estudo, igualmente conduzido em 2007, aplicado a 100 bibliotecas universitárias concluía que a maioria dos profissionais considerava que o Facebook estava para além do campo da biblioteconomia (Secker, 2008).

Apesar destas considerações pouco favoráveis à utilização das redes sociais, tal não impediu que as bibliotecas começassem a utilizar estas plataformas e a encarar o CGU nos diversos âmbitos das suas acções.

A situação parece ser, em 2010, claramente diversa. Vários factos indicam a assunção da importância do CGU pelas bibliotecas. Do lado das bibliotecas nacionais verifica-se uma preocupação pela recolha e preservação deste tipo de conteúdos. Por exemplo, a British Library define, na sua visão estratégica para 2020 e no âmbito do objectivo “Garantir o acesso para as novas gerações”, que a sua ambição é preservar, a longo prazo, o conteúdo digital produzido pela sociedade contemporânea para que possa ser utilizado pelas futuras gerações. A concretização desta ambição implica, entre outros, “collect, store and preserve

user-generated content that provides insight into 21st century life, such as personal digital archives, institutional repositories, blogs, wikis and new forms of content that may emerge.” (BL, 2010, p.7).

Em Dezembro de 2010, a Biblioteca do Congresso anunciava o início da recolha e preservação do resultado da participação nas redes sociais dos membros do Congresso Norte-Americano, justificando que "the digital communications of public officials are an essential part of our heritage that will be of interest and use to future generations" (LOC 2, 2010). Mas, pouco meses antes, a 15 de Abril, a mesma biblioteca protagonizava um acontecimento que, pelo seu ineditismo, chamou a atenção dos *media*, mas que revela sobretudo uma nova forma de encarar o conteúdo gerado pelos utilizadores: a doação, pela empresa Twitter, de todos os tweets públicos desde 2006. James Billington, director da Biblioteca do Congresso, justifica esta opção, destacando a importância do conteúdo informativo que fornece "detailed evidence about how technology based social networks form and evolve over time. The collection also documents a remarkable range of social trends. Anyone who wants to understand how an ever-broadening public is using social media to engage in an ongoing debate regarding social and cultural issues will have need of this material." (LOC 1, 2010).

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

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

Mas, quer se considere uma ou outra perspectiva, o papel das bibliotecas relativamente ao CGU tem também vindo a ser perspectivado do ponto de vista, por um lado, da intermediação na selecção e avaliação da informação, e, por outro, do papel destas organizações em diminuir a fractura digital através da promoção de competências e saberes no domínio da literacia da informação (Newman, 2008).

No entanto, o papel das bibliotecas neste domínio está ainda longe de ser claramente compreendido e definido, levantando-se várias questões que passam pela adaptação dos serviços e eventualmente dos mecanismos de recuperação da informação a este tipo

utilizadores/consumidores e, por último, pela função mais global da biblioteca como recurso para os novos criadores. Como afirma Trosow (2010, p.45), esta última questão põe-se particularmente nas bibliotecas públicas e pode ser formulada da seguinte forma: “to what extent should public libraries undertake to act as a resources for patrons interested in developing UGC, what demands would these services place on institutional resources, and how could these be supported?”.

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

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

- a) Definir com clareza porque razões se solicita o contributo, ou seja, esclarecer o utilizador sobre o objectivo que se espera atingir; o tipo de contribuição esperada e como vai ser utilizado;
- b) Definir directrizes que elucidem sobre que tipo de conteúdo será considerado apropriado e o que será rejeitado;
- c) Criar um ambiente de fácil utilização, intuitivo, rápido e confiável;
- d) Tornar a actividade fácil e divertida;
- e) Aproveitar a existência de determinados eventos que se verifiquem na sociedade;
- f) Solicitar o registo dos utilizadores, o que pode ser, por um lado, desmotivador de comportamentos indesejados, e, por outro, funcionar como forma de reconhecimento público; embora também possa ter o risco de desmotivar a participação;
- g) Definir um ambiente favorável à comunicação e à construção de comunidades;
- h) Monitorizar as contribuições dos utilizadores. (Smith-Yoshimura e Sheine, 2011).

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

Do ponto de vista da qualidade intrínseca, e sem reeditar a problemática já tratada (cf. cap. III), a investigação demonstra, em primeiro lugar, que as comunidades desenvolvem por si próprias ou aderem a regras de participação que contribuem para assegurar níveis

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

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

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

A investigação levada a cabo por Smith-Yoshimura e Sheine (2011) que analisa as diversas políticas postas em prática pelas bibliotecas cujos sítios Web disponibilizam funcionalidades que implicam a participação de utilizadores com conteúdos, conclui que essas políticas devem debruçar-se sobre os seguintes aspetos:

- a) Tipo de conteúdo e comportamento aceitável na comunidade;
- b) Diretrizes sobre a edição, modificação e adaptação dos conteúdos;
- c) Proteção da informação pessoal e da privacidade;
- d) Propriedade dos conteúdos;
- e) Definir as penalizações para uma utilização indevida do conteúdo institucional.

Como se pode verificar o universo das redes sociais apresenta uma extraordinária diversidade de plataformas que permitem ao cidadão do século XXI produzir individual ou colaborativamente conteúdos, partilhar-los, reutilizá-los, mas também estabelecer novas formas de relação e comunicação, quer com aqueles que já conhece no mundo real, quer com outros indivíduos gerando comunidades que se organizam à volta de um interesse e/ou uma certa identidade partilhada que provém, em primeiro lugar, da comunidade desse interesse.

As bibliotecas estão, praticamente desde o início, presentes neste ambiente, revelando a sua atenção à evolução social, embora o utilizem ainda, em muitos dos casos, sem explorar aquelas potencialidades que representam uma maior distância em relação à perspectiva que historicamente puseram em prática quer quanto à forma como prestam os serviços, quer no que concerne ao papel do utilizador na sua relação com a biblioteca. No entanto, após uma utilização inicial de carácter experimental e pouco estruturada parecem emergir recentemente maiores preocupações quanto a uma abordagem mais profissional e mais abrangente, da qual o desenvolvimento da literatura sobre a gestão destes processos é indicador relevante.

#### **4.7 O 2.0 na presença Web das Bibliotecas**

Analisa-se neste ponto, com particular incidência, a questão do catálogo 2.0 enquanto concretização de uma possível adaptação das tecnologias e do espírito associados à Web 2.0. Tendo em conta que, sob este ponto de vista, os catálogos das bibliotecas públicas não apresentam uma particular diferença face a qualquer catálogo, os aspetos que com mais realce são assinalados para estas bibliotecas encontram-se tratados neste capítulo e não no capítulo IV.

Ao contrário e já que não existe em geral nenhuma concetualização sobre o que deveria um sítio Web 2.0 para as bibliotecas, os casos em que essa adaptação foi ensaiada para as bibliotecas públicas serão apenas tratados no capítulo IV.

#### **4.7.1 O catálogo 2.0**

##### **4.7.1.1 Conceito e características**

Como em quase todos os domínios onde se aplica o adjetivo 2.0, o conceito de catálogo 2.0 encontra os seus apoiantes, detratores e fautores de designações outras para refletir e caracterizar as tendências evolutivas deste instrumento de recuperação da informação, praticamente tão antigo como as bibliotecas. Um dos principais autores neste domínio, por exemplo, tem vindo a usar a expressão catálogos de nova geração (“next-generation library catalogs”) (Breeding, 2007, 2010), reconhecendo, no entanto, que “there is no single definition of what constitutes a next-generation library catalog” (Breeding, 2007, p. 9). Apesar disto, e de acordo com Yang e Hofmann (2010), a expressão tem já alguns anos, tendo aparecido de forma vaga em 1997. No entanto, só quase uma década mais tarde com os contributos de Antelman (2006) e Breeding (2007) o termo ganha utilização e sentido mais estruturado.

A primeira tentativa de definir o catálogo 2.0, pelo menos com esta designação, parece ter origem em Michael Casey (2007), exatamente o autor da expressão Biblioteca 2.0. Para este autor, um catálogo 2.0 é aquele que incorpora os princípios da Web 2.0, nomeadamente participação do utilizador, customização, máxima usabilidade e aumento de qualidade do processo de descoberta. A partir destes princípios, o mesmo autor (2007, p.15) elenca um conjunto de atributos que estes novos produtos devem conter, reconhecendo, no entanto, que estas características ou atributos do catálogo 2.0 não são inovações revolucionárias ou de tecnologia de ponta: “indeed many of these things have been found on internet search engines and other places on the web for many years; e que constituem apenas um elenco possível.

As novas características propostas por Casey podem ser agrupadas em dois conjuntos de funcionalidades, embora com vários pontos de intersecção. Em primeiro lugar, um conjunto de atributos com objetivo de melhorar o processo de pesquisa e recuperação

da informação, a saber:

- a) Cálculo da relevância dos resultados;
- b) Opção de pesquisa simples, verdadeiramente simplificada, o que significa para o autor “one field that searches all parts of the Marc record, takes into account customer-added tags, positive and negative rankings, trust levels of these tagging and ranking, and recommendations, and then presents the results in a relevancy order” (2007, p. 19), onde se verifica a integração dos resultados que advém da directa participação do utilizador;
- c) Pesquisa avançada. Embora reconhecendo a necessidade de manter opções que permitam a construção de perguntas de forma mais complexa, o autor sugere, por um lado, que a sua ocorrência deve verificar-se no campo da pesquisa simples, à semelhança de um motor de pesquisa como o Google, argumentando apenas que “if you know the syntax you can conduct a rather complex search from within the basic search field” (2007, p. 19-20). Por outro lado, alerta para a necessidade das bibliotecas reflectirem sobre a pertinência desta opção para os utilizadores, sustentando que, mesmo nos casos em que a necessidade se verifique, é fundamental desenhar uma solução simples que possa guiar o utilizador durante o processo, pois que “if it is not ease to use then no matter how powerfull the search it will go unused” (2007, p. 20);
- d) Correção ortográfica;
- e) Pesquisa facetada;
- f) Feeds de RSS;
- g) Geração de citações automáticas em vários formatos.

O outro conjunto de atributos desenvolve-se tendo o utilizador como centro e traduz-se, em primeiro lugar, na criação de soluções que permitam e suscitem a sua participação, e, por outro lado, na exploração dos resultados dessa participação, quer para a criação de novas funcionalidades, quer para o que é considerado uma melhoria das tradicionais funcionalidade de pesquisa, como já se assinalou.

A participação do utilizador é considerada podendo assumir três formas:

- a) Palavras-chave, que são vistas como tendo as vantagens de “aid discovery, increase usability, and is a low-cost alternative to customized local cataloguing” (Casey, 2007, p. 20);
- b) Comentários e resenhas, o que “build community, allows sharing, and creates a network of users” (Casey, 2007, p. 20). A estes comentários e resenhas com origem no utilizador comum, o autor junta também a integração do mesmo tipo de informação mas de origem



profissional;

c) Classificações / votações diretamente sobre o registo bibliográfico e através do que o autor designa como reputação relevante, que se traduz na possibilidade de classificar, supõe-se a qualidade, dos comentários e palavras-chave de outros.

Os resultados desta participação são vistos não só em si mesmos como positivos, porque permitem adaptação às necessidades e linguagens dos utilizadores, geram ocasiões para interação e partilha entre estes, o que pode levar à construção de um sentido de comunidade à volta da biblioteca; mas igualmente porque possibilitam criar novas funcionalidades ou melhorar outras. Os sistemas de votação podem ser usados na construção do cálculo da relevância dos resultados, as palavras-chave pode ser utilizadas independente ou conjugadamente com vocabulário controlado para melhorar os resultados, as pesquisas do utilizador podem ser usadas como base para sugerir alternativas a outros, aliás como as palavras-chave e os comentários, poder-se-ia acrescentar.

Por último, Casey (2007, pp18-19) acrescenta três outros aspetos à sua lista de características do catálogo 2.0 que se encontram fora das categorias identificadas. Em primeiro lugar, trata-se de uma questão de usabilidade da interface, sugerindo uma aposta na simplicidade, quer na interface de pesquisa, afirmando que os utilizadores não estão interessados “in choosing which type of strict word or keyword to perform a search – they simply want to enter their information and let the catalog relevance ranking determine the best match”; quer na apresentação dos resultados, sugerindo apenas que os elementos de informação devem ser apresentados de forma menos complexa e posicionando de forma mais adequada a informação mais relevante. O outro aspeto referido é, com alguma estranheza, a existência de blogues no próprio catálogo com o objetivo de suscitar a comunicação entre os utilizadores e destes com a biblioteca e/ou entre si. O que fica por esclarecer é, por um lado, a forma de implementação, e, por outro, como seria utilizada a informação gerada no blogue no contexto do catálogo. Finalmente, realça a mais-valia da pesquisa direta sobre o conteúdo do recurso e não apenas sobre a descrição, o que, segundo as suas palavras, refletiria melhor “the user understanding of how search engines operate” (2007, p. 20).

Este elenco de funcionalidades radica claramente na tentativa de transpor para o ambiente do catálogo o modelo de pesquisa dos serviços Web, ignorando alguns aspetos fundamentais da natureza deste serviço e, por outro lado, a diversidade do universo de

informação que as bibliotecas disponibilizam aos utilizadores. Em primeiro lugar, a tradicional função de inventário das coleções continua válida e nesse domínio as soluções tradicionais demonstram uma sofisticação e robustez não ultrapassadas, mesmo em aspetos como a customização de alguns serviços, o que leva Breeding (2007, p.6), por exemplo, a afirmar claramente que “many aspects of the legacy catalogs must be incorporated in the next generation of library interfaces”. No entanto, esta otimização funcional que se baseia numa representação de um para um, assume apenas, como bem esclarece Coyle (2007, p.278), que “the user accesses the catalog to find something that the library owns” (2007, p. 278). Ora, efetivamente, e em primeiro lugar, os sistemas de descoberta atuais desmaterializaram o acesso à informação fazendo com que as funções de descoberta e obtenção da informação sejam satisfeitas no contexto de uma mesma pesquisa (COYLE, 2007), o que criou para muitos a ilusão de que tudo estava acessível em linha, pondo o acento tónico no serviço e não na organização que detém o item. Como sintetiza Coyle (2007, p.278), “in the networked “2.0” world, the organization principle is the service, not the institution or the geographic location”.

Por outro lado, o que Casey não leva em linha de conta é a situação da diversidade de tipos de informação em suporte digital que as bibliotecas disponibilizam aos seus utilizadores e os problemas da sua integração num único mecanismo de descoberta. É este problema relevante, que assume maiores ou menores dimensões conforme o tipo de biblioteca, que faz com que, por exemplo, Marshall Breeding no relatório que escreveu para a ALA (American Library Association) atribua uma clara importância à questão da pesquisa federada (2007) como uma das soluções possíveis.

No que respeita à participação direta dos utilizadores, o elenco de possibilidades de Casey traduz uma visão particularmente positiva das suas vantagens sem perspetivar qualquer tipo de problema, nem mesmo o da sua relação com a informação bibliográfica produzida pelas bibliotecas.

Apesar disto, é impossível ignorar que algumas das propostas de Casey apresentam, em primeiro lugar, no que respeita à melhoria da experiência de descoberta do utilizador, ainda que só considerada para as coleções da biblioteca, soluções adequadas, até porque validados por resultados de investigação sobre os comportamentos e expectativas destes (OCLC, 2005, 2007, 2009; Fagan, 2010), inscrevendo-se também numa já relativa longa história de propostas para a alteração do *status quo* dos catálogos (MERCUN e ZUMER,

2008). Assim, aspetos como a simplificação das opções de pesquisa, a correção ortográfica, o cálculo da relevância dos resultados e a pesquisa facetada são funcionalidades que, sem dúvida, um novo modelo de catálogo – o catálogo 2.0 – deve incorporar. Por outro lado, abrir espaço para a participação dos utilizadores constitui um fenómeno incontornável, já que vai exatamente ao encontro das suas expectativas. Como afirma Coyle (2007, p.279), “today’s users have an expectation that they will find a community at their electronic destination. They also expect to interact with their information resources, no to consume them passively” (2007, p. 279) e ainda que estes se sentem confortáveis em “sharing their information resources and combining them with those of other users”. A tradução destas expectativas em possibilidades como as de atribuir palavras-chave, produzir comentários e/ou classificar a relevância são soluções que, pelo menos nos diversos serviços de informação na Web, revelaram assinaladas virtualidades e cuja aplicação a este contexto se desenvolverá mais à frente.

Embora a diversa literatura que, a partir de Casey ou não, tem sido produzida sobre esta assunto (Breeding, 2007, 2010; Spiteri, 2006, 2007, 2011; Mercun e Zumer, 2008; margaix-arnal, 2009) considere sempre os dois aspetos do conceito (independentemente da designação empregue), verifica-se, no entanto, que o acento tónico é posto ora mais sobre as questões ligadas à descoberta da informação, ora mais sobre os aspetos sociais, chegando mesmo alguns, como Spiteri, a estudar os catálogos como espaços sociais.

No âmbito da primeira tendência, a visão de Breeding do que seja uma nova geração de catálogos aponta exatamente para um privilégio das questões relacionadas com a descoberta. Mesmo o elenco que faz das várias tendências conceptuais privilegia apenas este domínio, visto que escreve que “some common threads include expanded scope of search, more modern interface techniques, and search engines better at ranking results” (2007, p. 10). Assim, para este autor o conceito de catálogo de nova geração envolve, em primeiro lugar, a integração das diversas fontes de informação disponibilizadas pela biblioteca num único mecanismo de pesquisa. Especialmente preocupado (2007, p.10) com a questão da integração de vários serviços de acesso a recursos eletrónicos, ensaia uma visão integradora quando escreve: “instead a catalog dealing mostly with print and a federated search utility geared to work mostly with electronic content, a more expansive view involves a consolidated search environment that combines the futures of both. This environment will combine the detailed features of the legacy catalog when it comes to

finding library materials, including status display and request features, with discovery and online delivery of electronic content”. Estranhamente, e embora refira a existência de projetos de digitalização em massa como o Google Books, não considera suficientemente um cada vez maior número de conteúdos digitais produzidos pelas bibliotecas como resultado da transferência de suporte nem a emergência de bibliotecas digitais que este fenómeno tem dado origem, o que criou, não raras vezes, mais um sistema de pesquisa de informação não integrado com o catálogo.

O enriquecimento dos registos catalográficos com conteúdo originário de outras fontes de informação é um aspeto destacado por este autor (2007, p.11), que se pode traduzir em representações visuais do documento (capas de livros, por exemplo), índices, sumários e resenhas profissionais, embora, como o próprio refere, “record enrichment isn’t that a new concept. Library catalogs have been gaining this capability gradually over the last few years”.

Mas, mais importante que este enriquecimento dos registos catalográficos, é um conjunto de novas características que os catálogos devem vir a ter. Em primeiro lugar, navegação facetada que, segundo o autor (2007, p.12), “has proven itself to be extraordinarily useful in the search process”. Esta abordagem é fundamentalmente diferente da clássica que se baseava sobretudo na utilização de complexas opções (operadores booleanos, por exemplo) de pesquisa que obrigavam o utilizador a “express the exact concepts that match their research when they initially approach an information resource”, mas estes conceitos podiam ou não ser adequados, o que obrigava também este, além de conhecer o significado e a implicação dessas funcionalidades, a empregar uma abordagem de “trial-and-error by changing the selections in advanced search page until the desired results are achieved” (Breeding, 2007, p. 12).

Uma outra característica importante é o cálculo da relevância dos resultados, característica esta que faz, em grande medida, o sucesso dos serviços de pesquisa na Web, já que “when relevancy ranking works well, it appears almost magical to the searcher. Type in a few words, thousands of items qualify as results, yet the best one appears at the top of the list” (Breeding, 2007, p. 13).

A sugestão de termos alternativos de uma pesquisa resolve, em primeiro lugar, o problema dos erros ortográficos, mas “a well-functioning “did you mean” feature goes beyond simply performing a spell-check on the query term”, abrindo-se aqui um conjunto

relativamente vasto de possibilidades que o autor (2007, p.13) não explora no contexto dos catálogos, embora realce claramente a vantagem desta funcionalidade ao afirmar que “giving the user a suggestion seems to be a much better option than the common message “no results found”.

No que respeita às opções de pesquisa por palavra, Breeding experimenta as mesmas dificuldades de Casey em definir uma solução única, apontando para a necessidade de simplificação, mas alertando que soluções mais complexas, normalmente conhecidas como pesquisa avançada, podem continuar a ter uma função para determinado tipo de utilizadores.

Ainda neste domínio da melhoria das funcionalidades de descoberta, o autor inclui os sistemas de recomendação reconhecendo, no entanto, que os critérios que estão na base da sua existência em serviços comerciais são dificilmente aplicáveis às bibliotecas.

Do ponto de vista da participação direta dos utilizadores são previstas as mesmas formas já referidas por Casey: palavras-chave, comentários/recensões e classificações/votações. Um caso associado à direta participação dos utilizadores mas não implicando a produção de conteúdos, é a utilização de RSS como forma de apropriação mais personalizada dos conteúdos do catálogo, sugerindo o autor duas formas de aplicação: novos itens na coleção, de forma genérica ou organizados tematicamente, e resultados de uma pesquisa, tendo a potencialidade dos *feeds* assim gerados poderem ser utilizados em outros contextos de informação, páginas Web por exemplo.

Mais recentemente, o mesmo autor (2010, p.3) e tendo em conta o desenvolvimento de soluções tecnológicas de um determinado tipo, introduz o conceito de interfaces de descoberta, chegando mesmo a afirmar que “the word ‘catalog’ isn’t especially helpful in describing this category of products”. Assim, uma interface de descoberta é um *software* distinto do OPAC normalmente associado ao SIGB que, utilizando os dados bibliográficos e os metadados de outros fornecedores de conteúdos, ao que associa novas funcionalidades de descoberta já referidas, bem como as que dizem respeito à participação dos utilizadores, apresenta uma nova solução de acesso à informação. Assim, nas palavras do próprio (2010, p.3), “these products aim to help library users discover the resources available among the many different aspects of a library’s collection and to manage the process of making that resource available to them”.

Uma outra linha de pensamento sobre esta realidade coloca o acento tónico nos

aspectos sociais, ou seja, os que dizem respeito à participação dos utilizadores e à partilha de conteúdos que aí se pode verificar. Partindo das formas de participação possíveis já referidas, Margaix-Arnal (2009) sugere que o catálogo 2.0 ou o catálogo social deve cumprir os seguintes objetivos:

- a) Permitir a construção de um filtro social, ou seja, a implementação de sistemas de recomendação baseados na rede de relações construídas por cada utilizador;
- b) Promover a exploração da inteligência coletiva, através da utilização e reutilização da informação introduzida por outros no sistema.

Na mesma linha de abordagem, Spiteri (2010, 2011a, 2011c) destaca, com mais clareza, a construção de um espaço social de partilha e especifica nas suas mais recentes intervenções o conjunto de práticas que o catálogo deve permitir aos seus utilizadores, que por formarem um verdadeiro programa de possibilidades vale a pena referir com algum pormenor. Assim, segundo esta autora, os catálogos devem ser um espaço onde:

- a) “Users can establish a social space to share and discuss common reading, listening and viewing interests;
- b) Users without easy access to a library branch (...) can connect to other patrons of the library and the library staff via the catalog;
- c) Users can provide grassroots, democratic, reader’s advisory service, whereby they make recommendations for future reading, for example, based on shared interests”;
- d) Users can classify items in the catalog with their own terms (tags), which may be more reflective of their language and needs than the formal subject headings that are traditionally assigned by library staff” (2011c, p. 27).

As perspetivas de Margaix-Arnal e de Spiteri, de alguma forma, se complementam. Enquanto a segunda destaca a criação de um espaço individual, mas também social, de produção e partilha de conteúdos, o primeiro sublinha os resultados que se podem obter desses conteúdos a fim de gerar novos serviços e funcionalidades.

Outras tentativas de definição apontam apenas para o comportamento genérico que o utilizador pode exibir, como é o caso de Berube (2011, p.66) que define os catálogos sociais como “those online library systems which offer users the opportunity to provide feedback on books, videos, DVD’s and anything subject to classification by a library, which is directly added to the catalogue records”.

Finalmente, uma outra abordagem, que perspetiva o catálogo 2.0 mais sob o ponto

de vista das bibliotecas públicas, conceptualiza-o essencialmente como um instrumento de marketing da biblioteca, dos seus serviços e coleções (Maisonneuve, 2009). Para cumprir esta função, o catálogo deve ser “convivial, mis à la porte de chacun, incitant au plaisir de lire et à celui de la découverte, favorisant les échanges entre usagers sur leur lectures, offrant une information ciblée sur les preferences littéraires de chacun...” (Maisonneuve, 2009, p. 127). No entanto, o verdadeiro impacto deste tipo de catálogo como instrumento de promoção verificar-se-á, de acordo com o mesmo autor (2009, p.134), na “double condition d’accompagner une évolution des pratiques d’acquisitions caractérisée par un fort rééquilibrage au profit des documents numériques et d’être mis en œuvre para une bibliothèque qui adaptera sa politique de communication afin de bien toucher les catégories d’usagers qu’elle souhaite reconquérir”.

A literatura que tem vindo a ser referida é inquestionavelmente a favor de um certo modelo para o catálogo 2.0, embora levante algumas questões que serão desenvolvidas mais à frente. No entanto, e sobretudo quanto aos aspetos sociais, alguns autores, como Calenge (2010), sustentam uma diferente visão, tentando mesmo demonstrar a impossibilidade de um catálogo social. Para este autor (2010), os motivos pelos quais “les catalogues ne peuvent pas être 2.0” (título de um post no seu blogue) baseiam-se em duas crenças fundamentais: “le catalogue n’est pas adapté a cet environnement” e “je ne pense pas que les utilisateurs du catalogue soient demandeurs d’un tel “réseautage social” – au moins concernant le catalogue lui-même”.

Na tentativa de demonstrar a sua primeira asserção, o autor socorre-se de uma argumentação a dois níveis: em primeiro lugar, reduz o catálogo à sua função clássica de inventário das coleções físicas, argumentando que o seu objetivo fundamental é apenas “finalement l’appropriation du document matériel” (2010) e que, por isso, é um instrumento neutro. Em segundo lugar, tenta demonstrar o falhanço das experiências relativas à participação dos utilizadores neste contexto, a inutilidade da indexação dos catálogos pelos motores de pesquisa, argumentando que “une notice de catalogue déconnectée d’un collection ne satisfait que les bibliothécaires, e savoir qu’un habitant de Winnipeg pourra connaitre mêm notices n’offre qu’une satisfaction bibliothécaire, non un service” (2010), e finalmente que mesmo aqueles que argumentam a favor do interesse em participar em plataformas de catalogação social, o fazem com o objetivo de enriquecer os catálogos, voltando, portanto, a um instrumento não adequado a este tipo de participação.

Do ponto de vista dos utilizadores, argumenta, em primeiro lugar, que os catálogos não compensam o esforço destes, invocando que o tipo de participação 2.0 é motivada por razões extrínsecas, ou seja, os utilizadores participam quando despenderam um esforço, e os exemplos que dá dizem apenas respeito a um esforço financeiro. Por outro lado, os utilizadores potencialmente 2.0 são sobretudo os presenciais, referindo, a partir do exemplo da Biblioteca Municipal de Lyon, que a maioria dos utilizadores do catálogo é deste tipo, e que é com estes que a biblioteca se deve fundamentalmente preocupar. No entanto, e estranhamente, para estes últimos a biblioteca já deve “prendre en compte les désirs de dialogue, d’échange, de participation” (2010). Não obstante, é firme convicção do autor que o catálogo, pelas razões já invocadas, não é o instrumento adequado à realização destes desejos. Ao contrário, está “intimement persuadé qu’il faut créer ou rejoindre les espaces du débat, ailleurs” (2010).

Apesar destas críticas, Calenge (2010) reconhece que o “2.0” tem potencialidades, mesmo em ambiente físico, e propõe três diferentes abordagens à questão dos catálogos: produzir conteúdos, destacando o papel dos bibliotecários, e disponibilizá-los nas plataformas de participação já existentes na Web, disseminar os dados bibliográficos “vers tous les sites – internes ou externes à la bibliothèque – qui permettent un tel débat, au lieu de toujours ramener vers le catalogue” e, finalmente, melhorar a ergonomia do catálogo com vista a melhor responder ao que o próprio autor designa como Utilizador 1.0 que, recorda, “n’attend du catalogue qu’une localisation aisément repérable en fonction des éléments dont il dispose pour le rechercher”.

Toda esta argumentação de Calenge, se bem que interessante por destacar as dificuldades de adaptação de um instrumento tradicional que continua a ter que responder a necessidades que se encontram fora do ambiente Web, sofre, no entanto, de múltiplas fragilidades que não resistem a uma análise mais fundamentada. Em primeiro lugar, verificam-se algumas contradições internas à própria argumentação, desde logo a estranha diferenciação entre utilizador presencial e utilizador via Web, como se o primeiro não pudesse também utilizar o catálogo naquele ambiente e fosse necessária a sua presença física na biblioteca para aí poder participar. Por outro lado, se os dados bibliográficos só fazem sentido contextualizados pelo catálogo, como sustentar a proposta da sua disseminação na Web, mesmo que o autor considere que se trata apenas de estabelecer uma hiperligação a partir de um outro contexto.



Mas, para além destas contradições internas, a argumentação do autor é frágil porque, fundamentalmente, ignora as principais características, práticas e tendências da Web 2.0, bem como de algumas realidades das bibliotecas. Apenas alguns exemplos significativos:

- a) Esta argumentação perde todo o sentido se pensarmos que há décadas que as bibliotecas oferecem conteúdos em suporte digital, que não implicam a presença física do utilizador. Aliás, o autor afasta convenientemente desta discussão essa realidade, afirmando “notez que je ne parle pas ici de la mutation de certains catalogues des documents numériques” (2010);
- b) O falhanço das experiências de socialização tem que ser compreendido, em primeiro lugar, como a manifestação de um problema comum à maioria das plataformas Web 2.0: sem uma determinada massa de utilizadores e de participação não há sucesso possível (cf. cap. III), o que é tanto mais importante neste caso, quanto se sabe, como já se referiu, que os catálogos são muito pouco utilizados atualmente;
- c) O utilizador 2.0 não pode ser visto como uma massa homogénea de intervenientes. Como já se assinalou (cf. cap. III) são diversos os papéis e as práticas do utilizador 2.0;
- d) O conceito de catálogo 2.0 não se reduz, como ficou demonstrado, a estas características mais sociais.

Não obstante, um aspeto desta argumentação inscreve-se no contexto de uma das principais discussões sobre bibliotecas e Web 2.0, a saber: devem as bibliotecas transformar os seus instrumentos de presença na Web (catálogo, sítio Web) em instrumentos 2.0, ou devem, socorrendo-se deles, migrar para as plataformas já existentes pondo em prática, tanto quanto possível, a integração e comunicação entre eles.

Desta forma, e para os que sustentam uma necessária evolução, o catálogo 2.0 ou o catálogo social, ou ainda o catálogo de nova geração deve implementar um novo modelo que permita, por um lado, melhorar a experiência de descoberta do utilizador e, por outro, a construção de um espaço individual e social de organização e partilha de conteúdos. Embora o cumprimento destes objetivos possa ser considerado de forma relativamente autónoma, é um facto, como se verificou, que a participação dos utilizadores pode contribuir para melhorar a experiência de descoberta da informação, ao mesmo tempo que melhores resultados neste domínio podem também contribuir para o desenvolvimento do catálogo como espaço social, já que permitem mais facilmente a este encontrar a informação e

apropriar-se dela.

Apesar de algumas diferenças, das várias concepções sobre o catálogo 2.0 é possível definir um elenco de atributos que caracterizam este novo modelo, a saber:

1. Ponto de acesso centralizado a todo o tipo de recursos de informação disponibilizados pela biblioteca;
2. Enriquecimento do conteúdo do registo bibliográfico
3. Navegação facetada
4. Caixa de pesquisa simples
5. Cálculo da Relevância dos resultados
6. Sugestão de termos alternativos
7. Sistemas de recomendação
8. Participação dos utilizadores – os aspetos sociais do catálogo
9. RSS
10. Interface web de acordo com o estado da arte.

Uma vez chegados a este conjunto de características importa agora compreendê-las em maior profundidade, excetuando casos em que pouco mais informação a literatura acrescenta, como o caso de caixa de pesquisa simples ou do enriquecimento do conteúdo dos registos bibliográficos; ou por o assunto já ter sido objeto de tratamento neste trabalho, como é o caso da utilização de RSS (cf. ponto 4.1). Por outro lado, embora reconhecendo a importância de, como para qualquer sítio Web, garantir a melhor usabilidade, o que é facto é que a maioria das sugestões elaboradas pela literatura neste aspeto são muito genéricas e superficiais e não incorporam, normalmente, os resultados da investigação especializada neste domínio. Assim, e dado que as questões de usabilidade de sítios web caem completamente fora do âmbito deste trabalho, este aspeto não será considerado.

Como já se referiu, as coleções das bibliotecas têm vindo a evoluir no sentido de disponibilizar o acesso a diverso tipo de conteúdos, sejam eles digitais ou não, possam ou não ser sua propriedade. No entanto, e como também se assinalou, as soluções tradicionais dos catálogos bibliográficos não conseguiram criar um ponto de acesso único para esta diversidade de recursos. Ora, isto constitui uma das principais fragilidades destes instrumentos para os utilizadores, mais importante para determinados contextos que em outros. Como sintetiza Breeding (2010, p.6), “library user’s don’t necessarily understand that the online catalog, positioned as the main search interface (...), isn’t the place to search for

articles, book chapters, or the contents of a digital library collections. They don't realize the interface doesn't search the full text of materials as they are used to elsewhere on the Web".

A primeira, e já antiga, solução para esta questão de pesquisar diferentes sistemas de informação numa mesma interface foi a da pesquisa federada ou meta-pesquisa. Efectivamente, "the metasearch tools of the past decade – while different (...) – where the first attempts' to meet this user expectation by querying each of the datasets a library subscribed to and returning a single set of results" (Luther, 2011). A título de exemplo, refira-se o já histórico protocolo Z39.50 (ANSI/NISO, 2007) que permite pesquisar ao mesmo tempo e numa única interface várias bases de dados bibliográficos independentemente do sistema técnico específico onde esses dados se encontrem armazenados.

A solução pesquisa federada, que implementa assim um modelo de interrogação em linha, apresenta algumas fragilidades, nomeadamente a velocidade de resposta, que está dependente da permanente disponibilidade dos vários sistemas bem como da velocidade de transferência dos dados; a dificuldade em calcular a relevância dos resultados, o que exigiria um tratamento dos dados vindos de cada sistema antes de apresentar os resultados; e a profundidade destes, dado que, a fim de diminuir o tempo de resposta, apenas os primeiros resultados de cada sistema são mostrados (Breeding, 2010; Luther, 2011). Estas fragilidades, mesmo que recentemente as soluções de comunicação e transferência de informação tenham vindo a sofrer uma atualização técnica, pela adesão, por exemplo, a novos *standards* como o XML, tem conduzido a uma cada vez menos utilização. Assim, como refere Breeding (2010, p.27), "while this model of federated search continues to have many programmatic uses, it's not the favored approach today".

A solução mais recente implementa uma diferente abordagem que se traduz num processo que vai da recolha de conteúdo, fundamentalmente metainformação, seu armazenamento e (re)indexação num novo contexto. Trata-se assim de uma abordagem baseada na construção de um único índice que centraliza todo o conteúdo integrado. Esta abordagem apresenta várias vantagens. Em primeiro lugar e dado que todo o processamento necessário dos dados, a começar pela importação, é anterior à pesquisa, os tempos de resposta podem ser otimizados. Em segundo lugar e tendo em conta que é possível, nessa fase de processamento, harmonizar as diversas estruturas de dados, podem integrar-se dados de diferentes origens e estruturas, e não apenas de metadados: alguns

produtos que implementam esta abordagem começam já a indexar diretamente o conteúdo. Ao indexar centralmente um conjunto díspar de dados, a serem recuperados por uma qualquer solução de motor de pesquisa, abrem-se várias possibilidades para a implementação de funcionalidades de pesquisa facetada ou de cálculo de relevância e para criar interfaces mais flexíveis.

Estes aspetos positivos não escondem, no entanto, algumas questões que devem ser tidas em linha de conta. Um primeiro problema traduz-se na necessidade de sincronização de determinado tipo de dados, entre o sistema original e a nova interface de descoberta. No caso dos SIGB, imediatamente se destacam os dados sobre a circulação, cruciais para a informação sobre a disponibilidade do exemplar, bem como os dados do utilizador e os serviços que estes sistemas têm vindo a desenvolver, como renovações, reservas ou listas de exemplares emprestados. Este último aspeto constitui, segundo Breeding (2010, p.69), “the most complex area of interaction between the ILS and the discovery interface”. Esta necessidade de conexão quase em tempo real tem recebido várias soluções, desde a hiperligação baseada em URL’s persistentes do lado do SIGB até API’s específicas (BREEDING, 2010). Um outro aspeto importante a considerar relaciona-se com a metainformação, tendo em conta que, não só o novo contexto terá uma abordagem específica ao seu tratamento, como pelo facto de integrar metadados de diferentes origens e estruturas. Assim, como adverte Breeding (2010, p.80), “the implementation of a new discovery interface may require a great deal of attention to cataloguing and metadata issues”, até porque “these new environments that involve less structured search techniques for users benefit from precise metadata and rigorous cataloguing practices”. Por último, é necessário ter em linha de conta as questões legais de acesso a uma informação exterior protegida por direitos de autor, bem como os diversos modelos de negócio que os seus fornecedores implementam. Como facilmente se verifica, os já referidos produtos designados por Interfaces de Descoberta decorrem fundamentalmente desta abordagem.

Por último, os tradicionais fornecedores de SIGB têm vindo a disponibilizar soluções baseadas em *Web Services*. Assim, “with robust API’s and thorough adherence to industry standards, proprietary automation products aims to provide programmatic access to the data and functionality of their systems to enhance interoperability and to allow libraries to extract data, customize features, or create new functionality” (Breeding, 2011).

A sugestão de termos alternativos de uma pesquisa destina-se, por um lado, a

ultrapassar os resultados com valor 0, e por outro, a sugerir alternativas eventualmente mais adequadas, por mais abrangentes ou mais específicas, para uma determinada pergunta. A necessidade de assegurar estes resultados pode radicar no fenómeno corrente de erros ortográficos ou no aspeto mais específico do desconhecimento pelo utilizador do vários tipos de convenções utilizadas pelas bibliotecas para organizar a informação. Assim, “a good recommendation system will use spelling corrections, phonetic indexing, related terms from authority records and many other techniques to help guide the user into formulating a query that matches their intent” (Breeding, 2010, p. 21).

Mais recentemente, tem vindo a ser aplicada em alguns ambientes de pesquisa uma solução complementar que pode designar-se por autopreenchimento, através do qual o sistema vai interpretando os caracteres que o utilizador fornece e sugere consecutivamente os resultados mais adequados. Como afirma Breeding (2010, p.21), “this feature not only saves some typing, but also provides very helpful information on the content available and on the proper form of the terms”.

A aplicação de facetas neste contexto, recebe, pelo menos nalguma literatura (Breeding, 2007, 2010; Calhoun, 2009) designações diferentes, às vezes utilizadas de forma equivalente, em particular “navegação facetada” e “pesquisa facetada”. No entanto, em literatura mais especializada no âmbito da recuperação da informação, estas designações correspondem a conceitos, que, obviamente com várias semelhanças, descrevem realidades um pouco diferentes (Tukelang, 2009).

As facetas constituem aspetos pré-definidos e independentes, ou pontos de vista, sob os quais uma dada realidade ou conceito pode ser perspectivado, abordagem teorizada pela primeira vez por Ranganathan (Tukelang, 2009). O objetivo é o de descrever conceitos complexos pela conjugação de conceitos simples (Weller, 2010), pretendendo ultrapassar as dificuldades de representação de assuntos das classificações hierárquicas. Assim, e no domínio da representação de assuntos, a “faceted classification decomposes compound subjects into foci in component facets, offering expressive power and flexibility through the independence of the facets” (Tukelang, 2009, p.9).

As facetas podem ser utilizadas em qualquer sistema de recuperação fundamentalmente de três formas, a saber:

a) Pesquisa por parâmetros, que constitui a possibilidade de, utilizando operadores booleanos, ir construindo perguntas que relacionam as diferentes facetas visualmente

disponibilizadas pelo sistema de recuperação. Esta forma de pesquisa pressupõe a visualização de todos os conceitos presentes no sistema bem como das facetas disponíveis. Mas, como assinala Tukelang (2009, p.22), “parametric search offers expressivity, but it does not offer guidance through the space of possible queries”;

b) Navegação facetada permite que o utilizador vá seguindo os resultados da aplicação da(s) faceta(s) selecionada(s), possibilitando uma progressiva adaptação dos resultados às suas necessidades. Assim, “from the user’s perspective faceted navigation eliminates the “dead ends” that can result from selecting unsatisfiable combination of constraints among the facets” (Tukelang, 2009, p. 23);

c) Pesquisa facetada combina a pesquisa por palavra na informação, ou eventualmente na metainformação, com a navegação facetada, possibilitando “support for discovery and exploratory search, areas where conventional search fall short” (Tukelang, 2009, p. 26)

Da abordagem a este assunto até agora referida parece depreender-se que, como afirma Tukelang (2009, p.52), “faceted search presumes that a collection of documents has been organized on a faceted classification system”. No entanto, qualquer tipo de metainformação produzida de forma normalizada ainda que não diga respeito à representação do conteúdo informativo, pode ser utilizada. Assim, e se a montagem de um sistema de recuperação da informação com navegação e/ou pesquisa facetada depende, quase absolutamente, de metainformação, essa mesma metainformação não se reduz apenas à representação do conteúdo.

Considerando estas diferentes formas de utilização de facetas em sistemas de recuperação de informação, pode afirmar-se que, no caso dos catálogos, nos encontramos mais próximo do conceito de pesquisa facetada, já que a utilização de facetas se faz combinando-as com a pesquisa por palavra na metainformação, representando estas, normalmente, uma forma de refinar os resultados adaptando-os mais eficazmente às respostas esperadas para uma determinada pesquisa.

Mesmo nos casos em que uma dada biblioteca não utilize, para efeitos de representação dos assuntos contidos na informação uma classificação facetada, a definição de uma estrutura de facetas para pesquisa/navegação no caso dos catálogos deve explorar as potencialidades da informação que os registos bibliográficos já contém, que tem, normalmente, a vantagem de ser conteúdo controlado, pelo que permite definir, de forma semanticamente eficiente, diverso tipo de facetas. Como afirma Breeding (2007, p.12), “the

MARC record of a library's bibliographic database provide a wealth of fodder for creating facets. No mesmo sentido, Calhoun (2009, p.16) refere que "librarians have embraced faceted search in the next-generation catalog, as the underlying data elements area readily available in databases created using library cataloguing standards and traditions". Assim, vários tipos de conteúdos previstos nos standards de informação bibliográfica podem ser utilizados para a geração de facetas, por exemplo, formatos, língua do documento, etc.

No entanto, e no que respeita à utilização de linguagens de indexação para este efeito, algumas destas levantam problemas na geração de facetas, essencialmente devido à complexidade que os cabeçalhos podem atingir, como é o caso da LCSH (Library of Congress Subject Headings). Isto fez com que a OCLC desenvolva-se uma abordagem às linguagens de representação do assunto, designada por FAST (Faceted Application of Subject Terminology) com vista a facilitar a sua utilização neste contexto, que se traduz sobretudo numa simplificação dos cabeçalhos de assunto originalmente atribuídos de acordo com a LCSH (CHILDRESS, 2010). Este vocabulário simplificado está a ser usado pela OCLC nos serviços inovadores WorldCat Identities<sup>73</sup> and Fiction Finder<sup>74</sup>.

Calcular a relevância dos resultados de uma pesquisa destina-se a apresentar, nas primeiras referências da lista de resultados, a informação, como se indica pelo termo, mais relevante na resposta à pergunta do utilizador. Isto é especialmente importante para bases de dados com grande volume de informação, como os catálogos das bibliotecas tendem a ser, e para perguntas mais genéricas, como muitos utilizadores de bibliotecas, particularmente os menos especializados, tendem a formular. A adicionar a estas tendências, é necessário ter em linha de conta a adaptação que a maioria dos utilizadores tem vindo a fazer ao modelo e interface de pesquisa dos motores de pesquisa na Web.

Efetivamente, não é possível afirmar que os catálogos não aplicam qualquer cálculo da relevância: a grande maioria lista os resultados por ordem cronológica, do mais recente para o mais antigo. Mas esta forma de cálculo, se bem que se possa considerar adequada para algumas situações, deixa de fora muitos outros casos (Lewandowski, 2009).

O modelo de ordenação dos resultados com base na relevância empregue pelos motores de pesquisa baseia-se em quatro grupos de fatores: correspondência textual, popularidade, atualidade e localização (Lewandowski,, 2009). No primeiro caso, uma das

---

<sup>73</sup> Disponível em <http://worldcat.org/identities/>

<sup>74</sup> Disponível em <http://fictionfinder.oclc.org/>

formas de aplicação mais usada traduz-se no algoritmo tf-idf (frequência relativa do termo – frequência inversa do documento) que calcula estatisticamente a importância de uma palavra para um dado documento, relativizando a frequência da ocorrência do termo dividindo-o pelo número total de termos no recurso, o que permite equilibrar a importância dos textos mais longos e mais curtos; considerando, num segundo nível, o contexto de um determinado corpus de documentos onde esse se insere. Assim, a importância aumenta proporcionalmente ao número de vezes que uma palavra aparece no documento, mas é compensada pela frequência da palavra no corpus (Lewandowski, 2009; Dellit, 2007). Desta forma, como explica Peters (2009, p.134), “multiplying the relative term frequency with the inverse document frequency results in neither longer texts nor too frequent tag receiving preferred treatment in the calculation”.

Como é facilmente deduzível da sua definição, este algoritmo foi pensado para um contexto de indexação direta do conteúdo textual dos documentos e não para a metainformação produzida pelas bibliotecas. Como justamente assinalam Dellit e Boston (2007, p.5) “bibliographic records are not full text documents, and often relying on this algorithm is misleading. Bibliographic records often have short fields, such as additional authors or alternate titles that may repeat terms several times but not indicate a higher level of relevance than terms in longer fields” (2007, p. 5). Assim, esta solução não se revela adequada para a utilização no contexto dos catálogos, como, aliás reconhece Lewandowski (2009, p.5) quando escreve: “the main problem with text matching is that metadata in the catalogue often does not include enough text to achieve good results”.

Utilizar a metainformação produzida pelas bibliotecas aconselha, então, uma outra abordagem que deve ter conta, em primeiro lugar, a estrutura do registo bibliográfico, o seu vocabulário e a sua semântica. Foi exatamente a partir da análise das características peculiares da informação bibliográfica, que, por exemplo, a Biblioteca Nacional da Austrália definiu, em 2006, um conjunto de critérios para o cálculo da relevância para o projeto Libraries Australia que têm em conta essa realidade. A título meramente ilustrativo observem-se os dois primeiros critérios definidos:

- “1. Matches in the title, author and subject fields, and those fields which describe the format, nature of the item or form of the item, are more important than general matches within the record;
2. Matches in multiples of the above fields are more important than matches in just one of



those fields” (Dellit e Boston, 2007, p. 6).

Os critérios usados para aplicação do fator popularidade relacionam-se maioritariamente com a utilização do conteúdo gerado pelos utilizadores (palavras-chave, comentários, classificações) ou pela exploração da informação que resulta do seu comportamento, por exemplo, os dados relativos à circulação e empréstimo dos itens (Breeding, 2007, Dellit e Boston, 2007; Lewandowski, 2009). Alguns autores (Breeding, 2007; Dellit e Boston, 2007) sugerem ainda a utilização de outro tipo de dados indicadores da “popularidade” de um item na coleção, por exemplo, número de exemplares de um título, nº de edições do mesmo título.

Considerando os fatores atualidade e localização, verifica-se que, no primeiro caso, como já se notou, os catálogos implementam genericamente este critério e que, no segundo, ele se aplica mais adequadamente a situações de redes de bibliotecas onde é relevante, sabendo a localização física do utilizador, dar mais importância ao exemplar que se encontra geograficamente mais próximo deste.

Por último, podem ainda supor-se outro tipo de critérios, como, por exemplo, tipos de utilizadores, partindo do princípio de que as necessidades dos indivíduos são diferentes. Mas, esta personalização dos resultados de uma pesquisa, na medida em que requer a identificação individualizada do comportamento pode levantar problemas de privacidade que podem ser de difícil resolução. No entanto, “there are many ranking possibilities here anonymous statistical data (from general user behavior or from the behavior of a certain group of users) can be used, so there is no real need for using individual user data” (Lewandowski, 2009, p. 6).

Os sistemas de recomendação constituem uma forma de, baseados no comportamentos dos utilizadores num dado sistema de informação, sugerir alternativas para um determinado resultado. Quase universalmente utilizados na Web em lojas em linha, provavelmente a mais famosa e difundida implementação é a da Amazon, na qual os utilizadores encontram junto a cada produto a já famosa frase “Cliente que comprou isto também comprou x, y, z...” Estes sistemas funcionam, assim, utilizando estatisticamente os dados gerados automaticamente pelo comportamento do utilizador, a partir dos quais as recomendações são geradas. A sua eficiência depende da capacidade em distinguir informação relevante no imenso número de *clicks* que um utilizador produz num dado sistema e numa sessão.

O sucesso deste tipo de sistemas tem, no entanto, vindo a suscitar o aparecimento de várias soluções que deram origem a três grandes tipos de sistemas de recomendação: filtragem colaborativa, recomendações baseadas no conteúdo e sistemas híbridos, apresentando os dois primeiros tipos algumas desvantagens que a sua utilização híbrida pretende ultrapassar (Gottwald e Koch, 2011).

Embora, como se verifica, estes sistemas tenham nascido e se tenham desenvolvido em ambiente comercial, podem constituir uma mais-valia para um catálogo, quer do ponto de vista do utilizador, quer da biblioteca. Para o primeiro, constituem sugestões que lhe permitem conhecer outros recursos que utilizadores com interesses semelhantes haviam selecionado ou que ele próprio selecionou, apoiando a sua navegação no universo de possibilidades oferecidas pelo catálogo. Para a biblioteca, é uma forma de promover as suas coleções, embora o efeito de popularidade gera popularidade possa conduzir a uma extraordinária promoção de um número reduzido de títulos, escondendo a diversidade; bem como uma fonte para o desenvolvimento da coleção assumindo que, de facto, a recomendação significa uma maior utilização de um dado título ou recurso. Ainda para a biblioteca, já parece ser mais difícil de sustentar que um sistema de recomendação possa ser um substituto da representação do assunto tradicional (Monnich, 2008), já que este processo cumpre outros objetivos.

Estabelecido o interesse da aplicação destes sistemas nos catálogos de bibliotecas, levantam-se pelo menos duas questões essenciais. A primeira está em definir, como afirma Breeding, “the user-behaviour-data on which to base these associations for recommendations” (Breeding, 2007, p. 13); a segunda, traduz-se na necessidade de garantir a privacidade dos utilizadores. Esta última questão é a de mais fácil resolução já que o sistema de recomendação não necessita de identificar o ou os utilizadores que praticaram uma determinada acção, mas apenas o seu comportamento.

Relativamente à primeira das questões, abrem-se várias hipóteses, que dependem também de cada biblioteca e das formas de apropriação da informação / documentação que disponibiliza. Assim, os comportamentos a serem tratados estatisticamente podem ir desde a visualização de registos até ao empréstimo, passando por outras ações como as de reserva, sugestão de aquisição ou outras. A título de exemplo, os autores do sistema de recomendação BibTip, desenvolvido pela Universidade de Karlsruhe, optaram pela primeira hipótese traduzida operativamente na seguinte abordagem: “data are generated by

aggregating the calls of full title displays during sessions in the online catalog. During the session, the user's views of full title displays in the catalog are counted. Based on the sessions, co-occurrences between pairs of titles are established if the two titles were viewed together in at least one session. These co-occurrences are counted and summarized in a co-occurrence matrix. In a further step, this matrix is evaluated in order to generate the recommendations” (Monnich, 2008). Assim, neste caso, o comportamento dos utilizadores é usado para concluir sobre os seus interesses, traduzindo-se, por exemplo, em resultados como “se um utilizador está interessado num título X, então também está interessado no título Y do mesmo autor” (Monnich, 2008; Gottwald e Koch, 2011). De acordo com Gottwald e Koch, um sistema deste tipo levanta um problema inicial que é o de ser necessária uma quantidade crítica de interações com o catálogo para que o sistema produza as listas de recomendações (*the cold start problem*) (Gottwald e Koch, 2011), o que também é, de certa forma sublinhado, pelos seus autores quando assinalam: “Therefore, an observation period for the collectiong and analyzing of data is necessary before the first recommendations can be displayed”, reconhecendo que “it is probably a reasonable assumption that it will take several months before enough statistical material has been gathered for the first valid recommendation” (Monnich, 2008). Para alguma literatura, estes sistemas de recomendação inserem-se num contexto mais lato traduzido pelo conceito de navegação social (Tancheva e Koenneck, 2007).

Uma das formas de participação dos utilizadores no catálogo traduz-se na atribuição de palavras-chave e na eventual geração de uma folksonomia. Ao abrir o catálogo a este tipo de participação dos utilizadores levantam-se questões relevantes que as bibliotecas devem considerar de forma a entender melhor as motivações, o processo e os resultados deste tipo de participação e, desta forma, agir adequadamente perante esta realidade. Que vantagens e desvantagens pode trazer este conteúdo gerado por utilizadores para o catálogo, nomeadamente qual o seu papel na melhoria e enriquecimento da experiência de acesso e utilização da informação pelos utilizadores? Substituirão as palavras-chave atribuídas as tradicionais linguagens de classificação e indexação utilizadas pelas bibliotecas? Poderão, ao contrário, coexistir os dois tipos de linguagens e, nesse caso, como se harmonizam? De que forma as palavras-chave dos utilizadores finais contribuem para filtrar a informação para outros e podem ser utilizadas por estes para concretizar as tarefas de descrição e recuperação da informação.

Os estudos sobre a utilização de palavras-chave atribuídas por utilizadores e folksonomias no contexto dos produtos biblioteconómicos tais como sítios Web, mas com mais incidência sobre os catálogos, abordam, em primeiro lugar, a questão da sua validade intrínseca, destacando as respetivas vantagens e desvantagens, e, numa outra perspetiva, a sua comparação com as linguagens de indexação utilizadas tradicionalmente pelas bibliotecas.

A adoção de palavras-chave pelos catálogos apresenta, segundo Spiteri (2006, p.76), uma mais-valia na medida em que permite ao utilizador:

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

Apesar de identificar, por outro lado, as desvantagens que se traduzem nos conhecidos problemas de utilização da linguagem natural, tais como ambiguidade, polissemia, sinonímia e a variabilidade generalidade / especificidade na atribuição do assunto, Spiteri (2006, p.80), bem como Fichter (Fichter, 2006 appud Rolla, 2009), sugerem que os utilizadores estarão disponíveis para tolerar estes problemas na medida em que o esforço criativo envolvido é menor, ou seja, “users do not have to agree upon an hierarchy of tags; they strive to achieve a degree of consensus over the general meaning of tags”.

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

Spiteri faz o exercício de comparar as palavras-chave atribuídas em Delicious, Furl e Technorati com as diretrizes da NISO para a construção de tesouros e conclui que as primeiras seguem de perto estas últimas no que respeita à estrutura dos termos,

especificamente no tipo de conceitos expressos pelas palavras-chave, na predominância dos termos simples, de substantivos, no uso de ortografia reconhecida e maioritariamente de caracteres alfabéticos. Os problemas revelam-se na utilização inconsistente do singular e do plural, na ambiguidade como resultado do fenómeno da homografia e da utilização desqualificada de abreviaturas e acrónimos. No entanto, a percentagem reduzida de palavras-chave ambíguas (menos de um quarto) diminui a incidência do problema. Estes resultados levam a autora (2007) a concluir sinteticamente que “the structure of tags in all three sites is well within the standards established and recognized for the construction of controlled vocabularies.

A comparação com instrumentos específicos de indexação, nomeadamente as LCSH (Library of Congress Subject Headings), foi posta em prática por vários autores, que têm vindo a conduzir investigações utilizando o conteúdo atribuído pelos utilizadores em várias plataformas, mas sobretudo em LibraryThing (LT).

O estudo de Wetterstrom (2008), que compara as palavras-chave atribuídas a um intervalo entre 9 e 15 livros por um grupo de 20 utilizadores em seguida comparadas com os descritores atribuídos pelos catalogadores da Biblioteca Nacional da Nova Zelândia, verifica, em primeiro lugar, que 75% das palavras-chave são diferentes do vocabulário da LCSH, o que indica um elevado nível de complementaridade em favor de uma linguagem mais popular, de diferentes pontos de vista e níveis de especificidade do lado das palavras-chave, apresentando os utilizadores uma maior percentagem de palavras-chave específicas. Por último, este estudo também identifica indicadores de colaboração através da partilha da mesma palavra-chave por vários utilizadores, embora a grande maioria seja apenas partilhada por dois indivíduos.

Carman que conduz uma investigação para uma amostra de utilizadores e de obras mais quantitativamente alargada, mas mais específica em termos de assunto, já que analisa apenas obras de ficção científica e fantástico, conclui, diferentemente de Wetterston e aproximando-se de Lu (2009), que os utilizadores usam com frequência os descritores da LCSH para construírem as suas palavras-chave. Acrescentam um maior nível de especificidade, o que permite ir ao encontro de uma maior diversidade de interesses do utilizador. Tendo em conta estas conclusões, o autor sugere que as bibliotecas devem incorporar a participação dos utilizadores nos seus catálogos, quer diretamente, quer importando as palavras-chave atribuídas pelos utilizadores de LT.

A comparação entre as palavras-chave em LT e os descritores atribuídos pelos profissionais utilizando a LCSH que é posta em prática por Rolla revela (2009, p.178), em primeiro lugar, que as palavras-chave contém, pelo menos, um conceito ausente nos descritores presentes nos registos bibliográficos e que este conceito diverso tende a representar ideias que “a cataloger would not have brought out, deeming them irrelevant to the overall content of the book or somehow not consistent with the typical practice of subject analysis for books”. No entanto, o contrário também se verifica, quer dizer, em 55.6% dos registos os catalogadores atribuem conceitos que não estão presentes nas palavras-chave. Mas estas diferenças não escondem que numa percentagem elevada (75.6%) catalogadores e utilizadores concordam em, pelo menos, um mesmo conceito, embora expresso de formas diferentes.

Analisando em maior profundidade as características das palavras-chave e dos descritores da LCSH em termos de generalidade VS especificidade e tipo de conceitos representados verifica-se que:

- a) os utilizadores têm tendência para atribuir termos genéricos, mesmo para obras que abordam os temas de forma mais específica;
- b) mas também atribuem frequentemente termos mais específicos que os dos catalogadores, em muitos casos a obras que são genéricas por natureza;
- c) os conceitos expressos pelos catalogadores e ausentes das palavras-chave são de diverso tipo: classes de pessoas, enquanto os utilizadores preferem designar conceitos abstratos; qualificadores de termos mais genéricos; identificação precisa de períodos de tempo, aspeto que falha completamente nas palavras-chave.

Para além de identificar os conhecidos aspetos negativos das folksonomias em termos de controlo vocabular, Rolla (2009, p.182) destaca ainda outros, internos à plataforma LT, e que devem ser tidos em linha de conta. Em primeiro lugar e partindo do princípio de que existe uma forte probabilidade de os utilizadores atribuírem palavras-chave depois de lerem as obras, fazendo com que catalogador e utilizador sejam uma mesma pessoa. Por outro lado, a liberdade de utilização de palavras-chave produz um outro efeito positivo: o da sua rápida adaptabilidade à evolução do conhecimento. No entanto, sendo uma das forças de LT a possibilidade de vários utilizadores atribuírem palavras-chave às mesmas obras, o que permite alargar o espectro e, ao mesmo tempo, corrigir erros, tal só se verifica com maior predominância nas obras mais populares. Na eventualidade de uma

utilização das palavras-chave pelas bibliotecas nesta última situação, o autor assinala a desvantagem que isto pode constituir já que “if only a few users have added tags, then the aggregate of tags assigned may not provide the most accurate or helpful subject analysis of the book”.

Os resultados desta experiência servem ao autor para concluir que, embora as palavras-chave tenham potencial para melhorar o acesso por assunto, nunca poderão substituir os vocabulários controlados. Embora semelhante a outras conclusões de estudos que foram referidos, este autor é praticamente o único que põe a hipótese de uma melhor adequação destas práticas a um determinado tipo de biblioteca e de utilizadores, nomeadamente das bibliotecas públicas, visto que as coleções dessas bibliotecas são compostas por obras mais “populares” e os utilizadores de LT atribuem mais palavras-chave exatamente a esse tipo de obras. A melhoria que as palavras-chave podem proporcionar pode verificar-se em duas dimensões: no enriquecimento do próprio vocabulário controlado e na informação que fornecem às bibliotecas sobre a forma como os utilizadores pensam sobre os livros, o que tem a possibilidade de ajudar a melhorar a representação do conteúdo pelos especialistas. Assim, e sintetizando estes resultados, o autor (2009, p.183) alinha com os que defendem a complementaridade ao afirmar: “the comparison of LibraryThing’s user tags with LCSH shows that both types of subject access have strengths and weaknesses and suggests that libraries can best serve their users by combining different types of subject access. A combination of both types, that is, user tags to enhance discovery and controlled vocabularies to collocate like materials, may well provide the best subject access to the materials in library collections”.

Lawson (2009), por seu turno, com o objetivo de avaliar a qualidade das palavras-chave atribuídas pelos utilizadores e compará-las com um vocabulário controlado, analisa, para um universo de 155 livros, os descritores atribuídos no ambiente do WorldCat, ao nível das 31 divisões mais genéricas de assuntos, com as palavras-chave atribuídas pelos utilizadores para as mesmas obras nas plataformas Amazon e LT (2009). O critério para a escolha dos 155 títulos foi o da forte probabilidade de estarem presentes nas coleções de muitas bibliotecas. Para a análise das palavras-chave, a autora utiliza uma distinção fundamental, já identificada por outros, entre as palavras-chave relacionadas com os assuntos dos documentos e as que resultam de uma apropriação pessoal da obra. As

primeiras designa por palavras-chave objetivas e as segundas por subjetivas, incluindo nestas também os erros de atribuição.

Os resultados deste estudo revelam, em primeiro lugar, que a proporção das palavras-chave objetivas e subjetivas é semelhante quer na Amazon quer em LT. No conjunto das palavras-chave objetivas verifica-se que um grande número de termos são descritores da LCSH, pelo que podem ser incluídos no registo bibliográfico a fim de possibilitar um melhor acesso. No entanto, o número das palavras-chave deste tipo não se distribuiu uniformemente por todas as categorias temáticas, sendo, por exemplo, a Literatura aquela que congrega mais palavras-chave subjetivas. A mesma variação numérica se verifica no número de palavras-chave atribuídas em cada grande categoria temática, apresentando-se a História como aquela que reúne um maior de palavras.

A partir destes resultados a autora conclui que:

- a) Apesar do significativo número de palavras-chave subjetivas, existe uma quantidade suficiente de palavras-chave objetivas que permitem às bibliotecas enriquecer a descrição bibliográfica, embora não se verifiquem na mesma proporção em todos os assuntos. Assim existem áreas onde este enriquecimento pode ser mais efetivo e outras menos;
- b) Algumas palavras-chave representam o assunto a um nível genérico, pelo que serão, segundo a autora, poucos adequadas para a inclusão nos catálogos bibliográficos, particularmente em bibliotecas especializadas. Mas, como Lawson (2009, p.580) adverte: “While they are not heavily used in social tagging, they are other important access points for a cataloger to consider”.
- c) Por último, a autora (2009, p.581) sugere que, para além, da utilização das palavras-chave pelas bibliotecas no contexto dos catálogos, podem perspetivar-se outras formas de utilização destes conteúdos, exemplificando com serviços de formação para os funcionários e para os utilizadores. Finalmente, estas conclusões levam a autora a acreditar que se as bibliotecas usarem as palavras-chave atribuídas pelos utilizadores “to enhance subject access to library cataloging records we can make cataloging more inclusive and helpufl to improve the overall library experience to our users”.

O estudo mais recente que compara um as palavras-chave dos utilizadores em LT e os termos atribuídos por bibliotecários usando a LCSH, numa abordagem quantitativa, para um mesmo conjunto de livros (8.562) (Lu, 2010) quer ao nível de todo o conjunto quer ao nível de cada livro individual conclui, em primeiro lugar e não surpreendentemente, que o



número de palavras-chave atribuídas é largamente superior ao dos profissionais. A comparação dos dois conjuntos permite concluir que apenas 2.2% das palavras-chave está igualmente presente na LCSH. No entanto, estes termos coincidentes representam 50.1% dos descritores utilizados usando a LCSH e verifica-se que estas palavras-chave são utilizadas em média mais frequentemente pelos utilizadores, sendo que um determinado termo mais comumente usado pelos utilizadores tem uma probabilidade de 50% de ser também frequentemente utilizado na LCSH pelos especialistas.

Comparando as palavras-chave mais frequentemente utilizadas e os termos da LCSH também mais utilizados verifica-se uma diminuta coincidência, o que significa que utilizadores e especialistas usam um vocabulário diferente. Analisando as 30 palavras-chave e termos da LCSH mais usados, verifica-se, para além desta diferença vocabular, que se expressa, por exemplo, numa maioria de termos simples nas palavras-chave, a existência de palavras-chave não descritivas do conteúdo da obra. Este tipo palavras-chave tem sido analisado por várias investigações que as categorizam palavras-chave afetivas e palavras-chave de tempo e tarefa, demonstrando esta utilização que os participantes atribuem também as palavras-chave com objetivos de gestão da coleção de recursos e vêem este processo de forma holística relacionado consigo próprio e com o seu trabalho (LU, 2010, p.10). Considerando a atribuição de palavras-chave e descritores da LCSH ao mesmo livro, verifica-se que utilizadores e especialistas concordam em, pelo menos, um termo para descrever o assunto. No entanto, alguns termos são utilizados com um sentido diferente por utilizadores e especialistas já que são aplicados para representar o assunto de diferentes obras.

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

Comparando as palavras-chave e os descritores com os termos presentes nos títulos das obras verifica-se que os utilizadores têm mais tendência para utilizar termos presentes nos títulos. No entanto, para além dos títulos, os utilizadores usam uma grande variedade de outras palavras-chave, o que faz com que, quer as palavras-chave quer os descritores da LCSH podem complementar a pesquisa por título.

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

Como se verifica, este estudo alinha com outros resultados que concluem pela complementaridade entre as duas abordagens à representação do conteúdo, proporcionando as palavras-chave um conjunto de termos mais próximos da linguagem dos utilizadores e que podem servir como, por um lado, fonte para o desenvolvimento dos vocabulários controlados e por outro como oportunidade para as bibliotecas melhor compreenderem as necessidades e interesses de informação dos utilizadores. Um obstáculo que este estudo também identifica diz respeito à inadequação das palavras-chave atribuídas com propósitos não descritivos do conteúdo.

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

O sistema de atribuição de palavras-chave pode ser caracterizado a dois níveis essenciais: funcionalidades respeitantes à atribuição das palavras (nº e forma) e fontes de informação para a atribuição (sugestão de palavras-chave ou facetas com base em vocabulários controlados e/ou em resultado da popularidade das palavras no sistema). Furner acrescenta ainda uma outra variável que se traduz na possibilidade de visualização do recurso e atribuição direta das palavras no recurso ou simplesmente no acesso ao registo descritivo.

As características do sistema de atribuição condicionam os serviços de pesquisa sobre estes conteúdos que podem conter funcionalidades baseadas no número e forma das palavras, na presença ou ausência de formas de apoio à formulação da interrogação ou de funcionalidades de navegação (sugestão alternativa de palavras a pesquisar, *clusters* de palavras associadas, nuvens de palavras, por exemplo). Por último, a ocorrência da pesquisa no mesmo contexto do sistema de informação construído pela biblioteca (catálogo, biblioteca digital, por exemplo) ou fora dele.

Os resultados que as bibliotecas pretendem atingir ao disponibilizar estas funcionalidades aos utilizadores condicionam claramente as opções de implementação. Sendo qualquer objetivo organizacional sensível aos contextos particulares, parece pouco adequada a definição de objetivos de carácter universal. No entanto, é possível definir, tendo em conta as características básicas deste processo, resultados prováveis que podem ser atingidos na sua implementação. A, de alguma forma extensa e repetitiva, lista de resultados sugerida por Furner (2007), pode ser sintetizada categorizando os objetivos em duas grandes dimensões: a do utilizador e a da biblioteca, com óbvios pontos de conexão.

Do ponto de vista do utilizador, os resultados podem ser perspetivados em quatro domínios: o da organização de um espaço informativo pessoal, o da socialização, o da recuperação da informação e seleção e avaliação de recursos e a geração do sentido de pertença ativa à biblioteca. Do ponto de vista da biblioteca, é possível considerar resultados do ponto de vista informação bibliográfica, traduzindo-se na eventual redução dos custos do processamento bibliográfico e no aumento da diversidade de informação bibliográfica disponível e, por outro lado, na possibilidade de enriquecer o processo de aprendizagem da biblioteca sobre e com os seus utilizadores.

Considerar ainda, como o faz Furner (2007), o leque de possíveis motivações do utilizador como critério de definição do serviço apresenta várias dificuldades. Em primeiro lugar, e como já se referiu, motivações são intenções de comportamento, o qual ocorre no momento em que se verifica a interação entre o indivíduo e, neste caso, a informação ou a metainformação; pelo que é altamente improvável a validade de definir à partida um sistema desta natureza tendo em mente determinados motivações específicas e outras não. Claro que compreender as motivações dos utilizadores permite entender melhor os seus comportamentos e adaptar os sistemas de acordo, mas não é um fator de distinção. As

dificuldades em considerar as motivações para este efeito estão bem patentes na lista que Furner apresenta, que substancialmente equivale aos objetivos.

#### 4.7.1.2 As soluções

Existe hoje uma grande variedade de soluções que implementam de forma diferente as várias características que configuram o catálogo 2.0.

A solução interfaces de descoberta é a que tem vindo a ser mais desenvolvida, contando com uma grande variedade de produtos desde os mais especializados até aos mais genéricos desenhados para vários tipos de bibliotecas, desde soluções que implicam a instalação de um produto específico a utilização de software no modelo SaaS (Software as a Service), desde soluções proprietárias até às de código aberto. Aliás, a recente evolução parece vir a demonstrar que “products involving end user interfaces represent an increase proportion of the library automation market, especially as investments in new ILS products continue to decline” (Breeding, 2011).

No entanto, alguns dos SIGB têm vindo a desenvolver os respetivos OPAC's, quer, como já se referiu, usando *Web Services*, quer disponibilizando novas interfaces que implementam a maioria das características do catálogo 2.0, embora, tendencialmente, apenas com base na tradicional informação bibliográfica. Partindo do exemplo de três destes produtos em código aberto, Breeding (2010, p.52) conclui com uma evidência a contrário sobre a sua adequabilidade às necessidades das bibliotecas, ao escrever: “the ability of these three products to satisfy much of the concerns addressed by discovery layer products is reinforced by the observation that few, if any, of the libraries operating this ILS products have implemented a discovery product to replace their integrated online catalog”. No entanto, um estudo comparativo mais específico entre catálogos de SIGB, quer em código aberto, quer proprietários não valida esta conclusão. Assim, a comparação entre os sistemas Koha, Evergreen (em código aberto) e Voyager, de acordo com a bateria de critérios aplicada por Yang e Wagner (2010) e que visava averiguar a sua conformidade com o novo modelo de catálogo, revelou que quanto a:

1. Ponto de acesso centralizado à informação. Nenhum dos catálogos estudados permite verdadeiramente o acesso a diversas fontes de informação, embora se verifique, nalguns casos, a ocorrência de tentativas de integração;

2. Os registos bibliográficos são, em todos os casos, enriquecidos com conteúdos de outras fontes de informação, sendo, segundo este autor, o Koha o caso onde um maior número de conteúdos está disponível, em virtude de apresentar conteúdos criados pelos utilizadores;
3. Caixa de pesquisa simples por palavra-chave. Todos os casos analisados disponibilizam esta opção com uma hiperligação para opções de pesquisa avançada;
4. Cálculo da relevância dos resultados. Os sistemas analisados revelaram apenas utilizar critérios clássicos de cálculo da relevância, não incluindo, portanto, outros como a popularidade relacionados ou não com a participação dos utilizadores;
5. Sugestão de termos alternativos. Apenas no caso de Evergreen se verifica esta funcionalidade, quer na correção ortográfica, quer na sugestão de termos alternativos;
6. Sistema de recomendação. Nenhum dos casos implementa qualquer sistema de recomendação.
7. Participação dos utilizadores. O sistema Koha é o único que permite aos utilizadores atribuírem palavras-chave, com as quais gera uma nuvem, bem como comentários, descrições e resenhas. No entanto, “the user contribution in the Koha OPAC is not easy to use. It may take many clicks before a user can configure out how to add or edit text. It requires user logins, and the system cannot keep track of the search hits after a login takes place” (Yang e Wagner, 2010, p. 148).
8. RSS. Nenhum dos sistemas disponibiliza esta funcionalidade.

Assim, e apesar das diferenças não serem, em muitos dos critérios, claramente significativas, o caso Koha evidencia algumas funcionalidades que o aproximam mais dos aspetos fundamentais do conceito de catálogo 2.0. Efetivamente, como referem Yang e Wagner, “the ILS OPAC still has a long way to go toward the next-generation catalog” (2010, p. 149).

Esta dificuldade dos tradicionais SIGB em fazer evoluir os seus OPAC's para o novo modelo de catálogo pode estar relacionada com o já referido desenvolvimento das interfaces de descoberta, obrigando, eventualmente as bibliotecas a realizar um investimento adicional para a aquisição de um novo produto aplicacional, o que, para algumas, pode representar uma dificuldade acrescida.

No que diz respeito à caracterização do atual estado da arte das interfaces de descoberta nomeadamente quanto ao nível de concretização do novo modelo de catálogo, o estudo (Yang e Wagner, 2010) mais recente e mais abrangente, já que analisa 17 diferentes

soluções entre produtos proprietários e de código aberto, permite ter uma perspectiva alargada da situação. No entanto, as suas conclusões devem ser lidas à luz de alguns aspetos críticos quer quanto à definição de critérios quer quanto à sua aplicação. Em primeiro lugar, não parece compreensível que os resultados da participação dos utilizadores se encontrem distribuídos por mais de um critério; por outro, tão importante como analisar as possibilidades de participação seria a de identificar as formas de exploração do seu resultado; por último e no que respeita ao cálculo da relevância é muito redutor concluir da sua existência apenas quando os sistemas usam a informação de circulação para realizar esse cálculo, tanto mais que isto implicaria um sincronismo quase permanente com o SIGB de base, o que levanta sempre um maior nível de complexidade.

Os resultados deste estudo apontam genericamente para uma evolução positiva das várias soluções analisadas, levando os autores a escrever perentoriamente que “this study shows that the next generation catalog is becoming current generation catalog” (Yang e Wagner, 2010, p. 708). No entanto, uma análise mais específica da ocorrência das características do catálogo de nova geração revela, por um lado, que algumas delas, como a navegação facetada ou enriquecimento dos registos bibliográficos com conteúdo externo se verificam uniformemente; que outras estão claramente ausentes, como o cálculo da relevância e a pesquisa em várias fontes de informação; e que as restantes, nomeadamente, funcionalidades de integração do contributo dos utilizadores, sistemas de recomendação, *feeds* de RSS ou sugestão de termos alternativos são as que conhecem uma maior variabilidade de ocorrência no universo estudado. Num caso particular, os autores (2010, p.703) parece terem conseguido identificar que a reduzida ocorrência de uma característica, que designam sinteticamente por pesquisa rápida, se fica a dever a uma rejeição das bibliotecas com base na argumentação de que “the quick search does not encourage precision and is thought by library instruction staff to mislead users”. Na comparação entre as soluções proprietárias e as de código aberto, verifica-se que estas apresentam genericamente um estágio de evolução mais avançado.

No universo de produtos disponíveis, alguns casos parecem ter sido pensados para o contexto das bibliotecas públicas, nomeadamente por privilegiarem a intervenção dos utilizadores.

Um dos primeiros casos, muitas vezes referido na literatura, é a ferramenta inicialmente desenvolvida pela Ann Arbor District Library<sup>75</sup>, EUA e designada por SOPAC (Social Online Public Access Catalog<sup>76</sup>). Actualmente, o SOPAC é uma ferramenta em acesso livre que pode ser utilizada por qualquer biblioteca (SOPAC). Esta ferramenta, integrada no catálogo da biblioteca, permite aos utilizadores atribuir palavras-chave e comentar os recursos descritos no catálogo, bem como comentar os comentários de outros, ver listas de palavras-chave mais populares e recentes, ver conjuntos de palavras e comentários.

Uma solução que não é apenas uma interface de descoberta, mas praticamente um SIGB, é o produto BiblioCommons<sup>77</sup>, especialmente desenvolvido a pensar em bibliotecas públicas, que se configura um sistema de pesquisa e descoberta de informação bibliográfica que põe no centro os aspetos da participação e socialização dos utilizadores (ODER, 2008; BREEDING, 2009). Estes têm à sua disposição funcionalidades como comentar, classificar, atribuir palavras-chave ou elaborar listas de sugestões. Toda a informação gerada pela utilização destas possibilidades está disponível aos outros utilizadores com a vantagem de identificação do produtor, o que permite o estabelecimento de conexões entre utilizadores. Esta possibilidade encontra-se expandida na medida em que todas as bibliotecas que usam este sistema podem partilhar a informação. Como afirma Breeding (2010) destacando a centralidade das funcionalidades de socialização neste sistema “while other discovery interfaces include some social networking features, BiblioCommons relies upon social data and interactions as a key part of its core functionality”.

Uma abordagem de especialização por público-alvo no contexto das bibliotecas públicas, é o projeto apresentado na revista B Sides da Universidade de Iowa e designado por Reading Rants (Hall, 2010). Trata-se igualmente de um interface de descoberta e socialização da informação bibliográfica, mas particularmente pensado para os jovens. Aos utilizadores é dada a possibilidade de acrescentar conteúdo aos registos bibliográficos através de: classificação dos itens, atribuição de palavras-chave, elaboração de comentários, comentar os comentários dos outros e participar em fóruns de discussão sobre os itens. Em comparação com as soluções referidas anteriormente, esta não apresenta quanto às funcionalidades sociais, nada de diferente, pelo que não é clara a sua especial adequação ao público a que se destina.

---

<sup>75</sup> Catálogo - <http://www.aadl.org/catalog>

<sup>76</sup> <http://thesocialopac.net/>

<sup>77</sup> <http://www.bibliocommons.com/>

Finalmente, um caso de importância relevante, por se tratar do maior catálogo coletivo do mundo, é o do WorldCat. A funcionalidade que permite aos utilizadores adicionar palavras-chave aos registos bibliográficos foi implementada no final de 2008, possibilitando a utilizadores registados adicionar um número ilimitado de palavras-chave (Hadro, 2008). Ao contrário de outros projetos como o SOPAC, as palavras-chave adicionadas pelos utilizadores não têm efeito em termos de pesquisa, sendo apenas visíveis na descrição bibliográfica completa. A justificação dada para a esta ausência é, em 2008, a de ser necessário aguardar por um número expressivo de contributos para que as suas vantagens possam ter efeitos em termos de recuperação. Sendo esta justificação adequada porque, como já se referiu, as vantagens das folksonomias estão ligadas a existência de uma massa crítica de contributos, o que é um facto é que o único desenvolvimento que a OCLC implementou a este respeito aproveitando essa massa crítica foi, em 2010, a da geração de uma nuvem de palavras-chave acessível a partir da página inicial do WorlCat e atualizada hora a hora (Schultz, 2010).

Uma outra forma de adicionar novas funcionalidades e CGU ou conteúdos profissionais traduz-se na utilização de sistemas de terceiros, onde estes conteúdos são produzidos e geridos ou de aplicações que funcionam integradas com o catálogo de cada biblioteca.

No domínio das soluções estritamente comerciais, podem referir-se vários exemplos, quer no que respeita ao enriquecimento dos registos bibliográficos com conteúdo profissional, quer a funcionalidades propiciadores da participação dos utilizadores. No primeiro caso, refira-se o exemplo do serviço disponibilizado pela empresa Syndetic Solutions<sup>78</sup> que permite associar ao registo bibliográficos capas digitalizadas, sumários e resenhas críticas e até ficheiros multimédia. No segundo caso, tome-se o exemplo do serviço disponibilizado pela empresa Chillifresh<sup>79</sup> que permite implementar funcionalidades como a classificação e os comentários dos utilizadores em cada registo bibliográfico, podendo cada biblioteca, se assim o desejar, partilhar estes conteúdos com outras com o mesmo serviço.

Para além destas soluções e mais enquadrado no ambiente 2.0 encontra-se o serviço LibraryThing for Libraries (LTFL) desenvolvido no âmbito da plataforma de catalogação social

---

<sup>78</sup> Serviços disponíveis em <http://www.bowker.com/syndetics/>

<sup>79</sup> Serviços disponíveis em <http://www.chillifresh.com/index.php>



com o mesmo nome (cf. ponto 4.5.4). Criado em 2007, dois anos após o lançamento da referida plataforma (LTFL, 2011), é um serviço, como a designação indica, especialmente pensado para as bibliotecas, que explora de forma inovadora uma lógica da organização da documentação com muitas similaridades com as formas de organização tradicionalmente usadas pelas bibliotecas (cf. ponto 3.4.1).

A adesão ao serviço LTFL, dividido em vários pacotes de funcionalidades e conteúdos, pode implicar, na sua máxima extensão, os seguintes serviços (Ltfll, 2011; Mendes, 2009; Santolaria, 2009):

- a) Associação a cada registo bibliográfico cujo ISBN faça parte da plataforma mãe, da nuvem de palavras gerada pelas palavras-chave atribuídas pelos utilizadores dessa plataforma para essa obra. A esta nuvem de palavras-chave está associado um navegador, mostrado ao utilizador quando este seleciona uma dessas palavras, onde se encontram disponíveis os títulos que, no catálogo da biblioteca, foram indexados no LT com essa palavra, o que se verifica para qualquer uma das palavras-chave da nuvem de partida. O utilizador tem também disponível o conjunto de palavras-chave relacionadas com a que selecionou. Uma última funcionalidade é a possibilidade de pesquisar por palavra as palavras-chave atribuídas aos títulos presentes no catálogo. No entanto, os utilizadores de um catálogo não podem atribuir palavras-chave neste contexto;
- b) Recomendações, geradas a partir do CGU que os utilizadores do catálogo podem deixar (ver alínea seguinte) sobre obras do catálogo, mas também com base na indexação e cotação atribuída pela biblioteca;
- c) Comentários / Recensões dos utilizadores. Os utilizadores do catálogo podem classificar e comentar os títulos aí presentes, através da criação de uma conta, permitindo à biblioteca, caso o deseje, moderar esta participação. A biblioteca pode ter acesso aos comentários existentes para o mesmo título em LT. O utilizador têm ainda disponível um *widget* que pode ser inserido em qualquer página Web e que lhe permite partilhar as suas leituras.
- d) Outras edições e traduções. Baseado nas contas de LT onde um dado título está presente, são identificadas outras edições e traduções desse título;
- e) Navegação em estante virtual. A partir das cotas utilizadas por cada biblioteca, o LTFL mostra, no registo bibliográfico, uma estante virtual que reúne o conjunto de cotas que lhe estão próximas com as capas das respetivas obras.

Mais recentemente, este serviço disponibiliza interfaces do catálogo para dispositivos móveis, nomeadamente APP's para iPhone, Android e Blackberry.

De acordo com o próprio serviço (LT, 2011), o LTFL é utilizado atualmente (Setembro de 2011) por 1.616 bibliotecas, incluindo consórcios e anexos, embora o número de instalações seja apenas de 315. A maioria destas instalações (62%) foi realizada em catálogos de bibliotecas públicas, e essas bibliotecas situam-se geograficamente, na sua maioria, no continente americano, nomeadamente EUA com 65% e Austrália com 23%. A utilização por bibliotecas públicas europeias é praticamente irrelevante; a título de exemplo, nenhuma biblioteca pública portuguesa utiliza este serviço (Portugal está apenas representado por uma biblioteca universitária).

Apesar desta preponderância das bibliotecas públicas, os estudos sobre a sua usabilidade e impacto sobre os catálogos dizem quase exclusivamente respeito a bibliotecas universitárias (Mendes, 2009; Santolaria, 2009; Westcott, 2009). As 15 bibliotecas inquiridas por Santolaria em 2009 expressam uma visão muito positiva, quer do ponto de vista da implementação e gestão do serviço, quer do ponto de vista do utilizador. No mesmo sentido também conclui Mendes (2009, p.39), a partir da análise do caso da biblioteca de Oviat da Universidade Estatal da Califórnia que, apesar de assinalar uma reduzida utilização deste serviço pelos utilizadores (embora este resultado possa estar relacionado com o curto período de utilização analisado), “the addition of user-generated metadata to catalog records, however, does enhance resource discovery (...). Tag’s reflect the natural language of users and as such provide new paths for resource discovery”.

No caso das bibliotecas públicas, a análise de Johnson ao caso da Biblioteca Pública de Bedford (Johnson, 2008) conclui, sem elucidar a abordagem metodológica seguida, que quer o público, quer os funcionários tiveram uma reação muito positiva, destacando, para os segundos, a importância para o serviço de aconselhamento de leitura.

A análise das funcionalidades deste serviço, bem como os estudos sobre casos de implementação, apesar de reduzidos, permitem, no entanto, identificar algumas das principais forças e fraquezas desta proposta. Um dos principais aspetos positivos foi já identificado através da análise dos resultados da utilização de folksonomias neste contexto, reforçado e sintetizado por Santolaria (2009, p.46) quando afirma “folksonomies systems and user reviews increase search options and serendipity”. A utilização das palavras-chave produzidas no contexto de LT contribui para ultrapassar o problema que tem vindo a ser

levantado e que é o da dificuldade em atingir um nível crítico de contribuições. O facto de as recomendações serem apenas geradas a partir da informação constante no próprio catálogo, constitui um outro aspeto relevante. Por último, e apesar de algumas referências visuais a LT, os utilizadores do catálogo nunca são automaticamente enviados para fora deste contexto, pelo que a questão da preservação da marca da biblioteca quase não se põe.

Por outro lado, algumas das características deste serviço apresentam fragilidades que devem ser tidas em conta. Em primeiro lugar, o facto de os utilizadores do catálogo não poderem atribuir palavras-chave, o que constitui uma importante restrição a uma das formas mais relevantes de participação. Ainda neste âmbito das palavras-chave, o facto de elas não poderem ser utilizadas na pesquisa do catálogo reduz de forma importante as potencialidades de exploração. Uma outra questão que estará sempre presente na tomada de decisão de cada biblioteca é até que ponto as obras descritas pelos utilizadores de LT são suficientemente representativas das coleções de uma biblioteca. De acordo com o cálculo elaborado pelo próprio serviço (LT, 2011), o nível de coincidência para as bibliotecas públicas estava, em 2009, na ordem dos 75%. No entanto, parece óbvio que este nível de coincidência pode variar significativamente conforme as coleções das bibliotecas, particularmente para aquelas cujos fundos não se baseiam em edições em língua inglesa, já que, quer os utilizadores, quer as obras descritas em LT são maioritariamente nesta língua; problema que se levanta igualmente para as palavras-chave. Por último, o facto de todas as funcionalidades do serviço se basearem na identificação do ISBN constitui uma importante limitação, particularmente no caso dos catálogos das bibliotecas públicas.

#### **4.7.1.3 O Catálogo 2.0 do ponto de vista das bibliotecas**

A adoção destas soluções por parte das bibliotecas tem vindo a ser referenciada como uma das tendências dominantes, o que leva Breeding (2010, p.30) a afirmar perentoriamente que “the age of the primacy of the OPAC is ending”. No entanto, o mesmo autor (2010, p.31) reconhecerá que “although some of the products have been around for a few years, adoption levels remain fairly modest”. Apesar deste ritmo relativamente lento, Luther (2011) refere que “discovery tools are rapidly (?) gaining content, adding enhancements’, and growing their customer base” (interrogação nossa).

A utilização destas soluções pelas bibliotecas implica necessariamente uma alteração da sua perspetiva relativamente ao papel e à intervenção dos utilizadores num domínio

tradicionalmente reservado aos bibliotecários. Para alguns, pode encontrar-se na dificuldade de alterar a perspectiva tradicional, uma das razões do lento ritmo de adoção. Como escreve Berube (2011, p.64), “although librarians may refer wistfully to Amazon, it still remains to be seen how many would want to adopt the degree of openness that would result in the user-generated catalogue record”.

Efetivamente, se se tomar como exemplo a reflexão e a prática da Biblioteca do Congresso sobre o CGU no contexto dos catálogos, reconhecidamente um *leader* para as bibliotecas em todo o mundo, parece poder concluir-se, pelo menos, que os bibliotecários mostram alguma dificuldade em aceitar este novo papel do utilizador.

No contexto de uma reflexão mais vasta sobre o futuro do controlo bibliográfico encomendada por esta biblioteca a um Grupo de Trabalho que incluía bibliotecários americanos de várias origens, e partindo de uma visão que o encara como “collaborative, decentralized, international in scope, and Web-based” (WGFBC, 2008, 1), incluindo a colaboração dos utilizadores, o Grupo de Trabalho elabora um conjunto extenso de recomendações. No que diz respeito ao conteúdo gerado pelos utilizadores, estas recomendações estabelecem claramente a integração dos utilizadores na produção da informação bibliográfica, sugerindo uma forma de implementação que a distinga da informação especializada, que ajude o utilizador na atribuição de palavras, previsivelmente como forma de compensar os problemas que resultam da utilização da linguagem natural e que permita conhecer os autores dessa informação, sem pôr em causa a privacidade. Nas palavras do próprio Relatório:

“4.1.2.1 All: Develop library systems that can accept user input and other non-library data without interfering with the integrity of library-created data.

4.1.2.2 All: Investigate methods of categorizing creators of added data in order to enable informed use of user-contributed data without violating the privacy obligations of libraries.

4.1.2.3 All: Develop methods to guide user tagging through techniques that suggest entry vocabulary (e.g., term completion, tag clouds” (WGFBC, 2008, 32).

No mesmo ano, a Biblioteca do Congresso responde a este relatório, afirmando suportar as recomendações quanto ao conteúdo gerado por utilizadores, embora a justificação para apoiar a primeira recomendação se revele mais preocupada com a preservação da integridade da informação bibliográfica do que com o conteúdo gerado pelos utilizadores, bem patente nas palavras de Marcum quando escreve: “Support, because

preserving the library-created data is essential to both access and reuse in the future” (2008, 54). Esta perspectiva de manter em separado a informação bibliográfica especializada do conteúdo gerado pelos utilizadores, excluindo a participação direta destes no catálogo aparece reforçada quando se definem as ações a implementar que passam apenas por monitorizar projetos que não implicam alterações nos sistemas de gestão biblioteconómica. Todas as dúvidas se esclarecem quando se lê a este propósito: “In general, LC feels that the library community has higher priorities than this in seeking enhancements to ILS systems” (Marcum, 2008, p. 55). Parece, assim, existir por parte da Biblioteca do Congresso uma aceitação da possibilidade de intervenção dos utilizadores no universo da informação bibliográfica, mas alguma resistência em termos da sua implementação, nomeadamente no que diz respeito a uma solução de integração dessa participação no ambiente tradicional dos sistemas de gestão biblioteconómicos.

É provavelmente esta atitude de reserva que explica que dois anos mais tarde (LOC, 2010), a Biblioteca do Congresso ainda se encontre numa fase exploratória neste âmbito, justificando agora a não participação dos utilizadores no catálogo através de uma razão de natureza tecnológica – o facto do acesso à base de dados bibliográfica estar protegido por uma *firewall* levantaria problemas de segurança no contexto da sua abertura aos utilizadores -, o que é, obviamente, um não problema no sentido de que soluções alternativas poderiam ser encontradas. Assim, pode concluir-se, como o faz Gewilker, que “although the “Response” shows good intentions, it seems that little has in fact been accomplished in response to its recommendations regarding community response” (2010). No entanto, e perante a experiência do projeto COMMONS no Flickr, a Biblioteca do Congresso tem vindo a incluir o CGU produzido sobre as fotografias nessa plataforma num dos seus catálogos.

Para além destes argumentos, os bibliotecários parecem exprimir outras preocupações, nomeadamente a questão da qualidade da participação dos utilizadores e a utilização inapropriada (Berube, 2011). A preocupação pela qualidade da participação parece ignorar as características diversas de que a intervenção dos utilizadores se reveste. A solução de aumentar as formas de controlo cria, como já se referiu, constrangimentos importantes levando à desmotivação do utilizador, para além de outras questões que também se podem levantar, nomeadamente a necessidade de um maior número de recursos humanos para exercer um maior controle ou a base legal que sustentaria a possibilidade de a biblioteca

alterar conteúdos de outros.

Outras soluções, nomeadamente a da utilização da informação bibliográfica para apoiar a produção do CGU, constituem hipóteses com maior potencialidade e possibilidade de ultrapassar os inconvenientes de um excessivo controlo. Relativamente à segunda preocupação, as implementações até agora postas em prática não evidenciam a importância deste fenómeno (Berube, 2011). Uma solução que tem vindo a ser aplicada para obviar a este problema tem passa pela identificação e autenticação do utilizador.

Do ponto de vista da implementação, traçar um quadro, ainda que genérico, da adoção de uma nova geração de catálogos pelas bibliotecas, nomeadamente pelas bibliotecas públicas, é uma tarefa difícil dada a ausência de resultados de investigação. Para as bibliotecas universitárias, o estudo mais extenso em termos do número de casos analisados tem como objeto as universidades norte-americanas e canadianas e conclui que, apesar dos progressos de modernização, os catálogos destas bibliotecas ainda se encontram longe da implementação de um novo modelo, dado que “so far the NGC features displayed by the majority of our sample “classic” catalogs are cosmetic and minor” (Yang e Hofmann, 2011, p. 287). O mesmo estudo revela ainda que parece confirmar-se a tendência identificada por Breeding (2010) de uma migração dos OPAC’s para soluções do tipo interface de descoberta. Um recente estudo sobre os catálogos das bibliotecas dos institutos de tecnologia indianos conclui, na mesma linha, que, no que respeita à adoção de funcionalidades e serviços ligados à Web 2.0, que “the web-based OPACs of IIT libraries in India that were studied are lagging behind in exploring the full potential of Web 2.0 technologies” (Madhusudan e Aggarwal, 2011)

No domínio das bibliotecas públicas, um estudo realizado em 2008 sobre um conjunto de seis catálogos (a maioria deste tipo de bibliotecas), tendo como paradigma o caso da Amazon, conclui pela existência de dois grupos de soluções, as que apostam decisivamente na melhoria das funcionalidades de pesquisa e navegação e as que põem o acento tónico na participação dos utilizadores. Uma vez submetidos a análise e teste de acordo com um conjunto de critérios muito semelhante aos de outros estudos já referidos, concluem que os catálogos com melhores resultados são os que apostam mais na melhoria funcional e não nos aspetos de participação dos utilizadores, o que lhes permite concluir que “with a number of interesting and well-designed features that encourages users to research the catalogue, the lack of direct user participation is not really problematic (Mercun e

Zumer, 2008, p. 257). Esta conclusão sobre a pouca importância da participação dos utilizadores necessitaria, no entanto, de ser validada por uma análise que não se limitasse a contar a existência de uma dada funcionalidade, mas a analisar a sua forma de implementação, a exploração do seu resultado no sistema de informação, bem como o nível de utilização, já para não referir as percepções dos utilizadores. De outra forma, arrisca uma demasiada superficialidade.

Comparativamente com o caso Amazon, as principais diferenças dizem respeito ao enriquecimento do conteúdo destacando-se aqui o que resulta do contributo dos utilizadores, e às funcionalidades de personalização. Por outro lado, verifica-se igualmente a ocorrência de casos em que os catálogos apresentam melhores soluções que este serviço.

Apesar das críticas apontadas e das diferenças face ao paradigma de referência escolhido, as autoras (2008, pp.258-259) concluem que as bibliotecas “have become more aware of the needs of the world surrounding them and are trying to meet new expectations and habits by making library catalogues more user-friendly, intuitive, and also visually attractive”, destacando, no entanto, a necessidade de um investimento na melhoria funcional das opções de pesquisa e navegação. A importância deste estudo reside efetivamente na importância que é conferida aos aspetos funcionais e não tanto às questões da socialização.

Ao contrário, a investigação de Spiteri e Tarulli (2011a) sobre 2 casos de bibliotecas públicas canadianas, que utilizam diferentes produtos aplicativos, analisa sobretudo os aspetos sociais revelando diferenças em termos de funcionalidades de participação, como seria expectável; mas evidencia sobretudo alguma timidez e dificuldade na exploração do CGU, quer para efeitos de pesquisa, quer de navegação. Como afirmam as autoras deste estudo, “user-generated content cannot be accessed easily via the search and faceted navigation provided by the two systems”.

#### **4.7.1.4 Os catálogos do ponto de vista dos utilizadores**

Os estudos que analisam os catálogos do ponto de vista dos comportamentos e/ou percepções dos utilizadores são, em primeiro lugar, relativamente poucos, o que se pode justificar pela novidade do fenómeno, e em segundo, têm privilegiado sobretudo a análise de casos no contexto das bibliotecas universitárias (Majors, 2011; Emanuel, 2011; JOC, 2010; Johnson, 2010; Houser, 2009; Ho; 2009). Esta realidade reflete-se necessariamente sobre a

análise que a seguir se empreende a propósito das várias características do catálogo 2.0, embora sempre que possível se tenha privilegiado os resultados relativos aos utilizadores das bibliotecas públicas.

Genericamente e para todo o tipo de bibliotecas, a reação dos utilizadores parece ser muito positiva e alguns destes resultados iniciais tendem a demonstrar um significativo aumento de utilização (Luther, 2011). No que respeita às bibliotecas públicas, as que utilizam a solução BiblioCommons, por exemplo, têm vindo a referir o *feedback* positivo dos utilizadores. O estudo da aplicação deste produto às bibliotecas de Vancouver (Cahill, 2011), se bem que realizado numa fase de teste da implementação e, aparentemente, sem uma metodologia consolidada, revela uma grande aceitação do novo serviço. Um dos utilizadores afirma, por exemplo; “What an outstanding tool! Much more user friendly than the current system, and guaranteed to seduce more people to the wonders of researching and requesting reading online. Well done, a very smart move” (Cahill, 2011, p. 276). Estes resultados levam Cahill (2011, p.276) a afirmar que “while it is still early days, preliminary feedback indicates that the switch to BiblioCommons is going to be an overwhelming positive one for both library staff and patrons”.

Considerem-se então, nos próximos parágrafos, os resultados dos estudos que analisam a usabilidade de cada uma das principais características deste novo modelo de catálogo.

O fenómeno recente da abertura dos catálogos à participação dos utilizadores tem sido muito pouco estudado do ponto de vista da usabilidade (Spiteri, 2001c). Questões como nível, formas e exploração dessa participação para efeitos de recuperação, navegabilidade e sociabilidade têm sido pouco, ou quase nada analisadas. No entanto, os resultados de algumas tentativas de investigar casos concretos parecem demonstrar que os utilizadores participam neste contexto de forma quantitativamente reduzida.

A recente investigação levada a cabo sobre os catálogos de duas bibliotecas públicas canadianas, baseada na análise de *log's* e de 50 registos bibliográficos, evidencia uma fraca participação dos utilizadores (Spiteri 2010, 2011a, 2011c), particularmente “the tracking of the 50 records in both systems is particularly telling of the lac of user-assigne tags, ratings, and reviews” (SPITERI 2010a, p. 3). Por outro lado, a utilização de palavras-chave para a geração de facetas com vista à navegação nos resultados revela que a principal faceta é o formato, que constitui um dos critérios standard usados pelos catálogos tradicionais.



No entanto, este tipo de abordagem metodológica não permite responder a outro conjunto de questões igualmente relevantes, nomeadamente as motivações para a participação e as respetivas práticas efetivas. Neste último aspecto, importa compreender, especificamente, se a utilização é mais passiva ou activa, visto que “while both types of use are valid and important, unless people contribute to content the level of social engagement will be limited and a critical mass of tags, ratings and reviews may not be achieved” (Spiteri, 2001c, p. 28).

A questão das motivações para a participação neste contexto, particularmente como forma de compreender o reduzido nível de ocorrência, tem sido objeto de reflexão de alguns autores (Dujol, 2009; Spiteri, 2011c). A investigação, neste domínio, que se tem desenvolvido sobre as várias plataformas Web sugere três ordens de motivações (cf. cap. III), a saber: organização de coleções pessoais, ajuda na recuperação de itens interessantes e comunicação de itens interessantes com outros. No entanto, o contexto dos catálogos tem alguma especificidade, o que torna pertinente a questão levantada por Spiteri ao escrever “do patterns of motivation derived from community sites such as Delicious and Flickr apply also to public library catalogs?” (2011c, p. 28).

Outro tipo de variáveis tem sido levantadas como hipóteses explicativas para este fenómeno de baixa participação, nomeadamente:

- a) A pouca visibilidade e reduzida exploração do CGU nos vários sistemas disponíveis. Como refere Dujol citando os resultados da investigação de Maisonneuve “si huit OPAC sur dix proposent la participation des usagers, seul quatre sur dix intègrent dans les résultats de recherche les commentaires ou encore les tags laissés par les visiteurs” (DUJOL, 2009); no mesmo sentido concorrem os resultados da investigação levada a cabo sobre os catálogos de duas bibliotecas canadianas, como já se referiu (Spiteri, 2011a).
- b) Embora, ao contrário do que acontece com plataformas como LT ou Amazon, os utilizadores das bibliotecas não sejam proprietários dos itens que devem comentar, tal não parece afetar, pelo menos, de forma significativa o nível de participação, já que existem outros casos onde essa propriedade também não se verifica e nos quais ocorre um significativo nível de participação (Spiteri, 2001c);
- c) a atitude passiva dos bibliotecários, que pouco participam, esquecendo que se trata também de entabular um diálogo com os utilizadores (Dujol, 2009);

- d) A tradição a que os utilizadores estão historicamente habituados de ver a informação bibliográfica apenas controlada pelas bibliotecas pode inibir a sua vontade de participar (Spiteri, 2001c);
- e) Os casos que obrigam a registo apresentam sempre (cf. ponto 3.4.) uma menor taxa de participação do que aqueles que permitem uma intervenção mais aberta;
- f) A comunidade de utilizadores de cada biblioteca não é suficientemente extensa para atingir a massa crítica de participação necessária (Mercun e Zumer, 2008);
- g) As bibliotecas chegaram relativamente tarde a este universo e os utilizadores já terão feito as suas escolhas na ecologia dos serviços existentes, como a Amazon ou Library Thing (Mercun e Zumer, 2008).

A análise destes resultados, classificados como pouco animadores, não têm em linha de conta alguns dos aspetos fundamentais, já referidos (cf. ponto 3.4.), que caracterizam o comportamento dos indivíduos nas novas plataformas Web e que podem ajudar a compreender melhor este fenómeno. Questões como a diversidade de comportamentos de participação, ou a da estratégia de gestão deste processo pelas bibliotecas seriam claramente relevantes. Dujol, ao refletir sobre esta questão, elabora um ponto de vista que aponta exatamente para a necessidade de uma estratégia que ultrapasse a mera disponibilização ao utilizador da possibilidade de participar, realçando que “la participation ce n’est pas simplement “permettre”, c’est aussi donner la possibilité de “penser avec” et de “construire avec”, sugerindo a necessidade de libertar, de forma mais eficiente, a metainformação para que possa ser facilmente reutilizada pelos utilizadores interessados (Dujol, 2009).

Do ponto de vista da perceção dos utilizadores sobre a sua própria participação, os estudos, embora em escasso número, parecem apontar para uma valorização reduzida desta atividade. Em 2007, um estudo da OCLC revela que a maioria dos indivíduos estavam pouco interessados em participar em grupos de discussão ou contribuir com conteúdos se a biblioteca possibilitasse este tipo de opções (OCLC, 2007). De forma mais matizada, os resultados de um estudo mais recente (Calhoun, 2009) apontam para uma perspetiva menos absoluta, na qual estas funcionalidades sociais são vistas positivamente pelos utilizadores mais novos, enquanto os mais velhos lhe atribuem uma menor importância, verificando-se quer uma tendência para valorizar os contributos profissionais, quer a informação sobre a autoria do CGU. Praticamente no mesmo sentido apontam os resultados de uma

investigação que, no entanto, tem como objeto de estudo uma população que apresenta características muito específicas e que pode estar contaminada pelas concepções biblioteconómicas tradicionais. Os resultados da investigação para uma população de estudantes de ciências da informação revela que estes consideram o CGU quer pouco útil, quer pouco desejável (Salaba, 2009). No entanto, e em sentido contrário, a avaliação pelos utilizadores da funcionalidade de atribuir palavras-chave no WorldCat, realizada através de testes de usabilidade do WorldCat Local (LOC, 2009), aplicados a um conjunto de estudantes universitários, revela que estes consideram positivamente as palavras-chave como forma de descobrir itens relacionados e de realizar pesquisas. Os participantes valorizam as palavras-chave na medida em que elas estão para além dos tradicionais termos atribuídos pelas bibliotecas, podendo traduzir-se, na sua perceção, esta diferença em termos mais genéricos ou mais específicos ou ainda mais correntes.

A funcionalidade de pesquisa simples por palavra é claramente a mais importante para os utilizadores, mas as opções, normalmente designadas, por pesquisa avançada são também valorizadas como forma de refinar as pesquisas. (Calhoun, 2009; Johnson, 2010)

O enriquecimento dos registos bibliográficos com sumários, índices ou excertos é um dos aspetos mais valorizados pelos utilizadores como forma de apoiar a sua decisão na escolha do item apropriado para satisfazer as suas necessidades ou interesses. O estudo realizado a utilizadores do catálogo coletivo COPAC conclui, por exemplo, que estes “liked the amount of detail provided on an item, for example, the summaries in the full record, and would find useful further detail such as table of contents, citation analysis, find similar, reviews, recommendations and look inside” (Johnson, 2010, p. 246). Perante a importância atribuída a este aspecto, o estudo da OCLC sugere que “libraries need to make it easier for end users to quickly ascertain whether items meet their needs” (Clahoun, 2009, p. 11).

A investigação levada a cabo pela OCLC revela que, para os utilizadores dos catálogos, a característica mais valorizada é a possibilidade não só de descobrir informação, mas de a ela aceder o mais facilmente possível, o que aponta para conteúdos digitais eventualmente produzidos pela biblioteca, mas também para o desenvolvimento da interoperabilidade entre sistemas fornecedores de metadados e conteúdos, bem como para a mais apropriada informação sobre localização física do item e de outro tipo de metainformação que apoiem este processo que vai desde a descoberta à apropriação da informação. Como se afirma sinteticamente no referido estudo, a importância deste aspeto

é ainda mais relevante no caso de conteúdo digital: “this is the reality that the end users expect from libraries: the links that connect them from the metadata describing online content to the content itself” (Calhoun, 2009, p. 13).

A utilização de facetas em sistemas de informação não é recente, pelo que existem já resultados de investigação sobre a questão da sua usabilidade. Os estudos desenvolvidos pela academia na área das ciências da informação, que analisam o comportamento dos utilizadores em ambiente e perante sistemas experimentais, semelhantes a catálogos embora mais simples, evidenciam vários resultados positivos (Fagan, 2010), nomeadamente, entre os mais relevantes:

- a) As facetas são úteis para criar estruturas de navegação;
- b) A categorização por facetas facilita a recuperação eficiente em bases de dados;
- c) Os utilizadores encontram mais resultados num sistema com facetas;
- d) Os utilizadores parecem gostar de facetas, embora nem sempre tenham, inicialmente pelo menos, uma resposta positiva;
- e) Os utilizadores preferem os resultados organizados em hierarquias previsíveis e multidimensionais;
- f) A satisfação dos participantes nas experiências é maior com sistemas que disponibilizam facetas (Fagan, 2010, p. 62).

Os estudos desenvolvidos pelas bibliotecas em ambiente real que usam muitas vezes a análise de produtos específicos e com abordagens metodológicas diversas, são afetados por diferentes fatores como as soluções técnicas testadas, o tamanho e a diversidade das coleções e as práticas catalográficas. Assim, os resultados são muito díspares e o que pode concluir-se, segundo Fagan (2010, p.63), é que “when faceted browsing is applied to a real life situation, implementation details can greatly affect user performance and user preference”. Apesar disto, um estudo realizado pela OCLC no contexto do WorldCat (Calhoun, 2009, p.12) (não referido por Fagan) e usando uma amostra diversificada de utilizadores, através de inquéritos e grupos focais, revela que estes valorizam positivamente a pesquisa facetada, nomeadamente “they view faceted narrowing of results as an effective way to reduce what may be unmanageable results”.

No âmbito de comportamentos de pesquisa exploratória, definida como aquela situação em que “users lack of knowledge or contextual awareness to formulate queries or navigate complex information spaces” (Kules, 2009), as facetas parecem desempenhar um

papel relevante na percepção geral do assunto pesquisado e na identificação de subtópicos a explorar, sendo, por isso, uma forma privilegiada de refinamento dos resultados (Kules, 2009). No entanto e quanto à primeira função, um estudo mais recente sobre uma população mais alargada relativiza a importância das facetas neste domínio. Apesar disto, como refere o seu autor, isto não significa que as facetas não sejam importantes; o que provavelmente acontece é que “they are valuable at specific points in the search process” (Kules, 2010, p. 21), nomeadamente como forma de identificar termos de pesquisa e apoiar a toma de decisão “at the information retrieval level (what move to make next) and the level of the higher level work task (selecting a topic)” (Kules, 2010, p. 21).

O cálculo da relevância dos resultados parece responder a uma das expectativas fundamentais dos utilizadores. Como revela o estudo desenvolvido pela OCLC, estes “expect to type in a few words and have the catalog return the items they want; they expect the catalog to “know” what they are looking for based on the terms they type in the search box” (Calhoun, 2009, p. 14). Assim, e como aconselha o mesmo estudo, “behind the scenes, the catalog needs supporting data elements and ranking algorithms that make obvious to end users why search results are returned and the order in which they are returned” (Calhoun, 2009, p. 11). Desta forma, não só os resultados devem ser ordenados por relevância face aos termos e conceitos pesquisados, como os critérios que conduziram à sua geração devem ser óbvios para os utilizadores.

Alguns dos estudos referidos começam a apontar para a necessidade das bibliotecas investirem na formação dos utilizadores sobre estas novas possibilidades sob pena do seu potencial não ser explorado. O já referenciado estudo de Kules (2010, p.21) sobre facetas demonstra que a formação dos utilizadores conduz a uma melhor utilização e exploração permitindo uma transição mais fácil entre pesquisa e navegação. Este resultado leva o autor a sugerir que as bibliotecas devem investir na formação dos utilizadores, realçando que o desafio é o de “to make searchers aware of the tactical value of facets”. O inquérito aplicado aos utilizadores de uma biblioteca universitária indiana conclui no mesmo sentido e sem margem para dúvidas, que “it is evident that there is a need to educate users on the Web 2.0 tools and services available if the full power of Web 2.0 services are to be offered to the library users” (Ram, K e Kataria, 2011, p. 467).

#### **4.7.1.5 Do Catálogo 1.0 ao Catálogo 2.0: percurso evolutivo**

Poucos anos após a passagem do antigo catálogo em suporte papel para o ambiente das tecnologias da informação, os catálogos começaram a ser criticados por razão das suas fracas funcionalidades e dificuldade de utilização (Antelman, 2006; Mercun e Zumer, 2008). Os resultados de investigação levada a cabo sobre o que a literatura designa pela primeira geração de catálogos, surgidos entre o final dos anos 70 e o princípio dos anos 80 do século XX, veio demonstrar que “the construction and the design of the online catalog had not been done with sufficient understanding of the end users’ searching behaviour, and this make the catalogues suitable for the well-qualified librarians, but not the unskilled users” (Mercun e Zumer, 2008, p. 244).

Com o aparecimento da segunda geração de catálogos, por volta de meados dos anos 80 do século passado, e apesar de desenvolvimentos significativos, a investigação veio demonstrar que “to get results, the user needed to understand the information retrieval process, how to construct queries and how to use the system. Researchers found subject searching and Boolean operators to be the most problematic areas” (Mercun e Zumer, 2008, p. 244), Apesar disto, pelo menos, alguns catálogos eram valorizados pelos utilizadores, que expressavam satisfação no seu uso, provavelmente porque “until the mid-1990s, library catalogs where one of the few catalog interfaces that most people use” (Casey, 2007, p. 16).

Uma das razões, senão a principal, da ocorrência deste problema parece ficar a dever-se ao facto de “designers of library catalogs often make the mistake of asking librarians what features are most important to library users, when in fact librarians’ have fundamentally different needs than the vast majority of end users” (Casey, 2007, p. 15). Esta diferença de perspectiva foi, recentemente, evidenciada pelos resultados do estudo da OCLC “Online catalogs: what users and libraries want” que conclui existirem “two traditions of information organization at work—one from librarianship and the other from the Web. Librarians’ perspectives about data quality remain highly influenced by their profession’s classical principles of information organization, while end users’ expectations of data quality arise largely from their experiences of how information is organized on popular Web sites” (Calhoun, 2009, p. V). Especificamente, as preocupações dos profissionais voltam-se para questões como a resolução de duplicados, a correção dos erros ortográficos e o desenvolvimento da descrição em registos de nível mínimo. Num aspeto, coincidem com os

utilizadores: a importância do enriquecimento dos registos bibliográficos (Calhoun, 2009, p. 23-38).

Esta história da análise dos catálogos veio a permitir que alguns investigadores, com particular destaque para C.R. Hildred, tenham vindo a propor já no final dos anos 80 do século passado novas funcionalidades que se aproximam das que mais tarde veem a ser sugeridas. Assim, este autor propunha, em 1988, o cálculo da relevância dos resultados, navegação nestes, alargamento da cobertura em termos de recursos de informação, pesquisa por linguagem natural, seguimento da popularidade resultado do comportamento dos utilizadores, e uma diversidade de tipos de ajudas. Mas, aquilo que ficou conhecido como a terceira geração de catálogos, final dos anos 80 / princípio dos anos 90, revelou grande dificuldade em adotar estas propostas, verificando-se, de acordo com os resultados de vários estudos, que “library catalogs still offered mostly only second generation functionality and that the changes had been made merely on the surface and not in the core functionality where they were most needed” (Mercun e Zumer, 2008, p. 244).

Mas com o aparecimento, em ambiente Web, de diferentes e mais simples formas de pesquisar informação, os utilizadores começaram a alterar os seus hábitos e expectativas, esperando que os catálogos das bibliotecas funcionassem como motores de pesquisa interpretando as suas genéricas interrogações de forma a apresentar os melhores resultados ordenados de forma relevante (Casey, 2007, Mercun e Zumer, 2008; breeding, 2007; 2010). A esta tendência há que adicionar os aspetos mais sociais da Web 2.0, aos quais os utilizadores se foram também habituando e respondendo de forma cada vez mais desenvolvida.

A diferença entre este novo ambiente e os catálogos torna-se cada vez mais evidente, levando os utilizadores a criar uma visão do catálogo como um instrumento desatualizado e de difícil utilização, afastando-os objetivamente do seu uso. Assim, como afirma Casey (2007, p.17), “the more people used the Internet for search and e-commerce, the more the same people came to regard the library catalog as an antiquated and obstructionist”. Este afastamento dos utilizadores tem vindo a ser confirmado por investigações mais recentes (Calhoun, 2009).

Apesar disto, não é correto afirmar que as bibliotecas nada fizeram neste período. Para começar, deve realçar-se que quando as bibliotecas começaram a disponibilizar interfaces dos seus catálogos para a Web não eram muitos os casos que implementassem

algum nível de interatividade com os utilizadores. Como relembra acertadamente Maisonneuve (2009, p.126), “les catalogues de bibliothèque sont de longue date des sites dynamiques dans lesquels les pages web sont générées à la volée afin de répondre à une requête précise et non créées de toutes pièces par un bibliothécaire prévenant qui aurait identifié à froid toutes les requêtes possibles et imaginables avant d’en rédiger la page des résultats”. Para além disso, outras tentativas de resposta ao novo ambiente de informação tiveram lugar, nomeadamente a adição de ligações e descrição de recursos disponíveis na Internet. Mas, “simply adding URL’s to the catalog reflected the growing confusion within the profession regarding how to respond to the rapidly increasing importance of the Internet (Casey, 2007, p. 16). Por outro lado, a indústria começa a apresentar soluções independentes dos catálogos para acesso a novos conteúdos, nomeadamente bases de dados de referências ou em texto integral. Chega-se, em muitos casos, a uma situação em que o utilizador é obrigado a lidar com diferentes sistemas não integrados de acesso à informação disponibilizada pela biblioteca. Assim, “the ILS database was but one information silo in a world of proprietary and closed databases” (Casey, 2007, p. 17). Mesmo quando as bibliotecas começaram a desafiar a indústria para acelerar a adaptação, a resposta foi lenta e baseada em tradicionais modelos de negócio que se traduziram pela sucessiva adição de novos “módulos” que “where added cost and added complexity” (Casey, 2007, p. 18).

No entanto, as dificuldades das bibliotecas em se adaptar não foram exclusivas. Como afirma Casey (2007, p.17), “library catalogs were certainly not the only services being reexamined during this time. The changes brought by the Internet were being felt by every business and service provider. New theories of business operations were being developed that pushed the end user to new heights of importance”.

Assim, a Web 2.0 veio, por um lado, marcar ainda mais as diferenças dos catálogos face a outros serviços de pesquisa e, por outro, tornar mais urgente a mudança (Casey, 2007; Mercun e Zumer, 2008; Breeding, 2007; 2009), embora muitas das ideias e novos conceitos hoje correntes na literatura, tenham sido sugeridas anteriormente. Efetivamente, como já se identificou, “in accordance with the observed user behavior in first and second generation library catalogs, researchers gave suggestions on how to improve basic functionality, and even proposed some Web 2.0-like features” (Mercun e Zumer, 2008, p. 247).



Foi fundamentalmente no domínio do catálogo que a Web 2.0 provocou uma alteração mais profunda nos tradicionais produtos de informação das bibliotecas, inscrevendo-se numa já longa linha de propostas e tentativas para a sua transformação. Mas, parece ter sido a Web 2.0 que veio efetivamente tornar essas necessárias alterações uma urgência.

As novas propostas do catálogo 2.0 pretendem fazer evoluir este instrumento sobretudo em duas direções: por um lado, numa simplificação das formas de pesquisa aproximando-as das que se tornaram mais populares na Web e na exploração de funcionalidades que ajudam o utilizador a melhor interpretar e a apropriar-se dos resultados. Por outro lado, na sua transformação como plataforma social, através da participação dos utilizadores, que a investigação tem vindo a evidenciar ter potencialidade para complementar os tradicionais processos de organização da informação. É neste aspeto que, não só os profissionais têm revelado uma maior dificuldade de aceitação, como parece ser também aquele de mais difícil concretização. Refira-se, no entanto, que não só os novos produtos tecnológicos que implementam esta abordagem são relativamente recentes, como os tradicionais sistemas de gestão biblioteconómica usados pela maioria das bibliotecas têm vindo a evoluir com lentidão, o que resulta numa experiência de utilização pelas bibliotecas que ainda não permite ajuizar dos impactos desta socialização do catálogo. No entanto, se conjugado este novo catálogo com uma maior participação dos utilizadores na vida das bibliotecas através das várias plataformas da Web 2.0, pode dizer-se que ele tem potencialidade para contribuir para uma verdadeira refundação das bibliotecas.

#### **4.7.2 Sítios Web**

Como já se referiu na introdução a este ponto não existe literatura que especificamente trate a questão das eventuais alterações dos sítios Web das bibliotecas públicas para se adaptarem a esta nova fase da Web. Para além de implementarem genericamente os princípios da Web 2.0, nomeadamente desenvolvendo formas de interação e participação, proporcionando a possibilidade de uma apropriação da informação pelo utilizador através, nomeadamente de canais de RSS ou reutilizando conteúdos publicados em outras plataformas, nenhuma conceção específica foi até ao momento

elaborada. De qualquer forma, as várias possibilidades enunciadas foram já referidas aquando da abordagem das várias plataformas e serviços individuais.

Sendo assim, é no capítulo V que serão analisados casos de bibliotecas públicas que de alguma forma transformaram os seus sítios Web na esteira da Web 2.0.

O admirável mundo novo das plataformas da Web 2.0 apresenta uma extraordinária diversidade de soluções e tipologias, desde as que apontam para uma produção de conteúdos mais ou menos estruturada, como os blogues, sejam ela resultado de um esforço mais individual ou quase obrigatoriamente coletivo, como nas wikis, até às que permitem o armazenamento e publicação de várias tipologias, desde as textuais, como o Scribd, até às visuais e áudio-visuais, como o Flickr e o Youtube ou multimédia, como o Slideshare. Chegamos, portanto, como já alguns referiram, ao mundo em que todos podemos ser autores. Neste mundo, onde todos podemos com facilidade produzir, as bibliotecas vêm igualmente abrir-se perante estas novos ambientes produtivos que lhes permitem não só publicar os conteúdos que tradicionalmente já produziam, mas também criar novos com a única limitação da imaginação e da criatividade dirigida pelo cumprimento das suas missões. Até que que ponto estas potencialidades desencadearão, ou contribuirão para desencadear, a ultrapassagem do mero papel de mediador entre a informação e o público é uma questão que está completamente em aberto. No entanto, mesmo este papel de mediação tem potencialidade para se transformar através da utilização destas ferramentas, na medida em que elas permitem utilizar novas e diversas formas de organizar, publicar e difundir informação, menos tradicionalmente normalizadas, mas eventualmente mais flexíveis. Independentemente disto, uma realidade emerge claramente para as bibliotecas: os seus utilizadores, ou pelo menos parte deles, não são mais os mesmos.

Mas as plataformas da Web 2.0 não são apenas o mundo onde todos podemos ser autores, elas são também o ambiente onde todos podemos comunicar, partilhar e construir colaborativamente conhecimento com base em comunidades potenciadas por essa comunicação e partilha. As bibliotecas veem-se, assim, perante vários desafios. O desafio do diálogo e não já da mera comunicação uniletral, o desafio da construção colaborativa de conteúdos com os seus utilizadores, o desafio da presença participativa dos indivíduos na vida quotidiana da organização, em síntese, o desafio da co-construção da própria biblioteca. Tem sido no enfrentar destes desafios que as bibliotecas têm revelado maiores dificuldades, utilizando os recursos disponíveis de forma tradicional. No entanto, algumas

organizações têm vindo a encarar de forma mais efetiva estes desafios que exigem, cada vez mais, novas competências e uma abordagem de gestão que ultrapasse velhos paradigmas hierárquicos e demasiado normativos e considere a necessidade de continuamente ouvir os públicos, que aposte na inovação contínua incorporando os contributos que resultam de uma diferente participação dos utilizadores, que transforme os seus componentes estruturais dando-lhe mais flexibilidade e realize tudo isto num necessário equilíbrio entre estabilidade e mudança.

Uma nova biblioteca tem, então, a possibilidade de emergir apoiada por estas ferramentas. A perspetiva de apoio não pretende negar a importância da tecnologia, mas apenas reforçar que, a par da sua utilização, as conceções profissionais têm que se transformar não só para acompanhar a própria evolução tecnológica, mas fundamentalmente para se adaptar às transformações sociais e culturais que elas têm vindo a potenciar ou a permitir e que implicam da parte destes um novo posicionamento de maior abertura e permeabilidade ao outro contribuindo, para a construção dessa nova relação, quer com as suas competências, quer com um entendimento forçosamente mais denso do mundo.

## V. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A BIBLIOTECA 2.0

A produção intelectual sobre esta temática evoluiu desde a análise das ferramentas a utilizar até às que são efectivamente utilizadas. Neste capítulo far-se-á a análise dos resultados de investigação que analisa esta segunda perspectiva.

A grande maioria dos estudos preocupa-se fundamentalmente com a identificação das ferramentas e a sua aplicabilidade às bibliotecas. Em muito menor grau são os estudos que analisam a sua efetiva utilização por estas organizações (Rutherford, 2008<sup>a</sup>, 2008<sup>b</sup>; Lietzau e Helgren, 2011; Agosto e Abbas, 2011). Por exemplo, relativamente aos estudos sobre a utilização que as bibliotecas públicas fazem destas ferramentas no âmbito dos serviços para jovens afirma-se a dado passo na obra mais recente dada à estampa sobre esta temática: “the professional literature is filled with explanations of different social networking technologies and good suggestions on how to use them to connect with teens. There are also many insightful accounts of specific libraries’ uses of social networks for teen programming and services. Unfortunately, little research has been done that explores the prevalence of their general use among public libraries, let alone research that focuses on services for teens” (Agosto e Abbas, 2011, p. 2)

Alguns estudos começam já a introduzir como abordagem as perspetivas dos profissionais, mas são muito raros os casos em que a análise ultrapassa a da utilização das ferramentas, seus objetivos e práticas de uso. É particularmente relevante a quase ausência de uma abordagem no contexto do conceito de Biblioteca 2.0, parecendo significar que os investigadores deram por adquirido que a utilização da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas era sobretudo uma questão de uso da tecnologia.

Do ponto de vista da abordagem metodológica mais utilizada, ela é sobretudo quantitativa, mesmo nos casos em que se analisam as perspetivas dos profissionais. O âmbito pode oscilar desde a análise de um conjunto de casos até à tentativa de representar a situação de todo um universo, na maioria dos casos à escala nacional.

Em termos terminológicos, nem sempre o termo Redes Sociais é utilizado para designar o mesmo conjunto de realidades. Enquanto uns incluem casos como o Flickr ou o Youtube, outros excluem estes e outros casos e tratam-nos como fenómenos individuais.

Por último, a utilização das ferramentas é observada, em muitos casos, apenas a partir dos sítios web das bibliotecas e não da investigação sobre as plataformas

propriamente ditas, o que significa uma importante restrição para a compreensão mais aprofundada das formas de utilização. Por isso, em alguns casos, a análise quase que se limita a recensar as plataformas utilizadas e a partir daí concluir sobre os níveis de adoção ou formas de relação entre sítios Web e estas últimas.

Apesar do que ficou escrito anteriormente, alguma literatura aventura-se a elaborar uma visão global da utilização da Web 2.0 pelas bibliotecas em cada país. Os casos mais estudados são os EUA e o Reino Unido.

No caso do Reino Unido, Leech começa por destacar um cada vez maior interesse das bibliotecas públicas sobre a Web 2.0, porque “its characteristics of potential for access to and by huge user groups, opportunities to engage with communities through social networks, and user generated content mean that it offers some useful tools to improving productivity and achieving Big Society engagement with services” (2012, p. 205). No entanto, os bibliotecários reconhecem que ainda se está numa fase relativamente incipiente e identificam como um dos principais problemas as restrições à utilização que são impostas às bibliotecas no contexto organizacional, embora existam sinais de que estas barreiras estão a desaparecer.

No que respeita à utilização das plataformas e outros recursos tecnológicos e relativamente, em primeiro lugar, às redes sociais, embora não existam dados suficientes, parece poder concluir-se que “it is safe to say that social media are now recognized by the majority of library authorities as a key way to promote services” (2012, p. 207). A utilização de RSS parece estar cada vez mais disseminada como forma de alertas sobre atividades. As plataformas de favoritos sociais têm vindo a ser cada vez mais usadas para disponibilizar listas de sítios web recomendados. As mais recentes versões de catálogos em linha começaram já a disponibilizar a possibilidade de os utilizadores atribuírem palavras-chave. A “crítica literária” feita por utilizadores é, segundo Leech, “such an established part of the library catalogue experience that they barely justify a mention” (2012, p, 208).

Tecnologias e recursos mais recentes como *mashup's*, geolocalização dos conteúdos e realidade aumentada não são ainda utilizados de forma corrente.

Os profissionais e as bibliotecas têm vindo, por outro lado, a realizar um esforço formativo necessário para a adaptação a estes novos ambientes e também para desempenhar a função de formar os utilizadores.

No entanto, o esforço das bibliotecas tem sido individual ou apenas regional, o que leva a mesma autora a sugerir a vantagem de uma estratégia nacional para as bibliotecas públicas em termos de Web 2.0 para desenvolver a sua adoção e evitar a duplicação de esforços atualmente existente. No entanto, quer essa estratégia venha ou não a existir “it’s clear that, even without a co-ordinate approach, Web 2.0 is quietly on the way to becoming a fundamental part of the library experience” (Leech, 2012, p. 213).

Berube (2011) apresenta uma visão algo diferente deste universo, destacando sobretudo que as bibliotecas públicas do Reino Unido se encontram em diversos níveis de implementação e adoção da Web 2.0/Biblioteca 2.0, os quais categoriza da seguinte forma:

- Nível 0, sobretudo o que corresponde à Web 1.0. No entanto, a autora inclui aqui também as bibliotecas que usam as plataformas da Web 2.0 na mesma lógica sem explorarem as potencialidades de um novo papel do utilizador ou da criação de comunidades. As razões para as bibliotecas se manterem nesta fase podem estar relacionadas com a sua capacidade, a tecnologia propriamente dita ou restrições legais. No entanto, como a autora reconhece a passagem ao estágio seguinte implica mudança “perhaps in the corporate culture, to allow for more risk, innovation and interactivity in web-based services” (2011, p. 81);

- Nível 1: na fronteira da Web 2.0. Neste nível, as bibliotecas usam as tradicionais formas de comunicação assíncrona, como o correio eletrónico, mas aceitam e incorporam de certa forma a contribuição dos utilizadores, encarando-os, portanto, já como entidades mais ativas;

- Nível 2: experimentar a Web 2.0. Trata-se neste nível de experimentar as diversas plataformas mas ainda no paradigma tradicional da entrega de informação e da comunicação num só sentido entre a biblioteca e o utilizador. Mesmo que as bibliotecas neste nível mostrem interesse em utilizar ferramentas que possibilitam a cooperação e a partilha com os utilizadores, esta é muitas vezes uma colaboração instrumental. Se a experimentação é admissível, as bibliotecas devem, no entanto, experimentar de forma responsável, porque afinal “a major reason for experimentation is to judge potential success” e, portanto, “even an experiment needs a business case, even if contains simply a list of critical success factors” (Berube, 2011, p. 92).

- Nível 3: novas bibliotecas, novas comunidades. As bibliotecas neste nível aceitam o desafio de não só usar a tecnologia, mas também de explorar a colaboração com os utilizadores e a possibilidade de criar comunidades e de integrar o conteúdo gerado pelos utilizadores. Isto

implica “not just using the tools in a more active manner, but using them in such a way as to foster a creative environment, whether it be librarian or user creativity” (Berube, 2011, p. 94). Desta forma, as bibliotecas assumem o risco limite de permitir que os utilizadores sejam co-criadores da biblioteca.

No caso das bibliotecas norte-americanas, vários estudos (referidos com algum detalhe mais à frente) evidenciam o sucessivo crescimento da utilização das plataformas e ferramentas tecnológicas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas (Lietzau e Helgren, 2011; Bertot, 2012). No entanto, a intensidade da adoção não é a mesma em todo o universo e apenas 20% das bibliotecas podem ser consideradas adotantes iniciais, embora este nível de adoção tenha crescido significativamente desde 2008 (Lietzau e Helgren, 2011, pp. 20-22).

O que diferencia estas bibliotecas de outras? A comparação de indicadores de *inputs* que este estudo considera significativos revela que as bibliotecas com um maior nível de adoção são as que detêm mais recursos humanos e financeiros, mas não necessariamente as que possuem mais documentos ou computadores per capita. Para os autores, esta diferença pode encontrar a sua possível origem no facto de os “Early Adopters are not investing as much in these areas that are already mature because they are devoting more resources to adopting new services” (Lietzau e Helgren, 2011, p. 24).

Comparando, por outro lado, os mesmos dois grupos de bibliotecas em termos de resultados obtidos, através de indicadores *standards* de sucesso, verifica-se que as bibliotecas que mais investiram na utilização das plataformas da Web 2.0 são as que registam valores superiores nesses indicadores, nomeadamente no que respeita ao número de visitas e à circulação *per capita*. Tentando determinar a importância deste fator por comparação com as variáveis despesas com pessoal *per capita* e despesas com a coleção per capita, os autores concluem sobre a importância das variáveis financeiras. No entanto, “even controlling for these (...) the identification of being a Early Adopter remains a significant predictor for visits, circulation and program attendance per capita” (Lietzau e Helgren, 2011, p. 27). A adoção precoce da Web 2.0 parece, portanto, ter um efeito positivo no sucesso obtido por estas bibliotecas, pelo menos, se medido através de indicadores tradicionais. No entanto, como reconhecem os autores deste estudo, “ “what remains unclear is whether these libraries are successful because they have invested in services such as new web technologies, or if they adopt the Web 2.0 tools because they had the staff and resources – as a result of their previous success – to maintain them.” (Lietzau e Helgren, 2011, p. 42)

No entanto, de acordo com os resultados preliminares de um estudo mais recente, parece ainda verificar-se uma predominância do sítio Web como principal ferramenta na relação com os utilizadores e funcionários (Magee, e outros, 2012). Em segundo lugar, os respondentes ao inquérito deste estudo referem as redes sociais, particularmente o FB. Não obstante, o público jovem parece ser insuficientemente considerado neste ambiente, visto que “few respondents selected social networking and Facebook for use of teens and staff. For outreach teens, the library teen website functioned as the second leading technology to interact with the teen population” (Magee, e outros, 2012). Por outro lado, os profissionais mostram preocupação no que respeita à adoção e implementação de políticas neste domínio, embora reconheçam a sua inexistência para o público juvenil.

Por último, um estudo (Li, 2012) sobre as 50 bibliotecas públicas das capitais de província da China, com base sobretudo nos seus sítios Web e que visava identificar o tipo de aplicações da Web 2.0 utilizadas, conclui que a aplicação da Web 2.0 está ainda (2010) no seu estágio inicial. As razões deste reduzido nível de implementação estão, segundo os autores do estudo, ligadas aos seguintes aspetos: as novas ideias da Web 2.0, como as de abertura, interação, não foram incorporadas pelas bibliotecas; a existência de problemas (os autores referem apenas os de tipo financeiro) na utilização da tecnologia; a recusa dos profissionais em utilizar estas tecnologias devido à “their own conservatism and distrust of the users”; o baixo nível de literacia da informação das populações (Li, 2012, p. 408). No entanto, deve referir-se que não é claro como é que os autores do estudo chegaram a estas conclusões já que o seu procedimento metodológico se baseia maioritariamente na análise das formas de aplicação das plataformas/tecnologias nos sítios web, referindo apenas que utilizaram o correio eletrónico e a referência em tempo real para fazer inquéritos como complemento à sua estratégia de investigação fundamental. Mesmo assim, nem os resultados dos eventuais inquéritos realizados supostamente aos profissionais (aspetos que os autores também não esclarecem) são alguma vez considerados na análise.

A partir destas conclusões os autores sugerem um conjunto de alterações para a realidade destas bibliotecas, a saber: a modificação da forma como estas encaram os utilizadores e a Web 2.0, a necessidade de aumentar a qualidade dos profissionais, a aprendizagem com boas práticas e casos de sucesso e, finalmente, a formação dos utilizadores.



Apesar de, como já foi referido, alguns estudos começarem a analisar a utilização das plataformas da Web 2.0 do ponto de vista dos profissionais, o único caso que foi possível identificar que trata esta abordagem numa perspetiva mais holística considerando a experiência global da biblioteca e não apenas de uma das plataformas é a realizada por Rutherford em 2008 (2008a; 2008b). Apesar da investigadora reconhecer que uma das limitações deste estudo é o reduzido número de bibliotecas cujos profissionais foram entrevistados, apresenta, no entanto, resultados que interessa considerar.

Em primeiro lugar, os profissionais considerem que não há nada de disruptivo na utilização deste tipo de plataformas, já que elas permitem concretizar os objetivos e missões das bibliotecas públicas e se integram dentro da cultura organizacional, embora reconheçam que estão apenas no início do processo. No que respeita ao processo de implementação se, por um lado destacam que os custos foram justificáveis, o apoio da gestão essencial e a aprendizagem não particularmente exigente, referenciam problemas ao nível dos recursos humanos e constrangimentos tecnológicos em termos de utilização dentro da organização.

A questão dos recursos humanos é, aliás, uma das que os participantes mais valorizam, nomeadamente o problema da aceitação da utilização e veem no “fear of the unknow, cynism and unwinlingness to change some of the potential barriers to staff acceptance of social software” (Rutherford, 2008a, p. 198).

No que respeita aos impactos que a utilização destas plataformas têm provocado nas bibliotecas, se os profissionais reconhecem que elas têm contribuído para prestar um serviço relevante para a comunidade, ir ao encontro das necessidades da comunidade em termos de leitura e lazer, construir comunidade à volta da biblioteca e evidenciar o papel desta na vida daqueles, é um facto que a utilização que é feita não tem em conta as novas potencialidades tais como a produção de conteúdos pelos utilizadores. Assim, a investigadora conclui que “findings from this project indicate that social software is being successfully used to improve feedback and perhaps this is the best way for libraries to be using social software right now” (Rutherford, 2008b, p. 422). Portanto, a utilização das plataformas da Web 2.0 é feita sobretudo dentro do paradigma tradicional de relação com os públicos, vista como uma forma otimizada de obter resposta destes e assim poder eventualmente melhor adaptar os serviços.

## 5.1 Utilização das plataformas da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas

### 5.1.1 Plataformas utilizadas

Os blogues parecem continuar a ser uma das ferramentas mais utilizadas pelas bibliotecas públicas (Rutherford, 2008a; Moon, 2009; Chua, 2010), embora se verifique uma tendência para a estagnação, como assinalam estudos para as realidades norte-americana e britânica (Hammond, 2010; Lietazu e Helgren, 2011). Por exemplo, no recenseamento dos blogues das bibliotecas públicas do Reino Unido feito por Hammond (2010) para o período entre 2008 a 2010 verifica-se que dos vinte blogues ativos em 2008 se desce para treze em 2009 para voltar a subir novamente no ano seguinte para dezanove. Já em 2010, um estudo realizado, através de inquérito, nas bibliotecas norte-americanas, e no qual a maioria dos respondentes pertencia a bibliotecas públicas, sobre a aplicação das ferramentas da Web 2.0 com objetivos de marketing posicionava, na opinião dos profissionais, os blogues em segundo lugar (Rogers, 2010), apreciação que se mantém numa nova iteração do mesmo estudo realizada um ano depois (Rogers, 2011).

O momento a partir do qual a popularidade dos blogues começa a descer entre as bibliotecas públicas não é fácil de determinar, seja porque existem poucos estudos sobre esta realidade, seja porque o conceito de blogue inativo é subjetivo e depende, segundo Torres-Salinas e outros (2011, p.172) do “period of study and the study objectives”, seja ainda porque, como referem vários estudos (Kercher, 2008; Crawford, 2009; Torres-Salinas e outros, 2011) é difícil fazer um recenseamento da totalidade dos blogues, mesmo de forma aproximada.

De qualquer forma, o resultado do conjunto de blogues analisados por Torres-Salinas e outros entre 2006 e 2009, que incluem todos os da comunidade das Ciências da Informação incluindo blogues pessoais de profissionais e não apenas bibliotecas públicas, revelam a tendência para um decréscimo do número de blogues ativos que se começa logo a evidenciar no início de 2007 e se prolonga até 2009. Este decréscimo é igualmente constatado por Crawford (2011) para a amostra de 252 blogues de bibliotecas públicas de países de língua inglesa que conclui que entre 2007 e 2009 desapareceram 34 destes blogues, e que em 2011 já só restam 187.

Esta diminuição do número de blogues ativos tem, como seria de esperar, um impacto sobre a produção de *posts* que, segundo o mesmo estudo, desceu 44% no período

considerado, afetando predominantemente as bibliotecas universitárias e públicas. Não obstante, a produtividade mensal mantém-se constante com uma média de 9 *posts*/mês nos blogues institucionais (Torres-Salinas e outros, 2011). No entanto, como destacam estes autores, “the data obtained should not automatically lead to the assumption that the professional and scientific community is less engaged with the social web. These figures could merely be showing that bloggers have been migrating to other services and applications that are increasing in usage, specifically Twitter and Facebook. In this study, the sample of blogs analyzed had its most acute fall from 2007 to 2008, which is precisely when users began to join the new social networks in masse” (Torres-Salinas e outros, 2011, p. 172). Esta transferência de plataformas é igualmente evidenciada por Crawford (2001, p.60) que refere que das 107 bibliotecas públicas com blogues em 2009, 64% estavam também presentes no Facebook, no Twitter ou nas duas, montante que inclui também as 14 bibliotecas que deixaram de usar blogues.

A evidência desta eventual transferência de plataformas parece ser confirmada no caso das bibliotecas públicas pelos resultados dos estudos que a seguir se analisam. No entanto, esta tendência para o decréscimo na utilização dos blogues parece não significar que eles tenham sido abandonados como ferramenta a utilizar: por exemplo, Kaufman (2012) relata que, se as bibliotecas públicas da Pensilvânia começaram a criar blogues desde cedo, nomeadamente desde 2005, em 2010, momento em que os dados são recolhidos, estão ainda a ser criados novos blogues. Da mesma forma, Crawford (2011, p.60) conclui que, apesar do decréscimo de utilização, “it’s also true that blogs still appear to serve quite a few public libraries very well”.

A utilização de RSS parece ter vindo a ganhar terreno, quer no contexto dos blogues, quer nos catálogos (Rutherford, 2008a; Moon, 2009; Lietzau e Helgren, 2011). Se em 2008, apenas um dos respondentes do estudo de Rutherford apontava a utilização deste formato num catálogo, em 2010 as bibliotecas norte-americanas começam a usá-lo em cada vez maior número (Lietzau e Helgren, 2011).

A utilização de plataformas de redes sociais tem registado um crescimento significativo (OCLC, 2011, Lietzau e Helgren, 2011; Bertot, 2012). Em 2011, o relatório da OCLC intitulado “Perceptions of Libraries 2010” afirmava “the technology landscape that continues to empower information consumers has set new expectations for library users.

Libraries are responding by offering new services and by join the online social networks used by their information consumers” (p. 15).

Já em 2007 num estudo realizado a uma amostra de 118 bibliotecas dos E.U.A. na área dos serviços para jovens se verificava que 61% dos bibliotecários que trabalhavam com este grupo tinham uma conta no Facebook ou no MySpace (Lupa, 2009). Três anos mais tarde, um estudo quantitativamente mais abrangente mas para a mesma realidade referia ter-se verificado, face a anos anteriores, uma verdadeira explosão no uso do Facebook pelas bibliotecas públicas (Lietzau e Helgren, 2011). Neste âmbito, o mesmo estudo revela ainda uma utilização relevante de outras plataformas como o Flickr, o Youtube ou o Twitter; relativamente ao MySpace constata-se que muitas bibliotecas ainda utilizam, mas sem crescimento desde 2008.

Em 2012, o inquérito à utilização das tecnologias da informação pelas bibliotecas públicas também nos EUA revelava, por seu turno, que:

- 70.7% das bibliotecas públicas refere a utilização de plataformas de redes sociais (por exemplo, Facebook, Hi5, etc.);
- 45.6% utiliza ferramentas de comunicação (blogues, Twitter, por exemplo);
- 37.3% usa plataformas ligadas à fotografias (Flickr, Zoomr, etc.) e
- 27.5% está presente em plataformas de publicação de vídeos (YouTube, Vimeo e OpenFilm) (Bertot, 2012).

Embora a maioria destas ferramentas seja utilizada externamente, ou seja, na relação com os públicos, verifica-se existirem igualmente utilizações em contexto interno à organização, sendo que no caso das Wikis e das plataformas de favoritos sociais há uma clara predominância deste âmbito de utilização (12.3% contra 8.2% no primeiro caso e 14.9% contra 8.1% no segundo) (Bertot, 2012, p. 55).

Fora da realidade norte-americana, a abordagem sucinta realizada por Tamara (2012) às bibliotecas públicas neozelandesas revela a existência de um crescimento significativo da utilização do Twitter e do Facebook, mais modesto no primeiro que no segundo; o que produz como resultado que 50.8% das bibliotecas assegura uma presença nestas redes sociais. A maioria das que participam (20 em 32) possui conta nas duas plataformas ao mesmo tempo.

Esta crescente importância das redes sociais para as bibliotecas é igualmente validada pelos estudos de Rogers (2010, 2011), no qual aquelas aparecem em primeiro lugar

no conjunto das ferramentas utilizadas com o propósito de marketing. Aliás, já em 2008, o inquérito de Moon e Randeree (2009) posicionava as redes sociais no segundo lugar no ranking das ferramentas mais utilizadas, ocupando o Flickr e o YouTube respetivamente o 5º e o 6º lugar. Esta popularidade das ferramentas Web 2.0 nas bibliotecas em geral leva estes autores a concluir sobre a necessidade de incluir estas temáticas nos cursos de formação dos profissionais.

Relativamente a ferramentas de favoritos sociais, os resultados da investigação para os E.U.A. mostram uma predominância do Delicious, com uma utilização relativamente alargada (Moon e Randeree, 2009; Abbas, 2010).

No universo das bibliotecas públicas, é difícil perceber a abrangência de utilização de Wikis, mas algumas evidências sugerem a sua pouca representatividade. Em primeiro lugar, são reduzidos ou praticamente inexistentes os estudos específicos sobre wikis nestas bibliotecas. Por outro lado, os estudos que pretendem recensear a utilização da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas não referenciam o uso destas ferramentas (Lietzhau, 2011, por exemplo) ou concluem mesmo pela sua inexistência (Li e outros, 2010).

### **5.1.2 Formas de utilização das plataformas**

#### **5.1.2.1 Blogues**

Em primeira instância referia-se que apesar dos blogues terem sido das primeiras plataformas da Web 2.0 a surgir e de as bibliotecas os terem adotado com algum significado, a forma como as bibliotecas públicas utilizam esta ferramenta, bem como os resultados e eventuais impactos, são bastante desconhecidas. Os estudos que analisam especificamente os blogues das bibliotecas públicas são muito reduzidos (foram excluídos desta análise os meros relatos ou notícias da existência de blogues): foi apenas possível identificar três estudos que abrangem uma realidade relativamente alargada, como são o caso da análise empreendida por Hamond para os blogues das bibliotecas públicas do Reino Unido realizada entre os anos de 2008 e 2010 (Hammond, 2010), a de Crawford para os blogues das bibliotecas públicas de língua inglesa realizada em 2007 (2009) e repetida, de forma menos aprofundada, em 2009 (2009<sup>a</sup>) e em 2011 (2011), a de Kaufmman (2012) para as bibliotecas públicas da Pensilvânia realizada em 2010 e, por último, um estudo de caso específico sobre os blogues da Casey-Cardinia Library Corporation na Austrália, embora neste caso estejamos

a falar, ainda assim, de um número significativo de blogues, mais exatamente cinco (Maclean e Merceica, 2010).

Existem, no entanto, outros estudos sobre blogues que incluem igualmente a análise de casos de bibliotecas públicas, embora também nesta vertente a quantidade e a diversidade seja bastante reduzida. Identificaram-se o já referido estudo de Torres-Salinas e outros (2011), bem como um outro datado de 2008 sobre os blogues das bibliotecas da Austrália e da Nova Zelândia (Kercher, 2008). Nem sempre a análise dos resultados nestes estudos permite uma clara identificação do caso das bibliotecas públicas, pelo que serão utilizados com alguma precaução. Foram excluídos os casos em que os resultados relativos às bibliotecas públicas não são minimamente individualizados, como é o caso do estudo de Bar-Ilan (2007).

A este propósito cabe aqui uma nota sobre os estudos de Crawford (2008<sup>80</sup>; s.d.<sup>81</sup>), para além dos que já foram referidos, e que constituem provavelmente a maior e a mais sistemática análise desta realidade relacionada com as bibliotecas. O problema destes estudos no que concerne ao propósito desta investigação diz respeito ao facto de eles analisarem um universo que está longe de incluir o que aqui mais interessa que são os blogues institucionais das bibliotecas públicas, porque como o próprio autor explica os “Liblogs” são blogues “by a self-identified library/archives/museum person, or blog about library/archives/museum issues, that isn't an official blog offering an institution's or groups views” (Crawford, s.d.)<sup>82</sup>.

Os estudos identificados abordam, apesar de tudo, a realidade de diferentes pontos de vista. Por um lado, a caracterização e descrição da realidade existente num dado momento do tempo ou na sua evolução. São, neste caso, empregues abordagens essencialmente quantitativas que se socorrem, em alguns casos, de métricas específicas para descrever a produção, por exemplo, número de *posts*, sua extensão, ritmos de produção e produtividade, a participação da comunidade, por exemplo, número de comentários por *post* ou a visibilidade. Estão neste âmbito os estudos de Crawford (2009) e Torres-Salinas e outros (2011) e, de forma mais superficial, o Kaufmman (2012). Por outro lado, outros estudos acrescentam a esta abordagem quantitativa, genericamente menos aprofundada que nos casos anteriores, a análise de conteúdo dos *posts*, mas sobretudo a

---

<sup>80</sup> The Liblog landscape 2007-2008. CreateSpace Independent Publishing Platform, 2008

<sup>81</sup> The LibLog landscape 2007-2010

<sup>82</sup> Afirmção retirada da página de anúncio da obra “The Liblog landscape 2007-2010”, disponível em <http://walt.lishost.org/2010/12/the-liblog-landscape-2007-2010-now-available/>

tentativa de compreender o fenómeno na perspetiva dos profissionais das bibliotecas que publicam os blogues. Estão neste caso os estudos de Kercher (2008) e Hammond (2010) que, principalmente através de inquéritos, pretendem explorar a perspetiva dos profissionais. Finalmente, uma última perspetiva analisa os blogues do ponto de vista dos seus utilizadores: é o caso do estudo sobre os blogues da Casey-Cardinia Corporation que assume que o objetivo é o de compreender porque é que, aparentemente, os utilizadores não usam os blogues da biblioteca. Também neste caso, o instrumento de recolha de dados é o inquérito (Maclean e Mirceica, 2010).

Dos resultados destes estudos destaque-se em primeiro lugar, a considerável diversidade temática dos blogues conforme o conteúdo que predominantemente publicam. Existem blogues de carácter genérico que, segundo Crawford (2009, p.3) podem ser definidos como os que incluem “library news and hours, events, new materials, reviews”. Mas, para além destes, verifica-se a existência de blogues sobre livros, blogues de aconselhamento de leitura, blogues de comunidades de leitores, blogues sobre as coleções da biblioteca que abordam o mais diverso tipo de materiais, blogues sobre novidades bibliográficas, sejam meras listas de títulos ou incluam mais informação, blogues sobre atividades e eventos da biblioteca, blogues sobre genealogia e história local, blogues sobre tecnologia, blogues dirigidos a comunidades específicas como as crianças e jovens, blogues de divulgação de *podcasts*, blogues sobre construção civil e bricolage, blogues sobre sítios Web e recursos de informação externos e, finalmente, blogues utilizados no contexto do serviço de referência (Kercher, 2008; Crawford, 2009; Kaufmman, 2012).

Apesar desta diversidade, o conteúdo dos blogues parece andar à volta essencialmente da biblioteca, das suas coleções e serviços, com um especial destaque para a promoção da leitura e das atividades da biblioteca, verificando-se igualmente a existência de casos em que os blogues funcionam como sítios Web (Kaufmman, 2012). A extensa e diversificada lista de casos analisados por Crawford (2009, p.11) permite perceber que, ao contrário do que se poderia pensar, nem só as maiores bibliotecas utilizam de forma diversificada esta plataforma, o que o leva a afirmar “the list above challenge some of your assumptions as to what smaller libraries can and can’t do”.

A análise da produção dos blogues, pelo menos para a amostra estudada por Crawford (2009), revela, em primeiro lugar, que estes publicam em média um *post* por semana, o que segundo o autor, não é uma má media para blogues. Para além do conteúdo

textual, um número elevado de blogues publica imagens associadas ao texto, por exemplo, capas de livros nos blogues relacionados com esta temática. A média de imagens publicadas é de 18.6, mas a mediana apenas de 5. Parecem ser os blogues que mais publicam que tendem a incluir mais imagens. Embora um número relativamente elevado de blogues publique uma imagem por *post*, a média fica-se por menos de uma imagem por *post*, já que existem blogues que não publicam qualquer imagem associada ao texto. Outros estudos validam esta frequência de imagens publicadas nos *posts*: 81% dos blogues das bibliotecas públicas da Pensilvânia usam fotos, de acordo com os resultados de Kaufmman (2012). Já os vídeos são menos frequentemente utilizados.

Em termos de extensão dos *posts*, a análise revela que globalmente cada blogue tem em média 4.120 palavras em todos os *posts* publicados, mas a mediana é apenas de 1.968 palavras, o que segundo o autor (Crawford, 2009), não é surpreendente já que 96 blogues têm menos de 1.000 palavras. A extensão individual dos *posts* apresenta uma média de 187.3 palavras, ou seja, tipicamente dois parágrafos, embora a mediana apresente um valor menor de 153.8 palavras, tipicamente um parágrafo longo. Estes valores aproximam-se bastante, por exemplo, da prática relatada por MacRitchie (2012) que refere a produção de *posts* com uma extensão entre 200 a 300 palavras.

Verifica-se assim que as bibliotecas públicas tendem a publicar regularmente nos seus blogues *posts* não muito longos em termos de extensão, nos quais associam com frequência imagens que ilustram o principal conteúdo que é predominantemente textual.

No que respeita à acessibilidade à informação publicada, verifica-se, de acordo com os resultados da investigação de Kercher (2008, p. 50), que a maioria dos blogues disponibiliza acesso aos arquivos. Este acesso pode fazer-se através da atribuição de categorias, palavras-chave e da pesquisa por palavra. Um pouco mais de metade dos blogues apresenta categorias ou palavras-chave, mas apenas 16% proporciona a pesquisa, o que leva a autora a concluir que “this means that a substantial percentage of archived post’s and the informaton therebein are unlikely to be referenced to”.

Um aspeto que parece ser problemático diz respeito à inclusão do blogue numa eventual estratégia de marketing, quer no que se refere à promoção do próprio blogue, quer no que concerne à promoção da biblioteca através do blogue, aspetos evidentemente correlacionados, já que a promoção do blogue na Web contribuirá claramente, pelo menos, para uma maior visibilidade da biblioteca. No que respeita ao segundo aspeto desta questão,



verifica-se que 1/3 dos blogues analisados por Kercher não contém hiperligação para o sítio Web da biblioteca e menos de metade tem uma ligação para o catálogo. Como a própria autora reconhece (2008. P.50), “this seems surprising if the one of the aims of the blog is to increase use of library resources”. Complementarmente verifica-se também que 1/5 dos blogues não contém a palavra biblioteca nem no seu endereço e que um pouco menos de metade não têm integração visual com o sítio Web da biblioteca. Na mesma linha, Kaufmman (2012) refere que apenas alguns dos 79 blogues das bibliotecas públicas da Pensilvânia que analisou contém hiperligações para o catálogo ou o sítio Web da Biblioteca. Assim, parece existir alguma tendência para a dissociação entre as várias formas escolhidas pelas bibliotecas para assegurarem uma presença na Web.

Do ponto de vista da promoção do blogue, verifica-se que os blogues estão pouco representados em diretórios específicos, a referência aos blogues a partir dos sítios Web das bibliotecas ou de outras plataformas que estas utilizem é pouco evidente e só pouco mais de metade dos blogues identifica o seu objetivo ou propósito.

Estas evidências parecem contradizer as perspetivas dos profissionais sobre a função do blogue em termos de marketing, já que estes consideram que esta ferramenta proporciona boas relações públicas e aumenta a visibilidade da biblioteca; bem como parece igualmente contradizer a sua crença de que o blogue é facilmente localizável (Kercher, 2008).

Estas evidências parecem permitir, assim, a conclusão de que a potencialidade de marketing e promoção que o blogue encerra não foi completamente compreendida e eficazmente aplicada pelas bibliotecas, tornando desde logo evidente que a simples operação de encontrar um blogue por um utilizador apresenta uma elevada dificuldade e que, como refere Kercher (2008, p.52), “it would therefore be difficult for a blogue reader to know at a glance what the institution the blog is associated with and whether the blog might be useful”.

A ausência de uma estratégia consistente de promoção contribui certamente para a evidência de que os blogues das bibliotecas são pouco visíveis na Web (Crawford, 2009; Torres-Salinas e outros, 2011). Torres-Salinas e outros (2011, p.172), por exemplo, concluem que os blogues institucionais (das bibliotecas enquanto instituições) são muito menos visíveis que os blogues individuais da área das Ciências da Informação e aconselham

portanto que as bibliotecas “studying blogs as a communication tool should take into account the low visibility of corporate blogs before launching them”.

A quase inexistência de comentários dos utilizadores, forma maior de participação e interação, ou a sua baixíssima ocorrência é uma evidência referida pelos estudos (Kercher, 2008; Crawford, 2009; Kaufman, 2012). Por exemplo, nos 252 blogues analisados por Crawford (2009) constata-se que a mediana do número de comentários em todos os blogues analisados é de zero, o que conduz evidentemente a uma mediana de comentários por *post* também de zero; a média fica-se por uns modestos 0.3 comentários por *post*, sendo que apenas 45 blogues conseguem ultrapassar este valor e os blogues com mais de cinco comentários no período estudado representam apenas 5%.

A explicação desta tendência deverá considerar o comportamento dos seus principais atores, os utilizadores e a biblioteca. Do lado dos primeiros parece existir alguma evidência de que estes não se sentem confortáveis em interagir com as bibliotecas nas diversas plataformas onde estas estão presentes (OCLC, 2007), embora não existam estudos suficientemente aprofundados que permitam concluir com alguma certeza que este desconforto é efetivo. Mas do lado da biblioteca parecem existir comportamentos e realidades que dificultam, se não mesmo inibem, esta participação dos utilizadores: em primeiro lugar muitos blogues não estão abertos a comentários (Crawford, 2009); em segundo, as bibliotecas utilizam os blogues principalmente para entregar (*push*) informação aos utilizadores. Assim, como claramente destaca Kercher (2008, p.49), “such content does not generate comment and so it is impossible to build a relationship with library users. Such a blog is more akin to a bulletin board”. Ou seja, as bibliotecas utilizam os blogues como uma forma de comunicação unilateral não explorando o potencial conversacional que estas plataformas encerram.

Esta realidade também parece não constituir uma preocupação dos profissionais, já que consideram não ser problemática a inexistência de comentários nos blogues dedicados sobretudo à disseminação da informação, por exemplo, os que promovem atividades e eventos (KERCHER, 2008).

Por outro lado, verifica-se alguma tendência para uma atualização irregular dos blogues: 1/5 dos blogues analisados por Kercher (2008) não são atualizados regularmente e 26% dos que Crawford (2009) estudou publicam de forma irregular, o que leva o primeiro destes autores a reconhecer que “this reflects badly on the library or institution” (2008, P.

50). Da mesma forma e para as bibliotecas públicas da Pensilvânia, Kaufmann (2012, p.20) refere que “from the sample, two blogs had not been update since 2007. Nine blogs (11%) are considered to be “rotting in cyberspace” for over one year and twelve blogs (15%) are considered to be “rotting in cyberspace” for over six months”. Efetivamente, como referem alguns autores, postar regularmente é importante, porque assegura, quer para o seguidor constante, quer para o visitante ocasional, que o blogue está vivo e dinâmico (MACRITCHIE, 2012).

Se a tudo isto se juntar os resultados já referidos relativamente ao marketing e acesso aos blogues, pode afirmar-se que as bibliotecas contribuem ativa ou passivamente para dificultar um eventual interesse dos utilizadores em participar ou mesmo utilizar passivamente os blogues. Efetivamente, Berube (2011, p.42) que baseia as suas conclusões apenas em primeiras impressões a que junta a referência a alguns casos, parece ter razão quando afirma: “libraries (...) have given blogging a good try, but, as observed above, have generally not achieved much beyond one-way communication of events, and even this kind of pages seem to be a bit of challenge for libraries to keep current”.

Os profissionais parecem considerar os blogues como uma ferramenta interessante do ponto de vista da promoção das atividades e das coleções, bem como em termos de comunicação com os utilizadores (Kercher, 2008; Hammond, 2010). Realce-se, no entanto, que os estudos que chegam a estas conclusões auscultam a opinião de profissionais cujas bibliotecas adotaram estas ferramentas, pelo que, à partida é espectável uma visão mais positiva.

No entanto, no inquérito realizado por Hammond (2010) aos profissionais das bibliotecas públicas do Reino Unido que operam blogues, os respondentes identificam alguns dos motivos que estarão por detrás da não utilização de blogues, a saber: barreiras tecnológicas com origem nos departamentos de tecnologias da informação da organização na qual a biblioteca está inserida; barreiras ligadas à cultura organizacional das bibliotecas; apatia e falta de empenhamento dos funcionários das bibliotecas; falta de tempo para a criação de conteúdos; utilização de outras formas de comunicação mais adequadas e a perceção de que as redes sociais não têm relevância para as bibliotecas. No que diz respeito ao primeiro aspeto considerado, a sua efetiva relevância pode ser posta em causa já que muitas das plataformas que permitem a criação de blogues incluem-se no modelo de SaaS e são de acesso gratuito (cf. cap. III). Hammond (2010) destaca, citando outros autores,

exatamente as potencialidades que os blogues têm neste domínio ao escrever: “Herring et al. posited blogs as bridging genre, removing the necessity to be so reliant on the IT department to create content. Farkas has recommended blogging as a means of wresting control from webmasters of the information the library disseminates and of delivering it into the hands of the librarians themselves.” No que concerne a considerar a cultura organizacional das bibliotecas como uma barreira, Hammond (2010) cita algumas afirmações dos profissionais britânicos que parecem revelar a importância deste fator, nomeadamente: “I think I speak on behalf of the most public library services when I say there is active resistance from our organizations to the concept of a blog” ou “We are reactive, not proactive”.

Uma outra evidência trazida pelo estudo de Kercher (2008) sobre as realidades australiana e neozelandesa pode ser também considerada um indicador da forma como a cultura organizacional perspetiva os blogues, neste caso secundarizando-os relativamente a todas as outras atividades da biblioteca. De facto, se para os bibliotecários australianos e neozelandeses o tempo necessário para atualizar um blogue não constitui um problema, no entanto esse tempo que a gestão da organização permite que seja aplicado nesta tarefa só pode ocorrer como acrescento às tarefas normais ou depois de estas terem sido realizadas, portanto, a gestão do blogue não é integrada no normal *workflow* de atividades da bibliotecas, mas vista como uma tarefa acessória.

Parece, assim, que estamos em presença de correntes diferenciadas: os que são contra a utilização destas e de outras ferramentas da Web 2.0, os que admitindo a sua utilização os consideram, no mínimo, instrumentos complementares, para não dizer acessórios, do trabalho das bibliotecas e finalmente, os que os adotam, pelo menos, com algum entusiasmo.

Como já se verificou, a ausência de comentários de utilizadores nos blogues parece indicar que estes ocupam uma importância reduzida no interesse daqueles. No entanto, como também já se referiu, o conteúdo dos blogues não é de molde a suscitar esse tipo de participação. Mas uma questão relevante fica por responder: apesar disto, utilizam ou não os internautas os blogues das bibliotecas como fonte de informação. Em primeiro lugar, já se verificou que as bibliotecas dificultam, desde logo, a tarefa de identificação e de avaliação do interesse dos seus blogues ao não os promoverem adequadamente, mas também ao tornarem difícil a acessibilidade e a correta identificação dos conteúdos. Por outro lado, para

que os blogues fossem efetivamente relevantes para os utilizadores das bibliotecas deveriam adequar-se às necessidades e interesses destes. Ora, o que o estudo de Kercher (2008) verificou é que apenas 10% das bibliotecas auscultaram os seus utilizadores antes do blogue ser criado e apenas 11% mantêm inquéritos aos seus públicos, apesar de 2/3 dos profissionais referir que monitoriza a utilização do blogue.

No entanto, e apesar destas evidências, conhecemos muito pouco sobre o que os utilizadores das bibliotecas pensam sobre os blogues e como os utilizam. É exatamente esta a questão que o estudo sobre a Casey-Cardinia Coporation pretende, como já se assinalou, responder. Os resultados do inquérito levado a cabo por este estudo demonstram, em primeiro lugar, que os blogues são utilizados esporadicamente, embora sejam monitorizados pelos utilizadores. Os seus leitores são constituídos por uma população essencialmente feminina, o que leva os autores a sugerir que, apesar de se tratar de um estudo de caso, “a broader investigation of public library blog use should consider the potential impact of gender on use of blogs” (Mclean e Merceica, 2010, p. 5). Esta predominância de uma leitura feminina é apenas contrariada no caso do blogue de história local. Se o sexo parece ser aqui uma variável a ter em conta, já a idade não desempenha um papel relevante visto que não existe uma relação estatisticamente significativa entre utilizadores mais novos e blogues. Por outro lado, parece existir uma tendência para os utilizadores estarem disponíveis para ler outros blogues da biblioteca, pelo que na opinião dos autores “it may be that blog users are prepared to at least explore a variety of blogue foci” (Mclean e Merceica, 2010, p. 7).

Um dos resultados mais interessantes deste caso australiano é a verificação de que existem usos não imediatamente visíveis do conteúdo dos blogues. Estes usos “escondidos” manifestam-se através de dois veículos: a subscrição de canais de RSS nos blogues diretamente pelos utilizadores, que ocorre em 26% dos respondentes, e a publicação do conteúdos dos blogues no sítio Web da biblioteca (igualmente através de feeds de RSS). Estas formas de utilização do conteúdo dos blogues, quantitativamente significativas no universos dos respondentes, levam os autores a concluir que “this suggests that the content of the blogs may have relevance to the library users, but the primary access point to this content is through the library home page” (Mclean e Merceica, 2010, p. 8).

Finalmente, qual a perceção global que os utilizadores têm dos blogues como instrumentos de promoção e de informação da biblioteca? A maioria dos utilizadores revela incerteza quanto ao impacto do blogue. Os utilizadores que respondem afirmativamente

tendem a validar o aspeto promocional do blogue em termos de serviço e eventos da biblioteca e da comunidade. Nesta mesma linha, 40% dos respondentes destacam a importância dos blogues em relação às coleções: 37%, por exemplo, declaram que pediram emprestados materiais promovidos nos blogues. Assim, “these responses suggest that there is a favorable impact of the blogs on promotion of events and collections of the library” (McLean e Merceica, 2010, p. 11).

#### **5.1.2.2 Flickr**

No que respeita a esta plataforma, existe apenas um estudo que analisa a sua utilização pelas bibliotecas públicas (Forsyth e Perry, 2010), com o objetivo de conhecer as expectativas e os objetivos estratégicos das bibliotecas na sua utilização. Portanto, mais do que analisar a participação do ponto de vista dos conteúdos publicados, sua organização e formas de participação e interação biblioteca-utilizadores-biblioteca, trata-se fundamentalmente de analisar as conceções dos profissionais cujas bibliotecas detêm uma conta nesta plataforma, que foram inquiridos através de um inquérito em linha. O estudo obteve 129 respostas de bibliotecas públicas de várias zonas do mundo, verificando-se uma diversidade em termos de experiência de utilização, visto que se encontram bibliotecas que aderiram muito recentemente e outras que podem ser consideradas adotantes precoces, embora a grande maioria participe também noutras plataformas da Web 2.0.

Em primeiro lugar, os resultados mostram, por um lado, que as bibliotecas não parecem recolher sistematicamente informação sobre a utilização da sua conta e, por outro, que nem todas referenciam o Flickr no seu sítio Web. Estas evidências levam os autores (2010, p.6) a afirmar que “this may suggest that some libraries consider Flickr as a mechanism for providing access to services to collections or services but is still peripheral rather than a main access point”.

As bibliotecas usam esta plataforma fundamentalmente para promoção de eventos e de coleções. Outras formas de utilização passam pela publicação de fotos da biblioteca com objetivos promocionais, pela disponibilização de fotos antigas e pela tentativa de construir comunidade. Esta tentativa de construção de uma comunidade traduz-se em alguns comportamentos que passam por publicar fotos de competições fotográficas, participar ou criar grupos e procurar contatos locais. Estes usos demonstram a importância da interação da biblioteca com a comunidade Flickr. Assim, como destacam os autores (2010, p.6), a

participação das bibliotecas nesta plataforma “requires the library not to simply push information in the form of images, but to engage in a conversation with others and be a constructive member of a community”.

No que respeita à participação do público, a informação reportada pelas bibliotecas parece indicar que existe uma participação interativa dos utilizadores. As principais atividades destes são fazer comentários e tornar-se contato da conta da biblioteca.

Em termos de uma estratégia de gestão da participação nesta plataforma, verifica-se que quanto à planificação da utilização futura, mais de metade das bibliotecas referiram que se limitam a considerar opções conforme forem aparecendo. Apenas 6.7% tem uma estratégia para o Flickr incluída no seu plano estratégico. Por outro lado, apenas 9.2% tem definida uma política sobre a utilização do Flickr e apenas 21% tem protocolos sobre adicionar imagens às respetivas galerias, mas 26.1% encontra-se a desenvolver políticas, protocolos ou estratégias de utilização da plataforma. Estes dados parecem demonstrar com alguma evidência que existe um baixo nível de planificação.

Esta gestão pouco profissional da participação apresenta, segundo os autores (2010, p.7), sérios problemas para as bibliotecas. Em primeiro lugar, “the lack of supporting processes presents a reasonable risk for libraries in terms of lack of accountability for staff and their community. It may not be clear to the community the kind of images that will be included in a public library Flickr account. It may also not be clear to staff if the policies do not exist”. Em segundo lugar a ausência de uma estratégia clara torna menos eficaz a utilização da plataforma já que limita o envolvimento dos recursos humanos, visto que a colaboração e a cooperação exige planificação para poder acontecer. Esta forma de agir torna o envolvimento dos recursos humanos eventualmente “easier to manage in the short term, more difficult to sustain in the long term” (Forsyth e Perry, 2010, p. 7).

Por último destaca-se como resultado relevante que mais de metade das bibliotecas não tem um método de avaliação formal deste serviço, o que, segundo os autores, “highlights a broader trend to not evaluate web 2.0 tools with the same rigour as other library tools and services are evaluated” (Forsyth e Perry, 2010, p. 8) ou no limite que uma cultura de avaliação está ausente da prática das bibliotecas em todos os aspetos das suas atividades.

### 5.1.2.3 Facebook

Ao contrário do que Carlsson (2012, p.199) parece dar a entender quando afirma “the imagined effects of Facebook and the use of other social media applications in public libraries have been widely discussed”, os estudos sobre a utilização desta plataforma pelas bibliotecas públicas produzidos em ambiente académico ou para-académico (congressos de profissionais, por exemplo) estão longe de ser exaustivos ou de, sequer, apresentar um retrato suficientemente caracterizador desta realidade em várias zonas do mundo. Em primeiro lugar, foi possível encontrar apenas um estudo que ultrapasse o nível nacional, regional e local e que dá conta dos resultados preliminares de uma investigação que tem como objeto 20 páginas de grandes bibliotecas públicas norte-americanas e europeias no Facebook com o objetivo de compreender como é que estas exploram e lidam com o seu papel como apoiantes da participação cívica e democrática no contexto específico das culturas de participação; estudo que emprega uma abordagem de tipo etnográfico (Carlsson, 2012).

Ao nível nacional, as realidades norte-americanas e neozelandesa encontram-se representadas através de estudos reconhecidamente exploratórios (Aharony, 2012; Calvert, 2012) que utilizam uma abordagem essencialmente qualitativa. Ao nível regional, encontra-se de novo a realidade norte-americana, representada através de um estudo sobre as bibliotecas do Estado da Pensilvânia (Burgdofer, 2012), enquanto na Europa, a experiência das bibliotecas de Barcelona, seja ela considerada ao nível mais local da rede de bibliotecas de Barcelona (Cabré Serra, 2010; Broll-Nadal, Cabré-Serra, Gándara-Sanz, 2012) ou ao nível regional da província (Garcia Giménez, 2010) tem sido objeto de algum interesse. Estas análises abordam a realidade sobretudo do ponto de vista quantitativo ao qual acrescentam por vezes a análise de conteúdos das publicações realizadas por cada biblioteca. Finalmente, ao nível do estudo de caso localizado, emerge a análise realizada recentemente por Carlsson (2012a) sobre uma biblioteca pública sueca.

Este conjunto de estudos aborda a realidade de prismas relativamente diferentes: uns – a maioria – descrevem e analisam as práticas que as bibliotecas têm vindo a desenvolver nesta plataforma com o objetivo exatamente de conhecer as formas de utilização do Facebook (Cabré Serra, 2010; Garcia-Giménez, 2010; Aharony, 2012; Brugdofer, 2012). Outros – a minoria – abordam diferentes perspetivas com o traço comum de as



analisarem do ponto de vista das concepções dos profissionais: a questão levantada por Calvert (2012) ao analisar nove bibliotecas neozelandesas é a de perceber o processo de adoção desta plataforma no contexto conceptual da Teoria da Inovação de Rogers; os problemas levantados por Carlsson (2012) dizem respeito à utilização do Facebook do ponto de vista do trabalho quotidiano das bibliotecas e da relação entre os propósitos de utilização e as percepções dos profissionais sobre a própria plataforma .

Para além destes estudos, podem colher-se notícias e/ou opiniões em publicações da área das bibliotecas sobre a questão da utilização do Facebook pelas bibliotecas públicas (a título de exemplo refiram-se Sokoloff, 2009 e King, 2011). Os conteúdos publicados por esta via serão referidos a título exemplificativo de casos específicos de bibliotecas.

Através dos estudos que analisam as formas concretas de participação das bibliotecas públicas no Facebook parece poder concluir-se que, recentemente pelo menos, o tipo de conta mais utilizada são as páginas (Aharony, 2012; Burdof, 2012), apesar do impulso inicial de participação ter aparentemente levado muitas bibliotecas a criar perfis, e verificar-se, pelo menos em alguns casos, alguma dificuldade em migrar para este novo tipo de conta: apesar da estratégia desenvolvida pelo serviço responsável pelas bibliotecas públicas de Barcelona para a criação de uma presença destas bibliotecas no Facebook através de páginas, que inclui, entre outros, apoio técnico e formação aos recursos humanos de cada biblioteca, passado um ano do início dessa implementação verifica-se que “algumas bibliotecas no han acabado de entender la diferencia entre perfiles y páginas, este desconocimiento há ocasionado que algunas bibliotecas tengan más amigos que admiradores” e que “algumas bibliotecas han estado actualizando el perfil de la biblioteca y no la pagina” (Cabré Serra, 2010, p. 11).

A promoção de eventos e atividades realizadas pelas bibliotecas parece ser o principal propósito de utilização desta plataforma. Várias evidências confluem para este resultado. Em primeiro lugar, as análises de conteúdo das publicações realizadas por Burgdof (2012) e Aharony (2012) concordam em destacar que a maioria das publicações são sobre a biblioteca e dentro desta assume especial relevância a promoção de eventos; Burgdof realça mesmo que a promoção de livros e a partilha de recursos são pouco valorizadas. Da mesma forma, Calvert (2012) refere, apoiando-se em Sokoloff (2009) que as bibliotecas “use the Facebook for promoting events and programmes, to responde to enquires

and to provide access to the catalogue” (2012). Embora estes dois últimos tipos de práticas existam, os resultados dos estudos que se referiram não atestam a sua relevância.

Este objetivo praticamente predominante parece conduzir a uma reduzida exploração das potencialidades desta plataforma: os dois estudos que têm vindo a ser referidos destacam que são sobretudo as atualizações de estado no mural que são utilizadas pelas bibliotecas, descurando todas as outras opções, mesmo aquela que permite especificamente a publicitação de eventos. Assim, pode concluir-se, como o faz Aharony (2012, p.366) que “libraries use the Facebook simply to deliver information to users, rather than as a venue for discussion”. Efetivamente as bibliotecas parecem ter dificuldade em utilizar as potencialidades do Facebook para desenvolver formas de interação com os seus utilizadores: mesmo no já referido caso das bibliotecas de Barcelona, cujo projeto tinha como um dos seus objetivos “permitir la interacción com los usuarios” (Cabré-Serra, 2010, p.2), verifica-se, passado um ano, que “algunas bibliotecas não han actualizado la página de Facebook ya que no la han asimilado como un canal de comunicación válido com el usuario, hecho que há comportado que algunos comentarios de los usuarios no se hayan respondido” (Cabré-Serra, 2010, p. 11).

Se, ao que foi referido acima, se adicionar uma tendência que parece existir para atualizações pouco frequente das páginas (Cabré-Serra, 2010, Burgdofer, 2012), apesar de nas 10 bibliotecas analisadas por Aharony (2012), a investigadora ter obtido uma média de 1.68 publicações/dia; não poderá ser considerada exatamente uma surpresa que a participação dos utilizadores seja bastante diminuta: mais de metade das bibliotecas públicas da Pensilvânia não recebeu qualquer “Gosto” na sua página durante o mês de Março de 2012 (Brugdofer, 2012). Ao contrário, a evidência parece demonstrar que são as páginas que publicam com regularidade informação diversa, respondem, pelo menos, de forma sistemática às interações/questões dos utilizadores as que obtém uma maior popularidade: no conjunto das bibliotecas catalãs já referidas, a página que obteve uma maior popularidade avaliada em termos do número de admiradores foi a do órgão de coordenação central cuja participação é desta forma descrita por Cabré-Serra (2010, p.10): “actualmente se informa a los admiradores de las ultimas noticias y actividades generales de las bibliotecas, se destacan actividades e iniciativas concretas, se respondem a cuestiones planteadas por los usuarios y, des de hace dos años, se informa de las propuestas de los espetaculos del Festival de Barcelona Grec com la sindicación de un blog donde las

bibliotecas ofrecen información adicional sobre estos espectáculos: lectura, música y audiovisuales que los usuarios encontraran en las bibliotecas de Barcelona así como sugerencias de páginas web y de recursos de las redes sociales”. A esta diversidade deve adicionar-se também outras práticas que visam suscitar a interação com os utilizadores e que passam por concursos de fidelização, ofertas de participação em atividades, etc. (Broll-Nadal, Cabré-Serra, Gàndara-Sanz, 2012).

Na mesma linha, Tamara (2012) ao tentar identificar as razões do sucesso de algumas bibliotecas públicas neozelandesas no Facebook e no Twitter, medida apenas pelo número de fans, destaca várias práticas que parecem estar na origem desse sucesso, a saber: atualização regular dos conteúdos, conteúdo relevante e linguagem informal. A noção de conteúdo relevante é claramente discutível e esta relevância só pode ser avaliada pela sua adequação aos interesses e necessidades dos públicos-alvo. No entanto, e baseada na realidade destas bibliotecas públicas, a autora sugere que estas devem “post links to library related information like library blog posts, author profiles, new titles, and library events sometimes interspersed with topical library resources tie-ins and literary news. Though leaning towards the bookish it’s mostly very accessible and things that library users might well be interested in”.

Estes resultados, embora forneçam algumas pistas que ajudam a compreender o baixo nível de interação dos utilizadores, não abordam, na maioria dos casos, este problema com uma profundidade suficiente. Ao contrário, um estudo realizado em 2011 e intitulado exatamente “How do libraries use social networking sites to interact with users” que analisa a participação de 40 bibliotecas públicas e universitárias de países de língua inglesa e da China no Facebook, Twitter e Weibo (o Twitter chinês) na sua relação com os públicos, bem como a perspectiva de 10 profissionais entrevistados sobre esta temática, pretende exatamente compreender que tipo de interações são produzidas pelas bibliotecas e quais são as que têm mais impactos nos públicos. Partindo do princípio que existem quatro grandes tipos de interações nestes ambientes de redes sociais, a saber: “one-to-many knowledge sharing, one-to-many information dissemination, one-to-many communication and many-to-many knowledge gathering” (Chen, Chu e Xu, 2012, p. 2); conclui que relativamente às bibliotecas públicas e ao Facebook (tenta-se aqui individualizar os resultados apenas para as bibliotecas públicas, o que não significa que, em alguns casos, também não se aplicam às bibliotecas universitárias) o tipo de interação que recebe uma

maior participação dos utilizadores é a de partilha de conhecimento, seguida da comunicação. As formas de interação que menos suscitam a resposta dos públicos são a disseminação da informação e a recolha de conhecimento. No entanto, como os autores claramente destacam, “among the four types of interactions libraries use SNSs to carry out information dissemination the most frequently. (...). Knowledge or communication could be easy be buried” e concluem “there is a risk that SNSs just act as libraries another information feeding machine, sending content in one-way other then interacting with users” (Chen, Chu e Xu, 2012, p. 7).

Parece ser, portanto, evidente que as bibliotecas públicas usam o Facebook como uma forma de comunicação unidirecional e limitadamente, para divulgar os eventos que promovem, pelo que a atualização da informação terá alguma tendência para ser pouco frequente partindo do princípio que os eventos não terão uma frequência diária. Esta realidade faz com que Aharony (2010, p.396) sugira que as bibliotecas “should use Facebook not just as a dissemination or marketing tool, but rather as a venue for a real interactive dialog with their patrons”, interação essa que deve desenvolver-se fundamentalmente, como os resultados do estudo de Chen, Chu e Xu (2012) demonstram, à volta da partilha de conhecimento.

Porquê e como as bibliotecas públicas adotam esta plataforma? É esta a questão que a investigação de Calvert (2012) pretende responder para o caso das bibliotecas neozelandesas. Em primeiro lugar, verifica-se que a maior parte das bibliotecas não realizou qualquer processo de avaliação prévio à adoção desta plataforma. A decisão foi maioritariamente tomada pelos funcionários com o apoio da gestão. Excetuando um caso, as autoridades locais deram à biblioteca a possibilidade de tomar a decisão sem interferência. No entanto, aparentemente são as bibliotecas que utilizam de forma mais ocasional a tecnologia que experimentam mais dificuldades por parte das respetivas administrações.

A decisão de aderir ao Facebook foi motivada pelo facto de todos os entrevistados considerarem que é uma ferramenta de comunicação que lhes permite entender os seus utilizadores, que é um bom veículo de promoção e marketing para eventos e atividades, que permite atingir segmentos de público até aí não tocados pelos canais tradicionais e é compatível com os valores e a cultura tradicional das bibliotecas, nomeadamente no que respeita à partilha de informação e a prestação de um serviço de qualidade. No entanto, “all the nine public libraries felt that most library services only focus on primary library functions

and that Facebook is an extra function on top of the normal library functions whose potential to perform has not been tested” (Calvert, 2012).

Os respondentes sugerem ainda outros motivos para a adoção, nomeadamente: a importância da experiência pessoal dos funcionários, a importância do apoio da gestão, o facto de a biblioteca querer estar atualizada com as novas tecnologias e finalmente a potencialidade que esta plataforma tem de dar à biblioteca uma imagem moderna, amigável e de aproximação devido às suas características de interatividade e personalização. Por outro lado, o principal motivo invocado para a não adoção é a falta de recursos humanos para gerir e manter. Complementarmente, algumas bibliotecas revelam preocupação que o tempo e o esforço envolvidos sejam maiores que o seu potencial valor. Por outro lado, quase todas as bibliotecas mencionam o risco de os utilizadores poderem publicar conteúdo inapropriado e que isso possa prejudicar a reputação das suas bibliotecas.

A tomada de decisão relativamente à adesão verifica-se, em princípio, se estiverem reunidas determinadas condições. Em primeiro lugar, a existência de uma prática anterior. De facto, nestas bibliotecas a maioria do pessoal responsável pela decisão tem competências tecnológicas e são utilizadores individuais da plataforma. Em segundo lugar, a decisão ocorre se ela vier resolver ou contribuir para resolver um problema. Efetivamente, verifica-se que o “staff surveyed in the public libraries felt that there is a need for a social networking tool which enables communication with costumers while marketing and promoting services and providing good customer services” (Calvert, 2012). Uma outra condição é uma certa apetência para a inovação, verificando-se que todas as bibliotecas gostam de explorar as novas tecnologias e querem ser vistas como adotantes da novidade, embora destaquem a ocorrência de certas restrições por parte da gestão ou das administrações devido, no seu entender, ao facto de estes não quererem estar associados a tecnologia que pode ter um impacto negativo na imagem da organização. Neste contexto, são as maiores bibliotecas que, tendo mais recursos, tem tendência para adotar mais rapidamente as novas tecnologias. A decisão depende igualmente da conformidade com o sistema social, expressando as bibliotecas a completa conformidade ao argumentarem que querem estar onde estão os seus utilizadores.

Assim, constata-se que as bibliotecas que adotaram esta plataforma o fizeram tendo algum conhecimento sobre ela, embora sem um processo avaliativo estruturado. Esta adoção é feita com propósitos de promoção de eventos e serviços e de comunicação com os

utilizadores. No entanto, esta ferramenta é considerada um acrescento fora dos serviços essenciais a prestar pela biblioteca, o que conduz Calvert (2012) a concluir que “the concept of Facebook replacing an older library service was not relevant to its use in public libraries. All the surveyed public libraries had come to the conclusion that Facebook serves a different function in comparison to core library services”. Finalmente, maior parte destas bibliotecas cumpre as principais condições que, de acordo com a Teoria da Difusão da Inovação, se devem verificar para a adoção de uma nova tecnologia.

Esta questão do papel que o Facebook desempenha no contexto organizacional, nomeadamente do ponto de vista dos funcionários no âmbito do conjunto de tarefas que desempenham, leva Carlsson (2012a) a concluir que essa relação pode ser caracterizada por uma espécie de dança liderada pelo Facebook e que se, por um lado, a sua presença induz uma maior incerteza e *stress*, por outro, também conduziu a uma reação destes no sentido de adaptarem de forma criativa as suas rotinas profissionais e lhes permitiu tornarem-se mais independentes da gestão. Assim, como refere a autora (2012a, p. 208), “the librarians interplay with this new technology was not characterized by the passive mechanisms of adjustment that the victim metaphor would suggest”, no sentido em que as bibliotecas seriam vítimas da tecnologia.

Por outro lado, a abordagem metodológica de Carlsson (2012a, p. 209) permite-lhe explorar, de forma aparentemente mais profunda, as perspetivas dos bibliotecários sobre os propósitos de utilização desta plataforma revelando que estes consideram o Facebook como um instrumento de legitimação.

Os estudos que têm vindo a ser referidos acabam por analisar as formas de utilização do Facebook pelas bibliotecas quase sempre em três domínios, marketing, difusão de informação e comunicação. No entanto, ferramentas como o Facebook têm potencialidade para desempenhar outro tipo de papéis relacionados com as missões das bibliotecas públicas. É neste âmbito exatamente que se pode posicionar o já referido estudo preliminar de Carlsson (2012) sobre a forma como as bibliotecas utilizam esta ferramenta no contexto das suas missões relacionadas com o apoio à construção de uma cidadania ativa e participação numa sociedade democrática. Partindo, em primeiro lugar, da constatação que as páginas e os grupos de discussão profissionais analisadas utilizam e sugerem a utilização de aplicações que permitem às bibliotecas e aos utilizadores a partilha de conhecimento sobre livros, a autora sugere que a anterior relação hierárquica entre bibliotecário e

utilizador se transforma ou tem potencialidade para se transformar numa relação em termos de igualdade. Desta forma Carlsson (2012, p. 451) conclui que, “in using a Facebook page, the library institution enters de everyday life of it users, allowing and fostering bidirectional communication and user generated content by posing questions and sharing information in their page-logs”. Por outro lado, a autora dá destaque às preocupações dos bibliotecários relativamente à utilização do Facebook pelos mais novos e à sua assunção de um papel educativo neste domínio como exemplo do seu empenho em contribuir para diminuir as desigualdades na utilização da tecnologia. Considerando estes exemplos, a autora (2012, p. 451) conclui que eles demonstram que estas bibliotecas “implicitly inspire civic activities by encouraging participation through practices of knowledge sharing among users with different skills and background. There are also examples of how they shift the focus of their literacy education in the manner suggested by Jenkins: “from individual expression to community involvement”.

Comparando as conclusões deste último estudo de Carlsson (2012) com o que analisa o tipo de interações desenvolvidas pelas bibliotecas e tendo em conta que estes dois estudos se debruçam sobre casos do mesmo tipo, ou seja, as páginas que revelam maiores níveis de participação e interação, verifica-se alguma discrepância, já que enquanto Carlsson valoriza as transações de partilha de conhecimento e recolha de CGU, Chen, Chu e Xu, (2012), destacam que este tipo de transações estão longe de ser as mais correntemente desenvolvidas pelas bibliotecas. Num aspeto estes dois estudos parecem, de certa forma, concordar: não só estas interações apresentam uma resposta mais positiva dos utilizadores, mas permitem igualmente a concretização de missões tradicionais das bibliotecas públicas devidamente contextualizadas ao novo ambiente das culturas participativas (Carlsson, 2012).

#### **5.1.2.4 Twitter**

Para além do estudo já referenciado de Chen, Chu e Xu (2012), foi apenas possível identificar três trabalhos sobre a utilização do Twitter pelas bibliotecas públicas, embora com diferente validade científica. Estes estudos abordam a realidade das bibliotecas públicas (e universitárias) norte-americanas (Aharony, 2010), neozelandesas (Legac, 2010) e brasileiras (Canelas e Valencia, 2012). No primeiro caso pretende-se compreender os padrões de utilização desta plataforma pelas bibliotecas através da análise e classificação de

uma amostra de tweets de 30 bibliotecas recolhidos entre Agosto e Outubro de 2009, das quais metade são bibliotecas públicas. A abordagem metodológica usada nesta análise emprega dois procedimentos distintos: um de natureza quantitativa e outro mais qualitativo que se traduz na análise de conteúdo e na geração de categorizações através de um processo indutivo. No segundo caso, a utilização deste plataforma pelas bibliotecas é analisada do ponto vista dos profissionais, através de entrevistas a sete bibliotecários responsáveis pela gestão do Twitter em cada biblioteca. O estudo sobre as bibliotecas brasileiras pretende analisar, através de inquéritos, as perspetivas dos profissionais e de utilizadores e não utilizadores da plataforma sobre a utilização do Twitter para disseminação da informação. No entanto, diferentemente dos estudos de Aharony e LeGac, no caso da análise das bibliotecas brasileiras o texto não esclarece, no que respeita à abordagem metodológica, quantos e que utilizadores foram inquiridos, não demonstra que essa amostra tenha sido significativa nem descreve os procedimentos para tratamento dos dados. Assim, os resultados desta análise devem ser usados com precaução, embora a sua inclusão neste trabalho se justifique dada a extraordinária escassez de dados sobre esta temática.

As bibliotecas públicas norte-americanas analisadas produzem uma média de 46 *tweets* mês, portanto sempre mais que um tweet por dia, utilizando uma linguagem de carácter informal. Metade dos tweets produzidos estão associados à biblioteca em geral e podem ser divididos em quatro sub-categorias, a saber e por ordem de frequência: eventos da biblioteca, recomendações de livros, a coleção, os serviços da biblioteca, informação de referência e biblioteca em geral (Aharony, 2010, p. 340-341). A outra categoria designada por “Informação sobre” distribui-se pelas seguintes sub-categorias: blogues, “lectures”, eventos diversos, “classes” e filmes. Finalmente as categorias remanescentes identificadas nesta análise são recomendações gerais, tecnologia, miscelânea e informação geral, todas com uma representatividade quantitativa bastante menor que as anteriores.

A frequência de utilização do Twitter parece querer significar que, como afirma a autora, “libraries understand the power of Twitter as a practical channel of communication with library patrons” (Aharony, 2010, p. 344-345). As categorias temáticas identificadas permitem concluir que as bibliotecas públicas utilizam esta plataforma sobretudo para informar os utilizadores sobre as atividades que ocorrem na biblioteca e para recomendar livros. No entanto, a disponibilização de informação sobre as mais variadas temáticas ocupa um papel igualmente relevante. Estes resultados levam a autora a concluir que “the use of



Twitter in libraries can be associated with Zao and Rossons's (2009) findings, proclaiming that twitter serves as a channel that keeps the libraries in touch with various patrons and enables them to provide their patrons with useful information or personal information" (Aharony, 2010, p. 347). Apesar destes resultados que parecem iluminar uma utilização dir-se-ia tradicional desta ferramenta sobretudo com propósitos de divulgação das atividades e das coleções, aspetos mais inovadores implícitos neste tipo de plataformas da Web 2.0, nomeadamente os ligados à partilha e socialização, não são analisados neste estudo, pelo que a conclusão segundo a qual as bibliotecas utilizam esta plataforma com propósitos de comunicação parece forçar um pouco a nota, se entendermos comunicação como um fluxo de informação bi-direccional. Embora esta falta seja reconhecida pela autora, que sugere o desenvolvimento da investigação exatamente sobre os mecanismos que neste plataforma permitem essa partilha e socialização como as *hashtag's* ou os *retweets*, o que é facto é que se fica sem qualquer tipo de pista para compreender o que de mais inovador aqui poderia ser identificado.

Esta ausência é suprida, de certa forma, pelo estudo de Chen, Chu e Xu (2012, p.5-6) que concluem relativamente a esta plataforma que o tipo de interações que mais suscitam a participação dos utilizadores são do domínio da comunicação, mas não só a média de interações dos utilizadores é maior para as bibliotecas públicas no Facebook que no Twitter, como este tipo de interação não é, como já se destacou, um dos que predominantemente as bibliotecas promovem.

Ao contrário destes resultados, o estudo dos utilizadores brasileiros do Twitter, com uma alta percentagem de seguidores de perfis de biblioteca, revela que os seus interesses parecem estar mais ligados à disseminação da informação do que à comunicação, já que declaram que seguem as bibliotecas a fim de receber informações sobre esta (atividades, novidades bibliográficas, etc.), conteúdo digital gratuito e participar em concursos (ofertas de livros e brindes) (Canelas e Valencia, 2012). A serem, de facto, estes os interesses predominantes dos utilizadores, então as bibliotecas parecem estar a satisfazer, pelo menos, alguns deles visto que os resultados do estudo sobre as bibliotecas brasileiras corroboram os já referidos para as bibliotecas norte-americanas, agora do ponto de vista do discurso das próprias no que respeita ao domínio da disseminação da informação sobre as bibliotecas. Onde as bibliotecas parecem estar a falhar mais é no que diz respeito ao conteúdo digital gratuito.

Por outro lado, os resultados do estudo que temos vindo a referir revelam que os utilizadores consideram positiva a participação das bibliotecas nesta rede social e referem mesmo a intensificação desse contato.

A percepção de que o Twitter é utilizado como um canal de comunicação alternativo ressalta igualmente da análise do discurso dos profissionais neo-zelandeses. Mas, mais uma vez, a julgar pelos extratos do discurso que são citados por LeGac (2010, p. 35-36), classifica-se também como comunicação objetivos que são mais do domínio da disseminação da informação sobre as bibliotecas ou, se se quiser, que encaram a comunicação apenas de forma unidireccional. Afirmações como “tell people about” ou “announce anything new” ilustram muito mais este propósito de disseminação da informação do que de comunicação enquanto interação. Aliás, as questões levantadas a seguir pela autora (2010, p. 36) ao comentar o discurso profissional revelam que o conceito de comunicação que está subjacente a esta classificação é mais o de difundir informação do que o de interagir. Interrogando-se sobre aquilo que considera serem evidências tais como “one can wonder why Twitter is a communication channel that needs to be added when library users can use the other platforms to get information they need” nomeadamente os sítios Web das bibliotecas, a autora conclui que a razão pela qual as bibliotecas estão interessadas em usar o Twitter está mais relacionada com a possibilidade de atingir utilizadores que preferem usar dispositivos móveis para acesso à informação, tendo exatamente em linha de conta que a reduzida extensão dos *tweets* é particularmente adaptada a este tipo de dispositivos. O sucesso deste tipo de utilização é considerado pelos profissionais menor do que o esperado, mas as razões deste relativo insucesso são assacadas a condicionalismos externos, como a pouca penetração de banda larga ou de dispositivos móveis em ambientes menos urbanos, e nunca à sua prática de utilização.

A utilização do Twitter como instrumento de promoção da biblioteca, suas atividades, serviços e coleções, identificada pelos profissionais neozelandeses vai de encontro os resultados de Aharony (2010) para as bibliotecas norte-americanas, sendo que alguns destes destacam que este tipo de utilização tem provado ter sucesso, já que “[they] have seen their book recommendations followed by reserves [and] events information followed by phone enquiries” (LeGac, 2010, p. 38). Outros propósitos de utilização desta plataforma são também referidos pelos mesmos profissionais, nomeadamente: como forma de demonstrar que a biblioteca está na linha da frente no que respeita à utilização da Web

2.0 e das tecnologias em geral, como instrumento de desenvolvimento profissional entre os pares, embora destaquem um certo insucesso desta forma de utilização cujas razões se encontram nas percepções desses pares relativamente às questões da privacidade e à pouca utilidade do Twitter para o trabalho das bibliotecas; como forma de promover o sítio Web da biblioteca; como forma de promover o papel das bibliotecas e dos bibliotecários na sociedade e, finalmente, como instrumento de conexão com os utilizadores em linha e de promoção da utilização da biblioteca enquanto espaço físico. De acordo com LeGac (2010, p.41), “one of the more practical uses of Twitter for social media librarians is to connect with local users on Twitter in order to find out what their needs are and provide them with relevant information regarding their local public library”.

O estudo neozelandês que tem vindo a ser referido é o único que permite uma primeira aproximação à compreensão de todo um outro conjunto de questões que podem ser identificadas sobre a utilização desta plataforma pelas bibliotecas. Em primeiro lugar, com quem interagem as bibliotecas no Twitter? Os bibliotecários afirmam dar um destaque particular, como seria de esperar, ao contexto local, seja através de indivíduos, sejam de organizações. Na interação com os indivíduos, uma das formas mais regulares é através de mensagens diretas, respondendo a questões, o que se aproxima de um serviço de referência. Outros grupos com os quais os bibliotecários interagem são bibliotecas e profissionais da área, autores e colegas dentro da organização. Na gestão destas formas de interação, os bibliotecários adotam a prática de bloquear seguidores em determinadas circunstâncias, nomeadamente quando se revela um comportamento de *spam*, ou se tratam de indivíduos/organizações com objetivos comerciais, ligados à pornografia ou a sítios de encontros em linha.

No que respeita às formas de avaliação da participação, constata-se que os bibliotecários atribuem pouca importância à contabilização do número de seguidores, o que, segundo a autora, está de acordo com o que sugere a Teoria das Redes Sociais que atribui uma maior importância à qualidade das interações que se desenvolvem nesta plataforma. É exatamente neste âmbito das interações que os bibliotecários encontram os principais indicadores de avaliação, nomeadamente através da medição das mensagens diretas, menções e *retweets*, dando igualmente um especial valor ao feedback dos utilizadores, já que isso “encourages them to carry using Twitter as they have an audience, and gives them the feeling that their “twittering” is worthwhile” (LeGac, 2010, p. 48), embora pareçam de

alguma forma desiludidos pela quantidade obtida. Genericamente consideram que os objetivos foram atingidos e o que valorizam mais é a interação com os utilizadores locais.

Refletindo sobre as vantagens e desvantagens da utilização desta plataforma, os bibliotecários entrevistados consideram que as primeiras são superiores às segundas. Destacam quatro grandes aspetos positivos, a saber: ausência de custo, facilidade de utilização, exige pouco investimento em termos de tempo de trabalho e a velocidade de circulação da informação. Como desvantagens, os entrevistados destacam a dificuldade em atrair utilizadores locais, a reduzida extensão dos *tweets*, o momento de publicação do *tweet*, a existência de um só responsável pela gestão da conta.

#### 5.1.2.5 Wikis

Os resultados da pesquisa realizada permitiram apenas identificar dois estudos sobre a utilização destas plataformas nas bibliotecas públicas: um sobre o conjunto de wikis utilizadas na rede de bibliotecas da região de Nova Gales do Sul (Austrália) (Forsyth, 2010, 2011) e que resultam da colaboração entre estas. Estas wikis australianas destinam-se quer ao serviço de aconselhamento de leitura, quer à formação, discussão e troca de experiências dos bibliotecários no domínio dos serviços de referência. Outro, constitui um estudo de caso sobre uma wiki desenvolvida pela biblioteca pública de Hämeenlinna (Finlândia) em colaboração com os seus públicos (Kortelainen, 2012).

No âmbito de wikis produzidas com a colaboração da comunidade, as bibliotecas públicas parecem ter vindo a desenvolver projetos nas seguintes áreas:

- a) Informação à comunidade, como é o caso de LoundounPedia<sup>83</sup>, uma wiki gerida pela biblioteca pública do Condado de Loudoun, Virginia, EUA;
- b) Aconselhamento de leitura, como é o caso de JMRL reads: a wiki for sharing information about books for readers of all ages<sup>84</sup>, gerida pela biblioteca pública regional Jefferson Madison, Virginia, EUA;
- c) Suporte a actividades de animação, como Ateliers de Escrita ou Clubes de Leitura (Roland, 2009);
- d) Guias temáticos de referência, como se verifica no caso da biblioteca pública do condado

---

<sup>83</sup> Disponível em <http://loudounpedia.pbworks.com/w/page/19189392/FrontPage>

<sup>84</sup> Disponível em [http://hera.jmrl.org/wiki/Main\\_Page](http://hera.jmrl.org/wiki/Main_Page)

de St. Joseph, nos EUA com a sua wiki intitulada Subject Guides<sup>85</sup>

e) História e realidade locais, como são os casos da Häme-Wiki lançada em 2009 pela Biblioteca Pública de Hämeenlinna (Finlândia) (Kortelainen, 2012), da Wagga Wagga Local History<sup>86</sup> da Biblioteca Pública da cidade de Wagga Wagga (Austrália) e de Our Brant<sup>87</sup> da Biblioteca Pública do Condado de Brant (Austrália). Esta última apresenta uma abordagem relativamente inovadora ao conceito de história local que põe o acento tónico na recolha de conteúdos relacionados com a vivência individual dos cidadãos na localidade. Um outro exemplo é o projeto, lançado em 2008, pelas bibliotecas públicas de Vancouver e intitulado Chinese-Canadians: profiles from a community<sup>88</sup>, cujo objectivo é fazer o retrato da primeira comunidade de imigrantes chineses através da recolha de histórias individuais de chineses-canadianos nascidos antes de 1901. No caso finlandês, o âmbito ultrapassa o da história local e alarga-se a temas como o ambiente, a economia local, associações e entidades ou eventos. Pretende-se com esta wiki compilar informações e histórias sobre a região onde a biblioteca está inserida e torná-las facilmente acessíveis. No entanto, mais do que apenas compilar informação inexistente em outras fontes disponíveis ou de difícil acesso, “the central aim of the service is to involve users to the collaborative authoring and editing of the content, resulting in a common resource in past and present regional information” (Kortelainen, 2012, p. 90).

São vários os indicadores de sucesso deste caso: em primeiro lugar, o crescimento do número de autores e artigos escritos, com uma média de 1.5 artigos/dia, embora a maioria dos autores produza poucos artigos. Apesar de os autores considerarem que esta wiki tem uma característica distintiva que é o facto de os conteúdos serem sobretudo produzidos individualmente, acabam por realçar que “the versatile content is the result the combined effort of numerous authors” (Kortelainen, 2012, p. 95). Estes autores são, demograficamente, sobretudo séniores em situação de reforma que destacam a a experiência positiva em termos de aprendizagem e partilha de conhecimento. No entanto, em dois aspetos os resultados obtidos até ao momento desta avaliação estão aquém do pretendido e traduzem-se na reduzida atração de produtores mais novos e na ausência de uma quantidade suficiente de contribuintes que, como afirmam os autores do estudo, permitisse criar “a critical mass of citizen authors and editors needed for the constant development of the service”

---

<sup>85</sup> Disponível em [http://www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main\\_Page](http://www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main_Page)

<sup>86</sup> Disponível em <http://waggalocalhistory.wetpaint.com/>

<sup>87</sup> Disponível em: [http://ourbrant.wikia.com/wiki/Our\\_Brant](http://ourbrant.wikia.com/wiki/Our_Brant)

<sup>88</sup> Disponível em: <http://ccgwiki.vpl.ca>

(Kortelainen, 2012, p. 96). Em termos de utilização, esta wiki é sobretudo usada, de acordo com os respondentes profissionais, para pesquisar informação de forma profissional, que de outra forma seria difícil de encontrar. Por outro lado, a análise das ligações estabelecidas para esta wiki revela que são sobretudo organizações locais de tipo associativo as que referenciaram páginas da wiki nos seus sítios web e em menor grau escolas e empresas. De qualquer forma, o principal objetivo do estabelecimento destas ligações é o de obter informação sobre a história da região.

Por último destaque-se que o sucesso desta experiência parece estar relacionado com uma cuidadosa planificação, promoção e gestão. Como claramente referem os autores deste estudo sobre os dois serviços analisados, um deles a wiki que tem vindo a ser referida: “they have well-defined purposes, the developers have organised numerous occasions to introduce them to different professional or interest activity groups, and the services have clear guideline for the authors as regards citing, and about the rights and responsibilities of contributors” (Kortelainen, 2012, p. 106)

Ainda neste âmbito da história local merece referência o caso da wiki [lokalhistoriewiki.no](http://lokalhistoriewiki.no)<sup>89</sup> de âmbito nacional, gerida pelo Norwegian Institute of Local History (SVEUM, 2010), que conta com a participação de historiadores, bibliotecários e arquivistas de várias instituições, mas cujo objetivo não é substituir-se a outros recursos de informação criados por bibliotecas e arquivos, mas sim o de suscitar a produção/divulgação de “unique material and especially user generated materials and memorabilia, linked to places and local events, irrespective of format” (SVEUM, 2010, p. 239).

Por último refira-se o interessante exemplo, por cair fora das categorias já identificadas, desenvolvido pela Biblioteca de Bridge of Allan do Reino Unido que implementou uma wiki no contexto de um grupo de utilizadores interessados em viagens. Esta wiki, restrita à participação dos membros do grupo, serve para o registo de informação sobre as viagens de cada um dos membros, a identificação de destinos e a partilha de conhecimento (STIRLING COUNCIL LIBRARY & ARCHIVES SERVICE)

Os resultados da análise exploratória dos casos considerados (cf. cap. I) revelaram, em primeiro lugar, que as soluções tecnológicas utilizadas representam a diversidade de hipóteses possíveis, já que tanto utilizam produtos como o MediaWiki ou soluções na

---

<sup>89</sup> Disponível em <http://lokalhistoriewiki.no/index.php/lokalhistoriewiki.no:Hovedside>

plataforma Web como o PBWorks ou o Wetpaint. Em todos os casos é implementada uma estrutura temática para a navegação nas páginas da wiki adequada ao respetivo tema principal: por exemplo, em JMLReads o critério para a geração desta estrutura são os géneros literários, enquanto em Wagga Wagga Local History são os diversos aspetos da realidade local, desde os económicos e sociais, até aos desportos ou ao património. A não ser o caso de Subject Guides, cuja produção é exclusiva da biblioteca, todos os outros são abertos à participação da comunidade, maioritariamente condicionada ao registo do utilizador, e excetuando o caso de Our Brant, onde o nível de abertura é total. Por último, e como já se referiu (cf. cap. III) o sucesso destes projetos depende, entre outros fatores, da clara definição dos objetivos e das formas de participação e do seu esclarecimento para os utilizadores. Nos casos analisados verifica-se uma diversidade de situações desde o extremo da sua inexistência, revelador de uma ausência de estratégia para a criação e gestão da comunidade, até diversos níveis de profundidade na definição de vários aspetos relacionados com o domínio da participação. Um dos casos mais desenvolvidos é o da Chinese-Canadian, já que se definem instruções específicas para o preenchimento do formulário genealógico, mas também diretrizes sobre o comportamento aceitável na comunidade, copyright e privacidade.

#### **5.1.2.6 Favoritos Sociais**

De acordo com a investigação realizada em 2007 a 37 sítios web de bibliotecas públicas, maioritariamente nos EUA (Abbas, 2010), verifica-se que as bibliotecas públicas usam as plataformas de favoritos sociais para organizar recursos Web para os seus públicos. Também são usadas para organizar listas de leituras em linha. A forma de implementação da relação entre essa conta e o sítio Web da biblioteca é, tipicamente, uma hiperligação para a conta do Delicious a partir desse sítio, sendo que algumas bibliotecas criam também uma hiperligação em sentido contrário. Nesta altura, o Delicious era a plataforma mais utilizada pelas bibliotecas públicas. Infelizmente não existem dados atuais que permitem avaliar se a crise porque passou esta plataforma recentemente conduziram a uma diminuição da sua utilização. Independentemente de saber qual é a plataforma particular mais usada, a facilidade de utilização e a flexibilidade destas plataformas conduziram, segundo Secker (2008, p.8), a que fossem “quickly adopted by those with foresight in the library community as it offers a more flexible approach to maintaining lists of internet resources”.

A utilização das plataformas de favoritos sociais pelas bibliotecas com vista à seleção, organização e disponibilização de recursos Web para os seus utilizadores permite criar um filtro de qualidade que, apesar de “not stop users looking for their own material, but bookmarked collections of good quality data will save them a considerable amount of time” (BRADLEY, 2007, p. 90). Tendo em conta as funcionalidades de partilha destas plataformas, esta filtragem torna-se um processo colaborativo, que pode abrir novas pistas ao utilizador.

#### **5.1.2.7 Plataformas de catalogação social**

São praticamente inexistentes os estudos sobre as formas de utilização deste tipo de plataformas pelas bibliotecas públicas. No entanto, a análise dos principais casos realizada no capítulo anterior revelou um universo de participação e interação de indivíduos que partilham um mesmo interesse e prática: o interesse pelo livro e a prática da leitura. Sendo assim, se se pode considerar formas de exploração deste universo por qualquer tipo de bibliotecas, por maioria de razão as bibliotecas públicas parecem poder aproveitar mais profundamente as suas possibilidades. Em primeira instância porque uma das suas missões é a promoção do livro e da leitura, em segundo lugar porque a sua ambição é abarcar uma grande diversidade de públicos.

Para além de, por esta nova forma, poder responder às necessidades/interesses dos utilizadores aproximando os livros dos seus leitores, a biblioteca deve desempenhar um papel de facilitador das interações, papel para o qual se encontra especialmente posicionada, já que a sua especialização nos conteúdos permite alargar quantitativa e qualitativamente as interações que se estabelecem entre os membros da comunidade. Por outro lado, o reforço da posição da biblioteca na Web através destas plataformas e o facto de esta posicionar os seus serviços no espaço do utilizador, contribuem para agregar a procura, possibilitando uma utilização mais intensiva de itens marginais e não só os que estão no *mainstream*, ou seja, a “cauda longa” (Dempsey, 2006).

Traduzir o cumprimento das missões das bibliotecas públicas em ações concretas nestas plataformas depende fundamentalmente da estratégia que cada biblioteca entender construir, por mais adequada ao seu público e ao contexto socioeconómico, organizacional, e mesmo político, em que se insere. Assim, as sugestões de exploração que se seguem representam mais uma ilustração das possibilidades destas plataformas aplicadas ao caso



das bibliotecas públicas, do que um elenco, ainda que sumário, das possibilidades de utilização.

A promoção de conteúdos bibliográficos, máxime do livro, encontra nestas plataformas um ambiente otimizado para se verificar. Definida como o conjunto de atividades que visam dar a conhecer as coleções da biblioteca, a promoção pode ser considerada uma das chaves principais para ajudar o utilizador que não sabe o que pretende ler em seguida a encontrar uma possibilidade de resposta (TRAIN). Pode implementar-se através de atividades como a criação de listas de obras organizadas segundo vários critérios, traduzindo uma abordagem mais passiva ao processo, ou através de uma abordagem mais ativa, que inclui promover a interação entre leitores, a constituição de grupos de leitores ou a visita de um autor (TRAIN).

Quer LibraryThing, quer Shelfari permitem reunir conjuntos de obras de forma flexível e de acordo com os critérios que a biblioteca considerar mais adequados. Por outro lado, a facilidade de reposicionar uma obra noutro conjunto ou mesmo incluir a mesma obra em vários conjuntos permite reutilizar sem constrangimentos os conteúdos. A geração destes conjuntos pode basear-se em critérios como as novidades bibliográficas, a divulgação de autores e temas, ou ainda como complemento a outras atividades. O conjunto de informação disponível sobre cada obra destes conjuntos ou coleções, nomeadamente a de natureza social, representam uma mais-valia para o utilizador facilitando a sua decisão.

Graças aos vários mecanismos que permitem a interação entre utilizadores da rede, a biblioteca pode encorajar a troca de ideias entre leitores das mesmas obras, bem como gerar verdadeiras comunidades de leitores.

A facilidade em construir ou participar em grupos de discussão presente, como se viu, em todas estas plataformas permite a criação de comunidades de leitores virtuais. Na sua essência, não deixam de ser constituídas, como no mundo real, por um conjunto de indivíduos que, motivados por um interesse comum, participam ativamente em discussões a propósito de uma obra que leram. Mas para além desta característica estrutural que as une, as comunidades de leitores virtuais apresentam algumas diferenças significativas face às que implicam a reunião presencial de indivíduos: em primeiro lugar, verifica-se a libertação do constrangimento lugar-tempo que as comunidades presenciais sempre implicam, já que o participante pode a qualquer momento interagir com outros; por outro lado, a possibilidade facilitada pelo ambiente web de adicionar informação complementar facilitadora da

discussão e da troca de ideias, seja na forma de uma hiperligação para uma entrevista com o autor, ou da referenciação de um clip de vídeo, de um mapa do local onde se desenrola a ação, ou ainda de ilustrações (John, 2006).

As experiências de comunidades de leitores *online* analisadas pela literatura (Jonh, 2006) não escondem, por outro lado, as dificuldades que esta forma apresenta e que se traduzem na baixa participação e na intermitência das intervenções. No entanto, e apesar destas dificuldades, estas comunidades permitem incluir leitores que por diversas razões não podem ao não querem deslocar-se à biblioteca para participar nas sessões presenciais, além de que permitem algum nível de anonimato, sempre preferido por alguns. E, como afirma John (2006, p.115), “these folks represent a quite large pool of potential readers and library patrons, including seniors, new parents, folks in rural areas...”

Uma outra área onde estas plataformas podem ser utilizadas é, segundo a literatura (Stover, 2009) a do serviço de aconselhamento de leitura. Em primeiro lugar porque efetivamente os leitores estão neste ambiente cada vez em maior número. Como afirma Strover (2009, p.244) “what is surprising – perhaps daunting – is the variety of venues available to readers who eagerly share their favorite books, current reads, and ever increasing to-be-read stacks with friends and strangers, both virtual and actual”.

Por outro lado e de acordo com o mesmo estudo que analisa a perspetiva dos utilizadores e dos profissionais, verifica-se que quer uns quer outros ressaltam aspetos muito positivos no uso das três principais plataformas (LibraryThing, Shelfari e Goodreads).

Do ponto de vista dos utilizadores, comparando os três casos entre si, embora considerem LibraryThing e Goodreads equivalentes em termos de conteúdo e usabilidade, destacam em relação à segunda o número ilimitado de obras que é possível descrever em cada conta e um maior número de oportunidades de socialização com o Facebook e o Mysapce. Em relação à primeira valorizam a possibilidade de atribuírem palavras-chave, as funcionalidades de socialização e o programa “Early Reviewer”. No que respeita ao caso Shlefari, os utilizadores destacam a fácil utilização, a ligação à Amazon para capas e comentários, a interface de visualização da biblioteca e fazem ainda referência a aspetos de interoperabilidade quando afirmam, por exemplo, “how easy is to drop cover images from Shelfari into MySpace” (Strover, 2009, p. 246).

Os profissionais, por outro lado, consideram que estas plataformas constituem formas interessantes de complementar o serviço de aconselhamento de leitura e podem ser

utilizadas em várias circunstâncias, por exemplo, em programas de leitura de verão ou em comunidades de leitores. Alguns profissionais usam estas plataformas na prestação *offline* do serviço. “It’s a quick and easy step to click a “historical fiction” or “cozy mystery” tag or shelf and get many suggestions immediately for the patron waiting on the desk” (Stover, 2009, p. 245). Por outro lado, esta extensão do serviço para o *online* permite também que os profissionais tenham um maior conhecimento do que se lê, dos interesses dos indivíduos e tudo num só local.

Recentemente a plataforma Goodreads parece ter reconhecido uma especial importância às bibliotecas e através de uma parceria com a OCLC (2013), criou uma forma de dar mais visibilidade à presença destas bibliotecas por via da criação de páginas de Grupo para estas e do seu posicionamento em primeiro lugar na lista das páginas de grupos de cada utilizador. A parceria com a OCLC permite também aos utilizadores encontrarem os livros nas bibliotecas que compõem o WorldCat.

A análise da realidade conduzida por Stover, a única que foi possível identificar, permite-lhe sugerir vários aspetos de uma estratégia de utilização, nomeadamente: conhecer e avaliar o mercado de plataformas; selecionar apenas uma; manter a conta atualizada. Na definição e aplicação de uma qualquer estratégia, os profissionais devem ter em conta que, como refere este autor, “these bibliosocial networking sites are getting the vocabulary of appeal out there to readers. (...). A web nation of feral readers’ advisors is being born, who in turn will inform their friends and colleagues of good books to read using the language we’ve provided in our tags, bookshelves, reviews, and annotations. Our own vocabularies and terms are changing as well. Library staff are beginning to use descriptors that our patrons understand better. The more we share the vocabulary of reading appeal; whether it is in person or online, the more connected our readers are to libraries, books, authors, publishers, and each other. Now that’s a social network” (Stover, 2009, p. 246).

## **5.2 Serviços para Jovens**

Os estudos sobre a forma como as bibliotecas públicas utilizam a Web 2.0 no contexto dos serviços para jovens são escassos, o que não quer dizer que este âmbito não constitua uma preocupação da comunidade. Desde há alguns anos que, por exemplo, a Young Adult Library Services Association (Yalsa, 2011) mantém em linha (atualizado em fevereiro de 2011) um conjunto de sugestões para a utilização das ferramentas da Web 2.0

pelas bibliotecas escolares e públicas com os jovens, destacando sobretudo o papel educacional destas bibliotecas na utilização positiva e segura das ferramentas por aqueles.

Na mesma linha, também as autoras que mais aprofundadamente têm tratado esta temática destacam que a utilização destas ferramentas para as bibliotecas apresenta três grandes benefícios: permite alargar o alcance dos serviços dedicados aos jovens, apoiar o desenvolvimento social destes, promover a utilização segura da Internet e desenvolver a sua literacia dos media (Agosto e Abbas, 2011). Relativamente a este último aspeto, as autores realçam a sua importância quando afirmam: “providing media literacy education through the use of these social networking tools opens a doorway into their worlds, and the library can become a wide-open portal for educational opportunities” (Agosto e Abbas, 2011, p. 47).

Na criação de serviços para este tipo de públicos é particularmente relevante auscultar anteriormente a sua opinião e compreender os seus hábitos de utilização no contexto de uma estratégia mais geral de atuação da biblioteca neste âmbito (Aplin, 2013).

As diversas plataformas disponíveis podem ser usadas de variadas formas pelas bibliotecas (Agosto e Abbas, 2011; Aplin, 2013). As autoras que têm vindo a ser referidas destacam, por um lado, a área da divulgação de recursos de informação (livros, etc.) e da divulgação de eventos e de outras plataformas de participação como os sítios Web das bibliotecas, e, por outro a importância de estabelecer a comunicação com os jovens. A comunicação serve para estreitar laços, mas também para receber o necessário *feedback* do público, condição essencial para a inovação e transformação. Como aconselham estas autoras, “librarians must consistently look for teen input and use that feedback to help determine what changes or updates need to be made. Librarians should not be afraid to change tactics, platforms, or sites if what they are using is not working and/or if teens are pointing them in a different direction” (Aplin, 2013. p. 12), o que não parece corresponder à prática efetiva das bibliotecas.

De facto, os resultados do estudo do conduzido em 2009 por Abbas e Agosto (2011, p.11) para as bibliotecas públicas norte-americanas, bem como a análise de cinco casos da mesma área geográfica, se evidenciam uma alargada utilização das plataformas, com predominância para o Facebook, o MySpace e os blogues, acabam por revelar, que “more importantly, libraries’ choices of social networking technologies may not be based on our best resource of all, the teens themselves, and on the social networking technologies that they would like to use”.

No entanto, a forma como a literatura sugere várias possibilidades de utilização das plataformas mais populares como o Facebook ou o Twitter é, no que se refere aos recursos de informação da biblioteca, assaz tradicional com uma predominância quase absoluta de notícias, eventos e atividades relacionadas com o livro e a leitura, referindo, por exemplo, que “teen librarians can use their Facebook profiles to share some of the same information they share on their websites, including new books, library events, new resources, contact information, and library hours” (Aplin, 2013, p. 10). Embora acabem por referir igualmente que as bibliotecas devem incorporar nos seus serviços o interesse dos jovens por música, vídeos ou fotos. Relativamente às plataformas de catalogação social, as bibliotecas devem utilizá-las porque “book sharing sites are attractive to teens because users can tag and review books in addition to joining groups to talk about books.” (Agosto e Abbas, 2011, p.73). Dois outros aspetos relevantes destacados no âmbito das práticas que as bibliotecas devem implementar são os da necessidade de manter a informação atualizada e da exploração de todas as potencialidades das plataformas para estabelecer a proximidade e a comunicação com os jovens.

No que respeita à utilização destas plataformas para apoiar o desenvolvimento dos jovens, Agosto e Abbas (2011, p.36) realçam que uma utilização qualificada pelas bibliotecas permite os jovens “fulfilling social needs, such as feeling that they have friends and developing a stable sense of identity. They can also developing a facility with technology that is among their most crucial educational needs for success in the 21<sup>st</sup> century”.

Para garantir o sucesso de utilização destas ferramentas, as bibliotecas devem ter em conta o necessário apoio da gestão, nomeadamente para ultrapassar um problema que parece ter sido comum e que é o do bloqueamento da utilização quer pelos profissionais quer pelos jovens nas bibliotecas, e assumir que se tratam de tarefas tão importantes como quaisquer outras, reconhecendo que “they may have to give up some duties they performed in the past to make room for these new online services to their teens” (Aplin, 2013, p.16). A questão do controle assume para as bibliotecas, mesmo se ultrapassados os obstáculos iniciais, uma importância relevante neste domínio em virtude dos receios de que, por exemplo, fazer amigos entre os utilizadores, possa pôr em causa a imagem da biblioteca. Estes receios parecem ter conduzido as bibliotecas a excluir uma relação mais próxima com os seus utilizadores neste ambiente, o que obviamente contradiz uma das principais possibilidades de utilização. A ultrapassagem deste dilemma traduz-se, segundo Agosto e

Abbas (2011, p. 34), em aceitar que “your library can no more control what customers do with their profiles than it can exclude members of the public from utilizing the library. The library is opens to all who obey its regulations, and there is no reason its virtual presence should differ in this regard”.

### **5.3 O Fundo Local<sup>90</sup>**

Este tipo de serviços das bibliotecas públicas têm sido objeto de algum interesse no contexto da Web 2.0, embora, como reconhece Wise (2011), estejam ainda num estado emergente em termos de implementação efetiva. Por exemplo, como reconhece MacRitchie (2012, p.91), “in the wider library world there still a lack of awareness of local studies blogging”. Este interesse radica em motivos que se relacionam com a procura da identidade num mundo globalizado e pelo conseqüente aumento, por exemplo, do interesse geral sobre a história das famílias. Assim, como reconhece Wise (2011, p.4), “those in charge of local studies collections are now well aware of the fact that their collections need to reflect all of the diverse aspects of the communities they serve and they need to be collaborating with their communities to ensure this is happening”.

Uma das formas fundamentais de operacionalizar esta colaboração é através do conteúdo gerado pelos utilizadores e pela criação de comunidades à volta da identidade pessoal, familiar ou local. Ao trazer o público para estes serviços, as bibliotecas não conseguem só eventualmente aumentar a diversidade e a profundidade de conteúdos bibliográficos, mas também agregar o conhecimento existente na comunidade, o que pode atrair igualmente novos públicos (Wise, 2011). Na gestão desta participação dos utilizadores, Wise (2011, p.5) alerta para dois fatores já referenciados neste trabalho (cf. cap. III): por um lado, as diferentes competências dos indivíduos para lidar com a tecnologia e que pode gerar dificuldades de participação e, por outro, a necessidade de assegurar a qualidade dos conteúdos, cuja chave está em “having a clear vision from the begining, and keeping the community focused to that vision, even as it evolves”.

Os estudos que analisam esta realidade no âmbito das bibliotecas públicas, para além do já referido sobre a wiki de história local norueguesa, não são quantitativamente numerosos e refletem sobretudo a realidade de origem anglo-saxónica através da análise

---

<sup>90</sup> Utiliza-se a expressão fundo local por ser a mais utilizada pelos profissionais portugueses. No entanto, mais do que um conjunto de documento, trata-se aqui de abordar a utilização da Web 2.0 num serviço típtico das bibliotecas públicas em todo o mundo.

dos sítios web das autoridades regionais das bibliotecas públicas irlandesas (Barry e Ted, 2008) e igualmente dos sítios web das bibliotecas públicas australianas (Wise, 2011) ou ainda de estudos de caso ou relatos de experiências de utilização de blogues neste contexto (MACRITCHIE, 2012). Estes estudos abordam a realidade da utilização das plataformas da Web 2.0 e da implementação de estratégias de participação dos públicos a partir dos sítios web, mas incluindo também estes na análise. A análise das formas de participação das bibliotecas é genericamente superficial e apenas Wise perspetiva esta questão do ponto de vista dos profissionais, através de entrevistas a bibliotecários responsáveis pelos serviços de estudos locais.

Em 2008, o estudo sobre a realidade irlandesa revelava que, embora ainda incipientes, algumas autoridades começavam já a implementar serviços no espírito da Biblioteca 2.0, através de promoção da participação dos utilizadores e/ou da utilização de fóruns em linha ou de plataformas como o Flickr (Barry e Ted, 2008). Em síntese e como afirmam os autores nesta segunda metade da primeira década do milénio, “the vision of public libraries as a “digital of community knowledge” has not yet been realized, but this research shows that it may become an important role for local studies departments in the future” (Barry e Ted, 2008, p. 182).

Três anos depois e através do que a autora designa um “environmental scan” (Wise, 2011), verifica-se que 21% das bibliotecas públicas australianas utilizam, no âmbito destes serviços, algumas das plataformas da Web 2.0, nomeadamente blogues, Flickr e wikis, sendo o blogue a ferramenta mais frequente. Estas ferramentas são sobretudo utilizadas para destacar itens da coleção, anunciar novas aquisições e eventos e promover a coleção em geral. Este tipo predominante de usos levam a autora a concluir que “the online services of Australian local studies collections thus far have largely not had a collaborative focus” (Wise, 2011, p. 6). No entanto, e de acordo com a experiência da Biblioteca de Manly, uma estratégia que ultrapasse a mera difusão de informação sobre as coleções pode ter potencialidade para atrair os utilizadores. Esta estratégia baseia-se na produção de conteúdos pela biblioteca a propósito de acontecimentos locais que não façam parte da “grande história”. Não parece tratar-se exatamente do anedotário local, mas de “stories that not make into the official histories, the ones that cast light on unusual aspects of life in Manly” (Macritchie, 2012, p. 91). O incentivo direto à participação do utilizador, pondo, por

exemplo, questões diretas ao público sobre a vida local parece revelar-se positivo (Macritchie, 2012).

Esta produção de conteúdos, na forma de pequenas histórias sobre a realidade local ou assumindo outra qualquer formulação, levanta algumas questões que devem ser tidas em conta. Em primeiro lugar, é necessário garantir a conformidade com as missões, os objetivos e as opções quer da biblioteca, quer da organização em que esta está incluída. Como afirma claramente MacRitichie (2012, p.90), “of course, you post nothing on your blog that contradicts the aims of your council or employer”. No entanto, isto não dispensa a construção de uma voz específica enquadrada nos objetivos organizacionais. Por outro lado, o mesmo autor chama a atenção para a necessidade de considerar questões como o copyright e o plágio.

As 14% de bibliotecas públicas australianas que abriram estas ferramentas à participação dos utilizadores e promoveram a sua efetiva participação através de projetos vários, obtiveram dois tipos de resultados que Wise (2011, p.6) sintetiza da seguinte forma: “Firstly, they have create valuable living history resources that add depth and perspective to their collections and preserve local knowledge for future generations. Secondly, these librarians have engaged their users on a deeper level by encouraging them to contribute personally to the collection”.

Na perspetiva dos profissionais australianos que estiveram envolvidos em projetos colaborativos com os seus utilizadores neste âmbito dos estudos locais, destaca-se, em primeiro lugar, a importância que atribuem à facilidade de utilização das plataformas tecnológicas e à sua universal disponibilidade. Reconhecendo embora esta facilidade, estes não deixam de destacar as dificuldades que alguns dos utilizadores sentiram ainda na utilização das ferramentas. Estas dificuldades foram ultrapassadas através de formação dos utilizadores e de uma intervenção direta dos profissionais na preparação e revisão dos materiais a submeter por estes. Assim, como refere Wise (2011, p.7), através destas estratégias, “the librarians interviewed have been able to find a balance in their services and still involve patrons less confident and familiar with online technology”.

Criadas as condições para a participação dos utilizadores, um dos fatores críticos de sucesso referidos pelos entrevistados é o da promoção do projeto intimamente ligada, por um lado, à relação já anteriormente existente com grupos de interesse locais, e, por outro, servida por uma estratégia consistente de promoção. Assim, “not surprisingly, the



participant who described the most comprehensive promotion strategy was the librarian responsible for the most active populated online project” (Wise, 2011, p. 8).

Em termos de participação dos utilizadores, as opiniões dos entrevistados dividem-se entre os que consideram que o nível é inferior ao esperado e o profissional que considera esse nível satisfatório e que destaca um aspeto também já referido neste trabalho (cf. cap. III) e que é a necessidade de tempo para gerar uma massa crítica de participação que garanta e promova a continuidade atraindo outros. Assim, este profissional “describe the online project as gradually reaching a sense of critical mass, whereby regular activity encourages and sustains ongoing participation” (Wise, 2011, p. 8).

Apesar desta eventual reduzida participação, os entrevistados concordam em destacar vários benefícios que os projetos já demonstraram, quer em termos da organização, quer dos utilizadores. Do ponto de vista destes últimos, os bibliotecários destacam como aspetos positivos a possibilidade de os utilizadores terem uma voz, a interatividade que se estabeleceu entre os participantes e com a biblioteca e o desenvolvimento de uma relação mais próxima com esta. Mas, como refere MacRitchie (2012, p.93), parece ser ainda muito cedo para avaliar as vantagens de um blogue. No entanto, como destaca oportunamente este autor, “but if you unchain your collections, and free the stories, you will be able to bring the past face to face with the future – and that is very exciting indeed”.

No que respeita aos vários aspetos envolvidos na gestão destes projetos, os bibliotecários destacam a importância do apoio organizacional, a necessidade de considerar recursos específicos, particularmente em tempo alocado ao projeto, a necessidade de moderar a participação, destacando, no entanto, que a ocorrência de conteúdo inapropriado não tem sido de tal forma a constituir uma preocupação. A este propósito, Wise (2011, p.10), destaca que embora a longa tradição dos bibliotecários de apoio à liberdade intelectual possa dificultar esta necessária atitude, “regular and ongoing monitoring of a library’s participatory online service, which includes moderation if necessary, is an important factor in ensuring the service has both quality content and user satisfaction”. A este propósito MacRitchie (2012) sugere mesmo a vantagem da existência de um *disclaimer* no blogue que estabeleça uma espécie de política de moderação dos comentários. Por último, os entrevistados destacam que estes projetos já se transformaram em serviços, realçando assim a importância de um desenvolvimento e sustentabilidade ao longo do tempo.

#### **5.4 A utilização da Web 2.0 para efeitos de Marketing das bibliotecas públicas**

A utilização das ferramentas da Web 2.0 com propósito de marketing das bibliotecas públicas tem sido evidente nos resultados até agora analisados sobre a utilização das plataformas individuais. Efetivamente, a aplicação do termo marketing é manifestamente exagerada para classificar os referidos resultados já que se trata, na maioria dos casos, apenas de promoção de atividades e serviços, que sendo dimensões do conceito estão longe de o esgotar. Apesar disto, alguns veem exatamente o Web Marketing como uma questão de promoção (Grigsby, 2011).

De qualquer forma, para além dos resultados já referidos, a comunidade tem vindo a desenvolver estudos que abordam a totalidade das ferramentas, pelo menos as principais, do ponto de vista da sua função na promoção de atividades e serviços e na comunicação com os públicos. Destacam-se, em primeiro lugar, os sucessivos inquéritos anuais levados a cabo por Rogers (2010, 2012) para as bibliotecas americanas, dos quais se analisam os resultados dos dois últimos aplicados em 2010 e 2011. Apesar de terem como objeto todo o tipo de bibliotecas, o que se verifica é que, quer num quer noutro caso, a maioria dos respondentes pertence a bibliotecas públicas (62.3%). Por outro lado, refira-se como exemplo de análise de uma realidade mais circunscrita o estudo de caso para um conjunto de bibliotecas do Reino Unido (Grigsby, 2011).

Dos resultados dos estudos de Rogers (2010, 2012) ressalta, em primeiro lugar, que a esmagadora maioria dos respondentes (92.2% em 2010 e 96.2% em 2011) considera que as ferramentas da Web 2.0 são importantes para marketing e promoção dos serviços. A este propósito afirma um dos respondentes: “Our world are moving online, there are now whole groups of constituents that largely interact with the broader world through these tools. It opens possibilities to reach whole new constituencies and to go viral” (2012, p. 5). Não obstante as ferramentas serem genericamente importantes, os respondentes atribuem uma maior relevância, em primeiro lugar, às redes sociais e a seguir ao vídeo em linha.

Embora com o objetivo geral de promoção da biblioteca, a grande maioria dos respondentes refere que utiliza também estas ferramentas para a promoção dos serviços; sendo sempre maioritária esta opinião, o número de respondentes cresce de 82.5% em 2010 para 87.6% em 2011. Outros objetivos de utilização são referidos, por ordem de importância

estatística, promover serviços ou programas específicos para adultos, disponibilizar atualizações rápidas de informação para o público e atingir uma nova audiência de potenciais utilizadores. Os grupos etários que os respondentes consideram ser mais atingidos pela utilização que a biblioteca faz destas ferramentas são, por ordem de importância, os que se situam entre os 18-25, 26-35 e 36-45 anos. Em relação aos resultados de 2010, o escalão abaixo dos 18 desce uma posição ficando agora em 4º lugar (ROGERS, 2010, 2012).

Do relato de várias histórias de sucesso na utilização destas ferramentas, destacam-se as seguintes por traduzirem dois tipos de impacto, por um lado, a potencialidade para atrair novos utilizadores e por outro a possibilidade de prestação de serviços nestas plataformas:

“An event posted on Facebook and our blog for an authors’ discussion, people from outside of our small town came because of what they had seen on the Internet” e

“We have put table tents advertising our Twitter acct, and since then patrons have been tagging us in their comments about being in the library. Recently that has led to resolving problem with eBooks, noisy patrons, research questions, etc.” (Rogers, 2012, p. 8).

Apesar desta onda de comentários positivos, os respondentes expressam, por vezes, uma visão crítica sobre a eficácia desta utilização. Assim, nas palavras de um deles: “I think social networking has been way over sold. I don’t know of a single library that relies on these gimmicks to achieve their core mission. Mostly a waste of time that would be better spent providing direct service to customers” (Rogers, 2012, p. 9).

A importância e a validade de utilização destas ferramentas é confirmada de alguma forma pela análise de conteúdo da participação de algumas bibliotecas de referência no Facebook e no Twitter, levada a cabo no contexto do estudo de caso já referido sobre as bibliotecas públicas do Reino Unido e que na sua economia desempenham o papel de exemplos que podem servir para o principal objetivo da investigação que é o de sugerir diretrizes para a utilização destas ferramentas a um grupo de bibliotecas que não as utiliza. Assim, em relação ao Facebook, a autora conclui que o conteúdo do mural das várias bibliotecas é muito semelhante “with a huge emphasis on communicating two way which as the literature review suggests is the main advantage of this technology” (Grigsby, 2011, p.22). Relativamente ao Twitter, conclui-se que “the most successful Twitter pages are interactive and utilize the use of engagement aspect of Web 2.0 to produce an engaging

page. They also tweet about issues relevant to users but perhaps not related directly to the library service, this again adds interest to the page and makes it entertaining something which is vital in the fast paced world of Twitter” (Grigsby, 2011, p. 24).

Para cumprir o objetivo fundamental da sua investigação, a autora deste estudo socorre-se, para além da já referida análise de conteúdo de casos de sucesso, a entrevistas com profissionais dessas bibliotecas e a um inquérito a utilizadores, embora os respondentes não possam, segundo esta, ser considerados uma amostra representativa do público específico das bibliotecas em causa. Da análise destes dados ressaltam as seguintes conclusões mais relevantes: em primeiro lugar, quer os entrevistados quer os inquiridos concordam em referir que Facebook e Twitter são as ferramentas mais importantes. Por outro lado, e em relação às melhores práticas de utilização os resultados do questionário vão de encontro aos já referidos em resultado da análise de conteúdo e destacam a questão da comunicação bidirecional e do envolvimento dos utilizadores. Neste contexto, verificou-se ainda que o conjunto de conteúdos disponibilizados se compõe de notícias relevantes, eventos, informação sobre os serviços, fotos, vídeos e comentários dos utilizadores, conteúdos que foram igualmente destacados pelos respondentes do questionário.

No que respeita à implementação de uma estratégia de marketing usando as ferramentas da Web 2.0, os vários tipos de dados recolhidos permitem concluir pela existência de um conjunto de barreiras à implementação, “which included corporate culture, the stifling of innovation, staff time and training, lack of resources, privacy issues, the need to screen user generated content and whether Web 2.0 technology is relevante for everyone” (Grigsby, 2011, p. 42).

Finalmente, a autora sugere um conjunto de aspetos que devem ser tidos em conta na definição de diretrizes para a implementação das ferramentas da Web 2.0, nomeadamente no que respeita à cultura organizacional, à formação dos recursos humanos e ao tempo necessário para a implementação e gestão, ao tipo de conteúdos a disponibilizar, à estratégia de promoção propriamente dita e à coordenação desta estratégia específica para a Web com estratégias para outros canais de forma a não excluir qualquer faixa de utilizadores que não possa ou não queira utilizar estas ferramentas (Grigsby, 2011, p. 43-44).

## 5.5 Os sítios Web e os catálogos das bibliotecas públicas à luz da Web 2.0

No que concerne aos sítios Web refira-se, em primeiro lugar que estes parecem ser até ao momento objeto de um reduzido interesse, nomeadamente no que respeita ao aspeto que aqui importa que é a da sua eventual transformação no âmbito da Web 2.0 ou o da sua relação com a utilização de plataformas típicas desse contexto. Apesar disto, no conjunto de estudos que foi possível identificar sobre os sítios Web destas bibliotecas e nos quais a questão da Web 2.0 aparece destacada (Cahill, 2009; 2011; Chua e Goh, 2010; King, 2009; 2012; Powers, 2012), podem identificar-se algumas diferenças nas abordagens utilizadas.

Em primeiro lugar ocorre, no âmbito da abordagem já referida, a tendência para identificar a utilização de ferramentas da Web 2.0 nos sítios Web das bibliotecas, mas aparentemente apenas assinalando a sua referenciação nas páginas dos referidos sítios. Efetivamente, quer no estudo de Chua e Goh (2010) sobre sítios web de bibliotecas públicas em várias regiões do mundo, quer o de Powers sobre as bibliotecas públicas da Pensilvânia, e excetuando, no primeiro caso, a utilização de RSS, parecem limitar-se a identificar se a utilização de plataformas da Web 2.0 é referenciada nesses sítios Web. No caso do estudo de Powers (2012, p.9), a análise parece somente limitar-se a essa referenciação, embora isso não seja completamente claro, visto que o critério de análise é definido como “Site employs some Web 2.0 technologies like blogues or wikis or reference to a social networking profile”. Assim, não fica claro o que significa empregar tecnologias da Web 2.0 no sítio Web. A análise dos resultados deste estudo também não contribui para esclarecer que tipo de emprego da tecnologia foi utilizado dado que se afirma apenas “43% of libraries are using some form of Web 2.0 technologies on their sites (Facebook, MySpace, YouTube, blogs, RSS subscription, etc.)” (2012, p. 10).

O estudo de Chua e Goh (2010, p.206) vai um pouco mais além do que a mera identificação da existência de hiperligações no sítio Web para as várias presenças nas plataformas da Web 2.0 já que explicita que “Where a web site was coded yes for any of the variables (presença de plataformas Web 2.0), the coders conducted a second step of analysis to understand how a particular Web 2.0 application found was used. They noted details including the target users, the content delivered via Web 2.0 application, and the intent of the Web 2.0 application in relation to library services” (2010, p. 206). No entanto, o que esta *démarche* metodológica deixa antever é uma análise dos vários perfis e contas nas

plataformas que cada uma das bibliotecas identifica no seu sítio Web e não a forma como o conteúdo presente nessas plataformas ou o conceito que lhes está subjacente é eventualmente aplicado no sítio Web. Apesar disto, a dúvida permanece quando sobre a vantagem da agregação das ferramentas da Web 2.0 num mesmo contexto se escreve “an example of concerted provision of multiple Web 2.0 applications including blogs, instant messaging, and links to social networking services can be found in the teens section of the Kenton County Public Library’s website in North America” (Chua e Goh, 2010, p. 210).

Um outro tipo de abordagens que consideram a evolução do sítio web, senão apenas à luz da Web 2.0, mas mais genericamente tendo em conta a evolução tecnológica e social em termos das práticas e interesses dos utilizadores, são levadas a cabo por Cahill (2008, 2011) e King (2009) a partir de práticas locais específicas, no primeiro caso da Biblioteca Pública de Vancouver e no segundo da Topeka and Shawee County Public Library, embora neste segundo caso o autor ensaie, como se verá, uma generalização.

O interesse do estudo de Cahill advém não só de se tratar de uma grande biblioteca pública com uma extensa rede de polos, mas também de possuir um histórico de utilização e de experiência que a autora analisa nos dois artigos publicados, respetivamente em 2008 e 2011.

Em primeiro lugar, o que há de significativo nesta experiência é uma conceção mais holística da presença na Web da biblioteca traduzida na expressão “Virtual Branch”. Embora não se chegue nunca a dar densidade a esta expressão através da formulação de um conceito específico, fica relativamente claro, desde logo através do título do artigo de 2008 “Building a virtual branch at Vancouver Public Libry using Web 2.0 tools”, que a presença na Web desta biblioteca passa pela utilização, pelo menos conceptualmente unificada, do sítio Web e das plataformas da Web 2.0. No entanto, é interessante verificar que a centralidade das alterações é, em 2008, posta maioritariamente sobre o redesenho do sítio Web, enquanto em 2011 a maior parte da experiência relatada trata da utilização das plataformas da Web 2.0, o que obviamente também se relaciona com a evolução geral destas plataformas, o alargamento da sua utilização e a própria experiência da biblioteca no seu uso. Assim, a “virtual branch” tem como instrumento essencial o sítio Web que foi redesenhado para a atingir objetivos que se encontram muito próximos da conceptualização da Biblioteca 2.0, nomeadamente desenho centrado no utilizador, o que significa que nele “services and products will be arranged in a way that make sense to the users” e

interatividade que se traduz na possibilidade dos utilizadores “interact with library staff and other users, to participate in the creation of content (forming a virtual community), and will be offered opportunities of personalization” (Cahill, 2008, p. 143).

Um outro aspeto da abordagem a este novo sítio Web que decorre das concepções que têm raiz na Web 2.0 é o de Beta perpétuo, abordagem que a autora define por contraposição com a situação anterior quando explica “unlike the old site, which remained static and unchanging and inevitably ended up gathering dust in the wake of the technological advances taking place on the wider web, the new site will be flexible, responsive to user feedback and willing and prepared to change” (Cahill, 2008, p. 148).

Mas é sobretudo com vista a atingir o objetivo de interação e participação dos utilizadores que as ferramentas da Web 2.0 entram em cena no contexto de uma estratégia que a autora sintetiza na expressão “mash up versus build in”. No entanto, não se trata efetivamente de uma estratégia de *mashing up*, mas mais da utilização de ferramentas já existentes e que permitem a interação em vez de criar essa possibilidade diretamente no sítio web. Como afirma a própria autora, “rather than build venues for dialogue within the site’s CMS, a more effective strategy would be to seek out de best of the existing tools and use these to engage our users” (Cahill, 2008, p. 149). Esta estratégia permite não só reduzir o esforço ligado à criação destas funcionalidades no sítio Web, como possibilita a expansão da biblioteca para espaços onde se encontram os seus utilizadores, mas encontra igualmente a sua justificação nos resultados da participação dos utilizadores na definição do polo virtual da biblioteca que concluíram que “patrons were more interested in engaging with the library on existing social networking sites than in seeing content such as discussion forums or wikis developed on [www.vpl.ca](http://www.vpl.ca)” (Cahill, 2008, p. 149). Trata-se, portanto, não de uma estratégia que visa a integração técnica ou a reutilização de conteúdos entre o sítio Web e outras plataformas onde a biblioteca se encontra presente, mas muito mais da utilização da plataforma adequada conforme o resultado que se pretende, não ficando exatamente claro o papel reservado ao sítio Web.

Aliás, o passar do tempo encarregar-se-á de tornar esta questão mais evidente: o crescimento e a popularidade das plataformas da Web 2.0 levou a um muito maior investimento da biblioteca nessas plataformas que no sítio Web, porque como explica a própria “In this environment, it is encresingly hard to sell the library’s web site as a destination space. Certain unique resources – subscription databases, chat reference and

the catalogue –still act as a draw, but even these are starting to convert to apps and widgets that can be easily be ported elsewhere” (Cahill, 2011, p. 261). Apesar disto, a autora reporta quer evoluções do sítio Web, nomeadamente o redesenho da área para os jovens, quer casos de reutilização de conteúdo de outras plataformas no sítio Web, especificamente a publicação dos tweets mais recentes na página de entrada do sítio web e a utilização integrada do Delicious para a gestão e difusão dos “favoitos”.

A experiência negativa com a utilização desta última plataforma, devido essencialmente às inesperadas alterações técnicas postas em prática pelos seus proprietários, conduziram esta biblioteca não só a uma reflexão, mas a decisões que ilustram bem as questões que se levantam na integração de conteúdos e funcionalidades entre o sítio Web e este tipo de plataformas. Assim e perante o falhanço desta experiência a biblioteca decide, em princípio, não voltar a integrar no seu sítio web conteúdo que dependa de funcionalidades presentes em plataformas externas e quando considerar conveniente a utilização destas ferramentas, mesmo que sem qualquer tipo de integração com o seu sítio Web, deve “evaluate each tool to establish whether the content being stored in the tool constitutes a record that needs to be preserved, what backup options the tool offers, and whether archiving of content needs to be done in-house to guard against technical failure or discontinuation of a particular tool” (Cahill, 2011, p. 272).

O conceito de Digital Branch de King (2009, p.8) é ainda um pouco mais alargado do que o que transparece do estudo anterior, já que para este autor “a digital branch is a branch library, delivered digitally, on the Web. It offers much more than a traditionally library web site in many ways, because a digital branch as real staff, a real building, a real collection, and real community happening on and around it”.

Para além destas abordagens pode ainda identificar-se uma outra que se traduz pela integração aplicacional das ferramentas e funcionalidades da Web 2.0 nos sítios Web. Não existem estudos cientificamente conduzidos sobre esta realidade. Um dos exemplos mais citados é o da Ann Arbor District Library<sup>91</sup> cujo sítio Web integra um diverso conjunto de blogues, desde temáticos, sobre serviços e atividades até organizacionais no sentido, por exemplo, do blogue do diretor da biblioteca.

Relativamente à questão dos catálogos das bibliotecas públicas este assunto foi tratado, como já referido, no ponto anterior.

---

<sup>91</sup> Sítio Web disponível em <http://www.aadl.org/>



## 5.6 Formação dos profissionais

A questão da formação dos bibliotecários e técnicos de bibliotecas públicas sobre a utilização das plataformas da Web 2.0 parece ter sido uma preocupação desde cedo, visto que logo em 2006 Helene Blowers cria o programa Learning 2.0 ou 23 Things para a Public Library of Charlotte and Mecklenburg County. Inspirada no artigo de Stephan Abram intitulado “Things You (or I) Might Want to Do This Year”, Blowers elabora uma proposta de programa para a aprendizagem da utilização das ferramentas da Web 2.0, as “things”. As “coisas” incluíam, entre outros, blogues, subscrição de canais de RSS e exploração de plataformas como o YouTube ou o Flickr.

O programa 23 Things tem como fundamento uma abordagem de auto-aprendizagem e aprendizagem ao longo da vida e traduz-se num conjunto de módulos estruturados numa lógica de exploração e descoberta (Stephens, 2012 b), cada um abordando uma das tecnologias, e que o participante podia ir completando à medida do seu ritmo individual de aprendizagem. As atividades de avaliação sugeriam que cada participante criasse o seu próprio blogue e fosse registando a sua experiência à medida que ia completando cada um dos módulos. O programa foi publicado no blogue “Learning 2.0”<sup>92</sup> de forma completamente aberta à utilização por qualquer indivíduo ou organização, através de uma licença Creative Commons. Nesta fase inicial compunha-se dos seguintes módulos: Introdução, Blogging, Fotos e Imagens, RSS e Agregadores, “Play Week”, Tagging, Folksonomias e Technorati; Wikis; Aplicações e ferramentas em linha; Podcasts, Vídeo e Áudio (PLCMC, s.d.).

Um programa de formação como este muito centrado sobre a aprendizagem da tecnologia a partir de exemplos práticos corre o risco de uma rápida desatualização. É provavelmente esta razão que explica que logo no ano seguinte a sua autora tenha feito uma atualização ao currículo inicial e criado inclusive um novo blogue intitulado “Learning 2.1” e cujo objetivo era “support ongoing discovery and learning of web 2.0 technologies as an extension of the Learning 2.0 program” (Learning 2.1., s.d.). As novas “coisas” acrescentadas progressivamente desde 2007 até à data do último post neste blogue que é de 14/01/2009 incluem as mais importantes plataformas entretanto criadas, como por exemplo o Facebook ou o Twitter, mas também, pela primeira vez, o tema “Libraries and the social Web: discussion”, embora seja o único caso que sai do paradigma da aprendizagem de

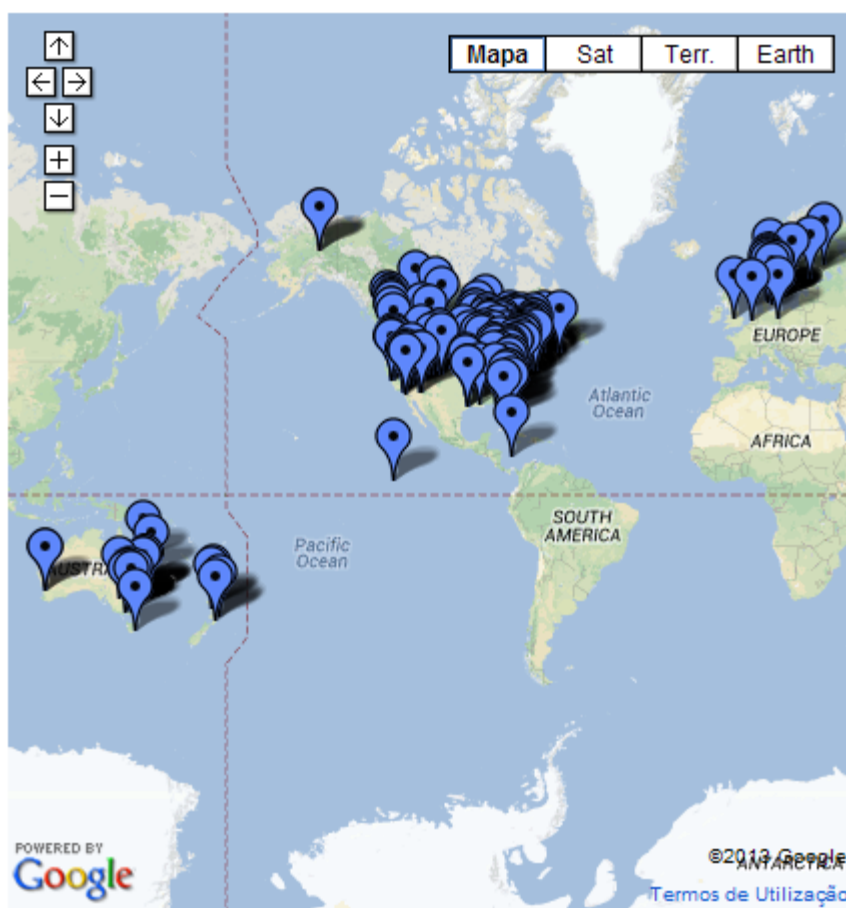
---

<sup>92</sup> Disponível na WWW em <http://plcmcl2-things.blogspot.pt/>

uma ou mais ferramentas específicas. Apesar da criação de uma wiki<sup>93</sup> para suportar o desenvolvimento desta nova fase do programa, quer o blogue quer este recurso estão inativos desde 2009.

No entanto, a ausência de continuidade por parte dos seus autores não significa, bem pelo contrário, que o programa não esteja a ser utilizado, com mais ou menos alterações e adaptações, pelas bibliotecas no mundo. A tentativa de rastrear a sua utilização (cf. Mapa 1) mostra que ele tem vindo a ser aplicado sobretudo na América do Norte, Europa e Austrália. Logo em 2009 aliás, a sua autora estimava que estaria a ser utilizado por aproximadamente 1.000 organizações em todo o mundo (Stephens, 2012 b).

**Mapa 1 - Learning 2.0 throughout the World<sup>94</sup>**



Fonte: <https://maps.google.com/maps/ms?ie=UTF8&oe=UTF8&msa=0&msid=101962518196533878534.000001122a2490d657a64>

Efetivamente várias bibliotecas individualmente ou grupos de bibliotecas em diferentes zonas do mundo têm vindo a adaptar e a atualizar este programa para aplicação nas suas situações concretas. Um dos exemplos nacionais que pode ser seguido é o caso das bibliotecas públicas do Reino Unido. Tendo começado por uma iniciativa das autoridades

<sup>93</sup> Disponível na WWW em <http://learning21.pbworks.com/w/page/21007222/FrontPage>

<sup>94</sup> Imagem retirada em Agosto de 2013, com informação de última atualização em Julho de 2013

regionais de Portsmouth e Surrey (Leech, 2010), as quais criaram conjuntamente uma wiki<sup>95</sup> para o desenvolvimento deste programa de formação, é hoje adotado pela maioria das bibliotecas e apoiado pela Society of Chief Librarians. Para além de terem vindo a atualizar os conteúdos programáticos iniciais, as bibliotecas públicas inglesas apresentam a novidade de um programa básico, para além do programa completo, composto pelos seguintes módulos: Introdução, Blogging, Flickr, fotos e imagens; Facebook e redes sociais; Twitter e microblogging, *Tagging* e favoritos sociais; Aspectos Legais. As bibliotecas têm vindo a usar este programa, como se refere no caso de Devon, para: “encourage exploration of Web 2.0 and new technologies by Devon Libraries staff” e “provide staff with new tools (that are freely available on the Internet) to better support our customers and other library staff” (Devon Libraries, s.d.).

Os estudos que têm vindo a analisar a implementação deste programa nas bibliotecas, particularmente nas bibliotecas públicas (Perry, Joseph e Forsyth, 2009; Titangos e Mason, 2009; Stephens, 2012<sup>a</sup>, 2012b) têm identificado vários impactos positivos realçando a sua capacidade de efetivamente transformar a prática profissional. No estudo sobre as bibliotecas públicas de Santa Cruz (Califórnia, E.U.A) destaca-se, por exemplo, que “the project is like a forceful storm, sweeping away mental dust and cobwebs, along the route” (Titangos e Mason, 2009, p. 54), identificando duas condições básicas para o sucesso do programa neste caso: um curriculum abrangente e uma liderança forte. O estudo mais abrangente sobre esta realidade que analisa os vários atores do processo, desde os profissionais até aos responsáveis das bibliotecas, nas bibliotecas públicas australianas e norte-americanas conclui, na mesma linha, que a aplicação deste programa tem vindo a revelar os seguintes impactos: “personal practice is enhanced with knowledge and confidence; impact is mainly personal, but organizational changes may follow; libraries are using the tools to varying degrees of success, and organizational blocks prevent use of tools” (Stephens 2012 b, p. 10). Assim, pode concluir-se que o programa Learning 2.0/23 Things tem desempenhado um papel positivo na adaptação dos profissionais, pelo menos, aos desafios do novo ambiente tecnológico enquanto tecnologia.

---

<sup>95</sup> Disponível na WWW em <http://23things.wikifoundry.com/>

## 5.7 A Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas

Embora, como já se identificou, sejam raros os estudos que, no âmbito das bibliotecas públicas, ultrapassam as questões e os problemas ligados à utilização das plataformas da Web 2.0, ainda assim pode identificar-se, pelo menos, um caso no qual os investigadores levantam algumas questões de outra natureza.

As transformações provocadas pela Web 2.0, nomeadamente a questão da produção de conteúdos pelo cidadão comum levaram autores como Chowdhury, Poulter e McMenemy (2006, p.459), partindo da assumpção de que o conhecimento existente numa dada comunidade é de extrema relevância para essa comunidade, a postularem que a biblioteca pública deve assumir a nova missão de se tornar “a platform for the storage and dissemination of local community knowledge within the global context created by twenty-first century digital technologies”. Esta nova missão aproxima-se igualmente de uma das recomendações das directrizes da IFLA/UNESCO para a implementação do Manifesto sobre a Internet quando refere: “*Libraries should identify, facilitate the production of, and promote locally produced and locally relevant information content*” (IFLA/UNESCO, 2006, p. 17). Assim, a biblioteca pública é perspectivada como tendo, por um lado, a função de promover a produção de conteúdos pela comunidade local e, por outro, de garantir o seu armazenamento, preservação e disseminação.

Esta análise da literatura revela, em primeiro lugar, que as bibliotecas públicas adotaram decisivamente as plataformas da Web 2.0, no espírito, aliás, da recomendação da secção de Bibliotecas Públicas da IFLA que em 2009 afirmava “Liberate our services using the World Wide Web 2.0 and look towards Web 3.0 e 4.0” (IFLA, 2009).

No entanto, esta adesão tem sido feita com diferentes níveis de intensidade e expansão e existem algumas evidências de que essas plataformas não ocupam um papel paritário com outros recursos e serviços utilizados e desenvolvidos por estas bibliotecas, mas sim um papel secundário.

Os blogues e o Facebook são as plataformas mais utilizadas e as Wikis as que ocorrem com menor frequência. Os blogues são também a ferramenta que parece ser utilizada de forma mais diversificada.

A divulgação de atividades, serviços e recursos de informação são as utilizações predominantes e mesmo neste âmbito ressalta a dificuldade em manter a informação num

fluxo constante. Esta divulgação é maioritariamente associada ao conceito de marketing, o que revela um difícil entendimento das suas várias dimensões e uma abordagem absolutamente tradicional. A promoção do livro e da leitura constitui um outro propósito relevante. Assim, parece evidente que estas plataformas são incorporadas pelas bibliotecas dentro de um paradigma tradicional de serviço e servem sobretudo como instrumentos para promover atividades e serviços já existentes e contribuir para a concretização uma das suas mais tradicionais missões.

No entanto, como seria de esperar, algumas bibliotecas encaram estas ferramentas de forma mais densa, no sentido de aprofundar a comunicação bi-direccional com os seus públicos, promover a produção de conteúdos e serviços com base na participação dos utilizadores e suscitar a geração de comunidades à volta da biblioteca. Um dos domínios onde esta abordagem parece ter vindo a ganhar um maior desenvolvimento é a da informação sobre o local, na medida em que apresenta uma maior potencialidade para suscitar a participação. No entanto, organizações como a Biblioteca Pública de Nova Iorque têm estendido esta abordagem aos mais diversos domínios de atuação.

A abordagem mais tradicional parece ter resultado de uma migração para este ambiente com um espírito que se esgota na experimentação. Por isso mesmo, as bibliotecas mais interessadas na exploração deste universo expressam recorrentemente a necessidade de definir com clareza os objetivos, conhecer a comunidade e as motivações dos utilizadores, construir um ambiente que suscite a participação e a comunicação e, finalmente, a selecção adequada das plataformas tendo em consideração os objetivos que se pretendem atingir, a sua facilidade de utilização e nível de adesão de utilizadores e colaboradores. Provavelmente é também esta realidade que explica, por um lado, a avaliação pouco estruturada que as bibliotecas fazem da sua participação, e por outro a, em alguns casos evidenciada, *décalage* entre aquilo que os responsáveis consideram ser a sua prática e os impactos da utilização e aquilo que a investigação permitiu revelar.

Os problemas no processo de implementação estão ligados, segundo os profissionais, às dificuldades de utilização impostas pela organização, à cultura organizacional das bibliotecas avessa à inovação e ao risco e à ausência de competências dos colaboradores. Foi com este último aspeto que as bibliotecas estiverem mais preocupadas, tendo mesmo a comunidade criado um programa de formação específico. Significativamente este programa

de formação está maioritariamente preocupado apenas com a operação com as plataformas.

Parece, portanto, poder concluir-se que as bibliotecas públicas se encontram numa fase na qual, embora já tendo reconhecido a importância da Web 2.0 e das novas formas como os indivíduos se relacionam com a informação, estão ainda longe de ter explorado todas as potencialidades que este universo encerra para a sua evolução e eventual transformação.

No entanto, realce-se que existe uma clara deficiência no conhecimento que hoje está disponível sobre estas questões. De entre as várias perspetivas possíveis de análise, mesmo a que tem sido mais investigada, ou seja, a das práticas de utilização das ferramentas é raramente tratada de forma profunda, abrangente e holística. A forma como os profissionais perspetivam esta realidade e a atuação das bibliotecas é ainda mais deficientemente conhecida e, em muitos casos, debruça-se apenas sobre a utilização de uma das plataformas como se estas não se relacionassem entre si e não tivessem impactos correlacionados. Por último refira-se que estas questões não são claramente analisadas sob o ponto de vista exterior à biblioteca, o que torna essencial a investigação sobre a utilização e aceitação desta tecnologia e seus instrumentos pelos utilizadores das bibliotecas (Serrantes, 2009).

## **VI. A WEB 2.0 E OS SEUS PÚBLICOS: O CASO PORTUGUÊS**

Com este capítulo pretende-se, sobretudo, identificar e descrever as utilizações e práticas da população portuguesa no âmbito da Web 2.0. O conhecimento desta realidade é relevante para o objeto de estudo, já que a definição de uma estratégia de participação das bibliotecas públicas na Web 2.0 deve passar, em primeira instância, pelo conhecimento das práticas de utilização dos públicos para os quais se devem dirigir e com os quais devem interagir.

Embora fosse possível restringir o universo de utilizações e práticas apenas às ferramentas e comportamentos identificados como 2.0, o quadro descritivo que daí resultaria seria certamente, não só incompleto, como menos esclarecedor, visto que, por um lado, os indivíduos desempenham uma grande diversidade de tarefas, e não apenas do tipo 2.0; e por outro, o peso relativo deste tipo de utilizações e práticas pode ser melhor compreendido no contexto mais geral. Assim, e mantendo, não obstante, o foco nesse tipo de utilizações e práticas, o quadro a traçar convocará outros aspetos relativamente à utilização da Internet, em geral, pelos portugueses.

Considerando o contexto organizacional onde se inserem as bibliotecas públicas, é igualmente relevante compreender a forma como os municípios utilizam a Internet, e mais particularmente a Web 2.0.

A caracterização que se segue baseia-se, sobretudo, em resultados de estudos levados a cabo por investigadores das áreas da sociologia e do campo dos media, que utilizam genericamente metodologias de tipo quantitativo. Um particular destaque será dado aos estudos levados a cabo, desde 2003, pelo Observatório da Comunicação (OberCom) e, mais recentemente, pelo LINI (Lisbon Internet and Networks International Research Programme) que, nos anos de 2009 e 2010, tem aplicado um inquérito à utilização da Internet pelos portugueses no quadro do WIP – World Internet Project. Complementarmente serão utilizados também dados de vários serviços dedicados à análise estatística da Internet.

### **6.1 A utilização da Internet e da Web 2.0 pela sociedade português: características e tendências de evolução**

O número de portugueses com 15 anos ou mais que utilizam a Internet tem vindo sistematicamente a crescer desde 2003, iniciando-se com os reduzidos 29%, passando para

33.7% em 2006, 37% em 2008, 38.9% em 2009 e 48.8% em 2010 (Cardoso, 2009a, 2009b, 2010). De acordo com dados recentes revelados no âmbito da Agenda Digital para a Europa, Portugal tem uma das mais baixas taxas de utilização regular (47%) e frequente (38%) da Internet entre os países da EU, só ultrapassando estes para a população com maior escolaridade: 88% dos que completaram o ensino secundário e 94% o ensino universitário acede regularmente à Internet (UE, 2011).

Como facilmente se conclui, apesar deste significativo aumento, a maior parte da população portuguesa não é ainda utilizadora da Internet. Embora se tenha verificado, desde 2008, uma diminuição dos motivos de tipo económico, ligados à posse do equipamento e do acesso (de 27% naquele ano a 10.2% em 2010), duas razões parecem ser constantes ao longo do tempo na atribuição dos respondentes: a falta de interesse ou a pouca utilidade da Internet, invocada em 2010 por 44.4% dos não utilizadores, e ausência de competências e conhecimentos, reconhecida, também neste ano, por 26.3% dos indivíduos (Cardoso, 2009a, 2010). A utilização da Internet parece ser assim condicionada mais por razões de opção consciente do que por motivos de natureza económica ou cultural, o que sai reforçado quando 79% dos não utilizadores afirmam, em 2008, saber o que é a Internet (Cardoso, 2009a). No entanto, existe algum potencial de crescimento, já que 35.5% dos não utilizadores prevê, em 2010, utilizar a Internet no futuro (Cardoso, 2010). Por outro lado, pode levantar-se a questão de saber até que ponto invocar razões de falta de interesse ou utilidade não é uma forma de esconder a ausência de competências. Com o crescimento quantitativo e qualitativo da informação e de serviços disponíveis torna-se difícil sustentar argumentos desta natureza.

Os utilizadores são, maioritariamente, do sexo masculino, predomínio que se tem revelado constante desde, pelo menos, 2003. Em 2010, a diferença entre os sexos é da ordem dos 7%. No entanto, o crescimento da utilização pelo género feminino tem sido mais acelerado: desde 24% em 2003 para 41.1% em 2010 com, por exemplo, uma taxa de 6.2% entre 2006 e 2009 (Cardoso, 2010).

A utilização da Internet está, por outro lado, claramente relacionada com a idade, diminuindo no sentido inverso desta. São os jovens e os jovens adultos os maiores utilizadores, representando, em 2010, os escalões entre 15-24 anos e 25-34 anos 63%, mas sendo a diferença entre os dois pouco significativa, respetivamente 31.8% e 30.2%. Efetivamente, à medida que a idade vai avançando a utilização decresce significativamente,



com uma diminuição relevante, desde logo no escalão seguinte entre os 35-44 na ordem dos 11.8%, para terminar no valor residual de 1.6% no escalão dos de +65 anos (Cardoso, 2010).

A distribuição regional dos utilizadores em 2009 apresenta alguma disparidade, com um claro predomínio da Grande Lisboa com 48.3%, mas com um nível de utilização pouco diferenciado no resto do país, respetivamente o Norte Litoral com 33.8%, o Interior com 32.2% e o Alentejo com 31.4% (Cardoso, 2009b).

Profissionalmente, os grupos onde se regista uma maior incidência de utilização são, por ordem de importância: Quadros superiores com 100%, Estudantes com 96.1%, Profissões técnicas, científicas e artísticas com 94.2%, Profissionais liberais por conta de outrem com 83.3% e Empregados de Escritório com 78.7%. Assim, parecem ser aqueles com maior disponibilidade económica e uma maior escolaridade os grandes utilizadores. Pelo contrário, os grupos onde é menor a incidência de utilização são os que apresentam uma maior fragilidade económica e escolar, a saber: Trabalhadores manuais por conta de outrem com 22%, Domésticas com 10.8% e Reformados/Pensionistas com 5.1% (Cardoso, 2010).

O principal ambiente no qual os portugueses acedem à Internet é o lar e, em segundo lugar, o local de trabalho, embora se verifique uma progressiva disseminação por vários espaços do quotidiano (Cardoso, 2009a). Assim, a evolução do acesso nos lares portugueses tem conhecido um crescimento constante: de 42% em 2008 para 48.8% em 2010 (CARDOSO 2009b, 2010). Mas não só a quantidade de lares com acesso tem aumentado, a qualidade desse acesso também: em 2010, 51.4% tinha acesso por banda larga fixa por cabo. No final de 2008, 1.6 milhões de portugueses tinha acesso à Internet usando banda larga, representando 39% da população utilizadora, um valor ainda abaixo da média europeia que rondava os 48% (Cardoso, 2009b). Por outro lado, tem-se igualmente assistido a um crescimento significativo da Internet móvel: de uma taxa de penetração da ordem dos 17% em 2008, tínhamos alcançado já 23.5% em 2009. Se no conceito de móvel, incluirmos igualmente os computadores portáteis, então temos 52.7% de internautas a utilizar dispositivos móveis para aceder à Internet, sendo sobretudo utilizadores do sexo masculino com um perfil juvenil (Cardoso, 2009a, 2009b). A utilização da Internet tem vindo a tornar-se uma prática tendencialmente diária: já em 2008, 52.7% dos participantes no Inquérito Sociedade em Rede, afirmava que utilizava a Internet diariamente (Cardoso, 2009a; Gonçalves, 2009).

São diferentes as formas de utilização e atividades praticadas pelos internautas, que têm vindo a crescer ao longo dos anos, embora com um peso diferenciado. Das atividades que os vários estudos classificam como do domínio da Comunicação, a mais praticada é claramente o envio e receção de mensagens de correio eletrónico, que atinge o expressivo valor de 89% de utilizadores em 2010 (Cardoso, 2010). Esta actividade, a mais praticada pelos internautas portugueses, tem crescido consecutivamente desde 2003, registando em 2006 o valor de 70.7% e em 2008 75% (Cardoso, 2009a, 2009b). De acordo com o inquérito de 2009 (Cardoso, 2009b), os serviços de correio eletrónico mais utilizados eram o Hotmail e o Gmail, mas com uma clara preponderância do primeiro, 65.8% contra 29.5% respetivamente, verificando-se que esta diferente distribuição está associada a grupos sociais diversos: o Hotmail é utilizado por internautas menos experientes e mais jovens e o Gmail por indivíduos mais velhos e mais experientes. Não existem diferenças assinaláveis de utilização, quer do ponto de vista do género ou da idade, excetuando um decréscimo significativo de utilização no escalão dos de +65 anos.

A segunda atividade mais praticada, ainda no âmbito da comunicação, é a conversação em tempo real com 74.5% de utilizadores em 2010, com uma frequência mensal ou superior. Quer em 2009, quer em 2010, os serviços mais usados são o MSN e o SAPO Messenger, mas com uma clara predominância do primeiro: 56.7% contra 18.6%. A principal diferença entre 2009 e 2010 é o aparecimento, já com significado, do serviço de conversação instantânea do Facebook que, em 2009 não é suficientemente utilizado para figurar na escala dos cinco primeiros e, em 2010, aparece destacado em terceiro lugar com 17.4% de utilização (Cardoso, 2009b, 2010). Parece existir, embora não muito acentuada, uma tendência para a feminização na utilização destes serviços, apesar de o Facebook atingir a quase completa paridade: 17.6% de mulheres contra 17.1% de homens (Cardoso, 2010). A maioria dos internautas (83.9%) utiliza estes serviços para comunicação com os amigos, logo a seguir, mas com muito menos importância, para falar com familiares e apenas 4.6% os usa para fins escolares ou profissionais (Cardoso, 2010). Assim, parece poder concluir-se que as mensagens instantâneas constituem sobretudo um meio complementar de contacto quotidiano e são de utilização alargada e transversal às gerações, ao género, ao grau de escolaridade e à profissão (Cardoso, 2008a);

A utilização das redes sociais tem vindo a crescer desde 2008, ano em que apresentava o valor de 52% de internautas, para subir em 2010 para 56.4%. A sua utilização

é sobretudo diária, frequência que tem vindo a tornar-se mais significativa: de 25.5% em 2008 para 31.3% em 2010. A frequência semanal registou também um crescimento, embora menos significativo, na ordem dos 2.4%. Em contraponto, os valores da frequência mensal diminuem, embora, estranhamente, os valores da frequência superior à mensal aumentem. Assim, parece poder afirmar-se que, nos anos mais recentes, não só o número de internautas com presença nas redes sociais é maior, mas também que utilizam essas plataformas com mais regularidade.

Em termos de género, verifica-se uma predominância de utilizadores com perfil feminino: 60.7% de mulheres contra 52.3% de homens segundo dados de 2010. Não só o perfil é mais feminino, como também mais juvenil: a taxa de utilização entre os 15-24 anos atinge o valor expressivo de 74.7%, para decair logo no escalão seguinte (25-34 anos) para os 57.1%, chegando ao escalão dos +65 anos apenas com 22.2%. É de destacar, no entanto, que a taxa de utilização no escalão anterior a este último (55-64) é ainda significativa, na ordem dos 42.9% (Cardoso, 2009b, 2010).

As diversas plataformas de redes sociais têm níveis de popularidade diferente. De acordo com o LINI (Cardoso, 2010), O hi5<sup>96</sup> mantém a liderança em 2010, posição que parece estar a ser progressivamente conquistada pelo Facebook<sup>97</sup>: enquanto o primeiro desce, de 2008/2009 para 2010, 5.2% (de 47.8% para 42.6%), o segundo aumenta exponencialmente, de 7.4% para 39.7%.

O hi5 parece ter sido incontestavelmente, até ao final de 2009, a rede social preferida dos internautas portugueses. Em 2008, segundo a MARKTEST, quase 3.2 milhões de portugueses visitaram o hi5, o que representa 74% dos internautas nacionais com 4 anos ou mais e com uma frequência de utilização de mais de 15 horas/ano (Casa dos Bits, 2009a). Esta predominância parece ter-se mantido ao longo de quase todo o ano de 2009, mas enfrentando uma concorrência cada vez maior do Facebook: um estudo da empresa comScore que compara visitantes portugueses das redes sociais em Setembro de 2008 e Setembro de 2009 conclui que o hi5 conheceu mais 17% de visitantes naquele mês de 2009 que no mesmo período em 2008, mas o Facebook registou um crescimento de 463% no mesmo período. Estamos, no entanto, em escalas muito diferentes: enquanto os 17% do hi5 representaram um aumento de 1.986 para 2.329 visitantes, no Facebook apenas de 113 para

---

<sup>96</sup> Disponível em <http://hi5.com/friend/displayHomePage.do>

<sup>97</sup> Disponível em <http://www.facebook.com/>

639 (Comscore, 2009). O final de 2009 representou o decisivo ponto de viragem concretizando a tendência que se vinha a desenhar desde o início do ano: em Dezembro, segundo a MARKTEST, o Facebook ultrapassa o hi5 em termos de número de páginas visualizadas: 67 milhões contra 60 milhões na semana de 7 a 13 desse mês, embora o hi5 continue a ter mais utilizadores únicos. Por outro lado, este estudo revela também que os utilizadores do Facebook passam mais tempo na plataforma: 1h e 12m em média/semana contra 28m no hi5 (Casa dos Bits, 2009b). Esta preponderância, inicialmente apenas em termos de páginas visualizadas, foi-se reforçando ao longo do ano de 2010: em Novembro, o estudo da MARKTEST, posiciona o Facebook no primeiro lugar, quer em termos de páginas visualizadas (857.604), quer em termos de utilizadores únicos nesse mês (2.427) (Casa dos Bits, 2010a). Ao contrário, o hi5 conheceu nesse mesmo mês a maior descida, da ordem dos 45.7% em termos de páginas visualizadas.

Estes dados parecem, assim, não validar o resultado do relatório do LINI relativamente à ainda preponderância do hi5 junto dos internautas portugueses em 2010, mas concordam seguramente no que é fundamental: até 2009, a preferência dos portugueses foi dada ao hi5, que veio a perder terreno progressivamente em favor do Facebook, sendo claramente ultrapassado entre o final de 2010/início de 2011 (Casa dos Bits, 2010).

Logo depois destes dois gigantes em termos de taxa de utilização, as plataformas que se seguem apresentam valores muito mais modestos: Twitter<sup>98</sup> com 7.9%, Myspace<sup>99</sup> com 6.6% e Orkut com 5.7%. Comparando a situação entre 2008/2009 e 2010 para estes casos verifica-se, em primeiro lugar, a entrada em cena do Twitter que estava ausente da tabela dos 5+ de 2008 e uma descida quer do Myspace, quer do Orkut. A descida é, particularmente neste último caso, bastante significativa: de 10.9% em 2008/2009 para 5.7% em 2010. No entanto, e de acordo com o estudo da comScore já referido, quer o Myspace, quer o Orkut conhecem ainda subidas em termos de visitantes/mês: o Orkut apresenta mais 50% de visitantes e o Myspace mais 8%. Ainda de acordo com este estudo, o ano de 2009 parece também conhecer a adesão dos portugueses à plataforma Badoo<sup>100</sup>, apesar dos modestos 218 visitantes em Setembro desse ano (Comscore, 2009). A posição do YouTube<sup>101</sup> tem igualmente vindo a reforçar-se juntos dos internautas portugueses, ocupando em

---

<sup>98</sup> Disponível em <http://twitter.com/>

<sup>99</sup> Disponível em <http://www.myspace.com/>

<sup>100</sup> Disponível em <http://badoo.com/>

<sup>101</sup> Disponível em <http://www.youtube.com/>

Novembro de 2010, a segunda posição nas redes sociais mais acedidas, quer em termos de utilizadores únicos (2.351), quer de páginas visitadas (133.779) (Casa dos Bits, 2010a). No que respeita a plataformas de partilha de fotografias, em 2009, os serviços mais divulgados eram: Picasa<sup>102</sup>, Sapo Fotos<sup>103</sup> e Fotolog<sup>104</sup>.

Em Março de 2011, o *ranking*, construído a partir da média de visitantes e páginas visualizadas diariamente, dos 100 sítios web mais utilizados em Portugal divulgado pela empresa Alexa incluía várias plataformas de redes sociais, cujo grupo pode ser escalonado da seguinte forma:

1º Facebook

2º YouTube

3º hi5

4º Twitter

5º LinkedIn<sup>105</sup>

6º Flickr<sup>106</sup>

7º Badoo

8º Myspace

Destaque-se, no entanto, que nesta lista dos 100 mais, o Facebook ocupa o 2º lugar e que as plataformas de publicação e partilha de fotografias identificadas em 2009 como as mais utilizadas pelos portugueses desaparecem desta lista, eventualmente a favor de uma maior utilização do Flickr? Por outro lado, verifica-se o desaparecimento do Orkut, a entrada em cena do LinkedIn, que em Janeiro de 2011 contava com 500.000 portugueses inscritos (LinkedIn Demographics, 2011), e o reforço da posição do Badoo. Refira-se igualmente que, apesar da diminuição, o hi5 mantém ainda o 3º lugar.

Os dados apresentados pelo NetPanel da Marktest relativos aos 10 sítios web com um maior número de utilizadores únicos para os meses de Janeiro de Fevereiro de 2011 posicionam igualmente o Facebook em primeiro lugar, seguido do Youtube e da Wikipedia<sup>107</sup> (Marktest, 2011).

Em termos de género, as plataformas que apresentam um perfil mais feminino são o Hi5 e o Orkut, sendo o Twitter e o Myspace mais usadas pelos homens. O Facebook

---

<sup>102</sup> Disponível em <http://picasa.google.com/>

<sup>103</sup> Disponível em <http://fotos.sapo.pt/>

<sup>104</sup> Disponível em <http://www.fotolog.com/>

<sup>105</sup> Disponível em <http://www.linkedin.com/>

<sup>106</sup> Disponível em <http://www.flickr.com>

<sup>107</sup> Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina\\_principal](http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina_principal)

apresenta um perfil mais homogêneo: 42.7% do sexo masculino e 52.3% do sexo feminino. Em termos etários verifica-se uma tendência para a juvenilização (Cardoso, 2008a, 2009, 2010), assumindo as taxas de utilização nos escalões com idade inferior a 25 anos proporções de 50% e 51% respetivamente no Myspace e no Twitter. No Facebook e no hi5, estes escalões etários têm uma menor importância, mas ainda assim com proporções significativas, 42.3% e 45.8% respetivamente. O Orkut é o único caso, deste conjunto, onde se regista uma maior proporção relativa de utilizadores com idade igual ou superior a 25 anos (Cardoso, 2010). Excluindo o Orkut, o Facebook é a plataforma que apresenta uma maior utilização pelos adultos. Apesar do perfil juvenil de utilização destas redes, a evolução mais recente tem vindo a demonstrar um crescimento de utilização pelos mais velhos: o estudo da MARKTEST relativo ao ano de 2010 revela que o maior crescimento na utilização das redes sociais se deu na faixa etária dos maiores de 45 anos (Casa dos Bits, 2011).

Relativamente ao Facebook, os dados recolhidos a partir da própria plataforma, confirmam estas realidades, sublinhando algumas das tendências já detetadas. Assim, de acordo com a informação (consultada em Março de 2011) divulgada pelo serviço Social Bakers, um dos serviços de estatísticas mais antigos sobre o Facebook, esta rede social é utilizada por mais de 3 milhões de portugueses (3.381.000), encontrando-se em fase de crescimento contínuo. Em termos de género, verifica-se uma quase paridade de utilização: 51% são homens contra 49% de mulheres. O escalão etário com mais utilizadores é o do intervalo entre os 25-34 (34%), seguido pelo dos 18-24 (25%) e dos 35-44 (18%). Abaixo dos 18 anos e acima dos 44, as percentagens de utilizadores descem significativamente: os escalões entre os 13-15 e os 16-17 ficam-se pelos 6%; nos mais velhos verifica-se uma progressiva diminuição à medida que a idade avança: 45-54 com 7%, 55-64 com 3% e, finalmente, o escalão dos de mais de 65 anos com o reduzido valor de 1%. Nos últimos três meses, os grupos etários que mais cresceram foram os três com maior utilização, mas deve destacar-se também o crescimento dos grupos dos 45-54 e dos 13-15, os dois com valores à volta dos 40.000 novos utilizadores. Relativamente ao inquérito de 2010, acentua-se a homogeneidade do perfil em termos de género, mas em termos etários uma maior predominância dos utilizadores em idade adulta.

Vale a pena destacar, neste contexto, o caso do Orkut pela sua especificidade, uma vez que esta plataforma foi amplamente colonizada por utilizadores brasileiros (ORKUT), não devendo, ter, em princípio, a popularidade que os números referidos traduzem em Portugal.

Tal só poderá ser explicado pelo crescimento e importância da emigração brasileira em Portugal nos últimos anos. De acordo com dados oficiais, a comunidade brasileira residente em Portugal em 2009 atingia o expressivo valor de 116.220 indivíduos, resultado de um crescendo de imigração desde o início do século XXI (SEF, 2009).

Que motivos levam os indivíduos a utilizar estas plataformas? As razões com maior peso referidas pelos internautas estão relacionadas, por um lado, com a possibilidade de manter contactos à distância e, por outro, com sentimentos de proximidade e pertença visto que 84.1% dos inquiridos indica como motivos de adesão o facto de a sua comunidade de amigos *off-line* já estar presente nesse ambiente. E esta adesão permite também para muitos (80%) o fortalecimento desses laços pré-existentes. No entanto, a motivação para conhecer novas pessoas recolhe também a concordância de 78.7% dos inquiridos, o que não destronando a tendência predominante de reforço de sociabilidades anteriores, até porque 79.7% refere como motivo de adesão o facto de terem sido convidadas, presumivelmente por conhecidos *off-line*, revela um interesse em alargar o círculo de contactos, condição fundamental para a sobrevivência deste modelo de redes sociais, aspecto já destacado na análise de Cardoso (2008a) sobre dados de 2006.

Ao atribuir importância à possibilidade de reforçar laços anteriores ou criar novos, é lógico que uma percentagem significativa de utilizadores (83.3%) refira como motivo a possibilidade de partilhar pensamentos, comentários, vídeos ou fotos. Estas taxas altíssimas de motivações ligadas à relação interpessoal, deixam antever que as de tipo profissional serão menos importantes, o que, efetivamente, se verifica com uma taxa de apenas 40%.

Estas motivações não têm a mesma importância para mulheres e homens. No caso das primeiras, as mais importantes relacionam-se com a manutenção e reforço de laços de sociabilidade pré-existentes. Para eles, a mais relevante é a possibilidade de partilha de pensamentos, comentários, fotos ou vídeos (89.3%), seguida de motivações de reforço de laços anteriores. As diferenças entre géneros revelam-se ainda na possibilidade de conhecer novas pessoas e nos motivos profissionais que aparecem mais relevantes para os homens. Em termos de idade, o peso destas motivações apresenta diferenças mais significativas junto dos mais novos. Assim, para estes, por exemplo, enquanto as motivações profissionais são as menos relevantes (29.3% a contrastar desde logo com o escalão seguinte dos 25-34 com 46.9%), a necessidade de pertença, traduzida no motivo de evitar a exclusão, é a mais

significativa relativamente a todos os outros escalões (47.7% contra 23.5% no escalão dos de +55 anos).

Considerando a relevância e funções do perfil individual nestas redes sociais (Boyd, 2009), importa perceber como os indivíduos constroem esse perfil do ponto de vista da informação que divulgam sobre si próprios. O inquérito de 2010 revela que o elemento de informação mais comum é o nome (95.6%), logo seguido da data de nascimento com 78.4%, da fotografia com 73.7% e, por último, da localidade e dos interesses, ambos à roda dos 71%. Vídeos e música ocupam uma posição muito menos relevante, respectivamente 36.2% e 47.3%. O que estes números não traduzem é a coincidência ou desvio face à realidade na divulgação destes conteúdos, ou seja, até que ponto correspondem à construção de uma diferente “*persona*” em linha ou não. Tendo em conta, no entanto, que uma das principais motivações da participação é, como vimos, o reforço das relações já existentes no mundo *offline*, a construção do perfil não poderá ser tão distante da realidade já conhecida pelos outros que dificulta exatamente o estabelecimento da relação neste ambiente.

As diferenças entre os géneros não são significativas, não acontecendo o mesmo em termos de escalão etário: os mais velhos divulgam claramente menos informação que os mais novos. Mas, a diferença, além de quantitativa, é também qualitativa: para além do nome, elemento primeiro e comum a todos os escalões, os mais jovens divulgam sobretudo a data de nascimento, enquanto os mais velhos, os interesses e os escalões intermédios, a localidade. Traduzirá esta diferença, diversas formas de construir a rede de sociabilidade? Enquanto os mais jovens procuram os seus pares pela afinidade geracional, os mais velhos pretendem estabelecer um diálogo com base na afinidade intelectual, e os escalões intermédios procuram (re)estabelecer relações no espaço geográfico em que se movimentam na vida ativa do quotidiano?

As atividades que os indivíduos desenvolvem nestes contextos podem ser percecionadas pelo tipo de funcionalidades da plataforma mais utilizadas. Neste aspeto, verifica-se que são as funcionalidades ligadas à comunicação as maioritariamente usadas, nomeadamente: o envio de mensagens com 84.4%, a utilização da conversação em tempo real com 47.9%, a procura/sugestão de outros amigos para adicionar com 47.3%, a criação de álbuns de fotos com 46.3% e ainda criar/aderir a grupos, com 32.1%. Funcionalidades mais ligadas ao entretenimento, como a utilização de jogos, ocupam também uma percentagem importante na ordem dos 42%. No entanto, já a atividade de publicar



comentários no mural, uma das principais vias para a partilha de informação, pensamento ou opiniões tem uma taxa de utilização bem mais baixa (25.4%), ocupando o 6º lugar em 15. Não parece ser, portanto, através deste meio que 83.3% dos respondentes partilham pensamentos ou comentários. Ainda entre os 20% e os 30% encontramos funcionalidades como alertas de aniversários de amigos (26.7%), enviar presentes virtuais (24.8%) e apoiar/aderir a causas (23.2%). As funcionalidades menos utilizadas são: criar aplicações (9.2%), consultar oráculos (10.8%), quizzes/testes (16.8%), divulgação de eventos (17.8%) e fazer posts de músicas de vídeos (18.4%).

Homens e mulheres utilizam estas funcionalidades com um peso diferenciado, para além da atividade principal de envio de mensagens com taxas semelhantes entre os dois sexos. As funcionalidades com um perfil de utilização mais masculino são a procura/sugestão de amigos para adicionar, os jogos e a conversação em tempo real; enquanto as mulheres utilizam mais os alertas de aniversários, os comentários no mural, os quizzes/testes, a divulgação de eventos, a consulta de oráculos, o envio de presentes virtuais, a criação de álbuns de fotos e o apoio/adesão a causas. A idade parece ter alguma influência na utilização de algumas destas funcionalidades. Enquanto o peso do envio de mensagens é praticamente transversal a todos os escalões, a segunda funcionalidade mais utilizada – comunicação em tempo real – é particularmente relevante no escalão dos 45-54 anos, apresentando, por exemplo, uma diferença da ordem dos 20% relativamente ao escalão dos 15-24 anos. Os mais velhos (+ de 55 anos) são os que utilizam com menos frequência um maior número de funcionalidades, nomeadamente a consulta de oráculos (com valores nulos neste intervalo), os comentários no mural, a criação de aplicações, os posts de música e vídeo, os quizzes/testes, a divulgação de eventos e os jogos. Os mais novos (15-24 e 25-34 anos) destacam-se fundamentalmente por utilizarem de forma mais reduzida a funcionalidade de apoiar/aderir a causas. Os grupos dos 35-44 e 45-54 utilizam a funcionalidade envio de presentes virtuais acima da média, assim também o grupo dos 25-34 para o caso da funcionalidade procurar/sugerir amigos (Cardoso, 2010).

A quase maioria dos inquiridos (45.1%) declara que a sua rede de amigos é composta por mais de 100, sendo a diferença de género mais acentuada naqueles que declaram ter entre 20 e 50 amigos, com maior expressão entre os homens. São os utilizadores mais jovens (15 aos 34 anos) que declaram ter mais amigos, enquanto o grupo etário acima dos 55 anos é o que tem uma área mais restrita de pessoas. As amizades em linha são maioritariamente

reproduções de amizades em ambiente *offline*, já que uma maioria significativa de indivíduos (78.4%) declara que os seus amigos na rede são pessoas que conhecem pessoalmente. As mulheres recrutam para o seu círculo mais conhecimentos pessoais, enquanto os homens apresentam uma maior tendência para se relacionar com desconhecidos (Cardoso, 2010).

A maioria dos indivíduos percebe as redes sociais como entretenimento, embora a manutenção de laços sociais ocupe também uma posição relevante (71.7% contra 77.8% relativa ao entretenimento). É provavelmente isto que justifica que 72.1% dos indivíduos declarem que a sua página está apenas acessível aos amigos. Quase 70% veem a atualização de estado como forma de expressão de estados de alma. A importância das redes sociais para o discurso empresarial e político é, conseqüentemente, menos considerada, apesar de representar um valor à roda dos 64%, o que parece ser um pouco contraditório com a percepção maioritária de entretenimento. Finalmente, dois terços dos utilizadores considera que as redes sociais são um fenómeno persistente. Em termos de género, as grandes diferenças revelam-se nos seguintes aspetos: as mulheres consideram que as redes sociais são mais uma forma de entretenimento que os homens (80% contra 75.3%); estas afirmam também que as redes sociais são mais um fenómeno de moda do que eles (32.8% contra 32.7%); veem como menos importante a presença política; ao contrário, consideram que as redes sociais são essenciais à manutenção dos laços pessoais e são também as que, conseqüentemente, mais fecham a sua página à participação de estranhos. Não são relevantes as diferenças de percepção de acordo com a variável idade; destacam-se apenas o grupo dos 35-44 anos mais preocupado com questões de privacidade e considerando mais importante a expressão pessoal, e o do de +55 anos onde 52% considera as redes sociais como uma moda passageira.

Estudos que abrangem comunidades específicas (Abrantes, 2009; Costa 2009, Miranda, 2010), nomeadamente jovens e jovens adultos, utilizando também abordagens maioritariamente quantitativas baseadas em inquéritos, apresentam resultados tendencialmente semelhantes na utilização das redes sociais.

Os resultados de um estudo realizado em 2009 (Abrantes, 2009) a uma amostra de alunos universitários de idades compreendidas entre os 16 e os 24 anos mostra que em termos de plataformas utilizadas, o hi5 encontra-se em primeiro lugar, quer do ponto de vista do conhecimento da sua existência (100%), quer da utilização (79%). O Facebook

aparece, ex-aequo com o Myspace, em segundo lugar nas preferências mas as duas redes com taxas de utilização muito mais reduzida: 83% conhece, mas só 29% utiliza nos dois casos. Em terceiro lugar, encontra-se o Orkut, com um nível de conhecimento que pouco ultrapassa os 50% e uma taxa de utilização ainda menor, na ordem dos 12%. Por último, aparece o Twitter com apenas 11% de utilização. Nos casos de redes sociais mais específicas, nomeadamente aquelas que se constroem à volta da partilha de conteúdo fotográfico, verifica-se que, apesar de 95% dos inquiridos conhecer o Flickr, apenas 7% o utiliza. As plataformas de favoritos sociais são, por outro lado, praticamente desconhecidas dos alunos: 88% não conhece o Delicious e 80% desconhece o Digg. No que diz respeito a plataformas colaborativas de participação mais restrita, mas ainda assim, destinadas a assegurar e a promover a colaboração entre os indivíduos, constata-se que, apesar de mais de metade dos inquiridos conhecer serviços como o Google Groups e o Yahoo Groups, a sua taxa de utilização é reduzida: 30% no primeiro caso e 25% no segundo.

Uma outra investigação (Miranda, 2010) realizada para a mesma população de estudantes do ensino superior, mas aplicado no ano letivo de 2009/2010, com uma amostra quantitativamente maior e com idades superiores, entre os 18 e os 33 anos, conclui quanto às plataformas utilizadas, pela predominância do Facebook e do hi5, respetivamente com 75% e 73% de taxa de utilização. Os respondentes utilizam outras plataformas, mas com uma percentagem francamente mais reduzida, a saber: MySpace com 11%, Twitter com 7%, Orkut com 3% e, finalmente, Bebo<sup>108</sup> com apenas 1%. As atividades praticadas são maioritariamente ligadas à comunicação, destacando-se manter contactos com amigos com 95% e enviar mensagens com 83%. Em seguida a consulta de informação com 76%, depois atividades que parecem poder associar-se a conteúdos gerados pelos utilizadores, como fazer comentários (75%) e disponibilizar conteúdos (45%) e, finalmente, atividades ligadas ao entretenimento como jogar, com 57%. A frequência de utilização é, em média, 7 horas semanais.

A maioria dos inquiridos neste estudo declara que o que os motiva fundamentalmente a utilizar as redes sociais é a possibilidade de estabelecer contactos com amigos (98%), bem como o entretenimento (90%). Outras razões apresentadas são: apoio à aprendizagem (62%), discussão de temas de interesse (50%), promoção de eventos (44%) e contactos profissionais (40%). Ao contrário, os que não utilizam declaram que não o fazem

---

<sup>108</sup> Disponível em <http://www.bebo.com/>

porque lhes falta motivação, porque as redes sociais apresentam pouco interesse para a aprendizagem ou ainda porque se sentem desconfortáveis na divulgação da sua vida pessoal. Apesar de serem predominantemente razões de natureza social e de entretenimento que motivam os estudantes, alguns destes consideram que elas têm potencial para a aprendizagem, nomeadamente em termos recursos disponíveis (31%), estabelecimento de contactos (19%), facilidade de utilização (17%), construção de conhecimento (10%) e partilha de conteúdos (9%). Genericamente, a grande maioria (84%) exprime uma opinião favorável quanto às redes sociais.

A comunidade docente dos 2º, 3º Ciclos e Ensino Secundário parecia estar, em 2009, claramente distante da realidade Web 2.0. Um inquérito realizado a uma amostra de professores utilizadores da Internet conclui, sem margem para dúvidas, que “as ferramentas da Web 2.0 e respetivas potencialidades são desconhecidas, de uma maneira geral, pelos professores. Com base na análise dos resultados, a ferramenta mais utilizadas é claramente a Moodle, porque é a ferramenta mais institucionalizada, promovida, inclusivamente, pela tutela” (Costa, 2009, p. 5628). Embora conheçam plataformas como o hi5, o YouTube ou o Mysapce, a maioria declara não utilizar. Outras ferramentas como, por exemplo, as de favoritos sociais são claramente desconhecidas.

Não deixando de praticar atividades que se incluem no conceito de conteúdo gerado pelos utilizadores, o número de internautas portugueses que o faz não é ainda muito significativo: apenas 38.5% de utilizadores praticavam este tipo de atividades em 2010. Como se afirma no relatório sobre o Inquérito à população portuguesa de 2010 “se esta acumulação de papéis, ou transfiguração de actores, é uma das dimensões mais salientes nas teorias da mudança associadas às TIC, em termos quantitativos o universo de utilizadores que utilizam a Internet nessa perspetiva é ainda limitada” (Cardoso, 2010, p.27). É difícil seguir o percurso destas atividades nos últimos anos, já que os inquéritos à população portuguesa têm vindo a tratar este domínio num crescendo de especificidade não coincidindo necessariamente a tipologia de algumas atividades, nem a especificidade do comportamento inquirido em cada momento. Ainda assim, é possível concluir-se que o carregamento de fotografias em diversas plataformas é das atividades mais praticadas: em 2008 57% dos utilizadores afirma saber colocar fotografias em linha, mas só 21% o faz com regularidade; em 2009 esta atividade encontra-se em segundo lugar na lista das atividades mais praticadas sendo executada por 43.1% dos utilizadores com uma frequência

tendencialmente semanal; em 2010 é praticada por 23.8% de utilizadores e ocupa o terceiro lugar na lista de atividades mais praticadas.

As atividades mais praticadas em 2009 e 2010 estão, no entanto, relacionadas com a criação/atualização do perfil em plataformas de redes sociais ou aplicações de mensagens instantâneas, realizadas por 29.5% de utilizadores nesse último ano. Para além destas, em 2010, as atividades mais praticadas em termos de número de utilizadores que as realiza são: em 2º lugar, comentários em blogues ou murais, em 4º escrever/acrescentar posts ou comentários em sítios diversos, em 5º ex-aequo escrever/acrescentar conteúdos num blogue pessoal e criar/atualizar um sítio Web pessoal, em 6º partilhar em linha conteúdos criados por si, em 7º editar definições/conteúdos na Wikipédia ou outras enciclopédias em linha, em 8º carregar vídeos ou filmes, em 9º carregar vídeos de música, em 10º participar em votações em linha e, finalmente, em 11º ex-aequo criar conteúdos através de material existente em linha e atribuir pontuações. Até onde é possível comparar com a realidade do ano anterior, as atividades ligadas à gestão do perfil em linha, ao carregamento de fotos, vídeos e música parecem ser as mais relevantes.

A variável género não introduz grandes diferenças nestas atividades, verificando-se apenas que os homens praticam mais intensamente as atividades de pontuação, manutenção de um blogue pessoal, edição de conteúdos em enciclopédias e escrever/comentar em sítios diversos, enquanto as mulheres estão mais presentes em atividades como o carregamento de fotografias e os comentários em blogues ou murais de outros. Já em termos de idade se verifica a existência de conteúdos onde o perfil etário é mais homogéneo e outros mais juvenil, constatando-se igualmente que a utilização vai decrescendo conforme a idade. Embora esta última seja uma tendência geral a todas as formas de utilização da Internet pelos portugueses, neste caso algumas atividades constituem exceção, a saber: edição de conteúdos em enciclopédias, criação de conteúdos através de material pré-existente em linha e pontuação. As atividades com um perfil mais jovem são: atualização de estados em perfis, comentários em blogues ou murais de outros e escrever ou comentar em sítios diversos.

Outros estudos revelam que a utilização de wikis é relevante para alunos universitários: Abrantes conclui que 68% dos estudantes universitários entre os 16 e os 24 declara utilizar estas plataformas, não esclarecendo, no entanto, se se tratam de atividades de produção de conteúdos ou apenas consulta de Informação (Abrantes, 2009).

Neste contexto, devem destacar-se os blogues, não só porque são uma das mais antigas plataformas da Web 2.0, mas também porque constituem uma ferramenta fundamental dos internautas para a produção de conteúdos. Na análise desta realidade, um estudo da OberCom (Cardoso, 2008b) sobre dados do Inquérito à Sociedade em Rede realizado em Portugal em 2006, concluía que:

- a) Os blogues eram de introdução recente e pouco difundidos, embora em crescimento;
- b) Os blogueiros eram marcadamente jovens (adolescentes e jovens adultos);
- c) Os blogueiros davam a sua preferência a blogues relacionados com o entretenimento, seguidos dos lifelogs;
- d) Os blogues eram pouco utilizados para fins comerciais e profissionais;
- e) Os blogueiros estabeleciam uma forte interatividade com os blogues consultados e assumiam como prática regular o confronto da informação encontrada nos blogues com outras fontes de informação. (Cardoso, 2008b).

O crescimento dos blogues parece ter sido um facto até há relativamente pouco tempo, já que, por exemplo, em 2009 a maioria dos alunos universitários (91%) conhecia esta ferramenta e uma grande parte (59%) a utilizava, para além de que, como já se referiu, a utilização de blogues está entre as principais atividades dos internautas portugueses em 2010.

Esta visão genérica sobre os blogues não pode esconder que existem diversas tipologias e que se pretendem atingir também diferentes objetivos. Num estudo recente, realizado com base num inquérito via Web em 2009, para os blogues de opinião e intervenção públicas, conclui-se, em primeiro lugar, que os autores deste tipo de blogues revelam, em termos de género, capital social e escolar e atitude face ao exercício da cidadania, uma grande homogeneidade: são sobretudo homens, com recursos elevados e exibindo práticas de cidadania ativa (Carvalho, 2010). A sua diferenciação faz-se fundamentalmente através de valores e representações sociais.

Embora de expressão populacional reduzida, a sua importância não deve ser diminuída, “porque a distribuição alargada dos bloggers no território, conjuntamente com a regularidade na utilização dos blogs e a diversidade das temáticas abordadas, por exemplo, apontam para uma expansão dos âmbitos de troca de informação e de ideias para níveis públicos possivelmente inéditos” (Carvalho, 2010, p. 113), assumindo a discussão sobre o local bastante preponderância, o que constitui uma alternativa à agenda política e mediática

nacional e abre novos fóruns de discussão. No entanto, os autores dos estudos que temos vindo a seguir consideram que “talvez seja prematuro o entusiasmo relativo a uma eventual renovação da esfera pública através destes meios de comunicação e à oportunidade de uma democracia participativa quase direta” (Carvalho, 2010, p. 114).

Embora considerada como atividade à parte nos inquéritos à utilização da internet pelos portugueses já referenciados, particularmente no que respeita a 2010, a utilização de plataformas de partilha de conteúdos pode e deve ser enquadrada no domínio do conteúdo gerado pelos utilizadores, dado que este fenómeno não tem apenas a vertente de produção, mas também a de consumo. A maioria dos internautas portugueses declara utilizar este tipo de plataformas (apenas 21.3% declara não utilizar) e a maioria (24.7%) declara usar igualmente conteúdos amadores e profissionais. Os conteúdos mais procurados são, por ordem de preferência, a música e, em segundo lugar, conteúdos ligados ao entretenimento.

As atividades ligadas ao entretenimento ocupam igualmente uma importante fatia no conjunto das práticas dos internautas portugueses. A navegação sem objetivo concreto ou por motivos de lazer ocupa o primeiro lugar com uma percentagem de utilizadores de 69.6% em 2009 e 62% em 2010. De acordo com os dados de 2010, as atividades mais praticadas a seguir a esta são: jogos (38.3%), consulta de jornais ou sítios desportivos (35.6%) e audição ou descarregamento de música em linha. Em termos de género, o perfil do utilizador é claramente masculino, excetuando no caso da consulta de sítios de teor religioso ou espiritual. As atividades onde este perfil masculino é mais evidente são: consulta de jornais ou sítios desportivos, utilização de plataformas de troca de ficheiros em redes P2P (*peer-to-peer*), jogos e consulta de sítios com conteúdos para adultos. As atividades onde a assimetria entre os géneros é menos relevante são: navegação sem objetivos concretos/lazer, procura de conteúdos humorísticos, descarregamentos pagos, consulta/leitura de livros em linha e descarregamento de *podcasts*. A idade determina algumas diferenças nestas práticas, destacando-se o escalão dos de + 65 anos como aquele onde a presença é nula em várias atividades. As atividades de jogar em linha e fazer descarregamentos são aquelas que contam com um perfil mais jovem, enquanto a atividade mais transversal é, sem dúvida, a da navegação sem objetivos concretos/lazer. As plataformas de partilha de ficheiros em modelo P2P mais populares são Kazza, Emule e Bittorrent.

No âmbito das atividades ligadas à partilha de informação, a procura de notícias é a atividade predominante: em 2010 68.7% dos internautas declarava praticá-la e em 2009

31.2% executava-a semanalmente. A utilização de enciclopédias conta com 40.1% de taxa de utilização, sendo a segunda atividade mais praticada em 2010, o que parece representar um crescimento face a 2009 onde ocupava o 5º lugar, embora a pergunta em 2009 tenha sido exclusiva para a utilização da Wikipedia. A procura de conteúdos humorísticos ocupa o 3º lugar em 2010 com 35.1% de internautas, logo seguida da informação sobre saúde com 33.8%, a leitura de blogues com 33.3% e a utilização do Twitter com 32.5%. Relativamente a 2009, a procura de conteúdos humorísticos parece ter ganho o passo à procura de informação sobre saúde. Em 2009, duas outras atividades são referidas entre as mais praticadas: procura de emprego e receção de *feeds* de RSS, questões que aparentemente não foram perguntadas em 2010.

O uso da Internet com fins mais educativos traduz-se, principalmente, nas seguintes atividades: procurar/verificar factos (42.2% de utilizadores em 2010), procurar a definição de uma palavra (33.1%) e busca de informação para a escola/universidade (27.9%). Não se verifica qualquer alteração nesta ordem de importância relativamente a 2009. Em termos de género, a procura de definição de palavras é a atividade que tem um perfil mais feminino, e a participação em programas de formação em linha a que tem um perfil mais masculino. Em termos de idade, destaca-se o escalão dos 15-.24, onde as atividades de procura de informação para a escola/universidade e a definição de palavras têm uma maior expressão. Contrariamente ao que seria de esperar, no escalão com +65 anos, a procura de informação para escola/universidade atinge uma proporção significativa da ordem dos 22% (a segunda maior taxa), aventando os autores do relatório a “hipótese de que os internautas mais idosos são indivíduos que apostam na formação pessoal na fase da aposentadoria” (Cardoso, 2010, p. 26). A atividade de procura/verificação de factos é aquela que tem uma utilização mais transversal.

Em termos de bens e serviços, o comércio eletrónico parece estar ainda numa fase embrionária, sendo as atividades mais importantes as de procura de informação sobre produtos e leitura de comentários/críticas de outros utilizadores.

Para a população com idade inferior a 15 anos, os dados recolhidos pelo INE desde 2005 no Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação, revelam (Espanha, 2010), em primeiro lugar, que a maioria dos inquiridos (97%) declara utilizar a Internet para fins escolares, logo seguido pelo uso de aplicações de mensagens instantâneas (73.5%) e do envio/receção de mensagens eletrónicas (69.9%). Em termos de atividades de



tipo 2.0, os jovens entre os 10-15 anos praticam, sobretudo, as seguintes: colocar mensagens em *chats*, *newsgroups* ou fóruns de discussão e conteúdo pessoal num sítio Web para ser partilhado. Em seguida, encontramos a partilha de ficheiros no modelo P2P e, finalmente, a criação / manutenção de um blogue pessoal.

Os resultados do inquérito lançado em 2008 no âmbito do projeto Crianças e Internet (Almeida) permitem aprofundar a caracterização dos hábitos de utilização da Internet e, em certa medida, da Web 2.0 por esta população, embora, em certos casos, como se assinalará, o entendimento do que seja a Web 2.0 e das características das plataformas e práticas aí realizadas seja, no mínimo, confuso.

A primeira grande evidência que decorre deste inquérito é a alargadíssima utilização da Internet na faixa das crianças entre os 10-15 anos, da ordem dos 99%, sem diferenças assinaláveis de género, o que contraria, quer estudos para a mesma população em outras sociedades, quer o comportamento do resto da população, onde, geralmente, como se viu, o sexo masculino constitui a maioria. Dados mais recentes, embora para um universo populacional ligeiramente diferente (dos 9 aos 16 anos) confirmam esta penetração profunda da Internet na vida das crianças portuguesas: 78% das crianças portuguesas declara utilizar todos os dias ou quase todos os dias (Eu Kids Online, 2010).

No entanto, à medida que se aprofunda o conhecimento das práticas de utilização da Internet, começam a surgir diferenças significativas que resultam da influência de diferentes variáveis sociográficas, mas onde está sempre presente o grupo social dos pais evidenciado pela escolaridade e pelo tipo de profissão que desempenham. Assim, desde logo, para a variável tempo de utilização, concluindo os autores do relatório de 2008 que “as crianças mais experientes na utilização da Internet (em termos de anos de utilização) são tendencialmente as mais velhas, a frequentar o terceiro ciclo de ensino e o ensino particular, com progenitores mais qualificados do ponto de vista escolar e profissional” (Almeida, p. 21).

Estas crianças, aliás como os seus pais, acedem à internet sobretudo no espaço doméstico, com uma frequência que varia, em primeiro lugar, com o calendário: menor frequência aos dias de semana (menos de uma hora) e maior frequência no fim-de-semana (2 ou mais horas). Ao contrário do que, apressadamente se poderia pensar, verifica-se que são as crianças de estratos sociais com maior instrução e com profissões mais qualificadas os que fazem uma utilização menos prolongada, o que pode ficar a dever-se, segundo Almeida,

a um maior controlo parental e a uma oferta diversificada de atividades de tempos livres (Almeida, p. 41-42). Pelo contrário, a maior frequência de utilização verifica-se nas famílias recompostas e em filhos de pais separados, que utilizam a Internet para comunicar com o progenitor ou familiares não co-residentes.

Embora outros espaços para além do doméstico tenham um peso diminuto, vale a pena referir as conclusões no que diz respeito às bibliotecas. Verifica-se, neste aspeto, que “o acesso à Internet numa biblioteca é efetuado maioritariamente por crianças entre os 11 e 12 anos, que frequentam o 2º ciclo do Ensino Básico e a Escola Pública, cujos pais são menos escolarizados e desempenham profissões menos qualificadas, residentes fora das áreas metropolitanas e em famílias alargadas” (Almeida, p. 44). Mais recentemente, parece estar a assistir-se a uma diversificação dos espaços de acesso (Eu Kids Online, 2010).

Estes dados quanto à presença da Internet no quotidiano das crianças portuguesas permitem concluir pela sua grande disseminação no universo transversalmente a grupos sociais, escalões etários ou sexo. No entanto, “as variáveis clássicas de estratificação social utilizadas no inquérito (escolaridade e profissão dos pais) ainda desempenham o seu papel, introduzindo clivagens na propriedade e nos modos de acesso a esses equipamentos e serviços” (Almeida, p. 50).

No que diz respeito aos usos da Internet, constata-se que a aprendizagem é feita, sobretudo, de forma individual, ocupando a família o segundo lugar na lista dos agentes com maior influência. De acordo com o estudo que temos vindo a seguir, esta importância da família representa uma singularidade portuguesa relativamente a outros contextos. As variáveis idade e sexo determinam alguma diferença de comportamento: enquanto os rapazes, e dentro destes os mais velhos, fazem a aprendizagem mais de forma autónoma com a eventual colaboração dos pares, as raparigas, e dentro destas as mais novas, socorrem-se mais da influência da família. As variáveis escolaridade dos pais e profissão desempenham também aqui um papel: os pais são tanto mais importantes na aprendizagem quanto mais academicamente instruídos e profissionalmente qualificados. Ao contrário, as crianças em ambientes familiares mais desfavorecidos dependem mais do auxílio exterior à família.

As crianças navegam na Web sobretudo utilizando os motores de pesquisa. Em segundo lugar confiam na sugestão dos seus pares e só em terceiro nos conselhos dos professores e da família. Os rapazes desenvolvem um estilo de navegação mais livre e

autónomo, enquanto as raparigas confiam mais no aconselhamento de outros, pares ou família. A importância da família é maior para as crianças com progenitores com altos níveis de escolaridade e que ocupam profissões científicas, técnicas e de enquadramento. Esta diferença social conduz os investigadores a concluir que existe uma “clivagem entre as famílias utilizadoras da Internet, cujos pais (com níveis altos de escolaridade, profissões técnicas e científicas, tipicamente residentes em meio urbano) moldam a aprendizagem e as práticas de uso das crianças; e as famílias de adultos não utilizadores (pais com baixos níveis de escolaridade) nas quais as crianças dependem do esforço próprio ou de fontes exteriores” (Almeida, p. 84-85).

É na caracterização das práticas que as crianças desenvolvem na Web que o Inquérito Crianças e Internet revela as maiores deficiências, resultado de uma errónea compreensão da realidade, nomeadamente das plataformas do tipo 2.0. Em primeiro lugar e no que qualifica “Tipos de Uso” define uma categoria designada por “práticas expressivas” onde inclui blogues e páginas em redes sociais. Se por práticas expressivas entendermos conteúdo gerado pelos utilizadores, conceito, aliás, mais claro e unanimemente utilizado, não ficam esclarecidos, no entanto, os aspetos relativos aos consumos deste tipo de conteúdos e muito menos o nível e as formas de interação desenvolvidas. Tal distinção não é minimamente compensada com a análise relativa aos “Sítios Web visitados” e ao “Tipo de sítios Web preferidos”, visto que se, no primeiro caso, a categoria redes sociais se fica pela generalidade, no segundo faz-se a distinção por exemplo, entre Youtube e Redes Sociais (em si própria altamente discutível) tratando de forma igual hi5 e Myspace. Igualmente na categoria dos “Usos Lúdicos” e depois nos tipos de sítio Web designados por Jogos ou Videojogos, importava perceber do que estamos exatamente a falar (para além da lista nominal que é fornecida) em termos de práticas de utilização: representa uma grande diferença a utilização solitária de um jogo ou a sua utilização social. Por último e no que respeita à categoria Comunicação, é estranho o completo afastamento das práticas em redes sociais.

Ainda assim, a categorização das práticas e a sua distribuição pelo universo que conduzem à definição de perfis de utilizadores apresenta um conjunto de resultados que podem, pelo menos, servir para uma primeira aproximação mais estruturada à realidade, para além do mero elenco de atividades ou frequências. Assim, é definida uma tipologia de práticas que as categoriza em Comunicativas, Informativas, Educativas, Lúdicas e Outras,

concluindo que, transversalmente, as necessidades de informação estão sempre presentes. Correlacionando esta tipologia de práticas com as características do universo, conclui-se pela existência de três tipos de utilizadores diferentes da Internet nesta população, a saber:

1º Internautas convictos, igualmente distribuídos em termos de género, mas com uma predominância dos mais velhos; 2º Estudantes aplicados, onde as raparigas mais novas são preponderantes; 3º Jogadores inveterados, dominados pelos rapazes mais novos.

Genericamente, este estudo conclui no que respeita às práticas de utilização da Internet pelas crianças que “ os usos lúdicos e comunicacionais [...] predominam [...]. De sublinhar também que as características sociodemográficas das crianças e das famílias a que pertencem têm um impacto relevante no tipo de uso que é feito. Em termos de género, tendem a reproduzir-se papéis tradicionais: as raparigas dedicam-se predominantemente a práticas comunicacionais e de sociabilidade, os rapazes utilizam mais intensivamente a Internet para jogos e procura de informação sobre os seus hobbies típicos (desporto) ” (Almeida, p. 122-123). Esta conclusão da predominância das práticas lúdicas e comunicacionais parece forçar um pouco a nota, já que se refere a páginas 88 que “fazendo jus ao que pode ser entendido como a principal vocação da Internet, é a informação que constitui a atividade mais uniformemente praticada” (Almeida, p.88), depois de ter fornecido uma hierarquização dos tipos de uso onde “Procurar informação de que preciso para os meus trabalhos da escola” e “Procurar informação sobre temas que me interessam” são os que apresentam uma maior taxa de ocorrência, respetivamente com 94.4% e 91%, aparecendo apenas em 3º e 4º lugares atividades de tipo comunicacional (Enviar e receber e-mails com 79.5% e Usar um programa de mensagens instantâneas com 75.3%).

A predominância de utilização da Internet para efeitos de trabalho escolar é, mais recentemente, confirmada pelos resultados do estudo EU Kids Online, que revela ser esta a atividade com uma maior taxa de verificação (85%), logo seguida de Jogar (83%) e só em 4º lugar, com 62%, as mensagens instantâneas (Eu Kids Online, 2010). Neste último estudo, a presença das crianças nas redes sociais aparece com maior evidência, já que 59% declara ter um perfil numa dessas redes. Ainda sobre a utilização de plataformas de redes sociais e tendo em conta dados relativos a 2011 (Livingstone, 2011), verifica-se que a maioria (78%) dos jovens portugueses entre os 13-16 tem um perfil numa rede social e utiliza frequentemente, enquanto entre os 9-12 anos 38% o faz igualmente. Em termos de serviços específicos, o Facebook domina com 51% das crianças e jovens, com uma maior incidência

no escalão dos 13-16 anos, embora outros serviços do mesmo tipo tenham ainda alguma popularidade, nomeadamente o hi5, que ocupa o segundo lugar nas preferências.

A presença de crianças com idade inferior a 13 anos, sobretudo nos serviços de redes sociais que estabelecem um limite mínimo de participação como é o caso do Facebook, revela que estas têm tendência a não respeitar esse limite, embora em Portugal a percentagem de utilização do Facebook por crianças entre os 9-12 anos seja apenas de 17%. Como revela um recente estudo para os países da EU “the rates of displaying an incorrect age in their profile are higher among those under than over the age limit” (Livingstone, 2011, p.11), o que conjugado com indicadores de risco em termos de segurança, como, por exemplo, o facto de estas crianças divulgarem muita informação pessoal ou de comunicarem com pessoas que nunca conheceram, mas sobretudo a circunstância de compreenderem com dificuldade as funcionalidades destinadas a protegê-los, sugere a necessidade de os provedores deste tipos de serviços deverem “improved age verification efforts and increase their efforts to ensure that younger children do not have SNS profiles” (Livingstone, 2001, p.11)

A comparação entre estes dados relativos à população utilizadora da internet entre os 10-15 e grupos etários mais velhos não confirma a famosa fratura digital entre os, muitas vezes, designados nativos digitais e o resto da população utilizadora. Assim, verifica-se que a “percentagem de utilizadores diários ou quase de computador e Internet é superior na população dos 16 aos 74” e que “as atividades desenvolvidas evidenciam um espectro de utilização alargado a várias esferas do quotidiano da população adulta, o que constitui um dos indicadores da naturalização do uso de TIC pelos indivíduos” (Espanha, 2010, p. 4). Como se afirma também na análise dos resultados do Inquérito Crianças e Internet sobre a importância dos pais como fonte de aprendizagem neste domínio, esta “perturba a clivagem que muitas vezes se associa automaticamente às duas gerações, adultos e crianças: aqui, são algumas vezes os pais que desempenham o papel de “nativos digitais”, enquanto os filhos surgem como “imigrantes” em matéria de manipulação das novas tecnologias de informação e comunicação” (Almeida, p. 68).

Como se verifica, a população utilizadora da Internet, e também das redes sociais, está longe de ser homogénea. Encontram-se diversos tipos de indivíduos que praticam várias atividades com diverso nível de importância e frequência. Esta diversidade de utilizadores e práticas levou já alguma investigação a tentar perceber a existência ou não de alguma

homogeneidade que pudesse conduzir à definição de perfis de utilizadores. Baseando-se em dados de 2003, onde, conseqüentemente, a representatividade das questões ligadas à Web 2.0 é diminuta, Alves define 6 perfis de utilizadores da Internet em Portugal, a saber:

1º Instrumentais – São sobretudo homens no escalão etários dos 30 aos 65 anos e praticam uma grande diversidade de atividades na Internet. São utilizadores frequentes e move-os fundamentalmente a necessidade de acesso à informação e serviços e razões profissionais. São socialmente indivíduos com uma escolaridade média / superior e profissões de quadros superiores, liberais, intelectuais e científicas. Como afirma Alves, sintetizando, “este perfil manifesta uma visão claramente utilitária da utilização da Internet, uma vez que atividades como a comunicação e o entretenimento estão largamente ausentes do conjunto de práticas mais frequentes” (Alves, 2008, p. 623).

2º Pluriactivos – São maioritariamente homens jovens com níveis de escolarização elevados, que cresceram já com a Internet. São os que praticam a maior diversidade de atividades. A grande maioria é ativa, com um relativo equilíbrio em termos de tipos de profissões, predominando os quadros superiores, profissionais liberais e profissões intelectuais e científicas. São motivados, sobretudo, por razões profissionais e de acesso a informação e serviços, embora as motivações lúdicas ocupem também um peso expressivo. Assim, “este perfil “supera a tradicional dualidade entre práticas utilitárias/lúdicas” na utilização da Internet, reforçada por um efeito geracional que mobiliza os mais velhos para uma dimensão instrumental e os mais jovens para os aspetos de teor lúdico e comunicacional” (Alves, 2008, p. 622).

3º Profissionais – É composto sobretudo por mulheres entre os 25-39 anos com uma escolaridade elevada são maioritariamente quadros superiores ou exercem profissões liberais, intelectuais e científicas. Têm uma dimensão intermédia em termos de número de utilizadores e as suas práticas de utilização são sobretudo instrumentais, quer em termos de educacionais, quer profissionais, onde assume uma posição relevante, por exemplo, a procura de informação.

4º Hesitantes – Composto sobretudo por indivíduos do sexo feminino, não praticam preponderantemente nenhum tipo de atividade, mais parecendo dispersar-se por várias, nas quais a motivação ligada à educação dos filhos assume preponderância. Demonstram uma relação ambígua com a Internet, a qual, de acordo com Alves, se explica pelas suas características sociográficas: “Dotados de fracas qualificações escolares, inscritos em

sectores de atividade profissional rotineiros e pouco ou nada exigentes em recursos informacionais, o seu uso destes instrumentos é esporádico, pouco sistemático e pouco diversificado” (Alves, 2008, 9. 619). Um último aspeto a destacar é, como afirma o mesmo autor, “o facto de este perfil ser constituído, em grande medida, por indivíduos jovens” (Alves, 2008, p.619).

5º Iniciados – São os mais novos (até aos 19 anos) e equilibradamente em termos de género, os que representam este perfil. Revelam uma utilização relativamente frequente da Internet, onde desenvolvem sobretudo atividades educativas, lúdicas, comunicativas e informacionais, motivados sobretudo por razões de desenvolvimento de competências profissionais, Acesso à informação e serviços (Alves, 2008).

6º Ludófilos – Composto sobretudo por homens com idade inferior a 30 anos e de baixa qualificação escolar, praticam maioritariamente atividades lúdicas. Apesar desta homogeneidade, Alves sugere que este perfil poderá ser constituído por dois grupos distintos de utilizadores: “um grupo de indivíduos mais jovens que utiliza a Internet a partir da sua residência ou da de amigos e familiares para atividades essencialmente lúdicas; e um outro grupo composto por indivíduos mais velhos que utiliza a Internet para a leitura da imprensa on-line ou para regimes de utilização mais ambíguos” (Alves, 2008, p. 620).

Relativamente à presença institucional de organizações que se encontram no mesmo campos sociocultural das bibliotecas, foi apenas possível identificar um estudo académico sobre os museus portugueses, que concluí que “em relação à Web 2.0 e à utilização das suas ferramentas por parte dos museus nacionais analisados, pudemos averiguar que esta está ainda numa fase inicial, começando agora a dar os primeiros passos” (Fernandes, 2009, p. 144). A principal ferramenta utilizada são os blogues, a participação em outras plataformas é quase episódica.

## **6.2 Os municípios portugueses na Web 2.0**

Para além destes resultados, importava conhecer as formas de participação dos municípios portugueses na Internet e com mais incidência na Web 2.0.

Relativamente à presença na Internet, todas as autarquias portuguesas a asseguram através de um sítio Web próprio. Este sítio Web destina-se fundamentalmente a divulgar informação da Câmara Municipal, promover o Turismo e a Cultura, divulgar atividades

municipais e estreitar o relacionamento entre o poder local e os cidadãos. Estes objetivos são declarados por mais de 90% dos municípios respondentes ao Inquérito à Utilização das TIC pelos Municípios Portugueses (UMIC, 2010). No entanto, a resposta à questão relativa ao tipo de informação disponibilizada revela uma muito maior preocupação com a difusão de informação sobre a câmara municipal enquanto entidade política de gestão de um território, visto que os conteúdos com uma taxa de divulgação superior a 90% são: informação municipal e planos locais, organograma da Câmara Municipal e Actas e Resoluções. Imediatamente a seguir, os conteúdos alinham no mesmo sentido: Anúncio de Reuniões e Eventos da Câmara Municipal, Planos de Atividades e Relatórios e Informação sobre Serviços, Direitos e Deveres dos Cidadãos. Os municípios parecem encarar este canal como uma forma importante de divulgação, já que 97% declara realizar atualizações permanentemente.

Em termos de funcionalidades disponíveis nestes sítios Web volta a revelar-se uma preocupação de natureza administrativa, visto que as mais referidas são: Download de Formulários com 91%, Processos de Consulta Pública com 71%. Apenas o caso da existência de correio eletrónico para sugestões e reclamações, que ocupa o segundo lugar na lista das funcionalidades mais presentes, pode ser perspectivada como uma aposta na interação com os munícipes.

O inquérito da UMIC de 2010, que se tem vindo a seguir, é completamente omissivo relativamente à utilização de plataformas da Web 2.0 pelos municípios, bem como relativamente a funcionalidades do tipo 2.0 presentes nestes sítios web. A pesquisa nas principais fontes de informação sobre esta questão dos municípios na Web 2.0 também não recuperou qualquer estudo académico que analisasse com profundidade este assunto.

A única caracterização desta realidade data de 2010 e foi realizada pelo IGOV, um canal de notícias sobre a Sociedade da Informação e a Administração Pública desenvolvido pela empresa Espiral do Conhecimento, utilizando aparentemente uma abordagem quantitativa e qualitativa, sem identificação clara do processo de recolha de dados, instrumentos utilizados ou técnicas de análise (Silva, 2010).

Dos resultados desta “pesquisa”, como a designa a própria autora, depreende-se que os municípios utilizam, já nesse ano, com alguma relevância as redes sociais: das 308 autarquias, 113 utiliza pelo menos uma das principais redes sociais, privilegiando o Facebook (93) e o Twitter (60), embora apenas 30 autarquias estejam presentes nos dois canais.



Para além desta pesquisa realizada a partir dos sítios Web municipais, o IGOV falou também com alguns responsáveis autárquicos por este tipo de participação. Não é, no entanto, minimamente claro se se tratou de uma entrevista ou de um inquérito e como foram tratados os dados, nem, desde logo, que critérios estiveram na base da escolha dos municípios da Moita, Caminha, Tavira, Lourinhã, Águeda, Ferreira do Alentejo e Pombal. Assim, desta troca de impressões com os municípios escolhidos pode concluir-se, com as devidas reservas, que:

- a) Os municípios consideram as redes sociais como uma forma de comunicação e de aproximação com os munícipes, sobretudo os mais jovens e também mais afastados da vida cívica e política. Embora expressem que esta não é a melhor forma de aproximação, reconhecem o seu potencial na criação de laços de proximidade;
- b) A participação em mais do que um canal é vista por uns com objetivos diferenciados, nomeadamente em termos de público-alvo, mas por outros como apenas mais uma via de divulgação dos mesmos conteúdos;
- c) Os municípios divulgam essencialmente notícias sobre a atividade municipal, desde Notas de Imprensa à publicitação de eventos. Num caso apenas se refere a potencialidade para a criação de parcerias;
- d) Os municípios avaliam positivamente a participação nestas redes, destacando o número significativo de amigos e as interações que estes estabelecem;
- e) As autarquias reconhecem a importância, nos atuais tempos de crise, do custo financeiro diminuto da aposta nestas redes (Silva, 2010).

A pesquisa exploratória realizada (cf. cap. I) revelou que, no primeiro trimestre de 2011, mais de 50% dos municípios de Portugal Continental (141 em 278) estava presente em, pelo menos, uma das plataformas selecionadas. O Facebook é, claramente, o serviço de eleição, já que 80% definiu aí o ser perfil ou página. As outras plataformas ocupam uma posição muito menos significativa: em segundo lugar o Twitter com 43.2% e em último, o YouTube apenas com 28.3%. Esta importante diferença de taxas de participação confirma a grande popularidade do Facebook neste contexto.

A maioria das câmaras municipais (52.6%) elegeu apenas um das plataformas, em primeiro lugar, como seria previsível, o Facebook com 43.3%, ocupando, quer o YouTube, quer o Twitter, uma posição muito mais modesta, respetivamente 5 e 4.3%.

Dos municípios que apostam na presença em mais do que uma plataforma, a maioria (18.4%) escolheu o Facebook e o Twitter. A este nível, outras combinações de plataformas apresentam uma muito menor preferência: apenas 7.1% está presente no Facebook e no YouTube e ainda menos (3.5%) elegem o Twitter e o YouTube. Uma percentagem significativa (12.8%) realiza o pleno de participação nas três plataformas: 18 municípios portugueses parecem ter, assim, definido uma estratégia de participação na Web 2.0 que se traduz na presença nas principais plataformas, nas quais previsivelmente um maior número dos seus municípios estará também presente.

Pela mera listagem dos municípios presentes, quer na totalidade, quer em qualquer um dos figurinos de participação referidos, não é possível chegar a qualquer conclusão relativamente a tendências de participação eventualmente relacionadas com diferentes realidades geográficas, sociais ou políticas. Por exemplo, na lista de municípios que estão presentes nas três plataformas, encontram-se, quer municípios do litoral Norte e Sul (Almada, Porto ou Sines, por exemplo), quer do interior como Montalegre, Boticas ou São João da Pesqueira. Na mesma lista encontram-se também municípios de diferente escala populacional, como, por exemplo, Matosinhos ou Resende; Oeiras ou Caminha. Num olhar que privilegie a quantidade, os municípios do litoral desenvolvido ocupam a primazia: estão presentes nesta lista alguns dos grandes municípios do litoral como Porto, Almada, Loures, Matosinhos ou Oeiras.

Estes dados permitem concluir, ainda que provisoriamente, que os municípios portugueses encaram as plataformas da Web 2.0 como um canal de comunicação com os municípios interessante e válido. Verifica-se igualmente que selecionam as plataformas com maior popularidade junto das populações, parecendo, em alguns casos, essa seleção corresponder a uma estratégia relativamente articulada, já que a escolha de mais do que uma destas evidencia a preocupação de comunicar com recurso a diferentes conteúdos e formas. Apesar disso, surgiram indícios de que, em alguns casos, essa participação é pouco assumida e constante. Em algumas situações, por exemplo, verifica-se a ausência de informação sobre a participação no sítio Web da câmara municipal, pelo menos na página principal, o que denota, no mínimo, que estes dois patamares de presença são vistos como realidades distintas. Um outro indicador, com uma reduzida ocorrência não obstante, é a ausência de conteúdo nas contas ou a hiperligação a partir da página principal do sítio Web retornar uma página inexistente.

A escolha deste tipo de abordagem eminentemente quantitativa para realizar esta sondagem exploratória carrega em si várias limitações, nomeadamente a impossibilidade de compreender as razões da participação, os objectivos que se pretendem atingir, as formas de interação com os públicos, a consistência e regularidade das intervenções ou os resultados atingidos. No entanto, e considerando a já referida inexistência de estudos sobre o assunto, e, por outro lado, a possibilidade de, apesar dos limites, poder obter um quadro genérico da realidade, aconselhou este procedimento.

Do quadro das práticas e, em alguns casos das representações, dos portugueses, particularmente no que concerne à Web 2.0, as bibliotecas devem, no contexto da definição de uma estratégia de participação, ter em conta, em primeiro lugar, que os níveis de utilização, em termos quantitativos, das redes sociais têm vindo a crescer de forma acelerada, se bem que apenas 50% dos portugueses utilize a Internet, e apenas metade destes esteja aí presente.

No entanto, as diversas plataformas da Web 2.0 têm uma diferente representatividade na utilização, revelando-se a existência de verdadeiros "gigantes" como o Facebook ou o Youtube e um outro conjunto diversificado, no qual, algumas soluções têm conhecido um aumento de popularidade, como o Twitter, o LinkedIn ou o Flickr.

O perfil predominante de utilizadores destas redes sociais é feminino e jovem, embora em algumas plataformas como o Facebook se assista a uma quase equivalência entre os sexos, revelando um crescimento de utilização pelos homens. Tal não obsta igualmente que a evolução recente tenha vindo a revelar uma adesão crescente dos mais velhos.

Em termos de práticas mais importantes, os usos comunicacionais, com o objetivo de desenvolver e reforçar sociabilidades pré-existentes, bem como os de entretenimento parecem ser predominantes, com uma recente tendência para o predomínio do primeiro. No entanto, particularmente para os indivíduos em idade escolar e para os escalões mais velhos, as utilizações de tipo informacional ocupam um lugar relevante. O conteúdo gerado pelos utilizadores não é ainda quantitativamente importante, mas começam a ser mais frequentes atividades como a atualização de estados, comentários em blogues ou murais e a partilha de fotografias.

Variáveis como a idade, o sexo, o capital social, económico e cultural determinam diferentes formas e intensidades de utilização. O capital social, económico e cultural das famílias determina igualmente os usos dos mais novos. Assim, variáveis, dir-se-ia, tradicionais da diferenciação social, como a educação, a profissão e o nível de recursos económicos continuam a condicionar, não tanto o acesso, mas uma utilização mais diversificada e qualificada da Web. Desta forma, a tantas vezes glosada, dicotomia entre nativos e imigrantes digitais, entendida sobretudo de forma geracional, não se verifica completamente, também porque as famílias com maior capital social e cultural constituem importantes contextos de aprendizagem para os jovens.

Por último, é necessário ter em conta que as recentes políticas públicas de promoção do acesso aos computadores e à Internet conduziram a uma realidade de grande disseminação destes recursos pelas crianças e jovens independentemente do sexo e da classe social. O que não é claro é se estas futuras gerações conseguirão ultrapassar as clivagens qualitativas de utilização.

Relativamente às organizações nas quais as bibliotecas se inserem constata-se que a adesão é significativa, embora existam indícios de que a participação poderá ser, em alguns casos, pouco assumida e constante. Sendo assim, não será provavelmente estranho para a instituição municipal que a sua biblioteca pública possa igualmente participar neste ambiente.

## **VII. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL**

Neste capítulo pretende-se, em primeiro lugar, analisar o projeto da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, quer do ponto de vista da sua evolução, quer das conceções que lhe estão subjacentes. Num segundo nível, pretende-se também fazer um retrato das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade. No âmbito deste retrato, assume especial importância a análise dos resultados da investigação recente sobre a utilização da Web, e mais particularmente da Web 2.0, por estas bibliotecas. Os resultados da investigação sobre este aspeto, embora bastante insuficientes para garantir uma compreensão global, apontam, no entanto, para tendências de utilização dos recursos tecnológicos disponíveis dentro de paradigmas clássicos de uso das tecnologias da informação e da comunicação.

Considerando a reduzida investigação, sobretudo com fundamentos metodológicos, foram recolhidos e tratados alguns conjuntos de dados que permitiram caracterizar aspetos completamente ausentes na literatura.

Pode afirmar-se que, excetuando o breve período da primeira república (1910-1926), só no final da década de 80 do século XX estas instituições conheceram dos poderes instituídos uma política sustentada de transformação e desenvolvimento (Nunes, 1998). Com efeito, foi apenas em 1986 que a então Secretária de Estado da Cultura encarregou um grupo de trabalho de propor uma política de desenvolvimento da leitura pública/bibliotecas públicas. As propostas apresentadas por este grupo de trabalho (Moura, 1986) conduziram à implementação de um modelo de rede destas organizações baseado em bibliotecas municipais modernas, operacionalizado através de uma estreita cooperação entre o poder central e as autarquias.

### **7.1 O Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: origem, características e evolução**

Este capítulo recente da história das bibliotecas públicas em Portugal iniciou-se por uma tomada de posição dos profissionais enquadrados pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD). Decorria o já longínquo ano de 1983 quando, na sequência de um Seminário, organizado pela BAD e pelo então Instituto Português do Livro, sobre Animação de Bibliotecas Públicas coordenado por um bibliotecário francês, os profissionais ligados a este sector decidem tomar posição pública através de um manifesto intitulado “A Leitura Pública em Portugal: manifesto”, publicado ainda nesse ano

nos Cadernos BAD (1983). Como se verá, este manifesto constitui a base conceptual do relatório de 1986.

A tomada de posição pública dos profissionais das bibliotecas destinava-se, nas suas próprias palavras, a “sensibilizar a opinião pública e simultaneamente, a alertar os responsáveis – Governo e Autarquias Locais – para a inexistência de uma verdadeira prática de leitura pública” (A Leitura Pública..., 1983, p.11). Trata-se, portanto, e em primeiro lugar não de bibliotecas públicas, mas de um conceito mais abrangente, para o qual estas constituem um dos veículos de concretização. A necessidade desta sensibilização e alerta encontra razões, por um lado, na importância da leitura pública nas sociedades democráticas contemporâneas, e por outro, na urgência de agir no caso nacional que revela, através de uma descrição sucinta da situação, uma grave discrepância em relação a essas sociedades modernas. Por exemplo, em relação aos fundos bibliográficos, afirma-se: “as verbas para aquisições são irrisórias, os fundos raramente atualizados com critério” (A Leitura Pública..., 1983, P.12).

O conceito de leitura pública é definido pelos autores deste Manifesto como uma forma de ligar a criação cultural e o público, com o objetivo de proporcionar um acesso alargado ao conhecimento e permitir a afirmação do indivíduo na sociedade, criando condições para o exercício informado do direito de escolha e, por isso, uma condição indispensável para a participação democrática. As bibliotecas existem como veículo de concretização deste conceito, perspectiva inequivocamente evidente quando se lê: “para atingir tais objectivos [os da leitura pública] as bibliotecas têm de...” (A Leitura Pública..., 1983, P. 11).

Esta biblioteca de leitura pública (usa-se propositadamente esta designação e não a de Biblioteca Pública, por melhor corresponder ao espírito do Manifesto) é vista, sobretudo, como uma biblioteca de divulgação, por oposição a bibliotecas de conservação, característica muito comum em Portugal nesse momento (Moura, 1986; Nunes, 1998). Uma biblioteca de divulgação dirigida, obviamente, a todos, mesmo ao público infantil. A inclusão deste tipo de público parece não ser uma evidência imediata, visto que os autores sentem a necessidade de reforçar a sua naturalidade quando escrevem: “um caso a merecer a especial atenção é o da leitura infantil que, mantendo a sua especificidade, deverá ser naturalmente integrado no conjunto de serviços prestados pela biblioteca” (A Leitura Pública..., 1983, p.

11). Este destaque do público infantil pode, por outro lado, ser interpretado como o resultado da pouca consideração de que ele era objeto nas bibliotecas então existentes.

Uma biblioteca deste tipo é caracterizada sob três pontos de vista: o dos conteúdos, o dos serviços e o da sua inserção na comunidade. Os conteúdos devem ser tipologicamente diversos, referem-se explicitamente o livro e outras tipologias nomeadamente os audiovisuais, e representar todo o universo do conhecimento. Os serviços elencados destacam os que classicamente caracterizavam as bibliotecas públicas: o livre acesso às estantes, que é, ao mesmo tempo, uma forma de organização dos documentos; o empréstimo domiciliário, ao qual se confere uma importância superior ao qualificá-lo como “actividade principal da biblioteca pública” (A Leitura Pública..., 1983, p. 12); e finalmente, atividades de animação, que se explicitam dever ser realizadas a partir do livro.

Para além de definir um conceito de biblioteca de leitura pública, os autores sugerem igualmente toda uma estratégia de implementação que começa por definir os principais agentes, o Estado Central e as Autarquias Locais. Ao primeiro cabe, fundamentalmente, definir uma política nacional de leitura pública, porque “se trata inequivocamente de uma responsabilidade nacional (A Leitura Pública..., 1983, p.13), mas sobre cujo conteúdo nada se aduz. Se ao Estado cabe a definição da política, às Autarquias está reservado um papel fundamental no que respeita às bibliotecas públicas. A definição do que seja este papel não é clara; pode apenas ser, de certa forma, percebida pela identificação dos modos de apoio que devem receber do Estado Central, não significando nunca esse apoio “uma transferência de responsabilidades” (A Leitura Pública..., 1983, p. 13).

É ao definir as formas de concretização dessa política nacional de leitura pública que melhor se percebe qual a conceção dos autores sobre o papel do Estado relativamente às bibliotecas. Em primeiro lugar, a Administração Central dever ser o arquiteto de um plano nacional coerente para estas organizações, mas, significativamente, nunca se utiliza o conceito, ou mesmo o termo, de rede para caracterizar esse plano. A sua concretização implica, por outro lado, a participação do poder local, em relação ao qual o Estado Central desempenha dois tipos de papéis: apoio técnico e financeiro, por um lado, e uma espécie de entidade normalizadora que deve, portanto, produzir normas sobre vários aspetos, nomeadamente construção, equipamento, serviços, e recursos humanos, ou seja, praticamente todos os domínios essenciais desta realidade. Em mais nenhum caso, a não ser na função de apoio financeiro, o Manifesto sugere uma forma concreta de implementação, e

a sugestão recorre, neste caso, ao exemplo francês. Finalmente, o papel do Estado Central deve traduzir-se também no âmbito legislativo, através de legislação específica para as bibliotecas de leitura pública.

Em 1983 estava, desta forma, definida quer uma conceção de Biblioteca de Leitura Pública para Portugal, quer as linhas fundamentais de implementação de um plano de desenvolvimento. Uma conceção de biblioteca pública a vários títulos clássica, onde predomina a leitura do livro, apesar da enunciação de outras tipologias de objetos de informação. Uma leitura “cultura” no sentido, dir-se-ia, tradicional, mas agora aberta a todos. Não é possível deixar de atribuir significado à ausência de aspetos como o fornecimento de informação ou a leitura de lazer, nem reforçar a exclusividade das ações de animação com base no livro. A subordinação das bibliotecas públicas a uma política de leitura pública, que pode ser também concretizada através de outros mecanismos, reforça este domínio da leitura com base no media tradicional. Aliás, a ausência de um conceito de leitura pública relativamente mais denso que especificasse os diversos tipos e formas de leitura parece indicar que esta noção não levanta qualquer dúvida, correspondendo ao seu sentido tradicional.

A definição dos serviços aponta igualmente para uma biblioteca pública clássica, visto que são apenas identificados os historicamente tradicionais a este tipo de organizações.

O domínio no qual o Manifesto se revela claramente inovador para a situação portuguesa é no programa de implementação, fundamentalmente porque estabelece uma responsabilidade partilhada entre a administração central e local, mas reconhecendo uma mais profunda intervenção à segunda, o que se adequa à ancoragem na realidade de uma comunidade que sempre caracterizou o conceito de biblioteca pública. Apesar disso, a exata responsabilidade dos municípios fica por definir, o que talvez não fosse objeto de um documento desta natureza. No entanto, já o papel do Estado Central conhece uma maior particularização, através da qual se pode concluir que ele é perspetivado, por um lado, como arquiteto de uma política e, por outro, como facilitador da sua concretização, que cabe fundamentalmente aos municípios. O único instrumento garante da possibilidade de concretização essa política é, aliás, o recurso legislativo.

A tomada de posição dos profissionais parece ter encontrado eco nas preocupações do poder político, visto que três anos depois a então Secretária de Estado da Cultura nomeia, através do Despacho 23/86 de 03/04, um grupo de trabalho que tem como objetivo



fundamental apresentar uma proposta de política nacional partilhada, entenda-se entre a administração central e local, de leitura pública que deverá basear-se principalmente “na implementação e funcionamento regular e eficaz de uma rede de bibliotecas municipais, assim como no desenvolvimento de estruturas que a nível central e local mais diretamente as possam apoiar” (Moura, 1986, p. 1). Esta formulação genérica de uma política de leitura pública é concretizada pelos autores do Relatório intitulado “Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais” (a partir de agora apenas Relatório) em resultados mais imediatos no sentido de propôr soluções concretas, descritas de forma pormenorizada, o que aliás vem ao encontro do espírito do referido despacho, embora apenas no âmbito do investimento financeiro. Assim, o relatório pretende:

- “- A identificação de uma rede de bibliotecas municipais, em diferentes fases de desenvolvimento, mas tendo por base o concelho;
- A atribuição de responsabilidades de intervenção a nível central, regional e autárquico;
- A definição de competências de um órgão central responsável pela orientação e acompanhamento das medidas de política para o sector” (Moura, 1986, p.1).

A aplicação deste plano restringe-se a Portugal continental e tem uma duração prevista de cinco anos.

As propostas apresentadas partem de dois pressupostos básicos, os mesmos que já haviam orientado o Manifesto. Por um lado, a confrangedora situação nacional, claramente distante das sociedades ocidentais modernas; e por outro, a relevância das bibliotecas públicas numa sociedade democrática do século XX.

Embora reconhecendo a falta de informação e estudos sobre a situação das bibliotecas públicas em Portugal, os autores do Relatório ensaiam um breve percurso evolutivo, que se inicia no final do século XVIII com a criação da Real Biblioteca Pública da Corte. Analisando os vários momentos da evolução, detêm-se com mais pormenor na caracterização da situação à época, baseando-se no recente Guia das Bibliotecas Municipais, da autoria conjunta do então Instituto Português do Património Cultural (IPPC) e da BAD. O retrato traçado, maioritariamente com base em dados quantitativos, realça, por um lado, a visão conservadora de bibliotecas com objetivos de conservação dirigidas para a elite, e, por outro, destaca as fragilidades / desadequação, mesmo de algumas das mais atuais nesse momento, em vários aspetos face ao conceito mais recente de biblioteca pública, desde os edifícios e equipamento, passando pelos fundos bibliográficos, revelando que em 1982, e de

acordo com os dados disponíveis, 90% das bibliotecas possuía menos de um livro por habitante, para além da desatualização e do elitismo; pelos serviços, para terminar nos problemas da formação dos profissionais e da cooperação.

Uma vez estabelecida a inequívoca necessidade de alterar este estado de coisas, é então fundamental definir o conceito a implementar, quer dizer, o conceito de biblioteca de leitura pública. Mas, como já o havia feito o Manifesto, as bibliotecas públicas municipais são “encaradas como instrumento privilegiado de uma política de leitura pública” (Moura, 1986, p. 4). Relembre-se, aliás, que o título do Relatório é, sob este ponto de vista, bastante revelador. No entanto, e ainda em menor grau que o Manifesto, os autores deste Relatório não investem em qualquer tentativa de definição deste conceito. Pode apenas entrever-se algum sentido para a expressão se se atribuir significado à referência à necessidade de ultrapassar o paradigma culturalista das instituições públicas face ao livro e substituí-lo pelo da cultura de massas, como um recente relatório sobre o sector do livro em Portugal havia destacado (Moura, 1986, p. 12). Assim, este conceito de leitura pública parece remeter, como já fazia o Manifesto, para um privilégio conferido à leitura no seu media tradicional, o livro.

Ao contrário da imprecisão do conceito de leitura pública, o de biblioteca de leitura pública merece, por parte dos autores, um muito maior desenvolvimento e explicitação. Baseando-se, como seria evidente, nas principais fontes mundiais sobre o conceito disponíveis na altura – o Manifesto da Biblioteca Pública da IFLA/UNESCO e o documento intitulado Fins e Objectivos da Biblioteca Pública, também da IFLA -, o relatório começa por apresentar uma definição orientada a finalidades e objetivos da Biblioteca Pública, destacando, no primeiro caso, o contributo destas instituições para a qualidade de vida, a vivência democrática e a livre circulação de ideias e informação; e no segundo, os resultados a atingir nos domínios da educação, informação, cultura e lazer. Neste âmbito, destaca-se particularmente o papel da biblioteca pública como instrumento de democratização do acesso à cultura.

Num segundo nível, pode afirmar-se a existência de, pelo menos, aspetos de uma definição orientada a componentes, onde é conferida uma particular relevância, em primeiro lugar, aos “fundos bibliográficos” (e não documentais!), que devem representar, com equilíbrio, coerência e adaptação ao meio-ambiente sociocultural local, todas as áreas do conhecimento humano. A constituição e manutenção destes fundos dever ser orientada

pelos valores fundamentais da pluralidade dos pontos de vista e na necessidade de assegurar diferentes níveis de profundidade no tratamento da informação. Estranhamente, não é destacada a característica de generalidade, própria e decorrente do conceito de Biblioteca Pública: uma concessão, não assumida, à tradição de um certo elitismo?

Assume-se, com algum cuidado, que os fundos bibliográficos destas bibliotecas devem conter, para além do material impresso, outras tipologias, nomeadamente os materiais audiovisuais. São vários os indicadores de uma perspetiva cuidadosa, senão mesmo desconfortável, quanto à existência desta tipologias mais contemporâneas nos fundos documentais das bibliotecas. Em primeiro lugar remete-se a sua integração para o futuro, e de forma faseada: afirmações como a que sustenta que estes materiais devem ser integrados “progressivamente num plano de desenvolvimento das bibliotecas” (Moura, 1986, p. 5) (sublinhados nossos) ou a que os integra numa “futura diversificação” dos suportes de informação que as bibliotecas terão que enfrentar, atestam esta perspetiva. Um outro indicador parte do princípio de uma especial dificuldade das bibliotecas em lidar com estes materiais, o que atesta a sua ainda novidade e estranheza neste ambiente: uma das funções atribuídas às bibliotecas de apoio regional ou delegados regionais, estruturas previstas no programa da rede, é a de “apoiar a criação de secções audiovisuais (...) nas BM” (Moura, 1986, p. 19). Finalmente, do ponto de vista da gestão destes fundos, o destaque é dado à necessidade de atualização regular.

Um outro componente fundamental, que pode ser também enquadrado na categoria serviços, é o que se refere à organização e acesso aos documentos apontando, como se poderia esperar, para o paradigma clássico do livre acesso.

Finalmente, numa definição mais orientada a serviços, o destaque exclusivo é dado ao empréstimo domiciliário, o qual é, aliás como no Manifesto, enfaticamente qualificado como a única forma de assegurar “ a todos os cidadãos a liberdade de escolha do lugar, tempo e ritmo de leitura”, reforçando que “a inexistência deste serviço priva, à partida, quase toda a população activa de usufruir os benefícios da biblioteca e limita a sua frequência a jovens estudantes e idosos” (Moura, 1986, p. 5). No entanto, o empréstimo é apenas considerado para o caso dos livros (Moura, 1986, p. 51).

É necessário avançar na leitura das 53 páginas do Relatório para encontrar algumas referências a outros aspetos que caracterizam a identidade da Biblioteca Pública e que permitem ultrapassar, de alguma forma, a perspetiva clássica até aqui analisada. Em

primeiro lugar, a biblioteca diversifica as tipologias documentais e suportes de informação e assume a característica de “centro de documentação multimédia” (Moura, 1986, p. 12), o que parece não coadunar-se com a já identificada perspetiva sobre os documentos audiovisuais. Por outro lado, os importantes objetivos de formação, informação e lazer merecem apenas uma referência genérica quando se afirma que as bibliotecas públicas devem ser capazes de proporcionar ao cidadão condições para “melhorar a sua formação, obter informações indispensáveis à vida quotidiana ou simplesmente ocupar os tempos de lazer” (Moura, 1986, p. 22). No domínio da informação destaque-se a referência ao Serviço de Informação e Documentação Local e Regional (Moura, 1986, p. 12) que, no entanto, não recebe outro tratamento além da mera enunciação. Finalmente, e ainda ao nível dos serviços, é necessário esperar pelo fim do Relatório para encontrar uma clara assunção do serviço de animação cultural, embora perspetivado apenas como forma de estabelecer a relação com o meio-ambiente local. Escrevem os autores do Relatório: “além do empréstimo de livros, e para que adquiram vida própria, às BM têm que ser dadas condições que lhes permitam ser um polo de animação cultural, pois só através de uma identificação com o meio, poderão ganhar simultaneamente características de individualidade e expressão local” (Moura, 1986, pp. 51-52).

Mas, uma verdadeira biblioteca pública implica, de acordo com os autores do Relatório, outros aspetos, nomeadamente, uma localização privilegiada na malha urbana local e uma qualidade arquitetónica, no mínimo, aceitável, bem como uma postura de permanente abertura ao meio-ambiente que deve traduzir-se numa prática de cooperação com instituições e agentes culturais locais, acentuando-se, assim, a dominante cultural do papel da biblioteca.

Um dos requisitos fundamentais para o funcionamento destas organizações, e que o Relatório reforça, é a necessidade de profissionais com formação técnica adequada. Este requisito é indexado à necessidade de assegurar a qualidade dos serviços ao utilizador, embora esses serviços sejam concebidos fundamentalmente de forma clássica, referindo-se explicitamente e apenas o atendimento e a orientação bibliográfica.

Praticamente ausente deste discurso está tudo o que diga respeito à utilização das tecnologias da informação e comunicação, que haviam já começado a invadir o universo das bibliotecas desde os anos 50 do século XX e constituindo a década de 80 um momento de particular desenvolvimento (Burke, 2009; Thompson, 2009). Como afirma Thompson (2009,

p.11), “the earlier innovation had set the stage, and by the 1980 the technology was ready to explode in the library world, particularly from the library staff and the user viewpoints”. Do ponto de vista das operações internas, a principal transformação desta década traduz-se na criação de sistemas de gestão biblioteconómica que abandonam a fase laboratorial e dos especialistas em tecnologia para a mão das empresas e dos bibliotecários, permitindo que “for the first time it was possible for the library staff to take control of its technology and use locally trained experts” (Thompson, 2009, p. 12), o que, por seu turno, levou ao aparecimento do bibliotecário especialista nestes sistemas. Do ponto de vista dos serviços, “library users finally gained direct access to the library technology” (Thompson, 2009, p. 13), através, sobretudo da difusão de interfaces públicas de acesso ao catálogo e da disponibilização de bases de dados em ambiente computacional.

A utilização das TIC também já não era completamente estranha no caso português se tivermos em conta que o início do projeto da Biblioteca Nacional de construção de um catálogo coletivo das bibliotecas portuguesas – a PORBASE – data de 1985 (BNP, 2007), que, aliás, o Relatório referencia. Para além de algumas referências à informatização, a catálogos coletivos e a bases de dados bibliográficas incluídas apenas no âmbito da cooperação e remetidos, como se verá, para a hipotética criação de um centro especializado de apoio às bibliotecas, nada mais se refere.

São óbvias e evidentes as coincidências entre esta visão de biblioteca de leitura pública e a plasmada no Manifesto três anos antes: a mesma subordinação da biblioteca pública a um conceito mais genérico, mas o qual os dois documentos sentem claras dificuldades em definir; uma muito semelhante conceção de biblioteca baseada numa prática de leitura clássica e no privilégio do livro, onde, como se viu, convivem com dificuldade outros media e se evidenciam silêncios gritantes como o caso das tecnologias da informação e comunicação. Desta conceção decorre uma especial preocupação com os pilares tradicionais e as opções clássicas de serviço destas organizações: os fundos bibliográficos, o livre acesso, o empréstimo domiciliário e as atividades de animação.

O que parece tornar-se evidente, a partir desta análise, é a dificuldade, em termos conceptuais, de uma visão minimamente prospetiva, que, aliás, o tempo de execução previsto para o projeto (5 anos) aconselharia. É, com certeza, significativo que o Relatório não considere minimamente cenários futuros do universo da informação e não os inclua obviamente na sua visão de biblioteca pública num futuro próximo.

Pode e deve objetar-se relativamente a esta visão crítica do Relatório que, face à situação portuguesa, importava de sobremaneira insistir no que, desde há séculos, outras sociedades europeias já praticavam de forma consolidada e que Portugal revelava ainda uma grande dificuldade em pôr em prática. No entanto, em termos conceptuais, e é nesse plano que a discussão se está a fazer neste momento, isto significou aprisionar o projeto a uma conceção que, apenas no caso português face aos seus parceiros europeus mais desenvolvidos, poderia apresentar uma radical novidade.

Uma vez definido o conceito e justificada a necessidade, o Relatório estrutura então o seu projeto de rede de bibliotecas municipais, a implementar em todo o Portugal Continental numa estreita cooperação entre as administrações central e local.

Reconhecendo a diversidade da unidade mínima de implementação – o concelho – propõe-se uma tipologia de bibliotecas com base essencialmente no critério demográfico, que prevê três tipos: BM1 para concelhos com 10.000 habitantes, para BM2 para concelhos entre 10.000 e 60.000 e BM Satélite para concelhos com menos de 10.000 habitantes. Prevê-se ainda a criação de anexos de acordo com o mesmo critério de natureza demográfica. A enumeração destas tipologias torna claro que parte do país fica aparentemente ausente deste projeto, o que o Relatório não esconde, mas justifica de duas formas: em primeiro lugar, assumindo que os três grandes polos urbanos do país – Lisboa, Porto e Coimbra – devido à sua especificidade que, no entanto, não chega a definir, estão fora deste plano; e em segundo lugar pela adequabilidade do modelo biblioteca central + anexos aos maiores centros urbanos, cuja validade se baseia apenas numa crença dos autores. Assim, o país que o relatório contempla é apenas o país dos muito pequenos, pequenos e médios aglomerados populacionais. Esta perspetiva não deixa de corresponder efetivamente à realidade administrativa e demográfica de Portugal, mas já é discutível que mesmo “tendo em conta a realidade do País, crê-se que as populações serão mais bem servidas desta forma, quer habitem em bairros periféricos ou em freguesias isoladas” (Moura, 1986, p. 17).

A definição de um modelo de biblioteca central, mas com a previsão da necessária existência de anexos, é, a vários títulos, uma promessa com potencialidades. Em primeiro lugar representa a tomada de consciência de que a centralidade da biblioteca, que há-de equivaler, na esmagadora maioria dos casos, à sede do concelho, é fundamental para garantir a sua visibilidade e o serviço a uma importante franja da população, mas deixa de fora, em muitos casos, um número importante de indivíduos, mesmo que nem sempre

numericamente significativo, quer por razões de crescimento de núcleos urbanos satélites à sede do concelho, quer por motivos de distribuição geográfica. No entanto, a ausência de um modelo tipo de anexo deixa a porta aberta para uma discricionariedade das autarquias, em tudo contrária, como se verá, ao espírito prescritivo destas propostas, e, por outro lado, parece não ter em conta para este caso as, em diversos momentos invocadas, dificuldades das autarquias neste domínio (Moura, 1986, p. 16 por exemplo).

Na construção de uma solução que preveja, como é o caso, a total cobertura concelhia é relativamente estranho o silêncio sobre a hipótese da biblioteca itinerante, tanto mais tendo em conta a experiência positiva do serviço da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG). É possível que esta solução possa estar incluída no que o Relatório parece indicar ser uma segunda fase do projeto que passa pela “articulação com os meios existentes e a criar (Moura, 1986, p. 2) onde se refere explicitamente a rede da FCG. No entanto, não deixa de ser significativo que uma solução de ótima adequabilidade, sobretudo para concelhos com alguma extensão e população dispersa por pequenos núcleos não seja explicitamente indicada como hipótese, pelo menos.

A caracterização das tipologias definidas é essencialmente prescritiva nos domínios essenciais de estruturação destes equipamentos, a saber: definição dos espaços e sua organização, fundos bibliográficos e recursos humanos necessários ao funcionamento. No primeiro aspeto, distinguem-se, primeiramente, os espaços internos (espaços de trabalho e depósitos) e os espaços públicos, divididos em quatro áreas principais: secção infanto-juvenil, secção de adultos, secção de audiovisuais e sala polivalente (não prevista para as bibliotecas satélite). Esta divisão espacial, na medida em que concretiza a conceção de biblioteca pública já analisada, é reveladora de alguns aspetos que não se mostraram tão evidentes anteriormente, de outros que, sendo problemáticos, encontram uma solução e, finalmente, de outros ainda que correspondem às preocupações mais evidentes dos autores. Em primeiro lugar, a consideração das diversas necessidades e práticas de diferentes tipos de públicos, que só encontra uma disrupção na solução secção de audiovisuais. Esta solução é bem reveladora das dificuldades já identificadas em incluir os documentos audiovisuais nas coleções e serviços da biblioteca, mas revela igualmente uma opção definitiva, não claramente expectável tendo em conta o já referido posicionamento desta questão no futuro. A prescrição clara dos valores para as diversas tipologias de documentos revela bem a importância que os autores, como se verificou, atribuem a este aspeto, tendo em conta

não só a sua óbvia importância para as bibliotecas, mas também a fragilidade que estas demonstravam neste particular, o mesmo se podendo afirmar para o caso dos profissionais.

As diferenças entre as diversas tipologias, particularmente as BM1 e BM2, são apenas uma questão de escala, revelando que o que se pretende é disseminar pelo país um modelo único de Biblioteca Pública. Se esta ideia de um modelo único tem a vantagem de criar condições de igualdade no acesso de todos a um serviço e equipamentos considerados fundamentais, já que se relacionam com aspetos basilares da vivência social, aconselha, no mínimo, um especial cuidado na sua aplicação, porque obviamente as diferenças entre os concelhos não estão apenas no número dos seus habitantes.

A disseminação deste modelo de biblioteca não é concebida de forma atomizada, mas sim em rede, assumindo claramente o Grupo de Trabalho que o que se propõe fazer é a “criação de uma rede de bibliotecas” (Moura, 1986, p. 15). Esta rede é composta, na sua malha essencial, pelo que se pode classificar como três tipos de nós: um nó principal, as BM1 e BM2, bibliotecas de corpo inteiro, ou como afirmarão os mesmos autores um ano mais tarde, “bibliotecas integrais” (Moura, 1987); um nó secundário, os anexos, e um nó transitório, as bibliotecas municipais satélite, pensadas, como se referiu, para os mais pequenos núcleos populacionais que correspondem também aos concelhos com menor capacidade económica. A definição deste tipo de nó põe claramente aos autores, pelo menos, dois problemas fundamentais: em primeiro lugar, a dimensão física associada a uma correspondente diminuição de recursos e a probabilidade de menorização a longo prazo. Estes problemas são tanto mais importantes quanto o próprio Relatório prevê que 70% das bibliotecas a criar serão deste tipo. O segundo problema encontra resolução na previsão de que a maioria destes casos atingirá a autonomia num futuro próximo. Para solucionar a primeira questão, a que representa uma maior urgência para o lançamento do projeto, os autores investem na definição das formas de cooperação com as BM2. Estas formas de cooperação configuram claramente uma situação de dependência a ser inclusive regulamentada por acordos intermunicipais, e que se traduzem por uma política comum de aquisições, por um tratamento técnico centralizado e pela circulação de fundos e atividades de animação. Esta solução, que não implica uma paridade entre municípios, não configura exatamente uma situação de cooperação, na qual as partes devem trocar recursos ao mesmo nível, nem parece inscrever-se na conceção e prática da relação intermunicipal em termos globais.



A relação entre bibliotecas de tipo 1 e 2 é considerada, embora as formas que deve revestir sejam meramente enunciadas a título exemplificativo, referindo-se nomeadamente o empréstimo interbibliotecas, os catálogos coletivos e as bases de dados bibliográficas, o que não deixa de ser pouco coerente com o facto de não se prever efetivamente, como referido, a componente tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas. Claro que os autores do Relatório preveem uma forma de ultrapassar estas questões através da criação de um centro especializado de apoio às bibliotecas, exatamente para as áreas que, na sua opinião, são mais problemáticas para estas, que exigem maiores recursos financeiros e que implicam uma atitude de inovação: os audiovisuais e a informatização. A questão dos audiovisuais parece ser aqui encarada de forma mais complexa que anteriormente, já que se refere a questão da produção destes, para além da difusão (Moura, 1986): significaria esta referência a assunção da possibilidade de produzir este tipo de documentos especificamente para as bibliotecas? Como facilmente se verifica, a questão das tecnologias volta a ser, não completamente ignorada, mas indefinida e insuficientemente considerada. Por outro lado, não deixa de ser significativo que algumas das formas de cooperação entre as BM Satélite e as BM2 não sejam consideradas na relação entre estas últimas e as BM1, como poderia ser o caso de um tratamento técnico centralizado ou da circulação de atividades de animação.

A gestão da rede far-se-á a dois níveis, um central e outro regional. Ao primeiro nível, através de uma entidade cujo objetivo fundamental é o de “assegurar o funcionamento do sistema em moldes coerentes” (Moura, 1986, p. 16). Apesar deste objetivo, coerente com a perspetiva de que uma rede, como qualquer organismo social, necessita de ser gerido para sobreviver, a justificação aduzida para a sua criação afasta-se claramente desta abordagem e não é de molde a garantir a sua continuidade a longo prazo, visto que se escreve que a sua necessidade advém das “múltiplas dificuldades das autarquias locais” (Moura, 1986, p.16). Este organismo atingiria o seu objetivo através de orientação e acompanhamento da construção da rede e, portanto, das bibliotecas, o que se traduz em ações como as de promover estudos, desenvolver métodos e modelos de intervenção junto das autarquias, produzir normalização e realizar ações concretas no terreno nos domínios sugeridos de apoio técnico e de sensibilização dos autarcas e da população; e da aplicação de medidas de política global no âmbito de uma política nacional de leitura pública (Moura, 1986, pp.18-19).

Ao nível regional, prevê-se a existência de dois órgãos: as bibliotecas de apoio regional (tipicamente algumas das BM2 da rede) e os delegados regionais, que ora parecem ser complementares (Moura, 1986, p.16), ora se excluem (Moura, 1986, p. 19 e 20). Os delegados regionais, sedeados, em princípio, nas bibliotecas regionais quando estas existam (Moura, 1986, p.20) devem, nas palavras do Relatório, “estar aptos a veicular solicitações e pareceres e a fazer o acompanhamento das acções” (Moura, 1986, p. 16). Os órgãos de apoio regional devem igualmente apoiar as bibliotecas em vários domínios, nomeadamente na “criação de secções de audio-visuais e utilização de novas tecnologias nas BM” (Moura, 1986, p.19), ou seja, todos, incluindo o órgão de gestão central devem apoiar as bibliotecas naquilo que o Relatório designa por “criação e partilha de serviços mais exigentes” (Moura, 1986, p.20).

No entanto, é quando o Relatório explicita com mais pormenor as formas de implementação deste projeto, nomeadamente na relação entre o estado central e as autarquias locais, que melhor se entende o papel de cada um destes agentes. Apesar da existência de um organismo central e de organismos regionais, o estado central é apenas o promotor da rede (Moura, 1986, p.22), sendo as autarquias as proprietárias e responsáveis pela gestão das bibliotecas. Em troca da sua comparticipação financeira, uma das suas principais funções como promotor, às autarquias locais exige aquilo que corresponde a algumas das preocupações, já referidas, dos autores do Relatório: recursos humanos com formação, a prática do livre-acesso às estantes e do empréstimo domiciliário. Estranhamente, não se encontra nestes requisitos um outro aspeto, que quer do ponto de vista conceptual, quer do ponto de vista prescritivo assume uma importância relevante: os fundos bibliográficos.

De entre os três requisitos referidos, o da formação assume um destaque maior, visto que não só se volta a reforçar a sua necessidade (Moura, 1986, pp.44-45), como se especifica, a um nível quase prescritivo, que tipo de formação deve ser ministrada, quer o nível dos técnicos superiores, quer dos técnicos profissionais, não esquecendo a necessidade de formação contínua.

A implementação e gestão deste programa foram cometidas a um órgão já existente na Secretaria de Estado da Cultura, transformando-o de Instituto Português do Livro em IPLL (Instituto Português do Livro e da Leitura), criado pelo D.L. nº 71/87 de 11 de Fevereiro, o

que permitira uma intervenção coordenada para a implementação de uma política de leitura pública, conjugando-se os sectores do livro e das bibliotecas.

A reduzida prática de cooperação entre os diversos níveis da administração pública levantava a questão de como operacionalizar a cooperação entre a administração central e as autarquias que o programa previa. A solução encontrada constitui uma inovação e traduziu-se na criação de um novo tipo de contrato, designado por contrato-programa, que permitia o estabelecimento de uma relação entre as duas partes com vista à concretização da nova biblioteca. Assim, logo em Março de 1987 (11) e através do D.L. 111/87 se cria esta figura legal do contrato-programa específica para a implementação deste projeto, estabelecendo uma duração mínima de quatro anos para a sua vigência e indicando concretamente os domínios de aplicação, a saber:

- “a) Identificação, localização, construção ou adaptação de edifícios e respectiva área de protecção e reserva;
- b) Projecto, adjudicação, acompanhamento e vistoria final da obra;
- c) Definição das características do equipamento;
- d) Constituição e actualização periódica dos fundos documentais;
- e) Plano de atividades culturais” (Portugal, 1987).

A necessidade de implementar o Programa, nomeadamente a definição de uma estratégia de intervenção do IPLL que tivesse em conta uma mais profunda caracterização da realidade municipal, o resultado dos primeiros contactos com a realidade (MOURA, 1987) e, provavelmente um aprofundar da reflexão agora que o estipulado no Relatório do ano anterior estava em vias de concretização, conduziram à produção de um relatório complementar exatamente designado “Projecto de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar” de Abril de 1987 (Moura, 1987).

Este novo relatório pretende, em primeiro lugar, definir uma estratégia de implementação a partir de um estudo sobre a realidade demográfica e cultural dos municípios e que conduz, nomeadamente à decisão de apoiar alguns de importância demográfica e cultural mas desprovidos deste tipo equipamentos reservando um quota de 10% para estes casos, tanto mais que haveria que ter em conta as necessidades da solução tipológica de biblioteca que constituiria a maior parte da rede a criar, as designadas bibliotecas satélite que agora recebem o nome de bibliotecas em desenvolvimento. Como afirmam os autores deste relatório, “tal opção é reforçada pela previsão das necessidades de

apoio a prestar, nessas mesmas zonas, às BMD's, dado que estas correspondem a núcleos provisórios com potencial e explícita capacidade de ampliação até se constituírem como bibliotecas integrais, mas que nesta fase de evolução irão precisar de apoio de outras bibliotecas" (Moura, 1987, p. 20).

Para além da definição desta estratégia de implementação, o relatório complementar introduz, por um lado, algumas alterações às propostas do relatório de 1986, e por outro, desenvolve alguns aspetos que tinham recebido um tratamento mais superficial.

Em primeiro lugar, verificam-se alterações de natureza operacional, entre as quais e mais importantes se contam a já referida alteração da designação de bibliotecas satélite para bibliotecas em desenvolvimento, já que, como afirmaram os autores, esta designação é "mais adequada ao conceito dinâmico que se pretendia significar" (Moura, 1987, p. 2), embora não se altere a ideia de dependência destas bibliotecas às BM2. Um outro aspeto neste âmbito, foi a extensão do tipo BM1 até ao nível dos concelhos com 20.000 habitantes em vez dos 10.000 previstos. No entanto, o espaço, equipamento e fundos documentais mantêm-se ao mesmo nível dos que estavam previstos no relatório do ano anterior quando estas bibliotecas se destinavam a 50% da população para a qual agora estavam novamente previstas. A necessidade de adaptar as tipologias de bibliotecas a uma realidade que, aparentemente, se revelou diferente do previsto conduz, em 1989, à criação de um novo tipo – as BM3 – para concelhos com mais de 50.000 habitantes.

Um dos aspetos que em 1986, como se referiu, eram apenas enunciados era o da consideração da rede da Fundação Calouste Gulbenkian no contexto da RNBP. O papel desta instituição é visto, sobretudo, na sua vertente financeira, já que são as futuras bibliotecas municipais que devem "assumir-se como um todo orgânico que, responsabilizadamente, possa planear, decidir, e executar as ações mais convenientes para a promoção da leitura pública no respetivo concelho, usando para isso todos os meios que, independentemente da proveniência, tenham sido postos ao seu alcance" (Moura, 1987, p.5).

A possibilidade, e mesmo necessidade, da existência de anexos ganha neste relatório uma contextualização mais abrangente inserindo-se no conceito de "rede concelhia de leitura pública" (Moura, 1987, p.6). Esta rede concelhia é vista, em primeiro lugar, como uma rede de postos da responsabilidade municipal, mas que também pode contemplar a participação de outro tipo de bibliotecas locais, sendo reservado para a biblioteca municipal um papel de promotora e gestora dessa rede mais alargada, concluindo os autores deste

relatório complementar que “a biblioteca municipal deverá ter portanto condições para dinamizar, apoiar e, se necessário, coordenar tecnicamente a rede de bibliotecas existentes no concelho” (Moura, 1987, p. 7). Na gestão desta rede, o relatório destaca a necessidade do processamento centralizado e da criação de catálogos coletivos, embora reconheça que a ausência de técnicos qualificados constitui uma dificuldade; bem como a prática do empréstimo interbibliotecas, reconhecendo a sua importância para a rentabilização dos recursos, mas também a sua reduzida exploração em Portugal. Como já se havia sublinhado, a existência de catálogos coletivos sem a necessária consideração das TIC como elemento essencial das bibliotecas, parece ser uma realidade de muito difícil concretização.

A existência de estruturas regionais de apoio técnico às bibliotecas constitui um problema, para o qual os autores preveem, como solução de recurso, o estabelecimento de acordos com algumas bibliotecas que possam assegurar apoios específicos, ou com especialistas (Moura, 1987, p. 8).

A importância das tecnologias da informação e comunicação para o desenvolvimento das bibliotecas públicas individualmente consideradas e da rede em si foi efetivamente reconhecida desde cedo no processo de implementação do programa, mesmo antes do Relatório de 1996 ter construído uma visão mais atual da biblioteca pública. Assim, logo em 1989 se constituiu, no IPLL, um Grupo de Trabalho para a Informatização da Rede de Leitura Pública (Freitas, 1989), cujos trabalhos conduziram à criação do projeto Rede Informática de Leitura Pública (RILP) em 1991 (Machado, 1994). Este projeto é visto não apenas como uma forma de criar uma condição de base tecnológica para a efetiva implementação da RLP (Rede de Leitura Pública) (Machado, 1994, p. 131), mas fundamentalmente, como afirma um dos seus responsáveis à altura, como forma de romper o “isolamento e o estrangulamento funcional a que, a prazo, estariam condenadas as bibliotecas da Rede de Leitura Pública” (Machado, 1994, p. 131).

O projeto RILP visava, assim, fundamentalmente dotar a RLP de uma infraestrutura tecnológica que, em primeiro lugar, conduzisse à, como então era comum afirmar-se, automatização das bibliotecas e possibilitasse também a partilha de informação e serviços entre estas e destas com a PORBASE, acompanhada pela necessária normalização tecnológica e de organização da informação, permitindo igualmente o acesso a fontes de informação externas a estas e aos seus públicos (Machado, 1994; Patrão, 1999). A concretização destes objetivos ao nível local traduzia-se na implementação de um sistema

integrado de gestão da biblioteca, automatizando os principais processos, nomeadamente a criação de um catálogo, a catalogação, o empréstimo, as aquisições e as estatísticas; o que permitiria aumentar a produtividade e eficácia da biblioteca nestes domínios, libertando os recursos humanos para outras atividades, especialmente a animação e o atendimento ao público (Machado, 1994).

Embora tendo como princípio fundamental o processamento e o controle distribuído, o então IBL reconhece a necessidade de coordenação “de modo a assegurar a constituição de um único processo de aquisição da solução informática e da futura gestão da rede” (Machado, 1994, p. 126), fazendo uso da figura do consórcio entre o próprio IBL e os municípios a integrar nesta rede, que foi criado em 1992. No âmbito do consórcio RILP, cabiam ao IBL como seu gestor, várias funções: financeiras, através da participação em 50% da aquisição do futuro sistema integrado a instalar em cada biblioteca; de apoio à implementação local, através da definição, constituição e manutenção dos catálogos locais, formação de recursos humanos das bibliotecas e acompanhamento da instalação e funcionamento; e de normalização, através da definição de normas nas áreas informática e biblioteconómica a implementar pelas bibliotecas desta rede. Não deixa de ser interessante verificar que na visão do fornecedor da primeira solução implementada, o papel do IBL como gestor da RILP é visto de forma mais reforçada e efetiva do que pelos próprios intervenientes, na medida em que se afirma claramente “a biblioteca da RILP é, de qualquer forma, o núcleo central a partir do qual se estendem as ramificações das bibliotecas municipais” (Bert, 1994, p. 135).

Por seu turno, os municípios deviam contribuir financeiramente assegurando os restantes 50% para aquisição da solução tecnológica, bem como os custos de instalação, manutenção, consumíveis e de telecomunicações; adotar a normalização definida pelo chefe do consórcio e fornecer a este os dados relativos a aquisições e empréstimos, bem como os registos bibliográficos com vista à sua integração na PORBASE (Machado, 1994). No entanto, este recurso – a PORBASE – é também prospetivado, por parte da RILP (Machado, 1994), como um fornecedor privilegiado de informação bibliográfica para a rede, pelo que, não só a PORBASE forneceu às bibliotecas um conjunto de registos de bibliografia portuguesa corrente para facilitar a construção dos respetivos catálogos, como, pelo menos, previu criar “um frontal de comunicações que viabilizará uma melhor exploração da tecnologia adquirida por

essas bibliotecas (da RILP), potenciando a eficácia dos seus serviços e a optimização de recursos de uma forma até aqui inédita nas bibliotecas portuguesas” (Lopes, 1994, p. 117).

Aderiram a este consórcio, por convite do IBL, numa primeira fase os municípios de Almeirim, Barreiro, Cantanhede, Grândola, Guimarães, Lousã, Mirandela, Palmela e Póvoa do Varzim, aos quais se juntaram, na segunda fase, os de Abrantes, Almada, Montijo, Oeiras, Ponte de Lima, Portimão, Setúbal e Vila Nova de Famalicão, totalizando 17 bibliotecas e privilegiando sobretudo as bibliotecas de tipo 2, que representam 65%. Do primeiro concurso conjunto, realizado em 1992, para a aquisição do sistema integrado de gestão de bibliotecas resultou a instalação nas bibliotecas participantes do sistema ADVANCED da Geac e do segundo, realizado em 1996, o sistema MILLENIUM da Innovative Interfaces. O papel do IPLB (já então designado assim) nesta segunda fase deixa de ter a componente de apoio técnico direto às bibliotecas. Embora em 1999, estivesse prevista a extensão do projeto RILP a cinco novas bibliotecas, tal nunca chegou a concretizar-se (Patrão, 1999).

Os termos em que este projeto é definido revelam alguns aspetos de continuidade com o projeto global da RLP, nomeadamente no que diz respeito à cooperação entre as administrações central e local, mas também uma diferente perspetiva sobre o papel do IBL nesta rede, que não se limita apenas a ser o promotor, mas pretende assumir funções de coordenação da rede que parecem ir para além de assegurar a implementação dos sistemas individuais nas bibliotecas. No entanto, algumas das funções previstas para o chefe do consórcio parecem derivar não tanto da necessidade de assegurar essa coordenação, mas de apoiar as bibliotecas na implementação e gestão dos sistemas locais, que passa, desde logo pela facilitação do processo de aquisição, compensando a previsível ausência de competências dos profissionais, a ultrapassar também pela formação prevista. Efetivamente, para além destas funções imediatamente ligadas à implementação, o IBL reserva-se apenas um papel de normalização técnica e ponto de contacto entre a RILP e a PORBASE. O consórcio não prevê, assim, a exploração de forma coordenada desta ferramenta para a criação de serviços como a partilha de registos bibliográficos ou de autoridade ou o empréstimo interbibliotecas. Assim, quer do ponto de vista conceptual, quer operacional, a perspetiva foi mais centrada na automatização de cada biblioteca e não tanto na inovação ou cooperação.

Do ponto de vista da PORBASE, o entendimento sobre o papel das bibliotecas públicas apresenta uma diferença fundamental relativamente à perspetiva do projeto RILP: as bibliotecas públicas são vistas mais como utilizadoras dos serviços que a PORBASE

proporciona, nomeadamente a aplicação Porbase e a formação, e da informação bibliográfica do que como fornecedoras de registos para o catálogo coletivo. Afirma um dos responsáveis pela PORBASE em 1994: “ Pensamos que no sector das bibliotecas públicas pesará mais a sua posição de utilizadoras do serviços e da informação da base nacional de dados bibliográficos do que a sua contribuição como cooperantes” (Lopes, 1994, p. 116), e isto fica a dever-se, ainda de acordo com o mesmo responsável ao facto de que “a natureza dos fundos das bibliotecas públicas não é de molde a ser indispensável no catálogo coletivo nacional” (Lopes, 1994, p. 116). Esta perspetiva concretiza-se, apesar de tudo, de forma diferente conforme as bibliotecas façam ou não parte da RILP, já que para aquelas que integram a nova rede se prevê, como já se referiu, formas de comunicação e transferência de informação relativamente sofisticadas, enquanto as segundas são sobretudo vistas como utilizadoras da aplicação Porbase (Lopes, 1994, p. 117). Neste último aspeto, e de acordo com números fornecidos pela PORBASE, efetivamente já algumas bibliotecas públicas, na ordem das 30, utilizavam a referida aplicação para a constituição do seu catálogo local (Lopes, 1994).

No entanto, ao longo da vigência do consórcio, o IPLB tomou várias iniciativas, em alguns casos em cooperação com as bibliotecas intervenientes, no sentido de, por um lado, promover a criação e diversificação de serviços com base nas TIC e, por outro, facilitar as condições técnicas para a penetração da Internet nestas bibliotecas. Neste último caso, destaca-se o aproveitamento de uma iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia que, através de um protocolo com a Associação Nacional de Municípios, cujo objetivo era dotar as bibliotecas da RLP (ultrapassando, portanto, o âmbito da RILP) de um computador multimédia com acesso à Internet para o público, quantidade que, graças à intervenção do IPLB, aumentou para quatro destes equipamentos (Patrão, 1999).

A necessidade de capitalizar os recursos tecnológicos instalados nas bibliotecas do consórcio, para além dos serviços básicos previstos inicialmente, e de acompanhar a evolução da sociedade da informação adaptando-as às mais recentes tendências, levou o IPLB a motivar os membros do consórcio para a criação de grupos de trabalho especializados a fim de estudar e propor soluções em áreas que os próprios consideraram mais relevantes. Formaram-se, assim, três grupos de trabalho, nomeadamente sobre Internet, Informação à Comunidade e CD-ROM networking. Do trabalho desenvolvido por estes grupos resultou fundamentalmente a definição e aplicação experimental de produtos de informação com



interfaces via Web, destinados quer ao público infanto-juvenil, quer aos adultos, nomeadamente o caso do InfoUniverso e da página web base do Serviço de Informação à Comunidade, o qual recebeu um importante contributo de uma outra iniciativa liderada pelo IPLB, que se traduziu na produção de um CD-ROM da responsabilidade do INE com conteúdos de informação estatística sobre cada concelho, designado por Constat (Patrão, 1999). Não existem, no entanto, qualquer tipo de dados ou estudos sobre a utilização destes serviços pelas bibliotecas do consórcio nem, de forma mais geral, pelas bibliotecas da RLP.

As soluções técnicas escolhidas pelo consórcio RILP, sobretudo pensadas para bibliotecas de médio e grande porte, e o seu ritmo relativamente lento de implementação, levaram o IPLB a promover uma solução mais simplificada, quer do ponto de vista tecnológico, quer dos serviços, e que tivesse condição para ser implementada nas bibliotecas mais pequenas e a um ritmo mais acelerado. Assim, através de adendas aos contratos-programa que mantinham uma comparticipação de 50%, as bibliotecas puderam contar com a solução distribuída pela Biblioteca Nacional, a parametrização Porbase do Mini-micro CDS-ISIS, para o objetivo mínimo de constituição do seu catálogo e dos respetivos recursos de *hardware* necessários. A distribuição deste produto foi acompanhada por uma base de dados extraída da bibliografia nacional corrente e de ações de formação para os técnicos das bibliotecas. Em 1999, já 72 bibliotecas da rede tinham recebido esta solução (Patrão, 1999). De acordo com Patrão, o “IPLB apoiou ainda a utilização do módulo de circulação e empréstimo da PORBASE e a necessária implementação de uma rede local em vinte e uma bibliotecas” (Patrão, 1999, p. 96).

Se a solução Porbase tinha a vantagem de permitir a automação de serviços absolutamente básicos a muito baixo preço, ela revelar-se-ia insuficiente para muitos casos, não só por razões de alguma fragilidade da solução, mas também pela manutenção de um ambiente tradicional não gráfico, e ainda pela sua limitação ao ambiente físico da biblioteca (a PORBASE não previa, nesta fase, qualquer interface para a disponibilização do catálogo via Web, por exemplo). Por outro lado, a forma como as TIC vinham a evoluir criava para as bibliotecas diversos tipos de oportunidades e desafios, cujo horizonte estava muito para lá de uma solução destinada a automatizar as rotinas tradicionais de gestão da informação nas bibliotecas, como a Porbase. É neste contexto que surge a iniciativa do Projectos Informáticos, atualmente designados por Projectos de Tecnologias da Informação e Comunicação.

No entanto, esta decisiva aposta do IPLB na questão das Tecnologias da Informação e Comunicação deve ser entendida num contexto mais lato, que é o de uma avaliação e redefinição dos caminhos da RNPB realizada em 1996.

Exatamente dez anos depois, o então Ministro da Cultura encarrega um novo Grupo de Trabalho (Desp. 55/95 de 12/12) de realizar uma avaliação do desenvolvimento deste projeto. Mas mais do que apresentar o resultado dessa avaliação, o relatório então produzido (Moura, 1996) traduz-se numa verdadeira refundação do projeto, desde logo e fundamentalmente porque o conceito de Biblioteca Pública em presença é muito diferente do que esteve na base do relatório de 1986, e daí decorrem, como se verá, um conjunto substantivo de alterações, que não apenas operacionais, e que vão moldar a tentativa de construir uma diferente rede de bibliotecas públicas em relação à que seria de esperar de acordo com as conceções anteriores. Assim, não se trata apenas, como admitem os autores do relatório ser seu objetivo, “definir um renovado programa de acção para as bibliotecas públicas em Portugal” (Moura, 1996, p. 5), mas de, efetivamente, pôr no terreno um outro modelo de biblioteca pública e, em certos aspetos, uma outra rede. Sendo assim, a análise deste relatório far-se-á exatamente pelo que ele tem de inovador em termos conceptuais e pelos impactos que teve no projeto da RNPB e não tanto pelos resultados da avaliação que é feita.

Na sequência do que já havido sido feito no Relatório de há 10 anos atrás, mas agora de uma forma, ao mesmo tempo, mais profunda e abrangente, os autores começam por identificar os contextos nacionais e internacionais que justificam um novo conceito de biblioteca, referindo claramente que eles trouxeram para as bibliotecas públicas novas responsabilidades e novas funções: “as bibliotecas públicas viram as suas responsabilidades aumentadas e diversificadas as correspondentes funções” (Moura, 1996, p.6). Estes contextos invocados são, genericamente, um contexto social internacional (a sociedade da informação), um contexto social nacional (a situação portuguesa na implementação dessa sociedade da informação) e finalmente um contexto específico mas de âmbito transnacional (a situação das bibliotecas públicas na União Europeia).

Da análise destes vários contextos, os autores identificam as diversas implicações para as bibliotecas, o que permite analisar a sua conceção de biblioteca pública. São fundamentalmente três os domínios mais explorados nesta conceção: as tecnologias da informação e da comunicação, os serviços, a cooperação.

Em primeiro lugar, serviços ligados ao acesso aos novos mundos da informação e às tecnologias a eles associadas, quer ao nível do acesso propriamente dito, quer das competências necessárias para lidar com essas novas realidades. É assim que se sustenta que “as bibliotecas públicas em Portugal deverão não apenas promover “a leitura” (acesso às novas formas e suportes de informação), mas também fomentar a “alfabetização” (domínio das técnicas e ferramentas necessárias para o acesso e manipulação dessa informação) ” (Moura, 1996, p. 5). É neste enquadramento que se inscreve o apoio à aprendizagem não formal e à autoformação.

No entanto, o portefólio de serviços a oferecer pela biblioteca pública do futuro passa igualmente por novas e melhoradas formas de acesso aos fundos documentais das bibliotecas, pelo acesso a fontes diversificadas de informação, nomeadamente através da Internet, e pela possibilidade de as trabalhar localmente, bem como pela exploração das potencialidades de comunicação das TIC. A lista destes serviços, que os autores do Relatório retiram dos que a iniciativa concertada PUBLICA elencou (Moura, 1996, pp. 14-15), contrastam claramente com a situação à época nas bibliotecas públicas portuguesas, que se caracterizava predominantemente pelo fornecimento dos serviços mínimos tradicionais de consulta local e de empréstimo domiciliário, e mesmo neste caso apenas de livros (Moura, 1996, p.8). Este contraste é ainda reforçado pelos autores quando referem que, mesmo em relação a este nível de serviço, as bibliotecas estão ainda longe de uma implementação total, exemplificando nomeadamente com serviços de informação e para comunidades específicas (Moura, 1996, p. 6).

Esta realidade conjugada com o atraso sociocultural da sociedade portuguesa face aos seus parceiros europeus, faz com que os autores salientem a necessidade de manter, por assim dizer, serviços mais tradicionais, quando afirmam “mais uma vez se salienta a necessidade de criação do gosto pela leitura nas crianças, assim como o combate ao analfabetismo funcional nos adultos” (Moura, 1996, p. 15), ou ainda quando, para justificar a situação de carência de pessoal qualificado, elencam um conjunto de tarefas que decisivamente põe o acento tónico numa perspectiva de serviços tradicionais: “se considerarmos que a biblioteca deverá não só privilegiar o atendimento ao público, como também assegurar as tarefas técnicas inerentes ao próprio funcionamento, conceber e disponibilizar novos serviços, organizar e desenvolver programas de animação e de

promoção das colecções, e comprometer-se na cooperação com as mais diversas entidades locais” (Moura, 1996, p. 9).

As tecnologias da informação e comunicação são perspetivadas como o instrumento fundamental para a concretização, em muitos aspetos, desta nova biblioteca pública. A centralidade deste instrumento é reforçada várias vezes ao longo do Relatório (Moura, 1996, p. 5, pp. 14-15), afirmando claramente os autores a “necessidade das TIC serem integradas no funcionamento e na cultura das bibliotecas” (Moura, 1996, p. 5), Mas, mais do que esta afirmação genérica, os autores concretizam as formas de integração quando escrevem que esta deve constituir uma prioridade, nomeadamente dotando as bibliotecas de “sistemas de gestão integrada e de equipamentos e ferramentas informáticos atualizados, e [de] um grande esforço de formação dos seus técnicos” (Moura, 1996, p. 5), ou quando referem a necessidade de prever espaços de utilização das tecnologias pelos utilizadores nas bibliotecas (Moura, 1996, p. 15). A necessidade de assegurar a rápida integração destas tecnologias assume uma urgência tal que os autores põem em prática um processo para conhecer a situação da informatização dos serviços municipais, que lhes permite concluir que “se compararmos a situação [dos serviços municipais em geral] com a das bibliotecas concluímos que estas não foram incluídas nos programas de informatização dos serviços das câmaras municipais” (Moura, 1996, p. 12).

Por último, é fundamental que as bibliotecas trabalhem em rede, dada a necessidade de se inserirem cada vez mais “num mundo caracterizado pela integração e/ou ligação de serviços e fontes de informação” (Moura, 1996, p. 5). Esta necessidade contrasta, uma vez mais, com a realidade que é a da inexistência efetiva da Rede de Bibliotecas Públicas. A ausência da rede é vista, no entanto e apenas, como o resultado da inexistência de cooperação entre as bibliotecas na partilha de recursos e serviços, já que estas funcionam em “regime de autarcia” e manifestam uma grande “dificuldade de trabalhar em conjunto” (Moura, 1996, p. 5). O combate a este comportamento individualista é mesmo considerado como uma das estratégias a seguir no futuro desenvolvimento da RNBP.

A necessidade de implementar esta nova biblioteca pública conduz os autores a propor um renovado plano de intervenção, distribuído por quatro linhas de ação e cinco medidas de acompanhamento. As linhas de ação traduzem-se fundamentalmente numa redistribuição do financiamento da administração central de forma a privilegiar decisivamente os investimentos em TIC, e motivar as bibliotecas à criação de serviços

cooperativamente, embora este aspeto seja contemplado apenas na última linha de ação. As medidas de acompanhamento mais importantes desenvolvem-se exatamente nos domínios da formação, através de um programa sobre tecnologias dirigido aos técnicos das bibliotecas; das tecnologias propriamente ditas, através da aquisição de *software*, da criação de páginas Web para as bibliotecas e de um cartão de utilizador multisserviços; e da gestão da rede, através do apoio a uma futura constituição de um consórcio de bibliotecas públicas com a função fundamental de assumir a “gestão da rede do ponto de vista técnico e financeiro e a represente em instâncias nacionais e internacionais” (Moura, 1996, p. 17), ou seja, prevê-se a criação de um organismo, por iniciativa dos municípios, verdadeiramente responsável pela criação e gestão da RNB, função que o órgão encarregado de gerir o Programa da RNB nunca, conceptual ou operacionalmente, assumiu.

Este relatório produziu alguns impactos, sobretudo ao nível das principais linhas de ação, fundamentalmente através, como já se sugeriu, da criação de uma linha de apoio à integração das TIC nas bibliotecas consubstanciada nos Projectos de Tecnologias de Informação e Comunicação. Um outro impacto, não previsto aliás no Relatório de 1996, traduziu-se na integração física e conceptual dos vários suportes de informação, o que conduziu ao fim das secções de audiovisuais no renovado Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais datado de 1997.

Os projetos de TIC que as bibliotecas podem submeter ao apoio da DGLB, quer estejam em fase de instalação quer se encontrem já em funcionamento e os quais serão comparticipados até um máximo de 50% do valor total, devem orientar-se, de acordo com as recomendações da própria Direcção-Geral plasmadas em documento específico (DGLB, 2007a), de forma a cumprir os objetivos de dar “suporte ao desempenho das rotinas internas de tratamento e gestão da informação, assim como ao desenvolvimento de serviços de biblioteca ao público, quer presencialmente, quer na Internet” (DGLB, 2007a, p. 2). A concretização destes objetivos traduz-se num conjunto de serviços internos e ao público que cada projeto deve assegurar. O elenco dos serviços, do ponto de vista interno, inclui as principais áreas do processamento da informação, com a inclusão verdadeiramente inusitada do Serviço de Difusão Seletiva de Informação que é, fundamentalmente, um serviço destinado ao público.

Os serviços ao público são perspetivados sobretudo como serviços a prestar de forma presencial e incluem principalmente a interface para o catálogo, o acesso à Internet, o

serviço de referência, serviços dirigidos a grupos específicos de utilizadores e acesso a recursos eletrónicos e multimédia, sendo que a distinção entre estas duas últimas categorias, por insuficientemente explicada, levanta algumas dúvidas sobre a natureza do que se pretende invocar (DGLB, 2007a, p. 5-6). Excetuando a prevista interface do catálogo via Web, a existência de serviços em linha é relegada para um futuro a definir. Esta diferença entre serviços presenciais e serviços em linha, mesmo num documento datado de 2007, carece cada vez mais de sentido, não só porque a disponibilização de serviços via Internet tem o potencial de alargar e diversificar os públicos, ao mesmo tempo que aumenta a comodidade de acesso para os já utentes, como a grande maioria das soluções tecnológicas de suporte a esses serviços apresenta, digamos, por defeito, essa interface. Não obstante, é de destacar que esta lista de serviços previstos revela, em linha com o Relatório de 1996, uma diferente visão sobre a biblioteca pública, se comparada com aquela que presidiu aos inícios do projeto RNBP.

Enquanto as linhas de ação tiveram, como se viu, algum impacto nas alterações produzidas no Programa de apoio às bibliotecas municipais, mas sobretudo na emergência da linha de apoio à implementação das TIC, já as medidas de acompanhamento não foram genericamente implementadas. Dentro destas medidas, é de destacar, pela sua importância para o futuro da RNBP enquanto rede, a solução proposta para a gestão da Rede. A não implementação desta proposta ou de outra que visasse o mesmo objetivo voltou a adiar um dos problemas centrais da RNBP, a efetiva constituição e gestão da rede de bibliotecas.

Esta questão ditou, em parte, a emergência de uma nova iniciativa do IPLB que, como se verá, se centra fundamentalmente em encontrar soluções que incentivem o trabalho em rede e onde se reserva para o organismo central um papel ativo, quer no suporte a essas soluções, quer na gestão da Rede.

Em 2005 e aproveitando a oportunidade criada pela aposta governamental na promoção da Sociedade da Informação e do Conhecimento, levada a cabo sobretudo através do Plano Tecnológico<sup>109</sup> e do Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento<sup>110</sup>, o IPLB apresenta um projeto denominado Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas, cujos objetivos (Matos, 2005) se estruturavam à volta de duas grandes finalidades, a saber:

---

<sup>109</sup> Sítio web do Plano Tecnológico: <http://www.planotecnologico.pt/>

<sup>110</sup> Sítio web do Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento - <http://v031.mm.fcn.pt/>

- a) Promover a utilização da plataforma Web pelas bibliotecas no domínio dos serviços ao público;
- b) Aprofundar o funcionamento em rede no âmbito da RNBP.

A primeira finalidade traduziu-se em objetivos que visavam dotar as bibliotecas de condições para promover o acesso à internet pelos utilizadores, donde a distribuição de dois PC's por cada biblioteca e de um ponto *wireless* de acesso à Internet em banda larga, e de disponibilizar conteúdos das bibliotecas individualmente consideradas e como conjunto, donde a possibilidade de alojar páginas web de cada biblioteca e a constituição de um catálogo coletivo da RNBP e de outros conteúdos através de um portal na web<sup>111</sup>.

Mas, mais do que nos serviços concretos e de implementação imediata como os que se referiram, a aposta deste projeto é na criação de condições, tecnológicas e organizacionais, que possibilitam ultrapassar uma fragilidade já várias vezes identificada e que se situa no âmago da RNBP: a constituição efetiva de uma rede, ou seja, a cooperação entre as bibliotecas com vista à partilha de recursos e à criação e exploração conjunta de serviços, quer para elas enquanto organizações, quer para os seus públicos. Assim, os seguintes objetivos são absolutamente centrais para a RCBP:

- a) “Disponibilizar ferramentas de gestão para as bibliotecas municipais e para a RCBP, modernizando e racionalizando a gestão das bibliotecas;
- b) Criar uma infraestrutura tecnológica comum que permita a partilha de serviços, de conteúdos, e das principais funcionalidades dos serviços bibliotecários;
- c) Definir e adoptar políticas de rede” (Matos, 2005).

A prossecução destes objetivos implica um diferente posicionamento do IPLB no contexto da RNBP: a assunção definitiva da função de gestor da Rede, que passa inclusive pela responsabilidade operacional de manter a plataforma tecnológica central que assegurará a disponibilização de conteúdos e serviços a fornecer às bibliotecas (Plano Tecnológico, 2011). Mas, como se pode verificar pelo objetivo de “definir e adotar políticas de rede”, parece tratar-se igualmente de definir um modelo de funcionamento da **Rede**NBP.

A concretização do ideário de 1986 foi evoluindo, como se pretendeu demonstrar, embora mantendo uma série de constantes que lhe conferem identidade e continuidade.

Em primeiro lugar, o objetivo central de dotar o País de uma rede de bibliotecas públicas modernas, de acordo com tipologias *standard*, consideradas como um serviço

---

<sup>111</sup> Sítio web da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Paginas/default.aspx>

público fundamental para o desenvolvimento sociocultural e a participação cidadã na vida democrática. Em segundo, a manutenção do concelho como comunidade estruturante a servir. Por último, a forma de implementação através de uma parceria entre as administrações local e central, que reserva para a segunda um papel, fundamentalmente, de promotor e facilitador da emergência dessas bibliotecas e para a primeira a responsabilidade da criação, mas sobretudo da gestão e desenvolvimento desses novos equipamentos.

As mudanças foram, fundamentalmente, ao nível conceptual: a biblioteca pública de 1986 não é, claramente, a mesma biblioteca pública que o projeto da RNBP pretende pôr no terreno na atualidade. A análise da versão atual do Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais (DGLB, 2009), sobretudo se comparado com os relatórios de 1986 e relatório complementar de 1987 (Moura, 1987) permite ter uma perspetiva clara dessas diferenças.

No que respeita aos conteúdos, a conceção clara de que os fundos documentais se compõem de documentos em vários suportes, sem privilegiar qualquer um deles (DGLB, 2009, p. 3). Mas, mais significativamente, a integração física e, em certa medida, conceptual desses vários suportes num mesmo espaço concreto, estruturando definitivamente a biblioteca ao redor dos seus públicos e não dos documentos, embora a continuidade da associação entre crianças e jovens no mesmo espaço possa ser objeto de questionamento, já que as diferentes necessidades e comportamentos de cada um destes grupos poderiam justificar claramente a existência de espaços autónomos com uma melhor adequação. No entanto, a biblioteca não se esgota nos seus fundos documentais e deve possibilitar, como se afirma no Programa de Apoio, “ o acesso a fontes de informação remotas” (DGLB, 2009, p. 3), nomeadamente através da Internet.

Por outro lado, a plena assunção das Tecnologias da Informação e Comunicação como elemento estruturante desta biblioteca, o que deve ser relacionado com os já referidos projetos de TIC. E as tecnologias estão prescritas de várias formas neste programa: não só do ponto de vista do *hardware*, quer para o público, quer para os serviços internos (em cada tipo de biblioteca prevêem-se um número mínimo de PC's em todas as áreas de público e internas), mas também a infraestrutura física para alojamento do equipamento de rede através da previsão de uma sala de informática (DGLB, 2009, p. 11) ou de uma infraestrutura de cablagem estruturada de voz e dados (DGLB, 2007b); mas ainda ao nível dos serviços através, por exemplo, da consideração de um catálogo com interface via Web ou da perspetiva de que muitos dos serviços previstos necessitam de um suporte



tecnológico. Esta conceção é evidente, por exemplo, quando se lê a propósito dos serviços a disponibilizar na Secção de Adultos que estes “deverão estar adequadamente suportados por equipamentos que permitam a consulta e pesquisa de informação em diferentes suportes, assim como acesso à Internet” (DGLB, 2009, p. 6). Esta centralidade das tecnologias decorre claramente de uma diferente conceção sobre a biblioteca pública, claramente evidenciada na afirmação de que “transformar a biblioteca pública numa das portas de acesso à informação eletrónica na era digital constitui uma prioridade que obriga a mudanças ao nível da sua organização e da prestação de serviços ao cidadão” (DGLB, 2009, p. 13).

Na área dos serviços, as diferenças são absolutamente fundamentais. Não negando, como seria evidente, os tradicionais serviços de consulta local e empréstimo domiciliário, o destaque vai claramente para serviços ligados à informação e à formação, propondo mesmo, em alguns casos, áreas específicas no espaço, onde esse serviço possa ter conteúdos e organização adequada. Estão neste caso, por exemplo, o Serviço de Referência e Informação à Comunidade, que recebe um destaque na área designada por Consulta Local e Referência para o qual o programa aconselha uma localização específica e define uma tipologia de conteúdos ao afirmar que devem estar disponíveis “documentos de referência especializada, designadamente no âmbito da formação, do emprego, da informação empresarial, de carácter local ou regional, dos assuntos europeus, etc.” (DGLB, 2009, p. 8); e o serviço ligado à aprendizagem ao longo da vida, ao qual se dá destaque através da existência de uma zona específica designada por “Auto-Formação”.

Por último, e embora este aspeto estivesse presente desde o início, o que é facto é que se chega a 2009 com uma definição mais clara do que se pretende alcançar no que diz respeito a Anexos, embora o Programa não assuma um compromisso financeiro na sua implementação. A submissão de um projeto à candidatura para a RNBP deve apresentar uma conceptualização sobre a rede local a implementar, seja ela composta por pólos fixos e/ou móveis e para os quais o Programa sugere um conjunto de diretrizes a seguir quanto aos fundos documentais, serviços mínimos e recursos humanos (DGLB, 2009, pp. 15-16). Embora justificando com a diversidade de situações locais o facto de não definir um programa-tipo para esses pólos, verifica-se todo o interesse em incentivar a sua existência, já que prevê que a “DGLB prestará, no entanto, apoio técnico para a respetiva instalação” (DGLB, 2009, p. 15).

O papel dos diversos organismos da administração central que foram sendo responsáveis pela implementação da RNBP foi sobretudo, como definia o Relatório de 1986, o de promotor e facilitador da construção e equipamento das bibliotecas. Apesar das tentativas, todas usando a ferramenta das Tecnologias da Informação e Comunicação, de coordenar, pelo menos, algumas iniciativas de abrangência global, nunca assumiu claramente o papel de gestor desta rede. Destas tentativas a que se aproxima mais da assunção deste papel é, como se verificou, a da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas.

## **7.2 Resultados: nível de cumprimento do programa**

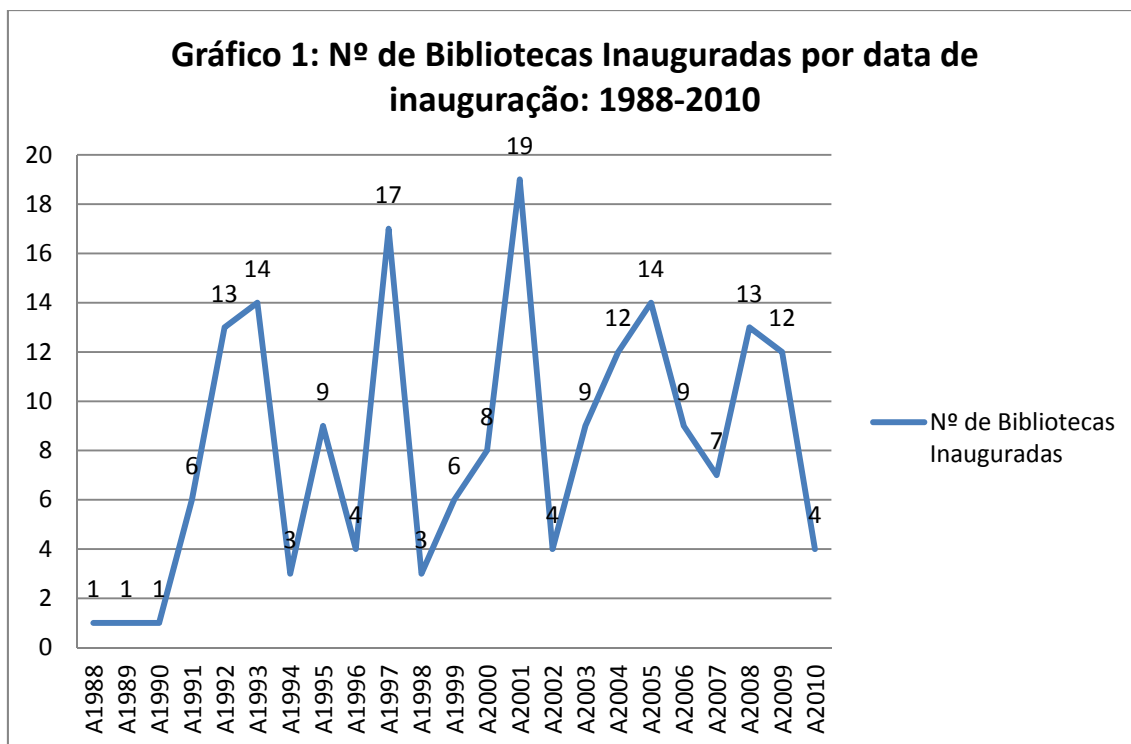
Desde 1987 até à atualidade, o processo de criação de novas bibliotecas tem vindo a desenrolar-se sem quebras significativas (embora não sejam assinados novos contratos-programa desde 2007), encontrando-se atualmente o território nacional coberto, em larga medida, por estes equipamentos, se bem que alguns se encontrem ainda na fase de projeto. Segundo dados disponíveis no sítio Web da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas da responsabilidade da DGLB e através de uma pesquisa exaustiva à Base de Dados das Bibliotecas da RNBP, verifica-se que, dos 278 municípios portugueses do território continental, em 2010, 189 já têm uma nova biblioteca, o que representa uma taxa de cobertura de 68%. De acordo com dados fornecidos pela DGLB encontram-se, neste momento (Junho 2011) em vigor 9 contratos-programa, que darão origem a 8 bibliotecas de tipo 1 e 1 biblioteca de tipo 2. Considerando estes valores e adicionando a abertura das bibliotecas de Espinho e Penalva do Castelo já neste ano (2011), a rede será então constituída num futuro próximo por 200 bibliotecas em Portugal Continental, o que representa uma taxa de cobertura de 72%.

Para assegurar a cobertura total do continente, faltam ainda 79 municípios, o que em termos de tipos de bibliotecas da rede traduzir-se-á em: 53 BM1, 16 BM2, 8 BM3 e 2 projetos Bibliopolis. Verifica-se que, em relação às bibliotecas de tipo 1, (cf. Tabela 1, ANEXO II) a maioria dos municípios são pequenas circunscrições em termos populacionais (66% destes 53 têm uma população inferior a 10.000 habitantes), onde a dificuldade na obtenção de recursos financeiros para participação no Programa da RNBP pode constituir-se como um efetivo obstáculo. Já nos restantes casos, particularmente nas BM3, o desinteresse dos

sucessivos executivos municipais terá certamente outra ordem de razões, que não é possível identificar. Este desinteresse é tanto mais estranho, quanto nesta lista se encontram alguns dos grandes municípios (em termos de população residente), como são os casos flagrantes da Maia com 140.000 hab., de Coimbra com 135.000 hab., de Paredes com 87.000 hab. ou a Figueira da Foz com 63.000 hab. Uma outra situação igualmente reveladora da dificuldade de alguns grandes municípios em aderir a este programa é o caso dos projetos Bibliópolis, onde duas das principais cidades do país (Lisboa e Évora) estão completamente ausentes.

Apesar destas ausências, pode concluir-se que após 23 anos de vigência (1987-2010) o Programa da RNBP conseguiu disseminar pela maioria do todo nacional um novo equipamento cultural e informativo, aproximando-se, por isso, do cumprimento de um dos seus objetivos fundamentais.

Embora desde 1988 (ano da abertura da primeira biblioteca) até 2010 não tenha existido um único ano sem o aparecimento de novas bibliotecas, o seu ritmo de abertura revela (cf. gráfico 1) a existência de picos de inaugurações aos quais se seguem momentos de drástica diminuição. Sobrepondo o calendário eleitoral para as autarquias locais no mesmo período sobre este ritmo de criação de bibliotecas, verifica-se uma exata coincidência. Efetivamente, um maior número de inaugurações correspondeu sempre, ao longo destes anos, a momentos de eleições autárquicas. Foi assim em 1993 (14 bibliotecas), 1997 (17 bibliotecas), 2001 (19 bibliotecas), 2005 (14 bibliotecas) e 2009 (12 bibliotecas).

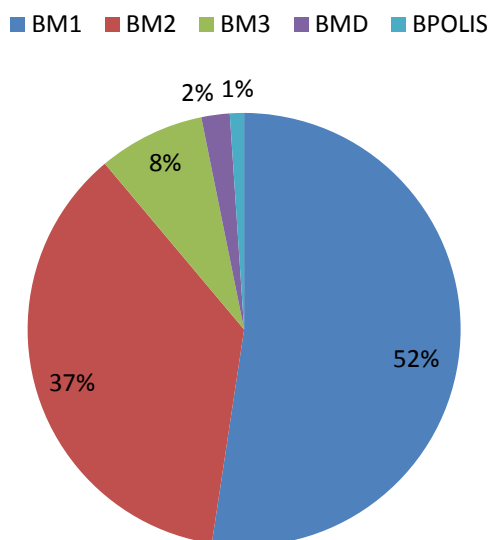


Fonte: Portal RCBP

No entanto, o ritmo de crescimento do compromisso dos municípios para com o Programa é, como seria de esperar, e tendo em conta o tempo necessário à execução de cada processo, bem diferente deste, mas não apenas por esta razão. Em 1994 e de acordo com dados publicados pelo Programa (Gordo, 1994), por exemplo, estavam em funcionamento 40 novas bibliotecas, mas já tinham sido aprovadas 104 candidaturas, o que traduz uma estratégia levada a cabo, pelo então IPLL, de tentar, desde cedo, assegurar uma massa crítica suficiente de adesão por parte dos municípios que garantisse a rápida difusão do projeto pelo todo nacional. Esta estratégia está bem presente no número de candidaturas aprovadas nos primeiros anos de implementação: 51 logo no primeiro ano (1987) e um número relativamente regular, entre as 17 e as 19, nos seis anos seguintes (Gordo, 1989; Freitas, 1998).

Em termos tipológicos, a RNBP tal como se apresenta em 2010, é sobretudo composta pelas mais pequenas bibliotecas, que representam mais de metade dos equipamentos em atividade (cf. Gráfico 2).

**Gráfico 2: Nº de Bibliotecas Inauguradas por tipo:  
1988/2010**



Fonte: RCBP

A predominância das bibliotecas de tipo 1 corresponde à realidade territorial e demográfica do país, bem como a importância do tipo seguinte. Importa referir ainda que, embora residual, verifica-se a ocorrência de 4 situações que se mantêm com o estatuto de BMD, quando esse tipo já desapareceu há alguns anos do Programa, o que revela a dificuldade de alguns municípios em fazer evoluir estes serviços.

No que respeita às coleções, a análise das respostas ao inquérito aplicado pela DGLB entre 1993 e 2007 às bibliotecas (Oleiro, 2010) revela que a maioria apresenta uma grande dificuldade em cumprir o que o Programa estipula. Esta situação verifica-se, desde logo, no momento da abertura, e mostra tendência para se prolongar ao longo dos anos: três anos após a abertura, e para o caso das monografias, uma percentagem significativa de bibliotecas não tinha ainda atingido os valores prescritos para o fundo mínimo, nomeadamente 25% das de tipo 1, 32% das de tipo 2 e 44% das de tipo 3. Esta tendência conduz a que, em 2007, 25% das bibliotecas não possuam ainda o número mínimo de monografias recomendado. Relativamente a outras tipologias de documentos, o nível de afastamento relativamente ao estipulado é ainda maior: em 2007, 50% das bibliotecas não possui o número de exemplares recomendados. Da mesma forma, verifica-se que as taxas de incumprimento para a coleção de monografias para o público infantil são ainda superiores das que se verificam para a coleção para adultos.

A dificuldade dos municípios em realizar o investimento necessário à manutenção das suas novas bibliotecas, e particularmente no domínio das coleções, foi várias vezes notada ao longo do tempo por alguns profissionais, logo em primeiro lugar por aqueles que se encontravam envolvidos diretamente no projeto. Em 1994, por exemplo, um desses agentes do processo afirma que “na verdade, nem sempre o empenhamento colocado na instalação da biblioteca se mantém o mesmo após a inauguração, ficando assim criadas as condições para o seu definhamento à míngua de recursos” (PORTILHEIRO, 1994, p.86), referindo ser o desenvolvimento das coleções um dos aspetos onde esta tendência é mais evidente.

Apesar de uma situação inicial desfavorável e com dificuldade de recuperação ao longo do tempo, as coleções das bibliotecas aumentam ao longo dos anos, embora a maioria não cumpra as recomendações do Programa para o crescimento anual nas várias tipologias de materiais, verificando-se que o número médio de aquisições desce consideravelmente após o primeiro ano de funcionamento (Oleiro, 2010).

Comparando as coleções das bibliotecas com os valores sugeridos pela IFLA para a fase inicial (1 monografia per capita por população servida), o desvio vai aumentando à medida do tamanho das bibliotecas: enquanto 91% das bibliotecas de tipo 1 cumprem este valor, apenas 48% das de tipo 2 o consegue e só uma minoria das de tipo 3 (10%) atinge este valor. Considerando os valores sugeridos por esta organização, quer para o crescimento anual de monografias quer para a fase de estabilização das coleções, a realidade das bibliotecas portuguesas revela ainda um maior distanciamento: apenas 5 bibliotecas (todas de tipo 1) cumprem o valor recomendado para a taxa de crescimento anual (0.20 monografias per capita/ano).

Uma análise para os mesmos dados, aplicada às respostas relativas ao ano de 2002 (Proença, 2004) e para 78 bibliotecas revela que, para os fundos monográficos, 27% não cumpre o estabelecido no programa. Relativamente às tipologias áudio e audiovisuais, as bibliotecas têm, em média, menos de 40 exemplares por mil habitantes. Em síntese e para a totalidade do universo em 2002 (91 bibliotecas), verifica-se que estas possuem apenas em média: 0.73 volumes de monografias por habitante, 0.9 de títulos de publicações em série por habitante e 0.62 de exemplares de outros documentos por habitante. Em termos de investimento em aquisições, o ano de 2002 conhece uma importante redução face a 2001: de 0.81€ para 0.37€ por habitante.

No domínio dos recursos humanos, a grande maioria das bibliotecas não conseguiu, até 2007, dotar-se dos mínimos sugeridos pelo Programa, embora se verifique uma grande variação entre bibliotecas do mesmo tipo (Oleiro, 2010).

Em termos de técnicos superiores com especialização em Ciências da Informação, são as bibliotecas de tipo 1 as que mais se aproximam do estipulado pelo Programa, já que 71% destas possui um profissional deste nível. Pelo contrário, as bibliotecas de tipo 3, mas sobretudo as de tipo 2, são as que apresentam um maior desvio: 58% com 3 ou mais técnicos no primeiro caso, e apenas 25% com dois ou mais no segundo. A situação é ainda mais gravosa no que respeita aos técnicos profissionais de biblioteca (atuais Assistentes Técnicos), nomeadamente nas bibliotecas de tipo 1, onde 76% tem menos de 4 destes técnicos ao seu serviço. O ano de 2007 revelou uma situação mais favorável em todos os tipos de biblioteca, excetuando as de tipo 3, mas não de molde a ultrapassar a tendência geral de subdimensionamento. Comparando com o valor sugerido pela IFLA (0.4 trabalhadores por 1.000 habitantes), verifica-se que 87% das bibliotecas de tipo 1 estão dentro deste valor, mas apenas 50% das de tipo 2.

Em termos de recursos tecnológicos e considerando, em primeiro lugar, dois indicadores em termos de *hardware*, a saber: número de computadores para uso interno e para uso público, que o Programa estabelece, a realidade mostra que a maioria das bibliotecas fica aquém dos valores recomendados. No que respeita aos computadores para uso interno, este incumprimento é mais notório nas bibliotecas dos tipos 1 e 2, o mesmo se verificando para os de uso público. O ano de 2007 revela um comportamento atípico, visto que o número de computadores nesse ano é superior à média dos anos anteriores. Tal deve ter ficado a dever-se, com forte probabilidade, ao facto de a DGLB ter distribuído, no âmbito do Projecto Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas, 2 computadores a 108 bibliotecas.

Os Projetos de Tecnologias da Informação e Comunicação tiveram uma forte recetividade por parte das bibliotecas, visto que em 2010 se encontravam assinados 111 destes no universo das bibliotecas em funcionamento em Portugal Continental. Estes projetos tiveram origem maioritariamente, em termos absolutos e relativos, nas bibliotecas de tipo 1, já que face ao número total de projetos, as bibliotecas deste tipo representam 55% e face ao total de bibliotecas do seu tipo, 62%. O número de projetos oriundos de bibliotecas de tipo 2 constitui o segundo mais importante grupo (36%), o que cobre 58% das

bibliotecas deste tipo na rede. Mais de metade das bibliotecas de tipo 3 (53%) apresentaram também projetos, embora este valor represente a menor taxa de cobertura em relação ao seu tipo face às BM1 e BM2.

A iniciativa Projectos de Tecnologias da Informação e Comunicação parece ter, assim, pelo menos ao nível da adesão, cumprido um dos seus principais objetivos, contribuir para dotar as bibliotecas da rede de uma infraestrutura tecnológica, mas sobretudo de uma camada aplicacional de serviços que possibilitasse a sua evolução e a ultrapassagem de uma ausência cada vez mais manifesta em termos do programa de apoio genérico da RNBP. Se a estes valores, se juntar o resultado das duas fases da RILP, verifica-se um ligeiro aumento das taxas de cobertura, sobretudo para as BM2, cujos valores são os seguintes: BM2 – 74%, BM3 – 67% e BM1 – 65%.

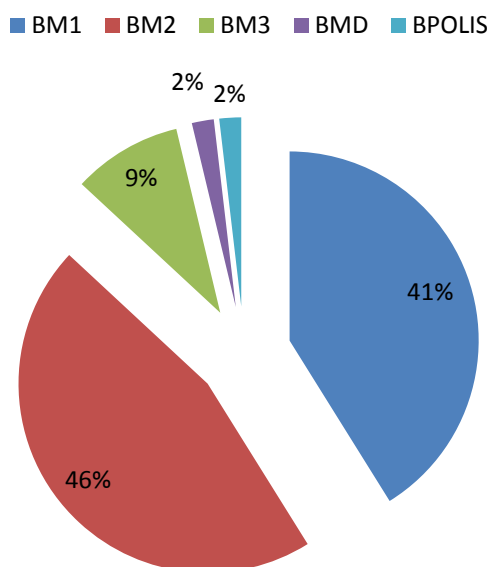
A mera identificação de intenções, embora vinculadas a um contrato programa específico, é apenas um indicador da situação neste domínio. Para um conhecimento mais aprofundado desta realidade importaria saber que formas de exploração destes recursos estão as bibliotecas a realizar e que serviços foram criados para o utilizador final. Não sendo objetivo desta investigação o estudo de todos estes aspetos é, no entanto, possível e relevante perceber o impacto do ponto de vista dos serviços.

Considerando que o catálogo é um dos principais produtos e serviço de acesso às coleções que qualquer biblioteca deve disponibilizar e que uma interface via Web constitui um recurso fundamental para quase todos os tipos de público e é, como se referiu, um dos resultados dos projetos de TIC, considerou-se relevante verificar a existência deste serviço nas bibliotecas da RNBP e relacioná-lo com os projetos RILP e TIC.

Numa análise meramente quantitativa, foi possível identificar, até ao final de 2010, 107 bibliotecas com Web OPAC's, predominantemente com origem em bibliotecas de tipo 2 e 1 (cf. Gráfico 3). A maior taxa de cobertura é apresentada também pelas bibliotecas de tipo 2, já que 71% destas disponibiliza esta interface para o seu catálogo, logo seguidas pelas bibliotecas de tipo 3 (67%) e, finalmente, pelas de tipo 1 (44%).



**Gráfico 3: Web OPAC's por tipo de Biblioteca**



FONTE: RCBP e resultados da pesquisa na Web.

Verifica-se, assim, que uma importante percentagem das bibliotecas da RBNP já conseguiu disponibilizar aos seus públicos este recurso / serviço básico.

No entanto, relacionando estes dados com os obtidos na análise da participação das bibliotecas, quer na RILP, quer nos Projetos TIC, a realidade aparece matizada por algumas interessantes *nuances*.

Em primeiro lugar, 21% das bibliotecas com Web OPAC's não participaram nem na RILP nem submeteram qualquer projeto de TIC, nomeadamente 10 de tipo 2, 11 de tipo 1 e 2 de tipo 3. Importaria compreender as razões desta opção, mas tal só seria possível numa investigação mais profunda junto dos bibliotecários e decisores municipais e, eventualmente, junto dos responsáveis pelos serviços de tecnologia nos municípios.

Por outro lado, verifica-se que um número ainda significativo de bibliotecas parece conhecer dificuldades na implementação deste serviço, já que 34% das que já viram aprovado o seu projeto TIC ainda não disponibilizam o respetivo catálogo via Web, constatando-se, numa grande quantidade de casos, que este foi aprovado pela DGLB já há alguns anos, pelo que não é crível que o projeto se encontre ainda em implementação. Por exemplo, das 10 bibliotecas de tipo 2, 5 têm projetos aprovados antes de 2005.

No que respeita à RILP, verifica-se que 3 bibliotecas (2 da primeira fase e uma da segunda) nunca implementaram este serviço, o que, no caso das bibliotecas integrantes da

primeira fase, deve ser visto tendo em conta que este tipo de interface não estava previsto no produto de gestão biblioteconómica adquirido nessa altura.

Parece existir, assim, na RNBP e quanto a este aspeto uma realidade multifacetada: enquanto algumas bibliotecas não necessitam do apoio financeiro e, de certa forma, técnico proporcionado pela DGLB para disporem de um serviço absolutamente básico, outras há que, mesmo tendo esse apoio, revelam dificuldades de difícil ultrapassagem. A compreensão deste fenómeno constituiria, certamente, um relevante tema de investigação.

A identificação da ocorrência ou não de Web OPAC's e a sua relação com as iniciativas da RNBP é apenas um aspeto da análise possível desta realidade. Outros aspetos como a avaliação da qualidade enquanto sistemas de recuperação da informação, bem como o tipo de serviços disponíveis ao utilizador constituiriam facetas relevantes para melhor compreender este serviço. A investigação sobre esta temática é, no entanto, francamente reduzida. O estudo mais recente que foi possível identificar analisa, em 2008, 18 casos de bibliotecas da região Norte do País e conclui que, no que respeita aos serviços para além da pesquisa, eles são ou manifestamente inexistentes ou muito incipientes. Assim, a maioria das bibliotecas não disponibiliza serviços já tradicionais neste âmbito como são os das reservas de documentos, renovação do empréstimo ou acesso a outros catálogos (Pereira, 2009).

A concretização do projeto Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas permitiu que atualmente (Junho 2011) se encontrem disponíveis os seguintes serviços através do Portal Web da RCBP:

1. Repositório de registos bibliográficos<sup>112</sup>. Trata-se, como a designação o indica, de um repositório de informação bibliográfica criado e atualizado a partir dos catálogos de algumas das maiores bibliotecas da RNBP, às quais se junta a Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa. Este repositório é fundamentalmente importante por possibilitar a importação de registos bibliográficos por todas as bibliotecas da rede, o que permite tornar mais eficiente o processo de organização da informação em cada biblioteca.
2. Pesquisa em catálogos com Z39.50<sup>113</sup>. É um serviço que, baseado no protocolo Z39.50 (ANSI/NISO, 2003), permite pesquisar, ao mesmo tempo, catálogos de bibliotecas que implementam este protocolo. De momento, estão apenas disponíveis 13 catálogos, com

---

<sup>112</sup> Disponível a partir de <http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/RegBib/Paginas/default.aspx>

<sup>113</sup> Disponível a partir de <http://rcbp.dglb.pt/pt/PesquisaBibliografica/Z39.50/Paginas/default.aspx>

origem maioritariamente em bibliotecas de tipos 2 e 3 e o catálogo coletivo dos fundos locais das bibliotecas da RNBP. Este serviço é não apenas relevante para o público da RNBP em geral, mas também para as bibliotecas enquanto recurso para um serviço de referência mais qualificado. Claro que, quer num, quer noutra aspeto, a sua eficácia depende do número de catálogos disponíveis, que é manifestamente reduzido, sobretudo tendo em conta o número de catálogos já disponíveis na RNBP.

3. Catálogo dos Fundos Locais das Bibliotecas da RNBP<sup>114</sup>. Trata-se de um catálogo coletivo, com base num modelo centralizado com consolidação da informação bibliográfica, para o qual as bibliotecas podem contribuir de modo diferido. Segundo dados da DGLB, este catálogo coletivo contém aproximadamente 130.000 registos bibliográficos provenientes de 129 bibliotecas, o que representa uma significativa taxa de cobertura de 68%. Este serviço permite igualmente, quer ao público final, quer às bibliotecas, o acesso a um importante recurso informativo, não só porque ele vai ao encontro de um interesse normalmente presente em todas as comunidades, quer por especialistas quer por curiosos, mas também porque se trata de documentação que, em muitos casos, “foge” ao depósito legal, pelo que as bibliotecas municipais são as únicas a dispor desta informação.

4. Alojamento de páginas Web. Através deste serviço, com o qual as bibliotecas podem criar a sua página Web a partir de um modelo pré-definido e alojá-la a custo zero na infraestrutura da DGLB, pretende-se, na sequência de uma intervenção que vem desde a RILP, ultrapassar quer dificuldades técnicas, quer financeiras, quer ainda de domínio das tecnologias, que localmente, quer os municípios, quer as bibliotecas mas especificamente poderiam sentir. Não dispondo de funcionalidades e tecnologia sofisticada, este serviço, permite, no entanto, assegurar uma presença Web mais qualificada às bibliotecas que uma mera página no sítio Web municipal e que muitas bibliotecas têm revelado ser difícil de alcançar (Nunes, 2004). No entanto, este serviço parece estar a suscitar uma fraca adesão, já que apenas 9 bibliotecas criaram aqui a sua página Web, sendo maioritariamente bibliotecas de tipo 2. As razões que podem explicar esta fraca adesão, particularmente pelas bibliotecas de tipo 1, as de mais limitados recursos, pode ter origem em várias circunstâncias ou perspetivas, que só uma investigação mais aprofundada permitiria compreender.

5. Conteúdos informativos para os profissionais e públicos. O portal da RCBP disponibiliza informação para os profissionais da RNBP em vários domínios: em primeiro lugar,

---

<sup>114</sup> Disponível a partir de <http://rcbp.dglb.pt/pt/PesquisaBibliografica/CatalogodosFundosLocaisdasBibliotecas/Paginas/default.aspx>

informação sobre a própria RNBP, e em segundo, identificação de fontes de informação sobre várias temáticas relacionadas com bibliotecas públicas. Para o público em geral, o conteúdo com mais potencialidades parece ser a agenda das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas.

Estes resultados, se bem que significativos e, de certa forma, inovadores no contexto da RNBP, evidenciam que alguns dos objetivos centrais do projeto não foram de todo atingidos ou o seu nível de concretização pareceu ter ficado aquém das expectativas. Concretamente, os objetivos de disponibilizar ferramentas de gestão para as bibliotecas municipais e para a RBP, bem como a definição de políticas de rede parecem ser os que ficaram mais distantes de um resultado satisfatório, apesar de, no segundo caso, ter sido possível definir uma política de catalogação comum à Rede (Silva, 2009).

A avaliação dos resultados deste projeto e do seu impacto nas bibliotecas necessitaria, no entanto, de uma investigação mais aprofundada, quer no que diz respeito às formas de utilização dos serviços disponíveis pelas bibliotecas, quer na perceção dos profissionais relativamente aos desafios e oportunidades que ele encerra. No primeiro caso e no que respeita, por exemplo, ao repositório de registos bibliográficos, importaria identificar que bibliotecas utilizam este serviço e com que frequência, bem como quais os impactos no processo local de organização da informação e documentação.

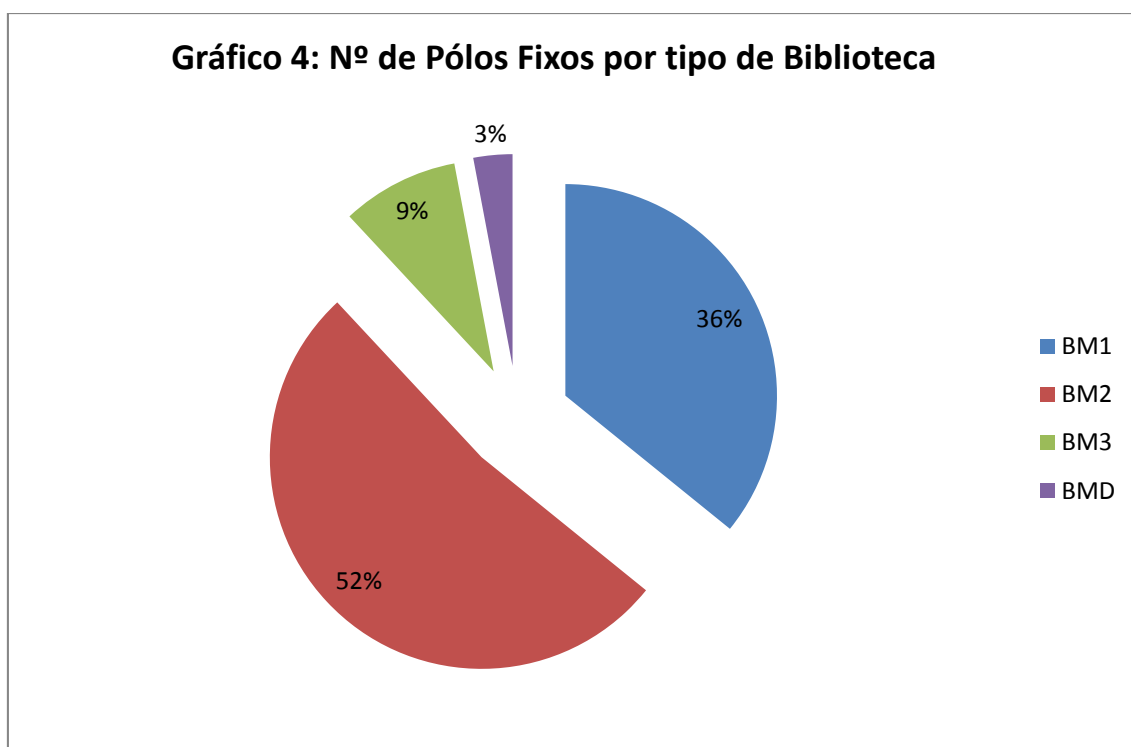
### **7.3 As Bibliotecas Públicas Portuguesas e os seus impactos na população**

O impacto que estas bibliotecas têm tido como agentes culturais locais é reconhecido pela maioria dos intervenientes neste processo: bibliotecários, autarcas e, pelo menos, por algumas franjas da população. Aspetos como o acesso livre à informação, fundos documentais diversificados em termos temáticos e tipológicos, o espaço público qualificado, uma ativa política cultural e de promoção da leitura e a existência de profissionais especializados são, de entre os vários aspetos caracterizadores desta realidade, os que mais frequentemente são referenciados (Ventura, 2002; Figueiredo, 2004a; 2004b; Calixto, 2005).

Em primeiro lugar em termos de espaços de prestação de serviços e apesar de, como se assinalou, o Programa prestar um menor apoio no seu alargamento, a realidade atual revela que um número significativo de municípios decidiu apostar na disseminação de pontos de serviços pela sua malha geográfica, assumindo, assim, as características de serviço de proximidade que as bibliotecas públicas encerram.

A partir da base de dados sobre a RNBP, é possível verificar que até 2011, 67 bibliotecas da rede (35%) tinham criado 175 pontos de serviço fixos, o que representa quase uma duplicação face ao total de bibliotecas em funcionamento. Apesar da ausência de informação para caracterizar com detalhe esta realidade, a observação empírica permite, com facilidade, perceber que se está em presença de uma grande diversidade de casos: desde pequenos espaços instalados em Juntas de Freguesia, até verdadeiras bibliotecas com dimensões consideráveis e serviços diversificados, como é o caso, por exemplo, de Almada que, em 2010, abriu ao público a Biblioteca José Saramago, um pólo da Biblioteca Central, que, de acordo com a tipologia do Programa, se aproxima de uma BM3.

Foram sobretudo os municípios com bibliotecas de tipo 2 (50% do total de bibliotecas deste tipo), portanto, os municípios de média dimensão que mais apostaram na criação destes pontos de serviços fixos (cf. gráfico 4)



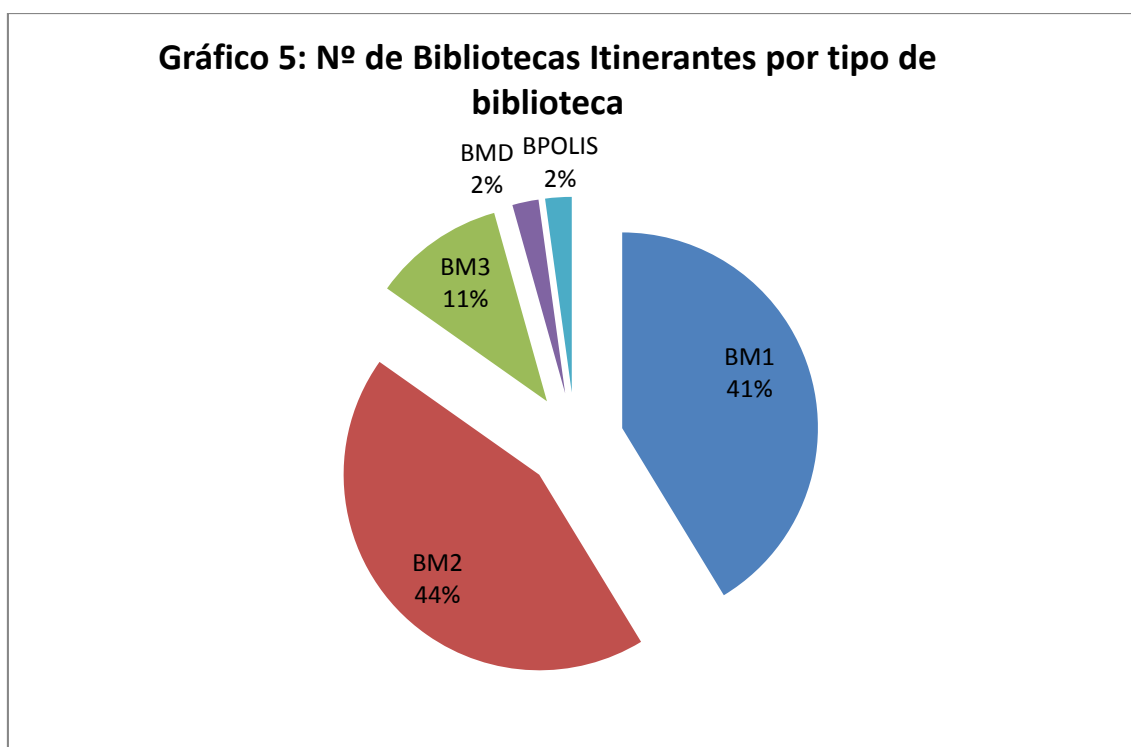
Fonte: RCBP

Estranhamente, os municípios com bibliotecas de tipo 3 apresentam valores mais reduzidos: apenas 40% das bibliotecas deste tipo criaram pontos fixos. A taxa de cobertura mais reduzida, excetuando o caso limite das BMD, é dos municípios com bibliotecas de tipo 1, mas são também estes nos quais os casos onde essa necessidade se revela menos premente se verificam com mais incidência. Mesmo assim, são 24 as bibliotecas de tipo 1

que mantém, pelo menos, um pólo, o que representa 35% do total de bibliotecas que criaram estes pontos fixos.

Em termos do número de pontos fixos implementados, observa-se uma amplitude significativa de situações, desde a existência de apenas um, como é o caso de 45% das bibliotecas, até ao limite de 8 pólos, nos casos de Vila Nova de Famalicão e Póvoa do Varzim. A seguir a estes casos limite, as maiores frequências são para as situações de dois (12 bibliotecas) e quatro pólos (10 bibliotecas).

A estes pontos fixos há que acrescentar uma outra realidade, a dos pólos móveis, também designados por Bibliotecas Itinerantes. Em 2010, a RNBP tinha criado 47 bibliotecas móveis (Henriques, 2011), a maioria serviços de bibliotecas de tipo 2 (cf. gráfico 5), o que em termos relativos e face ao total de bibliotecas deste tipo em funcionamento, representa 29%.



Fonte: A Nave Voadora

Embora as bibliotecas de tipo 3 apresentem, em termos absolutos, um valor bem mais reduzido do que as de tipo 1 e 2, em termos relativos e face ao total de bibliotecas deste tipo existentes, representa 33%. Em termos absolutos, as bibliotecas de tipo 1 apresentam um valor significativo (cf. Gráfico 4), embora face ao universo total, apenas 19% destas bibliotecas tenham criado um serviço de itinerância.

A maioria das bibliotecas de tipo 2 (14 em 20) conjuga pólos fixos e biblioteca móvel, o que pode ser indicador de uma conceção estruturada de rede municipal adaptada às características dos aglomerados populacionais. Pelo contrário, a maioria das bibliotecas de tipo 3 com pólos móveis (4 em 5) dispõe apenas deste tipo de ponto de serviço, solução que certamente não permite servir, de forma adequada, todos os aglomerados populacionais do concelho. Também a maioria das bibliotecas de tipo 1 (14 em 19) dispõe apenas deste tipo de ponto de serviço, embora a diversidade de situações destes concelhos em termos de densidade populacional não permita ter uma aproximação à sua adequabilidade para dar conta das necessidades de toda a população.

A análise destes dados é, como facilmente se conclui, bastante insuficiente para caracterizar com pormenor a realidade. Importaria conhecer as características destes pontos de serviço, os serviços disponíveis, a sua adequação face às especificidades geográficas e populacionais de cada concelho. No entanto, é possível concluir que um número significativo de municípios, sobretudo os de pequena e média dimensão, parece ter apostado na criação de uma rede local de pontos de serviço numa perspetiva de proximidade aos diversos núcleos populacionais do concelho, o que parece revelar uma conceção de serviço de biblioteca pública como um serviço essencial à vida das populações, que deve ser prestado numa relação direta com o ambiente onde estes vivem quotidianamente. Esta conceção de rede local adequada às características geográficas e populacionais de cada concelho parece apresentar uma maior evidência nos casos em que se conjugam postos fixos e móveis. Destaque-se, no entanto, que são os municípios mais importantes, os que revelam uma maior dificuldade em implementar uma rede local de pontos de serviço minimamente estruturada.

No domínio da gestão de coleções, o estudo de Proença (2004), baseado num inquérito realizado em 2004 a uma amostra de 60 bibliotecas com o objetivo de conhecer os processos e as perceções dos profissionais, demonstrou a ausência de boas práticas neste âmbito, bem como conceções algo anquilosadas, apesar da evidente assimetria entre as bibliotecas.

Analisando os resultados mais de perto, verifica-se que, apesar de serem técnicos superiores com especialização em bibliotecas os que maioritariamente realizam a seleção, embora sem formação especializada neste domínio, a grande maioria declara nunca ter utilizado qualquer forma de análise das necessidades / interesses do público-alvo como

método de recolha de dados para a seleção, e mesmo as bibliotecas que declaram fazer estudos do utilizador, realizam-no sem continuidade e sistematicidade. Esta realidade leva a autora a concluir que “parece ser de inferir que na maioria dos casos a seleção dos fundos esteja a ser efetuada sem um adequado conhecimento dos utilizadores dos sistemas, com uma conseqüente ausência de orientação para o cliente” (Proença, 2004, p. 38). De facto, a ausência de estudos do utilizador é considerada, logo em segundo lugar, pelos profissionais como um dos problemas ligados ao processo de seleção documental; embora a principal razão declarada seja a da existência de uma reduzida disponibilidade orçamental.

Em termos quantitativos, 74% dos profissionais afirma ter cumprido os volumes do fundo mínimo previstos no Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, mas apenas 41% afirma cumprir os valores relativos às taxas de atualização anual. Apesar disto, 59% dos profissionais declaram-se satisfeitos com o nível de atualização dos fundos que conseguem implementar. As coleções são geridas de forma pouco profissional, já que a grande maioria dos respondentes afirma não possuir uma política de gestão de coleções escrita e só 33% fazem uma monitorização dos seus fundos através de um inventário. Os principais problemas neste âmbito são, em primeiro lugar e mais uma vez, a escassez de recursos financeiros, secundada pelas limitações do espaço físico e de recursos humanos e pelo atraso no processamento documental.

Esta realidade leva a autora a concluir, em síntese, que “do ponto de vista das suas coleções, as novas bibliotecas parecem continuar a atuar de modo tradicional” (Proença, 2004, p. 38).

No final dos anos 90 e de acordo com o estudo efetuado pela equipa de João Teixeira Lopes, os serviços mais comuns disponíveis nas bibliotecas públicas portuguesas são ainda, e muitas vezes apenas, os serviços tradicionais de leitura e empréstimo domiciliário de livros, complementados agora pela utilização de serviços de acesso à Internet. O “apoio à comunidade”, a “cooperação com escolas e bibliotecas escolares” e as “atividades de animação cultural” seguem-se na hierarquia de serviços prestados. (Lopes, 1999; Ventura, 2002).

Praticamente no final da década seguinte (2008), os serviços de consulta local e empréstimo domiciliário continuam a ser os de maior representatividade, mas a disponibilização ao público de computadores com acesso à Internet tornou-se regular, o empréstimo domiciliário alargou-se aos vários suportes, pequenas atividades de divulgação



das coleções como painéis ou mesas com sugestões de leitura tornam-se bastante frequentes. Outros serviços como manutenção de um sítio web próprio, Web Opac e blogue são muito menos frequentes, embora os catálogos ocorram em 50% das bibliotecas analisadas no inquérito do OAC (Neves, 2009, p.113-116), o que vai de encontro aos resultados já analisados no ponto anterior.

No entanto, parece ter sido sobretudo na vertente de animação cultural que as bibliotecas mais investiram desde o início, através de uma grande diversidade de atividades, como vários estudos têm vindo a realçar (Lopes, 1999; Ventura, 2002; Neves, 2009), o que faz delas “autênticos centros culturais, característica mais patente nas pequenas localidades em que estas constituem, se não o único, pelo menos um dos raros equipamentos culturais” (Neves, 2009, p. 173).

Nos últimos anos, tem vindo a ganhar uma maior relevância a noção de promoção da leitura, enquanto conjunto de atividades especificamente vocacionadas, quer para a promoção do interesse e do gosto pela leitura, sobretudo a leitura de lazer, quer para a formação de agentes capazes de pôr em prática estratégias com vista a essa promoção. Os destinatários destas ações são, segundo um recente inquérito à promoção da leitura nas bibliotecas públicas realizado pelo Observatório das Actividades Culturais (OAC) (Neves, 2009), as crianças e os jovens, bem como os mediadores de leitura (professores, bibliotecários, entre outros). No entanto, nem sempre os objetivos e os públicos-alvo destas atividades e projetos são definidos de molde a atingir resultados. Como conclui o relatório do OAC, “quanto aos objetivos específicos dos projetos, os leitores, tanto os potenciais (80%) como os atuais (76%) – são os privilegiados. Mas adiante-se que, regra geral, os projetos têm dois ou mais de quatro objetivos específicos (...), em alguns casos em combinatórias algo contraditórias tendo em conta a definição de projeto. A percentagem mais volumosa (45%) é a que tem por objetivo promover a leitura junto dos leitores e dos potenciais leitores. Resultado que chama a atenção para a importância de melhor definir os objetivos, uma vez que dificilmente se poderá conceber um projeto que se dirige simultaneamente a estes dois grupos de destinatários” (Neves, 2009, p. 171). Um outro indicador da deficiente planificação destas atividades e/ou projetos é o facto de a maioria das bibliotecas não ter um documento orientador para as atividades de promoção da leitura, já que dificilmente se pode considerar um plano de atividades que contém apenas uma lista de ações a realizar, um documento orientador.

O portefólio de atividades desenvolvidas pelas bibliotecas apresenta alguma diversidade, desde horas do conto, exposições, ateliês, encontros com escritores, até ações de formação destinadas a mediadores de leitura, *workshops* ou cursos temáticos. Alguns destes tipos de ações, têm, no entanto, uma importância claramente superior, nomeadamente a hora do conto e as exposições, que são as atividades mais realizadas pelas bibliotecas (NEVES, 2009). Destaque-se, no entanto, um tipo de atividade destinada a grupos, que pode receber a designação de comunidades de leitores ou clubes de leitura, que as bibliotecas iniciaram mais recentemente, mas que tem vindo a ganhar alguma popularidade, verificando-se que “quanto maior a densidade populacional do município, maior o número de grupos apoiados” e que “são as bibliotecas mais recentes que apoiam mais grupos” (Neves, 2009, p. 168).

Tendo em conta a predominância já referida do público infanto-juvenil e docente, é de esperar, como se confirma, que sejam, localmente, as escolas os parceiros privilegiados para o desenvolvimento destes projetos de promoção da leitura (NEVES, 2009).

A oferta de atividades e projetos ligados à promoção da leitura foi, nos últimos anos, influenciada por programas e/ou iniciativas de âmbito nacional dirigidas às bibliotecas, nomeadamente o PAPL/Itinerâncias culturais, da responsabilidade da DGLB, o PNL (Plano Nacional de Leitura) e uma iniciativa mais recente da Fundação Calouste Gulbenkian de apoio a projetos de promoção da leitura em bibliotecas públicas. De acordo com os resultados do estudo do OAC, o impacto que estes programas nacionais tem tido revela-se, por um lado, na diversidade da oferta, nomeadamente através do PAPL que fornece um portefólio de atividades a baixo custo, e por outro nas atividades de formação, resultado em especial das ações do PNL. No entanto, como destacam os autores do relatório do OAC, a oferta das bibliotecas não se restringe às ações no âmbito destes programas, o que demonstra a sua vitalidade neste particular (Neves, 2009).

Perante esta realidade, e de acordo com o mesmo Relatório, os bibliotecários exprimem duas preocupações fundamentais: em primeiro lugar, parecem sentir-se um pouco perdidos no âmbito do PNL, já que sugerem a necessidade de orientações que explicitem qual o papel que se espera que as bibliotecas desempenham no âmbito deste programa; por outro lado, revelam também, a um nível mais genérico, alguma dificuldade em definir uma política de promoção da leitura adequada à sua situação, visto que destacam a necessidade de linhas orientadoras da promoção da leitura para a RNBP.

Por último, e considerando o principal público-alvo para o qual as bibliotecas, como se verificou, têm sobretudo trabalhado, é relevante ter em conta, como refere Neves, a alteração do contexto educacional, pelo impacto decisivo que pode ter sobre as bibliotecas públicas. Assim, e de acordo com o mesmo autor, as exigências de certificação da formação tornarão os docentes menos recetivos às ofertas das bibliotecas, o alargamento do horário escolar retirará alguma disponibilidade aos alunos para frequência da biblioteca, o rápido crescimento da rede de bibliotecas escolares dará conta de muitas das necessidades dos alunos, e finalmente o alargamento da rede do ensino pré-escolar, podem ser vistas como “oportunidades para [as bibliotecas] recentrarem as suas atividades num das suas principais finalidades enquanto equipamentos culturais, ou seja, contribuir para tornar perenes as práticas de leitura após a saída do sistema de ensino” (Neves, 2009, p. 176).

Para além deste aspeto da promoção da leitura e da dinamização cultural, a investigação sobre as bibliotecas públicas portuguesas é extraordinariamente reduzida, embora, nos últimos anos, tenham começado a surgir alguns resultados, quer ao nível da concretização das missões, quer no estudo sobre vários serviços, quer ainda em alguns aspetos de gestão organizacional.

No âmbito das tecnologias da informação e da comunicação, um estudo recente (Quick e outros, 2013) que pretende perceber apenas a utilização dos Computadores de acesso público nas bibliotecas e os impactos que essa utilização tem na perceção dos públicos sobre as bibliotecas públicas revela, em primeiro lugar, que a maioria das bibliotecas públicas dispõe de computadores ao público com acesso à Internet. Os utilizadores destes computadores são maioritariamente homens de zonas rurais entre os 15 e os 24 anos que destacam a vantagem do acesso gratuito, tanto mais relevante quanto as alternativas são reduzidas. Assim, estes indivíduos valorizam bastante quer o acesso aos computadores nas bibliotecas, quer o acesso gratuito à internet. As utilizações destes computadores no domínio da procura de emprego e do exercício de uma cidadania ativa, não sendo maioritárias, atingem ainda assim valores superiores a 25% (Quick e outros, 2013, p. 5).

No âmbito do papel que as bibliotecas devem desempenhar no processo de aprendizagem ao longo da vida, a investigação (Calixto, 2004) aponta que, quer do ponto de vista conceptual, quer do ponto de vista do serviço, as bibliotecas estão algo desfasadas das suas congéneres europeias e das tendências que entretanto se têm vindo a desenhar.

Efetivamente, não parecem ser frequentes nas bibliotecas públicas os serviços e/ou programas que, por exemplo, visem a aquisição ou reforço de competências no domínio das literacias da informação. Uma das bibliotecas que tem levado a cabo um programa mais estruturado neste domínio é a Biblioteca Municipal de Oeiras, tendo um estudo recente demonstrado o impacto positivo de programas deste tipo nas competências dos indivíduos. Como se afirma no referido estudo “o projeto Infoliteracia teve grande impacto juntos dos entrevistados, quer para os que já utilizavam os novos media, quer para os que nunca tinham tido qualquer contacto com o computador ou a Internet. [...]. As competências de pesquisa, seleção, avaliação, utilização/comunicação da informação tiveram impacto na forma como os entrevistados puderam, em função das suas necessidades, resolver as mais variadas questões, quer do foro do lazer, quer de natureza institucional, quer de exploração de temas do seu interesse” (Raminhos, 2010, p. 58-59).

No que concerne à utilização de uma estratégia de marketing pelas bibliotecas, verifica-se que, apesar dos esforços de promoção que estas desenvolvem bem como a preocupação em gerir em função do utilizador a que se destinam, “não parece existir, na maior parte dos casos, uma gestão integrada em termos de marketing; um plano de marketing rigoroso.” (Pinto, 2007, p. 152). A mesma autora chega entretanto a uma outra conclusão de importância relevante que é a de sublinhar o papel do profissional como fator essencial no processo de inovação e na probabilidade de sucesso da biblioteca. Afirma, a este propósito: “ a adopção ou não de estratégias de marketing e o modo como isso pode influenciar o grau de sucesso de uma biblioteca dependem grandemente da personalidade e da sensibilidade do bibliotecário que dirige a biblioteca” (Pinto, 2007, p.152).

No que respeita ao Serviço de Informação à Comunidade, a investigação qualitativa realizada por Costa em 2005, revela, em primeiro lugar, que este serviço é conceptualizado pelos técnicos mais como um serviço sobre a comunidade do que para esta, embora estes revelem uma certa dificuldade em definir claramente o seu âmbito (Costa, 2005). Os conteúdos disponíveis dizem fundamentalmente respeito aos serviços da administração local e ao lazer, enquanto temas como o emprego, a habitação ou a saúde são muito pouco relevantes. Por outro lado, embora a natureza deste serviço exija um papel ativo da biblioteca na produção destes conteúdos, nenhum dos profissionais a ele ligados o identificou.

O principal constrangimento identificado pelos entrevistados na implementação deste serviço é a ausência de recursos, especialmente de recursos humanos, e mesmo quando eles existem detém um nível pouco especializado de competências, visto que este serviço é maioritariamente assegurado apenas por assistentes técnicos, o que é também um reflexo do reduzido número de técnicos superiores nas bibliotecas. No entanto, as fragilidades deste serviço ficam também a dever-se à ausência de uma abordagem profissional à sua gestão. Como afirma a mesma autora “ a ausência de planificação na implementação deste serviço nas bibliotecas utilizadas neste estudo, teve como resultado todo um conjunto de dificuldades na afirmação deste serviço junto da autarquia, junto da comunidade, com exceção da comunidade escolar ou em determinados casos pelos turistas e junto da própria equipa da biblioteca” (Costa, 2005, p. 100). Um outro indicador desta deficiente gestão reside no facto de a maioria dos entrevistados não ter sido capaz de definir com clareza que utilizadores usufruem deste serviço.

Em termos prospetivos, os profissionais revelavam, em 2005, uma perspetiva pouco otimista em relação ao Serviço de Informação à Comunidade, embora alguns deles considerassem a necessidade de uma mudança. Identificaram como principal necessidade propiciadora dessa mudança a formação especializada, que desenvolva principalmente competências nos domínios da comunicação, tecnologias da informação, gestão e organização, destacando igualmente determinadas aptidões necessárias a um bom desempenho, nomeadamente a perseverança, o rigor, a faculdade de adaptação e o espírito de curiosidade.

Esta investigação, a única que se debruça sobre o Serviço de Informação à Comunidade nas bibliotecas públicas portuguesas, parece assim revelar, por um lado, que a ausência de recursos humanos, quer em número, quer em qualificações especializadas, constitui um dos principais constrangimentos ao desenvolvimento deste serviço; mas, por outro lado, evidencia também fragilidades concetuais e de gestão que, mesmo nos casos onde os recursos existem, condicionam decisivamente a qualidade do serviço prestado.

Numa primeira aproximação genérica, parece poder concluir-se que os utilizadores destas bibliotecas são predominantemente os jovens, que as utilizam sobretudo de forma instrumental para responder a necessidades de gestão dos seus currículos escolares, mas também como espaço de encontro e sociabilidade (Lopes, 1999). Como foi observado por vários autores, esta “representação essencialmente instrumental das bibliotecas públicas,

elaborada pelos seus próprios utentes, não teria qualquer inconveniente se não estivesse associada à experiência escolar, comportando, por isso, o risco da sua utilização diminuir ou mesmo extinguir-se quando não for mais necessário o recurso à biblioteca para a satisfação de uma obrigação escolar” (Ventura, 2002, p. 89). Mesmo após a implementação do Programa da RBE, o estudo de Lopes, citado por Ventura (2000, p.95) conclui que “as bibliotecas públicas continuam a assumir-se de forma muito visível como retaguarda da instituição escolar”.

No que diz respeito aos não utilizadores, um estudo realizado em 2001, utilizando uma abordagem metodológica de tipo quantitativo, para a população dos concelhos da Região de Lisboa e Vale do Tejo, com o objetivo de perceber a relação dos públicos, utilizadores e não utilizadores, com as bibliotecas da rede, concluía que em relação aos segundos, estas revelam uma importante capacidade de captação de novos públicos, visto que 92% dos residentes afirma conhecer a biblioteca do seu concelho e 67% destes já lá entraram. No entanto, verifica-se um afastamento dos indivíduos com menor capital social e cultural, particularmente no caso dos operários. Assim, constata-se que “o consumo de bens e serviços presentes na biblioteca tem uma relação mais favorável com aqueles que possuem índices altos de capital cultural” (Curto, 2004, p. 69).

Estes indivíduos parecem ter um padrão de consumos culturais diversificado e elitista, onde se inclui a biblioteca, e que estes consumos não se excluem, devendo, por isso, a oferta ser organizada de forma a permitir que possam usufruir dos vários tipos de serviços. A utilização da biblioteca por estes grupos permite verificar outros resultados no âmbito da sociologia da cultura e da educação que concluem que uma relação precoce com a leitura e uma socialização familiar e escolar indutora de uma relação com o livro condicionam o gosto pela ida à biblioteca. Assim, este público utilizador é ainda constituído, maioritariamente, por “leitores “letrados”, cuja relação com o livro provém de uma socialização familiar e da incorporação precoce de hábitos de leitura a par de um investimento nas habilitações como fator determinante de ascensão social” (Curto, 2004, p. 131).

A utilização das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas como estratégia de captação de novos públicos parece ter um reduzido impacto, já que 63% dos que já lá entraram desconhecem os programas propostos, embora quanto mais habilitações maior conhecimento destas atividades, o que reforça o apelo face aos mais qualificados. Nestas atividades participam sobretudo mulheres e população estudantil. Estas evidências

conduzem os autores do estudo a afirmar que “a frequência de um bem público como a biblioteca favorece a participação cívica, associativa e política. Em paralelo, fica também provada a existência de uma correlação positiva entre o manuseio das Tecnologias da Informação (em particular, a Net) e a frequência da biblioteca” (Curto, 2004, p. 71).

Apesar deste consumo pelos grupos com maior capital social e cultural, “os grupos sociais que participam na biblioteca são extremamente diversificados, não sendo possível vislumbrar um processo de exclusão social e cultural” (Curto, 2004, p. 71).

No que respeita à população utente, verifica-se que ela é sobretudo composta por público jovem e mais escolarizado, predominantemente ao nível do ensino secundário e licenciatura. Assim, a “hipótese de que a Biblioteca Pública continuar a suprir essencialmente necessidades escolares parece confirmar-se” (Curto, 2004, p. 131), o que, segundo os autores deste estudo, constitui uma forma de concretizar o papel educacional das bibliotecas públicas.

Quase 10 anos depois, os dados recolhidos pelo estudo do OAC (Neves, 2009) em 2008 continuam a revelar esta predominância do público infanto-juvenil, já que “os inscritos com cartão de leitor ultrapassam os 781 mil, dos quais 21% tem menos de 15 anos, o que significa que, no conjunto das bibliotecas em análise [170], eles estão sobre representados relativamente à população” (Neves, 2009, p. 167). A mesma constatação tinha sido feita pelo estudo sobre a leitura em Portugal em 2007 (Santos, 2007).

No entanto, o estudo de Rodrigues (2008) sobre a Biblioteca Municipal de Loures, embora revelando igualmente uma sobre representação dos jovens, sobretudo do sexo feminino e com altas qualificações escolares, chama a atenção para a diversidade de perfis, “sendo conspícua, na BMJS (como em muitas outras bibliotecas municipais), a presença das famílias, de reformados e de jovens economicamente carenciados, por exemplo, todos eles parte integrante e saliente do quotidiano da biblioteca” (RODRIGUES, 2008, p. 6). Mas, mesmo no grupo maioritário existe diferenciação, revelando-se um duplo padrão de recrutamento social, que inclui indivíduos oriundos de classes privilegiadas e de estratos sociais com menos recursos conduzindo necessariamente a diferentes comportamentos. Esta diferenciação leva Rodrigues (2008, p.7) a sugerir a “hipótese de que a biblioteca serve, para uma porção muito apreciável dos seus utilizadores, como efetivo ponto de acesso a formas objetivadas de capital cultural, embora as estratégias de aproximação a esses recursos variem em função dos capitais de partida”.

Por outro lado, a relação privilegiada que outros grupos como os que são constituídos por indivíduos com profissões do sector terciário e profissionais técnicos e de enquadramento, para além dos estudantes, no caso da BM de Loures, conduzem o autor a considerar que pode ser, “em grande parte devido ao papel intermediário da biblioteca relativamente a determinadas dinâmicas e fluxos globais de conhecimento, informação e cultura estruturantes das sociedades contemporâneas, localizando-os, que ela exerce atração sobre, precisamente, os protagonistas nacionais desses fenómenos” (Rodrigues, 2009, p.7)

Embora a utilização instrumental, sobretudo com objetivos escolares, mas também de pesquisa rápida de informação posta em prática por estudantes, mas igualmente por indivíduos de profissões técnicas, científicas e liberais e que privilegia as bibliotecas como locais de estudo e erudição com prioridade para o livro, seja a predominante, não é necessariamente a única. Apesar de este tipo de utilização mostrar prolongar-se na apropriação de outro tipo de recursos além do livro, parecem verificar-se outras modalidades de utilização que Rodrigues define, a partir do caso da BM de Loures, da seguinte forma:

a) Cultivado. Essencialmente resultado de indivíduos com um elevado nível de escolarização e uma forte relação com a leitura e a escrita, corporiza uma imagem clássica da biblioteca centrada sobre o livro e numa utilização tradicional do espaço que deve proporcionar condições a uma apropriação “séria” do conteúdo dos livros. Esta modalidade de utilização parece encontrar eco também na perceção que os profissionais têm do seu papel e das missões da biblioteca, já que “embora com alguns pontos de contacto com o modo convival, algumas das atividades culturais que ocorrem na biblioteca como os cafés literários e as comunidades de leitores podem ser inseridos neste modo de relação cultivado: o livro e as leituras, particularmente nas suas encarnações mais legítimas, dominam os procedimentos” (Rodrigues, 2008, pp. 9-10);

b) Autodidata. Este modo de utilização aproxima-se do anterior, embora seja protagonizado maioritariamente por indivíduos mais velhos e menos escolarizados que demonstram uma certa apetência cultural. A biblioteca é encarada por estes, tanto de forma sagrada como dessacralizada, mas como destaca Rodrigues, “muitos dos autodidatas são “incondicionais” da BMJS e encontram aqui alguma consecução os propósitos de apoio à autoformação e formação ao longo da vida” (Rodrigues, 2009, p. 10);



c) Lúdico. Protagonizado sobretudo por jovens, mas igualmente por outros grupos incluindo os de meios mais desfavorecidos, revela modalidades híbridas e complementares de consumo dos recursos de informação, embora privilegiando o não impresso;

d) Convivial, no qual a biblioteca é encarada também como palco de expressão de sociabilidades, sobretudo por parte dos jovens. Como sintetiza o autor, “sem dúvida que para muitos deles, a biblioteca se apresenta como um sítio onde o estudo se casa com o ócio e com as sociabilidades, um público onde as culturas escolares e juvenis se intersectam” (Rodrigues, 2008, p. 10).

Se esta definição de uma tipologia de modos de utilização se revela interessante por destacar diferentes modalidades de uso por diversos tipos de público, cada uma das suas formas não deve ser considerada exclusiva, porque, como adverte Rodrigues (2008, pp.10-11), “os vários modos de relação identificados cruzam-se nos vários públicos e dentro dos indivíduos que os constituem”.

Ao verificar a existência desta diversidade, Rodrigues (2008, p.9) argumenta contra uma excessiva visão de uma biblioteca pública escolarizada, realçando que “estamos em presença de uma realidade complexa e multidimensional: a Biblioteca Municipal de Loures configura-se como um espaço dinâmico em termos físicos e simbólicos, onde se intersectam sentidos e expectativas diversas, onde se estabelecem relações densas e negociadas, onde as sociabilidades, a cultura, a educação e o conhecimento acontecem quotidianamente. Isto mesmo pode ser dito a propósito de muitas bibliotecas da rede”.

Esta pluridimensionalidade já tinha, de certa forma, sido destacada nos resultados do estudo coordenado por Curto, quando conclui que os utilizadores percecionam a biblioteca como muita próxima de se constituir como um espaço de acesso à informação e lazer, o que parece decorrer de estas implementarem um modelo de plurifuncionalidade e polivalência que decorre da multiplicação de espaços e de públicos. Esta perceção leva os autores a concluir que “não será excessivo reafirmar que os utentes deixaram de ser unânimes em considerar a leitura como uma prioridade. Este sintoma é fundamental porque perspetiva a biblioteca já não em função do “livro”, mas do “leitor” (Curto, 2004, p. 132).

A avaliação que os utilizadores fazem das bibliotecas revela um grau de satisfação elevado, particularmente no que diz respeito ao espaço, políticas, procedimentos, empréstimos e suportes. No que respeita aos funcionários, o grau de satisfação é mais do

que razoável. O aspeto mais criticado é o da inadequação do horário à democratização do acesso (Curto, 2004).

Relativamente ao consumo do livro, o público utente utiliza como critérios de seleção a escola e a moda, não parecendo, assim, existir oposição entre a leitura em biblioteca e a relação do leitor consumidor com o mercado, o que, segundo os autores, “pode ser considerado um bom indicador da relativa atualização das propostas da biblioteca” (Curto, 2004, p. 133).

O consumo da biblioteca por estes indivíduos é uma atividade de carácter regular com uma frequência semanal, ocupando, portanto, um lugar importante nos consumos culturais, apesar da concorrência da vida quotidiana e dos media.

No que diz respeito às crianças mais novas, é importante compreender a perspetiva dos pais/encarregados de educação sobre a frequência destas bibliotecas pelos seus filhos, já que eles constituem um intermediário e/ou facilitador dessa frequência. O inquérito realizado no estudo sobre a leitura em Portugal (Santos, 2007), revela, em primeiro lugar, uma frequência reduzida, que os pais atribuem maioritariamente ao facto de terem acesso aos livros por outras vias. No entanto, e apesar disto, atribuem grande importância às atividades que as bibliotecas desenvolvem na promoção da leitura “com particular realce para as que contemplam a preocupação de adequação à idade, de satisfação do interesse pessoal e de apoio para desenvolver projetos escolares.” (Santos, 2007, p. 215)

Assim, parece poder afirmar-se que as bibliotecas têm tido, em vários domínios, um impacto sobre as populações locais que estes consideram positivo. Alguns resultados de investigações recentes têm vindo a evidenciar essa avaliação positiva dos públicos. Num estudo sobre a satisfação dos públicos realizado em 2010 (Marques, 2012) para as bibliotecas da região centro do país conclui-se que os utilizadores têm um alto grau de satisfação, nomeadamente ao nível dos equipamentos e das competências profissionais e que reconhecem um importante papel destas organizações na satisfação das suas necessidades de informação. No entanto, este grau de satisfação não parece ser condição suficiente para assegurar a sobrevivência destas organizações no tecido social composto por uma maioria de não utilizadores. Desta forma, a investigadora conclui pela “necessidade de ultrapassar a visão tradicional das Bibliotecas Públicas, enquanto serviços gratuitos de empréstimo domiciliário e incrementar a mudança paradigmática em curso no domínio da Ciência da Informação no que concerne à visão das Bibliotecas Públicas como Serviços de

Informação imprescindíveis para o desenvolvimento da sociedade, com a missão de transformar os recursos informativos em riqueza e desenvolvimento sustentável” (Marques, 2012, p. 511). Na mesma linha, os vários indicadores utilizados por um estudo recente (Quick e outros, 2013) para avaliar os impactos que as bibliotecas públicas têm vindo a ter sobre os seus públicos, incluindo os não utilizadores, revelam, apesar de em alguns aspetos com taxas inferiores à média da EU, que, em média, metade da população tem uma visão positiva das bibliotecas públicas. Por exemplo, 54% da população geral qualifica o desempenho das bibliotecas públicas na satisfação das necessidades da comunidade local como muito eficaz, eficaz ou algo eficaz. No entanto, apenas 45% concorda plenamente que as bibliotecas fornecem acesso à informação a quem não pode obtê-la em outro lugar, 59% considera que elas são acessíveis a todos, e só 27% as considera inovadoras e 30% considera que os profissionais são altamente qualificados (Quick e outros, 2013, p. 5).

Embora do ponto de vista conceptual, a noção de rede concelhia incluísse ou pudesse incluir outras bibliotecas para além da previsível rede de pólos a disseminar por cada concelho (Moura, 1987), o que é facto é que nunca foram dados passos significativos para este fim no âmbito da RNBP. No entanto, foi possível, através de uma pesquisa realizada no Google com as expressões “Rede de Bibliotecas” e “Rede de Bibliotecas Municipais” e no sítio web da Rede de Bibliotecas Escolares em Maio/Junho de 2011, identificar 43 casos de redes de bibliotecas, maioritariamente redes concelhias, mas onde ocorrem também, como se verá com mais detalhe, redes interconcelhias (cf. Tabela 2, ANEXO II). Embora não seja objetivo da investigação o estudo aprofundado desta realidade, é, no entanto, relevante uma breve caracterização.

As redes concelhias são maioritariamente compostas por dois tipos de parceiros: as bibliotecas municipais e as escolares, verificando-se que, na grande maioria das situações, são estes os únicos (24 casos em 43). Esta realidade resulta fundamentalmente da renovação e desenvolvimento verificado nas bibliotecas escolares, através do projeto Rede de Bibliotecas Escolares (RBE) (Veiga, 1996). Este projeto prevê, no âmbito da constituição da rede concelhia de bibliotecas escolares, uma forte cooperação com a biblioteca municipal, inclusive através da criação nestas últimas de um serviço específico de apoio àquelas, designado por SABE (Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares). O nível de cooperação local ultrapassou, nestes casos, as diversas formas de apoio previstas no protocolo de cooperação entre os municípios e a RBE e deu um salto qualitativo pela efetiva

criação de redes locais que partilham serviços e atividades, dos quais se destaca, como serviço que ocorre na maioria dos casos, o catálogo coletivo da rede.

Para além das bibliotecas escolares, mas incluindo quase sempre estas, encontram-se outras situações que congregam diferentes tipos de parceiros. Em primeiro lugar, outros serviços municipais na área da cultura ou detentores de documentação / informação disponível ao público. Estão nesta situação os casos de Seia, onde se associam o Centro de Interpretação da Serra da Estrela e o Museu do Brinquedo, os de Cascais e Ponte de Lima que reúnem também vários serviços municipais de tipo diferente, embora na área cultural, nomeadamente arquivos e museus. Não constituindo exatamente serviços municipais, mas instituições onde o município tem uma forte intervenção, encontram-se os casos do Museu dos Terceiros em Ponte de Lima, do Museu Etnográfico do Traje Algarvio em São Brás de Alportel ou o Museu do Douro no Peso da Régua. Ainda no âmbito do poder local, emergem três casos de cooperação com juntas de freguesia, nomeadamente Alcochete, Águeda e Mealhada. Uma situação única é o caso de Loures, onde não se verifica exatamente a existência de uma rede, mas trata-se sobretudo de um programa municipal de apoio a bibliotecas de instituições na área do concelho, nomeadamente associações locais.

A cooperação, ao nível local, estende-se ainda a instituições de Ensino Superior, todas privadas, como são os casos do Instituto Piaget de Macedo de Cavaleiros, a Universidade Aberta de Ponte de Lima e a Universidade Sénior de Oliveira de Azeméis, e associações de solidariedade social, desenvolvimento local, ou culturais e recreativas como se verifica em Miranda do Corvo, Nelas, São Brás de Alportel e Vizela.

Fora do âmbito municipal, encontram-se cinco casos, três deles implementando uma solução que une bibliotecas municipais e escolares de vários concelhos, a saber: a Rede de Bibliotecas de Basto e Barroso, que inclui as bibliotecas escolares e municipais dos concelhos de Montalegre, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Mondim de Basto e Ribeira de Pena; a Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo e, finalmente, a Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva. Os restantes casos configuram situações menos comuns, embora num deles com algum carácter de inovação, já que se desenvolve exclusivamente sobre conteúdos digitais: é o caso BIBRIA, Biblioteca Digital dos Municípios da Ria, uma iniciativa das bibliotecas dos municípios de Aveiro, Ovar e Oliveira do Bairro, aos quais se junta, como parceiro tecnológico, a Universidade de Aveiro. Por último, um caso dos mais antigos, da iniciativa da Associação de Municípios da Região de Setúbal que reúne, num

Grupo de Trabalho, todas as bibliotecas desse distrito, mas cujos únicos resultados enquanto serviços ao público são um blogue e um recente catálogo dos fundos locais dessas bibliotecas cujo interface via Web não foi possível identificar.

#### **7.4 A presença das Bibliotecas Públicas Portuguesas na Web**

A utilização da Web por estas bibliotecas revela uma perceção limitada deste meio de comunicação e informação, sendo geralmente encarada como meio de atrair utilizadores ao serviço físico e não como uma plataforma de prestação de serviços e informação. O estudo de Nunes (2004) sobre os sítios Web das bibliotecas públicas portuguesas demonstrou que:

- a) Quer do ponto de vista técnico, quer do ponto de vista dos conteúdos, os sítios Web das bibliotecas públicas eram, em geral, pobres;
- b) A presença na Web é muito mais encarada como forma de atrair os públicos ao espaço físico do que como forma de difundir informação ou prestar serviços.

E conclui que existe nas bibliotecas públicas portuguesas uma “séria dificuldade de entendimento do papel da Web como meio de informação e comunicação” (Nunes, 2004, p.163), situação que não parece ter-se alterado significativamente ao longo do tempo.

O estudo de Pereira (2009), alguns anos depois, para as bibliotecas da região Norte do País que se debruça apenas sobre serviços em linha na plataforma Web corrobora, em grande medida estes resultados, destacando, em primeiro lugar a pouca representatividade dos sítios Web das bibliotecas. De um universo de 88 bibliotecas, apenas 18 têm um sítio Web claramente individualizado. Serviços como os de Referência, Difusão Seletiva de Informação ou Informação à Comunidade são absolutamente episódicos ou mesmo inexistentes nestes sítios. O mesmo ocorre para serviços destinados a crianças e jovens, bem como no que respeita à identificação e organização de fontes de informação na Web. Neste último caso, se bem que se verifique, em algumas situações, a identificação de hiperligações, elas não recebem qualquer tratamento em termos de organização da informação.

Ainda neste âmbito dos serviços disponibilizados na Web, os resultados da investigação levada a cabo por Mota e Nunes (2009) sobre o Serviço de Referência nas bibliotecas públicas portuguesas, posto em prática através de um inquérito às de tipo 2 e 3, revelam, em primeiro lugar, que a maioria das bibliotecas assume não disponibilizar este serviço, embora considerem que o Serviço de Referência é, na sua vertente presencial, um

dos serviços que faz parte do seu portefólio. De entre os vários fatores que, de acordo com as bibliotecas, justificam esta parca representatividade assumem especial importância a ausência de informação específica na área e a falta de condições técnicas para o seu desempenho. No âmbito deste último aspeto são identificadas situações como a inexistência de catálogos em linha ou ainda em fase de construção e de sítios Web próprios. Por outro lado, a ausência de informação específica na área está de alguma forma relacionada com um outro aspeto também referido pelas bibliotecas e que é a falta de recursos humanos. Assim, pode concluir-se que “não são aplicadas as potencialidades tecnológicas à melhoria e à evolução deste serviço, nomeadamente no que diz respeito à comunicação entre o utilizador e a biblioteca com a utilização de formulários eletrónicos, videoconferência, programas chat, mensagens instantâneas e redes cooperativas, entre outras tecnologias.” (Mota e Nunes, 2012)

Do ponto de vista da participação das bibliotecas públicas portuguesas no universo da Web 2.0, o primeiro aspecto a destacar é o da ausência de conhecimento, já que este assunto não tem sido praticamente objeto de estudo nem pela academia nem pelos profissionais, se excetuarmos os estudos de Alvim (2007, 2010, 2011, 2013), Pereira (2009) e Cardoso (2012). No entanto, os resultados apontam para uma incipiente utilização destes serviços, mas sobretudo para uma prática de participação pouco adequada ao contexto, eventualmente reveladora de uma deficiente compreensão deste novo ambiente.

No que diz respeito a blogues, o seu número tem vindo a aumentar nos últimos anos: em 2007 recenseavam-se 16 blogues, mas em Janeiro de 2010 eram já 31, o que faz deles a ferramenta mais usada pelas bibliotecas públicas portuguesas. Estes são utilizados com diversos propósitos, nomeadamente: informação e promoção de atividades e serviços, agregação de conteúdos a partir de outros blogues, comunicação com utilizadores e alfabetização informacional. No entanto, as bibliotecas parecem usar esta ferramenta de forma pouco profissional e não explorando as suas potencialidades essenciais. Já em 2007, Alvim verificava que das 16 bibliotecas com um blogue, apenas 4 mostravam ter um pensamento estruturado sobre a utilização desta ferramenta, através dos seus planos editoriais (Alvim, 2007). Por outro lado, verifica-se também que as bibliotecas não exploram as possibilidades de relação do seu blogue com outros, o que leva esta autora a concluir: “vive-se uma situação de retorno para si mesmo, não explorando toda a riqueza que é viver na blogosfera. Os blogues das bibliotecas públicas também não se citam entre si, nem citam

blogues da sua comunidade local, o que deixa alguma estranheza perante os objetivos a que estão, por natureza, voltados” (Alvim, 2007, p. 63).

Analisada com mais profundidade a função comunicação na utilização destas plataformas, a mesma autora conclui, três anos mais tarde (Alvim, 2011), que “são muito deprimentes os resultados dos blogues, no âmbito da comunicação, o que nos traça um quadro pouco positivo sobre a utilização destas ferramentas”. Efetivamente, as bibliotecas publicam um número razoável de posts, mas estes são objeto de um número muito reduzido de comentários, o que permite constatar que “os blogues são compreendidos pelas bibliotecas e seus utilizadores enquanto dotados de outras funções [nomeadamente informativas], valorizando pouco o aspeto social da comunicação” (Alvim, 2011). Apesar deste panorama pouco animador, existem algumas bibliotecas que se destacam na utilização desta ferramenta e deste ponto de vista. Assim, na avaliação da comunicação através da medida síntese da comunicação (que resulta da análise dos fatores interação da biblioteca com os utilizadores e vice-versa e ainda da interligação da biblioteca com outros sítios web) verifica-se que os melhores resultados são atingidos pelas seguintes bibliotecas: Oeiras, Celorico de Basto, Mondim de Basto, Arganil, Santa Maria da Feira e São João da Madeira (Alvim, 2011).

Mas para além dos blogues, as bibliotecas públicas usam outras ferramentas, constando-se, a partir dos dados recolhidos por Alvim (2010), que no início de 2010, 57 utilizam uma ou mais ferramentas. No entanto, verifica-se que nem todas estas bibliotecas pertencem à RNBP (num total de 15) e em muitos destes municípios não existe sequer contrato-programa assinado com a DGLB. Sendo assim, são apenas 42 bibliotecas da RNBP (incluindo 2 das regiões autónomas) que em 2010 utilizavam uma ou mais destas ferramentas, o que representa apenas 22%. Considerando as plataformas de redes sociais analisadas por esta autora (Facebook, Flickr, Youtube, Twitter, Delicious, Hi5, MySpace, Slideshare, Issuu) e apenas para o universo das bibliotecas da RNBP e numa análise quantitativa, verifica-se que as plataformas mais usadas são, por ordem de grandeza, o Hi5, com 12 presenças, logo seguido do Facebook com 9 e do Twitter com 4. Nas outras plataformas, a participação é muito menos expressiva, como no Flickr, Youtube e Delicious (2 bibliotecas em cada). Verifica-se igualmente uma completa ausência em plataformas expressivas, como o Slideshare, o Myspace ou o Issuu. Verifica-se também a ausência de qualquer wiki.

A grande maioria das bibliotecas que usam esta ferramenta são de tipo 2 (10 casos), mas as bibliotecas de tipo 1 sobrepõem-se às de tipo 3, embora por uma escassa margem de diferença (7 contra 6 casos respetivamente). Estas bibliotecas não parecem ter uma estratégia de intervenção que considere a utilização de várias ferramentas, já que apenas em três casos elas estão presentes em mais do que uma plataforma, nomeadamente Aveiro no Facebook, Flickr e Twitter, Celorico de Basto no Facebook, Twitter e Delicious e, finalmente, Figueiró dos Vinhos no Flickr e no Delicious. Parecem ser assim as bibliotecas de pequena dimensão e com menos recursos que, em 2010, demonstravam já uma perceção mais elaborada da utilização destas ferramentas. Esta hipotética conclusão só poderá ser confirmada por um nível de análise que avalie a qualidade desta participação, que é exatamente aquilo que Alvim empreende para o domínio da comunicação e para a plataforma Facebook.

A análise das várias facetas do ato comunicacional, nomeadamente as interações biblioteca/amigos e vice-versa, bem como o impacto das publicações, levam a autora a concluir que “as bibliotecas não estão a utilizar as potencialidades de um instrumento como o Facebook para estabelecer uma efetiva comunicação com os utilizadores, já que a participação e a interação, em geral, são pouco visíveis nos resultados” (Alvim, 2011). Este problema relativamente ao estabelecimento de interação com os utilizadores ganha foros de, como afirma a autora, “inoperância gritante”, já que “o número de interações da biblioteca com os amigos é inferior ao dos amigos com a biblioteca” (Alvim, 2011). No entanto, as bibliotecas presentes revelam uma diferente performance neste domínio, que se torna visível escalonando os resultados da aplicação da medida “síntese da comunicação”, e que permite concluir que as que mais se destacam são, por ordem de importância: Évora, Celorico de Basto, Olivais (Lisboa), Oeiras, Mondim de Basto, Vila de Rei, Batalha e Castelo Branco. Destaque-se, complementarmente, que nesta lista 50% das bibliotecas não pertence à RNBP e as que dela fazem parte distribuem-se equitativamente pelos tipos 1 e 3.

Por outro lado, é ainda relevante, destacar a conclusão destes estudos relativamente à adoção de alguns recursos tecnológicos para transformar os serviços que tradicionalmente as bibliotecas disponibilizam, nomeadamente, o catálogo e o serviço de referência, cuja ocorrência não é significativa (Alvim, 2011).

Pode, assim, concluir-se que, no início de 2010, as ferramentas da Web 2.0 eram pouco utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas, e que essa utilização não era de



molde a configurar uma estratégia nem de utilizar as potencialidades destes instrumentos, pelo menos no domínio da comunicação com os utilizadores. Já em 2008 e para o universo das bibliotecas da região Norte do País, Pereira tinha concluído no mesmo sentido, pelo menos em termos quantitativos. Assim, a utilização destas ferramentas é muito pouco expressiva. Por exemplo, apenas uma biblioteca tem blogue, a participação em plataformas de redes sociais ou em sistemas de favoritos sociais está ausente, apenas duas bibliotecas disponibilizam canais de RSS a partir dos seus sítios Web e apenas uma publica podcasts (Pereira, 2009).

A julgar pelos resultados obtidos por Cardoso (2012), embora apenas para as bibliotecas públicas do distrito de Aveiro, o panorama parece ter vindo a alterar-se em termos quantitativos, já que em média mais de 50% das 15 bibliotecas que respondeu ao inquérito está presente em, pelo menos, uma das principais plataformas de redes sociais, com destaque para o Facebook. No entanto, o resultado mais interessante deste estudo é o que advém da resposta a uma das questões onde se pedia aos respondentes que classificassem, numa escala que vai de irrelevante a muito importante, a importância das ferramentas da Web 2.0 de acordo com três propósitos: divulgação, participação e colaboração. A maioria das bibliotecas (72.72%) destaca como muito importante o objetivo de divulgação, mas menos de metade atribui o mesmo nível à participação e à colaboração. Destaque-se ainda que uma das bibliotecas considera que estas ferramentas são irrelevantes para qualquer um dos três propósitos (Cardoso, 2012, p. 84). Devendo objetar-se a validade destes resultados que se baseiam apenas numa pergunta do inquérito e na qual não são esclarecidos os conceitos de divulgação, participação e colaboração, eles permitem no entanto compreender que, com bastante probabilidade, é a faceta divulgação de atividades aquela que predomina na utilização destas ferramentas pelas bibliotecas públicas.

Por outro lado, de acordo com dados recentes (Alvim e Calixto, 2013) que pretendiam avaliar o impacto da Web 2.0 na função social das bibliotecas através da análise da sua participação no Facebook, constata-se que o tipo de intervenções divulgadas neste domínio é quantitativamente reduzido e pouco diverso, bem como os públicos a que se dirigem não são os mais relevantes, já que a maioria das intervenções se dirige a um público em geral. Perante esta ausência é relevante compreender como referem os autores, em termos de investigação futura, “if the results of this analysis are result of an inadequate training or a lack of awareness of the professionals who work in public libraries, who are still

too focused on the issues of information, on the promotion on reading habits and on literary and cultural activities.” (Alvim e Calixto, 2013, p. 13).

Para além de uma aposta na utilização destas plataformas com o propósito maioritário que tem vindo a ser referido, foi possível identificar um caso no qual a estratégia da biblioteca passa pelo local através da publicação de conteúdos desse âmbito nas várias plataformas onde participa (A Biblioteca Municipal..., 2011)

É inquestionável a importância que as bibliotecas públicas, criadas na sequência do programa da RNBP, têm hoje na sociedade portuguesa. Pode assim afirmar-se que este programa constitui um exemplar caso de sucesso no contexto nacional e até internacional, o que não invalida a constatação de várias fragilidades que se foram tornando visíveis ao longo do tempo.

O sucesso deste programa está, em primeira instância, ligado às suas características básicas, nomeadamente a solução de parceria entre as administrações central e local, a definição de um conjunto de requisitos que os projetos locais tinham que forçosamente implementar na criação da respetiva biblioteca e a indexação da efetiva participação financeira ao cumprimento desses requisitos, a exigência de quadros técnicos qualificados e a sua continuidade ao longo do tempo, revelando ter resistido à alternância do poder político. Um outro aspeto que se considera relevante é o facto de a conceção de biblioteca pública que o programa pretendeu implementar ter vindo a ser atualizada ao longo do tempo, podendo distinguir-se claramente duas fases: os primeiros 10 anos traduzem-se na implementação de um conceito de biblioteca pública tradicional, onde avultam predominantemente o livro e a leitura e as atividades e serviços que visam o seu acesso e promoção no contexto de uma cultura “cultivada” agora acessível a todos; daqui decorre a dificuldade em integrar outros materiais informativos que não o livro, a ausência de serviços para além dos clássicos e a quase completa ausência das tecnologias da informação e da comunicação. A partir de 1996, assiste-se à tentativa, com algum impacto na alteração dos requisitos que os projetos deveriam cumprir, de uma refundação dessa visão que se traduz numa maior importância conferida aos serviços ligados à informação e à penetração efetiva das tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas. No entanto, parece evidente, através da análise empreendida, que essa conceção mais tradicional da biblioteca pública continua a ter um peso fundamental no tipo de biblioteca criada em Portugal.

O sucesso deste programa ficou igualmente a dever-se ao trabalho que as bibliotecas têm vindo a pôr em prática desde o seu início. Em primeiro lugar elas representam um tipo novo de equipamento social e cultural aberto a todos que se foi progressivamente integrando no tecido social local graças à visibilidade que, nuns casos mais do que noutros, as bibliotecas foram adquirindo graças não só a essas condições estruturais, mas igualmente à aposta dos profissionais em tornarem esse visibilidade efetiva através da promoção de um portefólio de atividades, ligadas predominantemente à promoção do Livro e da Leitura, e da cooperação com instituições locais, sendo o parceiro preferencial claramente o sistema de ensino. A extensão dos serviços para além da biblioteca inicial, realizada por muitos municípios através da criação de pontos fixos ou itinerantes, contribui para estender a capilaridade da biblioteca pelo tecido social local e torná-la um equipamento e um serviço presente no quotidiano das populações. As bibliotecas públicas portuguesas parecem ter-se tornado, assim, na casa do livro, mas também no local onde se expressam sociabilidade várias. Esta caracterização genérica do sucesso não deve, por outro lado, esconder as diferentes velocidades de desenvolvimento que caracterizam o conjunto das bibliotecas em funcionamento.

O resultado deste trabalho, especificamente para os públicos que dele usufruem e que estão longe de ser a maioria da população em cada concelho, tem vindo a ser avaliado positivamente, a julgar pelas conclusões de alguns estudos que apontam, como se referiu, para um alto nível de satisfação desses públicos.

Este sucesso não esconde fragilidades várias e, sobretudo, a constatação de um certo estágio de implementação concetual em que as bibliotecas se encontram e que não é de molde, com alta probabilidade, a assegurar a sua sobrevivência futura. Embora não muito abundante, a investigação sobre a situação das bibliotecas públicas têm vindo, já desde há alguns anos, a alertar para estas fragilidades. Por exemplo, Calixto argumentava desta forma em 2005: “Estas mudanças devem precisamente ser perspectivadas tendo em atenção a situação anterior a 1987, e não podem criar ilusões sobre o caminho que ainda falta percorrer, tanto ao nível de um acesso efectivo e igual de todos os cidadãos aos serviços das bibliotecas públicas como no aprofundamento e qualificação desses serviços (p. 75-76).

Em primeiro lugar, as fragilidades radicam no programa em si mesmo e em alguns aspetos da estratégia implementada para a sua concretização. Se a completa entrega da biblioteca à responsabilidade municipal têm virtualidades várias, entre as quais a gestão por

aqueles que estão mais próximos das populações e portanto, em princípio, mais capazes de atender às suas aspirações e necessidades; é facto que ela deixa à discricionariedade das elites locais o futuro destas organizações sem que a Administração Central que empenhou recursos na sua concretização possa, de alguma forma, evitar o seu desvirtuamento. Em consequência, nunca foi evidente por parte da administração central uma estratégia de acompanhamento da evolução das bibliotecas, embora tenha tomado iniciativas esporádicas com o objetivo de contribuir para o seu desenvolvimento.

Por outro lado, e embora o termo Rede tenha estado sempre presente na designação do Programa, constata-se a extrema dificuldade de construir efetivamente a rede de bibliotecas. Uma rede não se faz apenas pela existência de entidades organizacionais com pontos de contacto a vários níveis (as bibliotecas), mas é sobretudo pelo aproveitamento dessas sinergias que se poderá definir e implementar uma estratégia de cooperação, quer na partilha de recursos, quer na produção e disponibilização de serviços. Uma das razões que pode ajudar a compreender está dificuldade é certamente o facto de a administração central nunca se ter assumido como uma efetiva gestora da rede que pretendia criar. Relembre-se aqui que o único documento emanado desta instância onde o problema é claramente levantado remete a gestão da rede para uma solução difusa, uma entidade a ser criada pelos municípios.

As fragilidades são também claras do lado das bibliotecas. Em primeiro lugar, a dificuldade dos eleitos locais em compreender a necessidade de dotá-las dos recursos necessários à concretização das suas missões e objetivos. Foi sempre uma dificuldade a afetação dos necessários recursos financeiros e humanos em cada município às suas bibliotecas.

Por outro lado, parece igualmente existir alguma dificuldade em implementar uma abordagem verdadeiramente profissional na gestão dos recursos e serviços. Tal tem sido evidenciado por vários estudos em aspetos tão fundamentais como a gestão das coleções, dos serviços ou a organização de atividades. Estes resultados não deixam de suscitar alguma estupefação e levantar bastantes interrogações tendo em conta que exatamente a formação especializada dos recursos humanos foi um dos aspetos pelos quais a administração central se bateu mais tenazmente.

A fragilidade que tem vindo, porém, a tornar-se cada vez mais evidente, embora careça ainda de um aprofundado trabalho de análise, é a dificuldade que os bibliotecários

parecem revelar em ultrapassar o paradigma da biblioteca pública tradicional, aquela que pode situar-se eventualmente nos anos 70 do século passado. Alguns indicadores concorrem para evidenciar essa dificuldade. Em primeiro lugar, o processo lento e difícil de integração das tecnologias da informação e da comunicação nas bibliotecas. Daqui decorre igualmente a quase completa ausência de serviços que não sejam presenciais. E decorre, em certa medida também, a falta ou o estado larvar de serviços ligados à informação. Os profissionais parecem, assim, ter alguma dificuldade em concetualizar uma biblioteca pública que ultrapasse a concretização da missão clássica de promoção do livro e da leitura.

Mesmo no que diz respeito a essa missão tradicional, as bibliotecas parecem tê-la concretizado fundamentalmente operando uma restrição ao nível dos públicos. A quase obsessão pelo público infantil e juvenil conduziu a uma forte escolarização das bibliotecas públicas e a um claro afastamento dos adultos, atingindo apenas aqueles para os quais a cultura e os valores associados ao livro e à leitura eram já um dado adquirido. É isto que, com muita probabilidade, explica o facto de, por um lado, as bibliotecas estarem longe de atingir a maioria da população dos seus concelhos e, por outro, de servirem fundamentalmente um grupo socioeconómico determinado, o que equivale à pequena e média burguesia, que tinha condições para atribuir significado ao seu discurso.

Por último verifica-se que, no que se refere à Web em geral e particularmente à Web 2.0, embora os resultados sejam ainda muito parcos, as bibliotecas públicas exploram os recursos e a sua presença nesse ambiente de forma tradicional, ignorando as suas potencialidades para a prestação de serviços e para a transformação da sua relação com os utilizadores e do diferente papel que estes podem vir a desempenhar. Adivinham-se, portanto, dificuldades de vária natureza na utilização eficaz e inovadora dos recursos que estas tecnologias e ambientes informacionais vieram proporcionar a toda a sociedade e, por maioria de razão, às bibliotecas, a organização que encontra exatamente uma das suas justificações sociais no facto de apresentar à sociedade serviços qualificados no domínio da informação. É avaliar a efetiva presença destas dificuldades e tentar compreendê-las um dos objetivos desta investigação no que concerne à Web 2.0.

**2ª PARTE – AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NA WEB 2.0 : ENTRE PRÁTICAS E REPRESENTAÇÕES**

## VIII. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS NA WEB 2.0: RESULTADOS DE UMA ANÁLISE EXAUSTIVA

Apresentam-se e discutem-se neste capítulo os resultados da análise da participação das bibliotecas públicas da RNBP no conjunto de plataformas da Web 2.0 que foram selecionadas (blogues, Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, Slideshare, Scribd, Wikis, Delicious e plataformas de catalogação social), bem como a adaptação dos sítios Web e dos catálogos dessas bibliotecas à evolução tecnológica e concetual que esta nova fase da Web potenciou.

A análise desenvolve-se fundamental à volta de dois aspetos: a produção, publicação e organização dos conteúdos; e os resultados e impactos dessa participação, na medida da informação fornecida ao observador desta realidade por cada uma das plataformas onde a participação das bibliotecas foi analisada.

As bibliotecas públicas da RNBP têm vindo progressivamente a utilizar de forma mais alargada as plataformas disponíveis, embora concentradas à volta de uma ou duas das soluções possíveis e relevando uma prática muitas vezes pouco ajustada ao ambiente em questão. Inclusive aspetos que decorrem do tradicional capital de conhecimento profissional relacionado com a organização da informação aprecem pobremente desenvolvidos.

### 8.1 Os Blogues das Bibliotecas Públicas

A pesquisa (cf. cap. I) revelou a existência de 42 blogues<sup>115</sup>e<sup>116</sup> (cf. Tabela 1, ANEXO III) da autoria de 28 bibliotecas públicas<sup>117</sup>, embora estes números incluam quatro casos de blogues de comunidades de leitores em relação aos quais nem sempre é evidente a autoria da biblioteca, saber: O Prazer de Ler e Conhecer, no qual o perfil partilhado pertence à bibliotecária responsável pela Biblioteca Municipal de Azambuja, Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja no qual a autoria aparece associada à biblioteca, o mesmo se verificando no blogue 5AS com Livros da Biblioteca Municipal de Torres Vedras e, por último,

---

<sup>115</sup> Exclui-se um caso em que, apesar de anunciado em várias plataformas da responsabilidade da Biblioteca, não tem endereço disponível (trata-se do blogue Palavras Andarilhas).

<sup>116</sup> Já depois da fase de pesquisa e recolha de dados foram identificados três novos blogues: o da Biblioteca de Pevidém, polo da Biblioteca Municipal de Guimarães, cujo primeiro *post* data de 04/08/2011 e disponível em <http://www.bibliotecapevidem.blogspot.pt>; o da Biblioteca Municipal de Castelo Branco, cujo primeiro *post* data de 03/02/2013 e disponível em <http://bibliotecamunicipaldecastelobranco.blogspot.pt/>; e o da Biblioteca Municipal de Castro Daire, no qual não é possível identificar a data de início de publicação e disponível em <http://bibliotecacastrodaire.blogspot.pt/>

<sup>117</sup> Não fazem parte desta análise os blogues utilizados pelas bibliotecas para atividades não dirigidas ao público. Identificaram-se dois casos: o blogue das Bibliotecas de Famalicão e o do Grupo de Trabalho das Bibliotecas Públicas do Distrito de Setúbal.

o blogue conversa.com no qual a presença da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo é bastante difícil de detetar.

Em termos de plataformas utilizadas para a construção dos blogues, a esmagadora maioria das bibliotecas usa o Blogger, o serviço mais popular na Web (cf. ponto 3.2.)

Os valores globais referidos revelam, desde logo, a existência de situações nas quais as bibliotecas operam mais do que um blogue, o que pode indicar uma preferência por este tipo de plataforma.

Efetivamente, verifica-se que 8 bibliotecas dispõem de mais do que um blogue. Na sua maioria (5 em 8) gerem dois blogues; excetuam-se os casos de Arganil e São João da Madeira com 3 blogues e o caso limite de Vila Nova de Gaia com 5 blogues. Destas bibliotecas, metade são de tipo 1 (4 em 8), seguindo as de tipo 2 (3 em 8) e finalmente as BM3 com apenas um caso neste grupo.

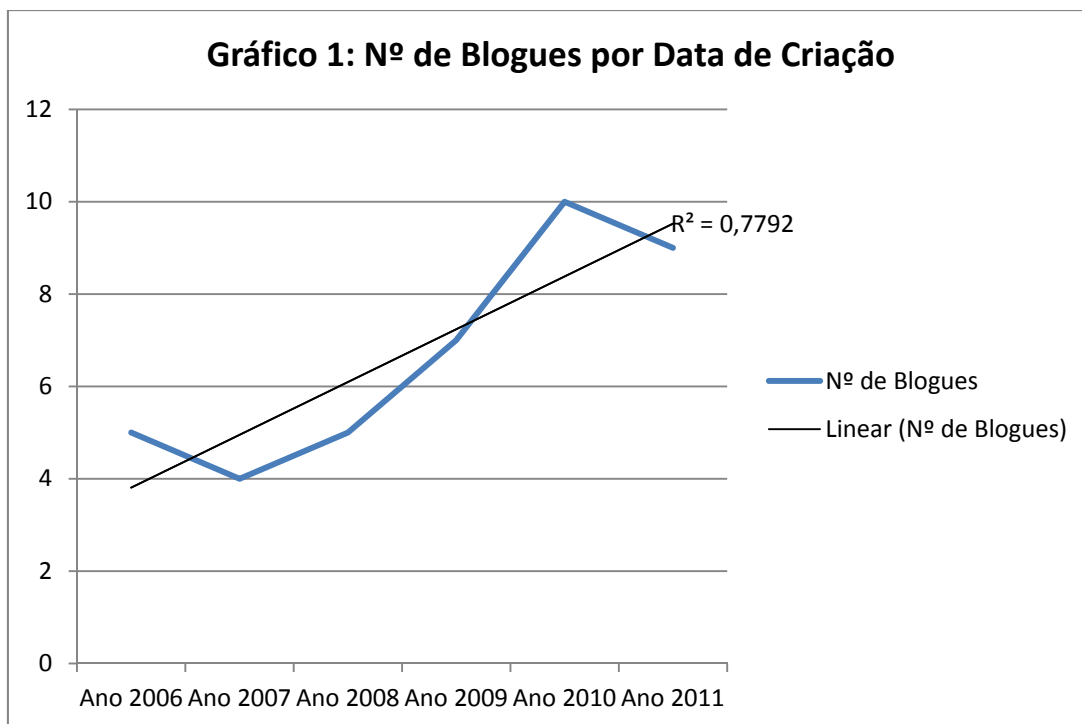
No conjunto global, constata-se que 53.6% das bibliotecas com blogues pertencem às bibliotecas do tipo 1<sup>118</sup>; 35.7% ao tipo 2; e apenas 10.7% ao tipo 3. Verifica-se, assim, uma predominância significativa das bibliotecas que na RNBP são as que, à partida, dispõem de menos recursos humanos e financeiros para o desenvolvimento de novas atividades, embora esta diferente proporção corresponda também ao peso de cada tipologia na rede.

As bibliotecas têm vindo, desde 2006, a criar com regularidade novos blogues. A representação gráfica desta evolução (cf. Gráfico 1) permite constatar uma tendência de crescimento que atinge o pico máximo em 2010 com um total de 10 blogues, após o que se verifica o que parece ser o início de uma tendência de abrandamento do ritmo de criação.

---

<sup>118</sup> A Biblioteca Municipal de Moura foi incluída no Tipo 1, apesar de ser formalmente uma BMD.





Fonte: blogues das bibliotecas. Datas do primeiro *post* em cada blogue <sup>119</sup>

Embora os valores para o ano de 2012 não constem deste gráfico, visto que iriam acentuar numericamente a curva de decréscimo e não dizem respeito a todo esse ano, o que é facto é que a criação de apenas um blogue até ao final de Agosto de 2012 parece confirmar a tendência de abrandamento que 2011 já indiciara.

No caso das bibliotecas com mais de um blogue verifica-se que, na maioria dos casos, existe um lapso de tempo, cuja duração média é de 1 ano, entre a criação dos primeiros e segundos blogues: estão neste caso, por exemplo, as bibliotecas de Arganil, que cria o primeiro blogue em 2009, o segundo em 2010 e o terceiro em 2011; Beja, cujo primeiro blogue é de 2009 e o segundo de 2010; Viana do Castelo com novos blogues em 2010 e 2011; Marinha Grande, com o primeiro blogue em 2010 e o segundo em 2012. Em outras situações, o lapso de tempo é maior, como é o caso de Viana do Castelo, que cria o seu primeiro blogue em 2007 e só volta à blogosfera em 2010, mas para criar 3 blogues nesse ano e 1 em 2011; Ferreira do Zêzere que se estreia em 2008, mas só em 2011 volta a criar um novo blogue. Finalmente, em dois casos os blogues são criados no mesmo ano pelas bibliotecas de Almodôvar e Chamusca.

<sup>119</sup> Excetua-se o caso do blogue Bibliocultus por não ser possível determinar a data exata do primeiro *post*.

## Objetivos e Público-Alvo

Na maioria dos casos (54,8%) as bibliotecas definem, de forma diversa, os objetivos que pretendem atingir. No entanto, na sua maioria, as formulações são genéricas, pouco precisas e longe de perspetivar os resultados esperados, mesmo que não de forma quantitativa. Assim, efetivamente, estas formulações não poderiam ser rigorosamente classificadas de objetivos. Vejam-se alguns exemplos elucidativos:

*“A BM de ... acompanhando as novas tecnologias decidiu criar um blog. Não se trata de uma iniciativa inédita, visto já serem muitas as bibliotecas que seguiram este caminho. Temos em vista uma aproximação ao leitor, deixando, tal como Vitorino Magalhães Godinho afirmou, "transportar a biblioteca para lá das quatro paredes". Este espaço premiará o debate e interação, onde os intervenientes poderão deixar opiniões, sugestões, comentários, entre outros. Esperamos assim corresponder às vossas expectativas. Até breve”*

*(Primeiro post do blogue em 17/10/2006)*

*“BOAS VINDAS*

*Bem vindos ao blogue da BIBLIOTECA MUNICIPAL..., com conteúdos destinados ao nosso público + JOVEM. Iremos divulgar novidades, iniciativas, projetos, autores, ilustradores, LIVROS, factos e acontecimentos do teu interesse. Convidamos-te a visitar a sala infantil / juvenil onde podes LER, estudar, ver filmes e usar o teu ou os nossos computadores.*

*Este espaço é para TI.*

*Colabora CONNOSCO.*

*Segue-nos diariamente.*

*DEIXA-NOS OS TEUS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES OU CRÍTICAS!”*

*(Primeiro post do blogue em 25/06/2012)*

*“Em 2003 iniciámos um percurso, caminhando por um Carreirinho de Letrinhas! Tínhamos um objectivo, encontrar um Caminho! Durante os percursos que realizámos nestes carreirinhos, fomos lendo, sentindo, cheirando, admirando, provando e guardando palavras. Juntámos as palavras e construámos um sentido, a nossa Leitura. Em 2009 tomámos uma decisão firme, transformámos os Carreirinhos num Caminho,*

*caminho de palavras e de imagens. Caminhos de Leitura para leitores que não têm medo de sentir o tom das palavras e viajar! A viagem começou! O comboio já partiu! Seja um dos nossos passageiros. Contributos para: caminhosdeleitura[at]gmail.com”*  
(Texto do perfil disponível na página inicial do blogue)

*“Eis-nos, então, aqui, num espaço onde os nossos leitores podem dar vida às palavras, à música, às artes, ao cinema.*

*Sejam bem-vindos.*

*(Parte do Primeiro post do blogue em 22/10/2008)*

Em alguns casos, assume-se de forma mais clara e concreta o que se pretende atingir:

*“O blog **Leituras Cruzadas** tem como principais objectivos: a divulgação do fundo documental da biblioteca e a partilha de experiências de leitura, tentando assim aumentar o índice de leitura da população do concelho.”*

*(Parte do Post inicial do blogue em 04/03/2009)*

*“...pretende dar a conhecer a história do concelho, integrada na história nacional mas em contexto local.*

*Esta iniciativa tem por base a construção de dossiers temáticos, as “Memórias Gaienses” com respectiva informação bibliográfica e iconográfica. Mensalmente são seleccionados temas pertinentes que de alguma forma nos façam lembrar ou relembrar a nossa história, como monumentos, locais ou acontecimentos que marcaram o perfil deste concelho e da vivência da comunidade gaiense.”*

*(Parte do Post inicial do blogue em 26/04/2010)*

No extremo contrário, determinadas formulações assumem um carácter de texto literário ou para-literário que, podendo ser esteticamente interessantes, estão longe de esclarecer quem lê e/ou participa ou quem produz sobre os resultados que se pretendem atingir:

*É aqui que começa este blog. Teríamos coisas admiráveis para dizer. Desafortunadamente, falta-nos espaço para tal. É em momentos como este que entendemos, em toda a sua plenitude, a frustração de Pierre de Fermat quando, em*

*meados do século XVII escrevia: " Tenho uma maravilhosa demonstração desta proposição. Infelizmente não cabe nesta pequena margem." O matemático, que tinha a mania de escrevinhar nas margens dos livros, referia-se àquele que ficou conhecido como o Último Teorema de Fermat. A demonstração teve de esperar mais de trezentos anos até 1994. Nunca se saberá se realmente Fermat tinha descoberto uma demonstração, sabe-se, isso sim, que as suas palavras nunca foram levadas muito a sério."*

*(Primeiro post do blogue)*

*Temos um sonho: incendiar a planície com a palavra"  
(Frase do perfil).*

*"...inicia agora a sua presença na blogosfera com o objectivo de abrir janelas e portas virtuais, com salas abertas e interactivas para o mundo, procurando estimular a evolução do "homosapiens" para o "homodigitalis" e daí para o "homodocumentor", o qual é capaz de procurar por si só a informação de que necessita, disponibilizada pelo especialista da informação, o "homodocumentalis".*

*(Parte do Primeiro post em 29/01/2009)*

Apesar disto foi possível, através da análise de conteúdo dos primeiros posts dos blogues ou de pequenos textos nas páginas principais, categorizar estas formulações tendo-se obtido um conjunto de categorias significativas.

A maioria dos blogues onde foi possível realizar esta análise (12 em 22 = 54.5%) destina-se à divulgação / promoção das actividades desenvolvidas pelas bibliotecas, como fica bem patente nos seguintes exemplos:

*"Aqui anunciaremos todas as nossas actividades, desde o lançamento do livro às exposições, passando pelas várias oficinas, workshops e demais eventos.  
(Parte do primeiro post do blogue em 24/10/2011)*

*"Este é um blogue que visa a promoção da leitura em geral e a divulgação das actividades da Biblioteca Municipal de... em particular."  
(Primeiro post do blogue)*

*“Este blog pretende divulgar as actividades desenvolvidas pela Biblioteca Municipal de...”*

*(Frase na página inicial do blogue)*

O segundo grande objetivo é o da promoção da leitura, assumido de várias formas por 41% dos blogues. Este objetivo pode ser atingido através da divulgação de obras, de autores, novidades bibliográficas ou sugestões de leitura ou ainda pela partilha de experiências de leitura, como se verifica através dos seguintes exemplos:

*“Partilhamos leituras, promovemos livros, divulgamos actividades, projectos e acções. Um espaço onde podemos dar asas à imaginação e criatividade... Participa!”*

*(Parte do texto na Página inicial do blogue)*

*“Iremos divulgar novidades, iniciativas, projetos, autores, ilustradores, LIVROS, factos e acontecimentos do teu interesse.”*

*(Parte do primeiro post do blogue em 25/06/2012)*

*Aproveitaremos também este blogue para dar a conhecer alguns autores e obras e até mesmo sugestões de leitura.*

*(Parte do primeiro post do blogue em 24/10/2011)*

Um outro objetivo, também com alguma representatividade (8 em 22), mas inferior à dos anteriores, é o da partilha com os utilizadores. O que se pretende partilhar são essencialmente “leituras” ou “experiências de leitura”, mas também “acontecimentos, ideias e informações”. Este objetivo de partilha implicará, em princípio, a participação dos utilizadores para que esta não se resuma à divulgação / promoção no sentido unilateral da biblioteca para estes. Na maioria dos casos, as formas previstas de participação traduzem-se apenas na possibilidade de comentar. Apenas em um caso (blogue “Leituras Cruzadas”) se prevê de forma explícita a possibilidade de os utilizadores produzirem *posts*:

*“Gostava de publicar textos sobre o livro e a leitura no nosso blog? Envie-os para ... e nós faremos a publicação!”*

Num outro caso solicitam-se contributos e fornece-se um endereço de correio eletrónico, embora a natureza desse contributo não seja esclarecida (blogue “Caminhos de Leitura”).

Por último, em outros casos, nomeadamente nos blogues associados a grupos de leitura ou o blogue Biblioactiva.ler presupõe-se a produção de conteúdos pelos utilizadores que ultrapasse o nível do comentário, embora isso não se encontre explícito.

O objetivo de criar uma ligação mais próxima com os utilizadores é assumido por 5 blogues, claramente expresso, por exemplo, quando se afirma:

*“Temos em vista uma aproximação ao leitor, deixando, tal como Vitorino Magalhães Godinho afirmou, “transportar a biblioteca para lá das quatro paredes”.*

*(parte do primeiro post do blogue em 17/10/2006)*

Próximo deste objetivo está o da comunicação com os utilizadores definido pela Biblioteca Municipal de Portalegre.

Finalmente, um objetivo mais específico como o da divulgação de conteúdos ligados à história local é apenas assumido por um blogue (“Memórias Gaienses”). O objetivo de constituir um “repositório de informação virtual” definido pelo blogue “Biblioteca Municipal de São João da Madeira” é o menos consentâneo com este tipo de plataforma.

Nos casos em que não são formulados objetivos, verifica-se que ou os blogues são completamente omissos quanto aos propósitos que pretendem alcançar, ou optam por descrever a biblioteca e / ou serviço nas suas características físicas, quer dizer, espaços, condições de utilização e eventualmente objetivos. São os casos dos blogues “Centro de Leitura Especial”, “BIBLIOfafe”, “Blog da Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere”, “Biblioteca Municipal do Cadaval” e “Biblioteca Andarilha”. Os blogues não se assumem assim como serviço com características próprias mas como instrumento de divulgação de um serviço presencial. Esta tendência está, aliás, também presente em determinados textos com apelos explícitos à utilização do serviço presencial, como se verifica:

*“Passe pela biblioteca e leia um livro”*

*“Convidamos-te a visitar a sala infantil/juvenil onde podes LER, estudar, ver filmes e usar o teu ou os nossos computadores”*

*“Venha visitar a Biblioteca. Nós retribuir-lhe-emos a visita através deste blogue”*

A maioria dos blogues não identifica o público-alvo a que se destina. Designações como “Leitores” ou “Público” são demasiado vagas para permitir a identificação clara do destinatário. No universo dos blogues que definem um público-alvo (26.8%), a quase maioria (5 em 11) destina-se a participantes em atividades específicas, nomeadamente Comunidades de Leitores ou Clubes de Leitura: é o caso dos blogues “O prazer de ler e conhecer”, “Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja”, “5as com livros. Comunidade de Leitores Biblioteca Municipal Torres Vedras”, “À conversa.com”. No caso do blogue “(A) Braços com a leitura” cujo objetivo é o de divulgar as atividades do projeto com o mesmo nome que é um projeto destinado a bebés, considera-se que o público-alvo, neste caso, serão as famílias que participam nas atividades desenvolvidas no âmbito desse projeto. Quatro blogues (36.4% dos blogues neste grupo) destinam-se a crianças e jovens: é o caso dos blogues “Albutekas Blogue”, “Blog do Clube de Jornalistas da BMA”, “Biblioactiva.ler” e “Pequenos leitores da Marinha Grande”. Por último, verifica-se a existência de um blogue especificamente dedicado ao público adulto (“Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos”) e outro para cidadãos com necessidades especiais, nomeadamente com dificuldades visuais (“Centro de Leitura Especial”).

Na maioria dos casos dos blogues neste conjunto, o blogue destinado claramente a um determinado público coexiste com o que se pode classificar com o blogue generalista da biblioteca. Por exemplo, o blogue “Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos” coexiste com o blogue “Biblioteca Municipal de Almodôvar”; o blogue “Pequenos leitores da Marinha Grande” é parceiro do blogue “Biblioteca Municipal da Marinha Grande” ou o blogue “Centro de Leitura Especial” que coexiste com o blogue “Biblioteca Municipal de São João da Madeira”. Considerando as datas de criação destes blogues, verifica-se que a maioria é criada posteriormente ao blogue genérico: por exemplo, o blogue “Biblioactiva.ler” destiando ao público infanto-juvenil é criado dois anos após o blogue “Leituras cruzadas” destinado a um público genérico tal como o blogue “Pequenos Leitores da Marinha Grande” nasce também dois anos depois da criação do blogue generalista “Biblioteca Municipal da Marinha Grande”. Estas evidências são, provavelmente, indiciadoras de uma prática que se traduz na criação, em primeiro lugar, de um blogue generalista em termos de público-alvo, dirigido a “todos”, e após um período de

experimentação e validação do interesse e/ou eficácia ou desadequação face a diferentes tipos de público se avança para a criação de um blogue específico.

### **Os blogues enquanto sítios Web**

Em 14 casos (cf. Tabela 2, ANEXO III), o que representa 1/3 dos blogues identificados, as bibliotecas desenvolveram, com diferentes níveis de complexidade, os seus blogues aproximando-os de sítios Web. Em algumas situações este desenvolvimento está imediatamente relacionado com o contexto do blogue, como no caso dos blogues “Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja” e “Biblioteca Andarilha”, noutros trata-se de construir uma solução que se aproxima de um sítio Web genérico da biblioteca, como são os casos, por exemplo, do “Blog da Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere” ou do blogue “Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira”. Embora em muitos destes casos, o desenvolvimento dos blogues nesta direção pareça colmatar a inexistência de um sítio Web, em 3 deles, nomeadamente os dos blogues “BIBLIOfafe”, “Semeando Leituras” e “Biblioteca Municipal de Viana do Castelo” eles coexistem com efetivos sítios Web dessas bibliotecas.

### **Construção da identidade dos blogues**

A maioria dos blogues partilha, na página principal, o acesso ao perfil. No entanto, verifica-se que em 40,5% dos casos, o que constitui uma percentagem significativa, tal não se verifica. Note-se que a decisão de não partilhar o perfil é uma opção consciente por parte dos autores, já que a opção de “Partilhar o perfil” está, no Blogger, claramente definida e o utilizador pode facilmente tomar a decisão através de um simples clique.

Os autores dos blogues que disponibilizam o acesso ao seu perfil exploram de forma muito superficial e extraordinariamente sucinta as opções de construção do perfil, já de si relativamente diminutas e definidas muito mais em função de um perfil individual do que institucional, proporcionadas pela plataforma Blogger. No que respeita à identificação através do nome do perfil (note-se que esta plataforma possibilita a definição de um nome especificamente para ser mostrado, o que permite ultrapassar alguma eventual dificuldade em distinguir entre nomes de contas e nomes para efeitos de identificação pelo público) constata-se que a maioria (12 casos) identifica a biblioteca pela sua designação oficial. Em 4 casos, são apenas utilizados acrónimos, o que dificulta sempre uma rápida identificação. Em cinco casos o perfil corresponde à designação do serviço responsável pela manutenção do



blogue: se em alguns casos, esta designação aparece enquadrada na instituição, como é o caso de “Sala Infanto Juvenil da Biblioteca Municipal de Arganil”, na maioria a respetiva formulação não permite identificar claramente o serviço com a organização de que faz parte, como se verifica, por exemplo, em “Programa de Leitura em Meio Rural” ou “Serviço de Promoção da Leitura”. Em dois casos, o nome do perfil é o nome do blogue, o que não permite identificá-lo com qualquer organização. Finalmente, em 7 casos, verifica-se que o nome corresponde a um perfil individual que pode ou não coexistir com um perfil institucional, casos nos quais parece existir uma autoria partilhada. Por exemplo, no blogue *conversa.com* está publicada uma lista de “contribuidores da conversa” com hiperligação para o perfil de três dos contribuintes.

A identificação visual do perfil é claramente desvalorizada pelos autores dos blogues. Apenas em 9 casos em 25 (36%) essa identificação visual ocorre, na maioria através de logotipos. Os 3 casos de utilização de fotos selecionaram uma representação do edifício.

Estão completamente ausentes os endereços de correio eletrónico ou de páginas Web das bibliotecas, mesmo nos casos em que estas os possuem.

A identificação da localização geográfica é maioritariamente usada pelos autores na definição do seu perfil enquadrando a cidade, em muito casos, ao nível regional e nacional.

O parâmetro “Trabalho” no perfil do Blogger que poderia ser utilizado para identificar com clareza o tipo de organização já que possibilita selecionar na categoria “Indústria” a opção genérica “Museus ou bibliotecas” e especificá-la na categoria “Ocupação” eventualmente com o termo Biblioteca, é escassamente utilizado. Em apenas 5 casos, os autores selecionam a primeira categoria.

Adentro do parâmetro genérico que o Blogger designa por “Informação detalhada”, aceite-se que a única categoria que as bibliotecas podem usar eficazmente, num perfil que, como já se referiu, é muito mais pensado para indivíduos do que para organizações, é a designada por “Introdução”, visto que categorias como “Interesses”, “Filmes favoritos” ou “Música favorita” são de difícil aplicação. Assim, a categoria “Introdução” permite a construção de um texto (com um limite de 1.200 caracteres) que apoie a construção do perfil. A análise dos perfis evidencia com clareza que a esmagadora maioria dos autores não utiliza esta possibilidade. Nos 5 casos em que se verifica existir conteúdo, em dois deles caracterizam-se aspetos diversos da biblioteca enquanto espaço físico: enquanto num dos casos o texto fornece informação histórica sobre o nascimento da biblioteca e alguns dos

aspectos físicos do novo equipamento ao qual se junta o horário de funcionamento, no outro caso esta informação reduz-se ao horário. Nos 3 casos restantes, o conteúdo tem um carácter literário ou semiliterário, o que inclui a citação direta de autores como Jorge Luís Borges ou textos com uma diversa extensão, mas que esclarecem com pouca clareza o utilizador comum sobre a instituição ou o blogue, como se verifica paradigmaticamente no seguinte caso:

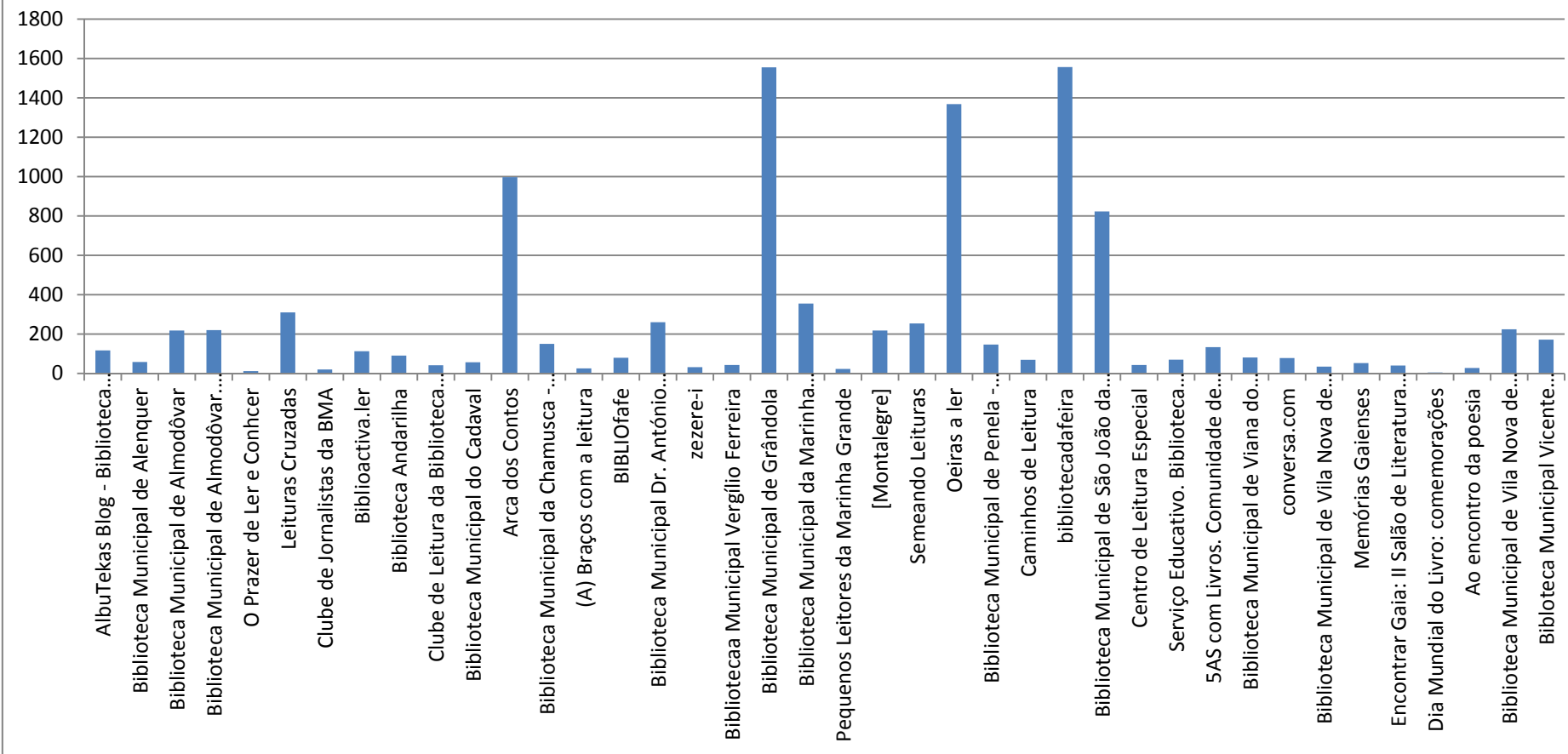
*“Em 2003 iniciámos um percurso, caminhando por um Carreirinho de Letrinhas! Tínhamos um objectivo, encontrar um Caminho! Durante os percursos que realizámos nestes carreirinhos, fomos lendo, sentindo, cheirando, admirando, provando e guardando palavras. Juntámos as palavras e construámos um sentido, a nossa Leitura. Em 2009 tomámos uma decisão firme, transformámos os Carreirinhos num Caminho, caminho de palavras e de imagens. Caminhos de Leitura para leitores que não têm medo de sentir o tom das palavras e viajar! A viagem começou! O comboio já partiu! Seja um dos nossos passageiros.”*

(Blogue Caminhos de Leitura)

### **Produção de conteúdos**

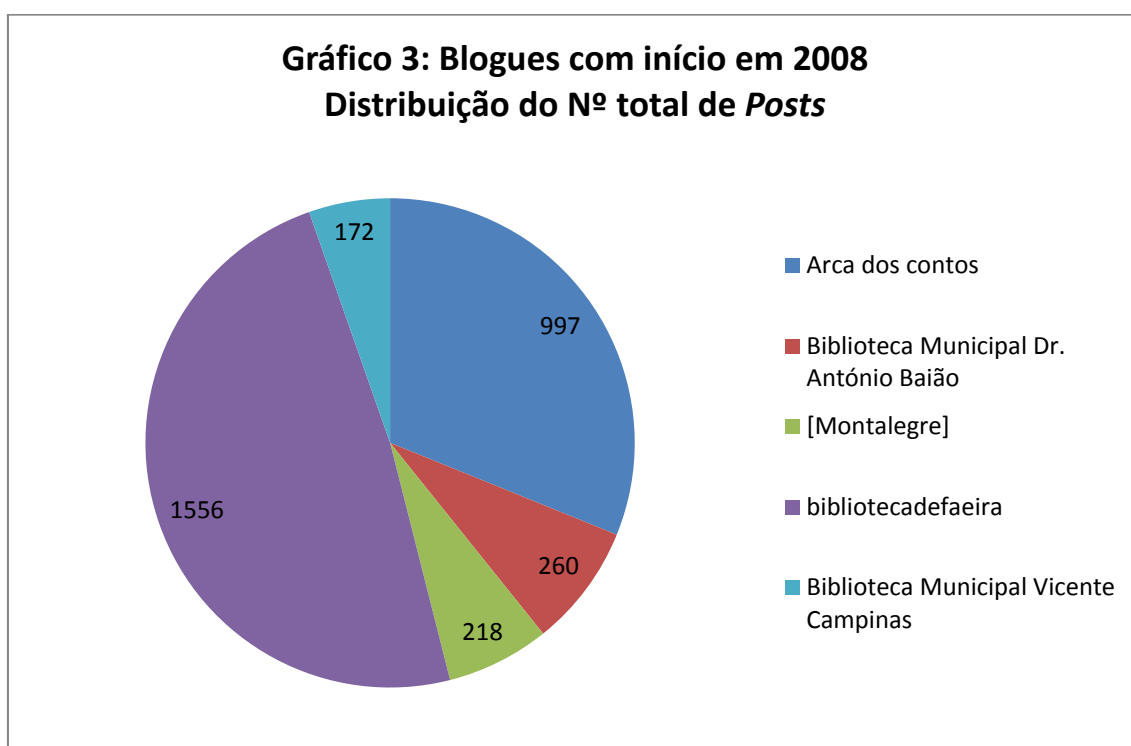
O número total de *posts* por blogue quantificado desde o início até 31/08/2012 é muito variável, oscilando entre um mínimo de 5 e um máximo de 1556 (cf. Gráfico 2). Organizando os valores por classes com um intervalo de 50 entre cada classe verifica-se (cf. Tabela 3, ANEXO III) que mais de 50% dos blogues não produziu mais de 100 *posts* e que dentro deste limite, a maioria (30%) produziu apenas até 50 *posts*. As frequências relativas com algum significado quantitativo param nos 250 *posts*, excetuando o caso do intervalo entre 151 e 200 *posts*. A partir daí os valores são extremamente reduzidos, quando não inexistentes. Destaque-se, no extremo contrário, a existência de dois grandes produtores, com mais de 1550 *posts*. Verifica-se, desta forma, que os autores dos blogues oscilam entre pequenos e médios produtores de conteúdos.

**Gráfico 2: Nº Total de Posts (desde o início até 31/08/2012)**



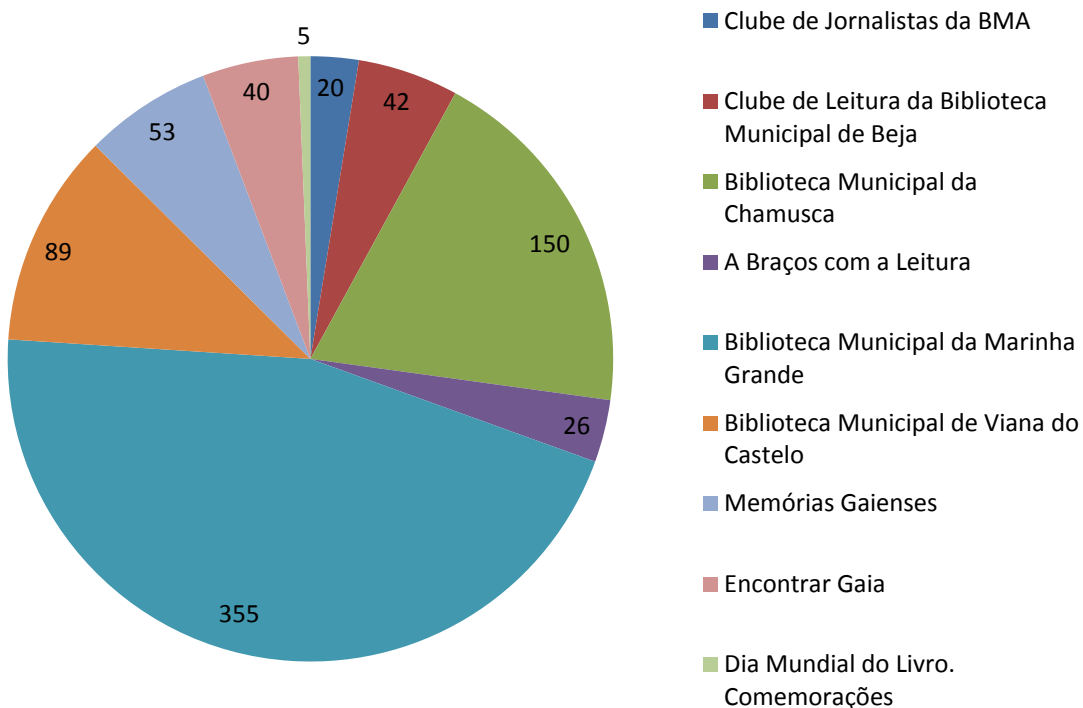
Fonte: blogues das bibliotecas

Pode argumentar-se que esta baixa produção se explicará pelo facto de a maioria dos blogues ter uma origem recente e que, portanto, se mais blogues tivessem sido criados mais cedo, a realidade seria a de um maior número de *posts*. Dito de outra forma, pode esperar-se que quanto mais antigo o blogue maior número de *posts* terão sido produzidos até à data. No entanto, constata-se que a quantidade de *posts* produzidos por cada blogue criado no mesmo ano é bastante variável (cf. Gráficos 3 a 7). Por exemplo, nos anos de 2008 (cf. Gráfico 3) e 2009 (cf. Gráfico 5) verificam-se importantes diferenças: enquanto emerge um reduzido número de grandes produtores, a maioria regista valores reduzidos.



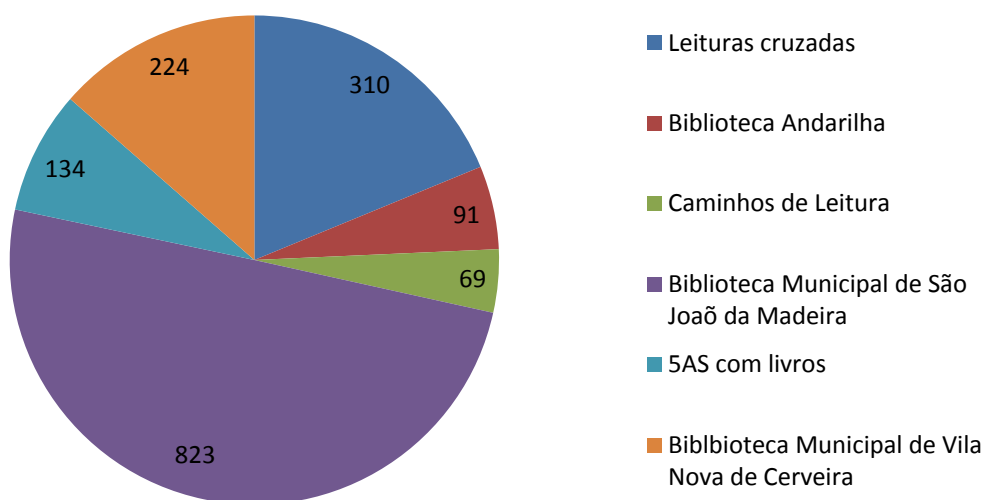
Fonte: blogues das bibliotecas

**Gráfico 4: Blogues com início em 2010**  
**Distribuição do Nº Total de Posts**



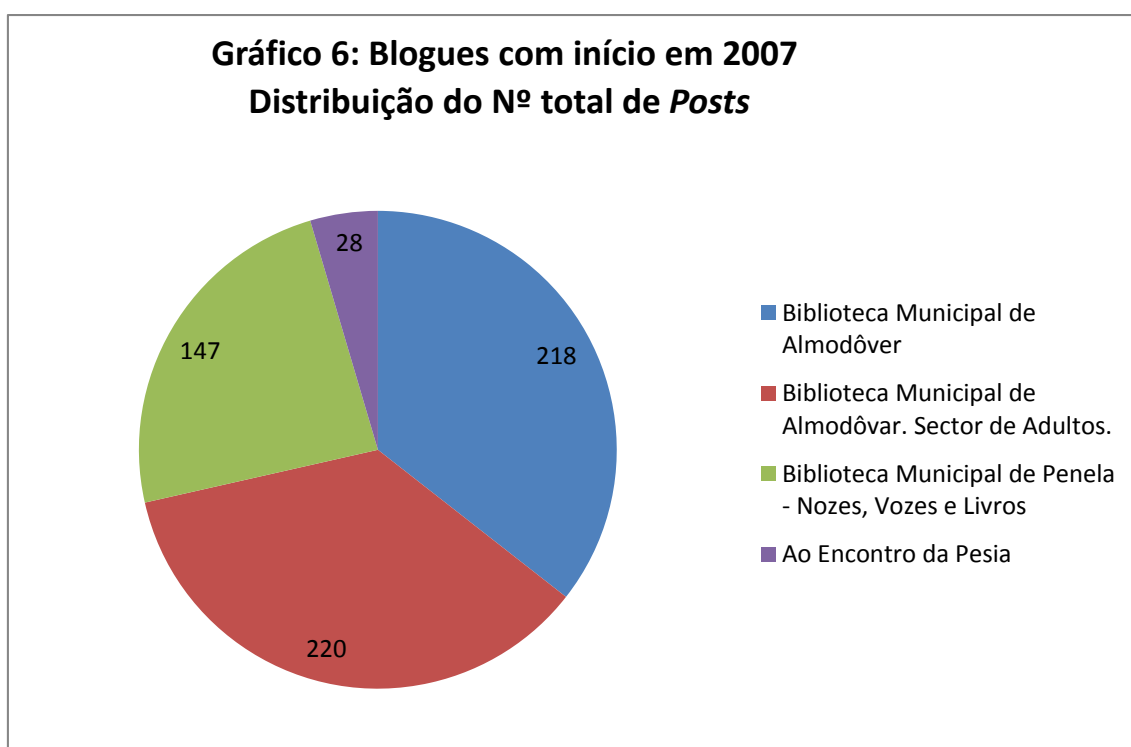
Fonte: blogues das bibliotecas

**Gráfico 5: Blogues com início em 2009**  
**Distribuição do Nº Total de Posts**



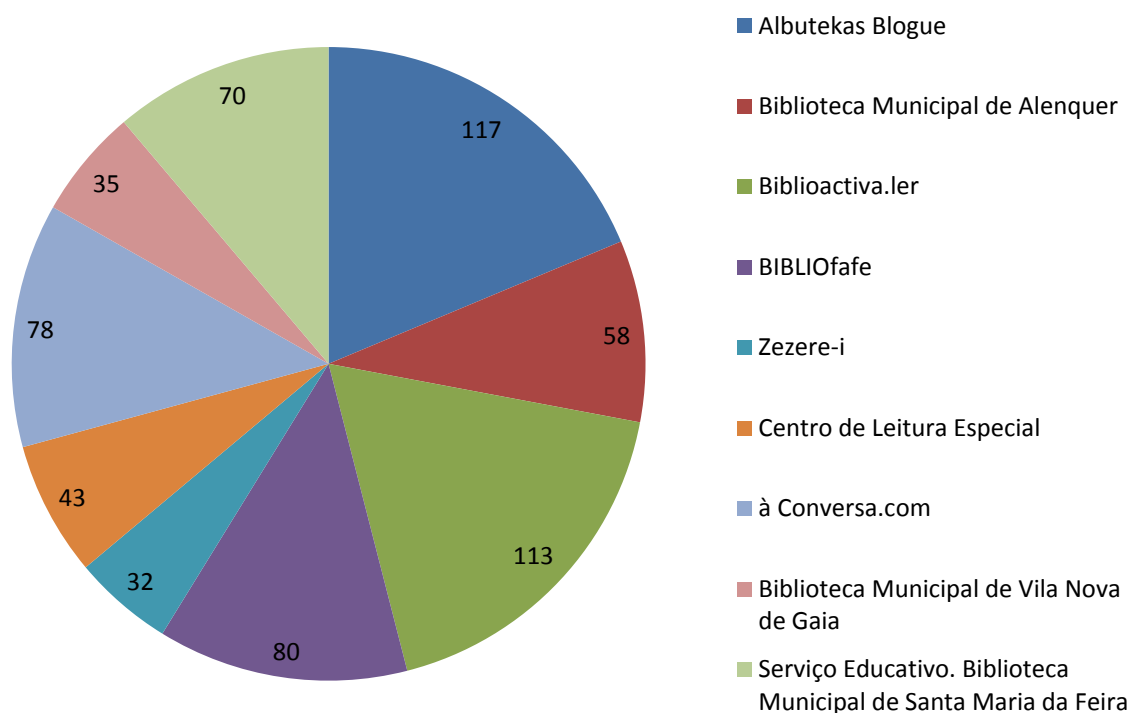
Fonte: blogues das bibliotecas

Por outro lado, mesmo nos médios e grandes produtores o fator tempo parece não ser de grande relevância. Comparando, por exemplo, os blogues criados em 2007 e 2010 verifica-se que um deles, criado neste último ano, produziu até 31/08/2012 um maior número de *posts* que qualquer um dos blogues criados em 2007; verifica-se também que dois dos blogues criados em 2009 (cf. Gráfico 5) acumulam mais *posts* do que 3 criados no ano anterior (cf. Gráfico 3); finalmente, uma última evidência permite constatar que dois blogues criados em 2009 (cf. Gráfico 5) produzem um maior número de *posts* do que qualquer um dos que foram criados em 2007 (cf. Gráfico 6).



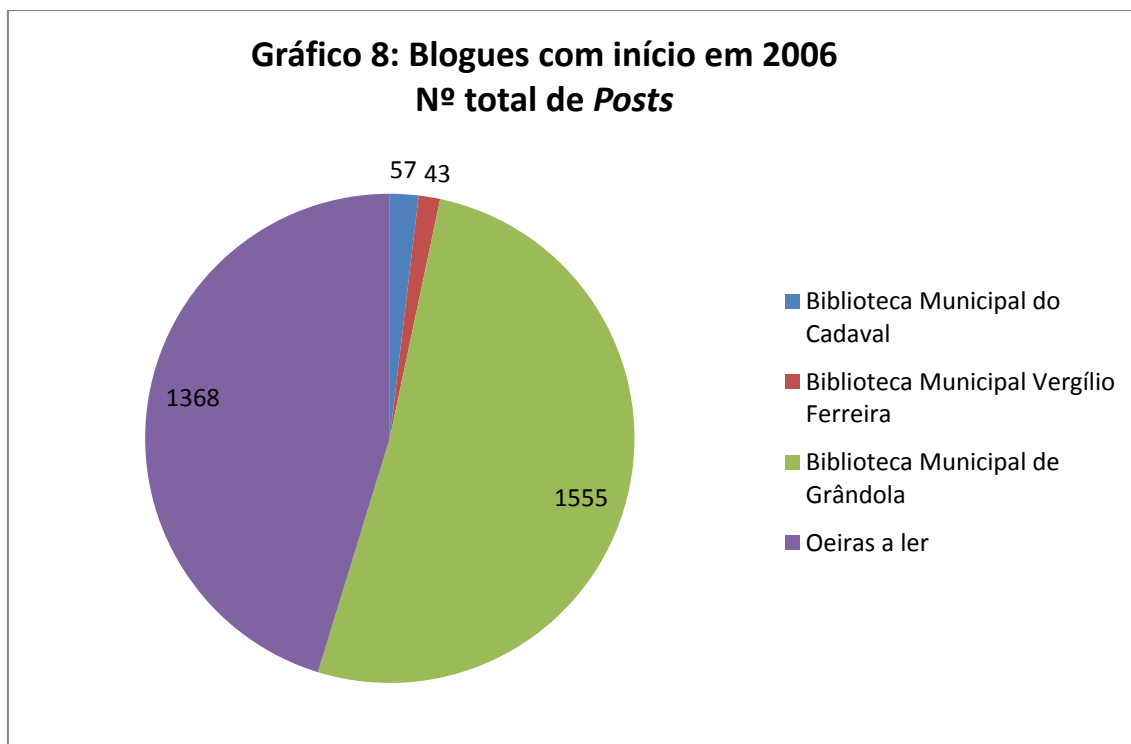
Fonte: blogues das bibliotecas

**Gráfico 7: Blogues com início em 2011**  
**Distribuição do Nº total de *Posts***



Fonte: blogues das bibliotecas

Pode, desta forma, afirmar-se que tendencialmente o fator tempo terá uma reduzida importância no volume de *posts* existente em cada blogue. Claro que, a partir de um determinado valor só os blogues mais antigos atingem uma maior quantidade de *posts*. Por isso mesmo, dois dos blogues com mais *posts* foram exatamente criados em 2006 (cf. Gráfico 8). No entanto, destaque-se que, mesmo assim, o blogue com maior número de *posts* foi criado em 2008 (cf. Gráfico 3).



Fonte: blogues das bibliotecas

A análise da produção quantitativa anual visível no gráfico 9, apesar de contaminado pelo facto do ano de criação poder não representar 12 meses e o ano de 2012 estar representado só até ao mês de Agosto inclusivé, revela grandes variações em praticamente todos os casos, verificando-se grandes picos produtivos aos quais se seguem um ou mais anos de, às vezes, drástica redução. Mesmo nos blogues mais produtivos se verificam oscilações com algum significado, sendo a regularidade a efetiva exceção. Vejam-se os seguintes exemplos:

- No blogue bibliotecadafeira e excluindo o ano de 2008 (o blogue iniciou-se apenas em Outubro deste ano), verifica-se alguma regularidade na produção anual: entre 2009 e 2011 este blogue produziu um número de *posts* entre 372 e 404.
- No blogue Arca dos Contos e excluindo ao ano de 2008 (o blogue iniciou-se apenas em Dezembro desse ano), verifica-se alguma oscilação anual: entre 2009 e 2011 a produção oscila entre 345 e 224 revelando uma tendência para o decréscimo e uma variação relativamente significativa entre 2009 e 2010 na ordem dos 21% e entre 2010 e 2011 na ordem dos 18%. Globalmente, verifica-se um decréscimo na ordem dos 35%.
- No blogue Biblioteca Municipal de Grândola e retirando o ano de 2006 (o blogue inicia-se apenas em Dezembro deste ano), verifica-se uma oscilação com um pico máximo em 2007



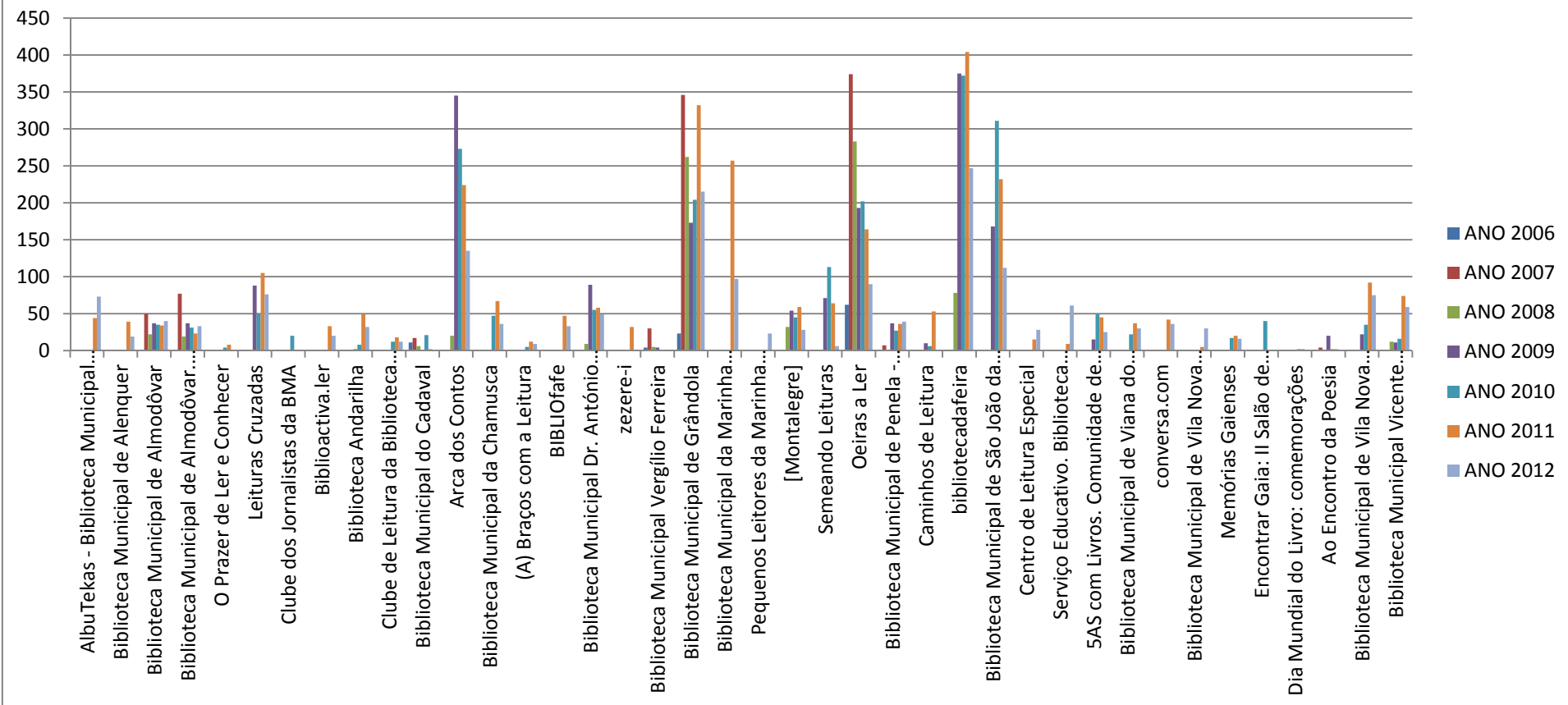
(346 *posts*) a que se seguem dois anos de decréscimo sucessivo (2008 – 262 *posts*, 2009 – 173 *posts*) para voltar a subir em 2010 (204 *posts*) e 2011 (332 *posts*).

- O blogue Oeiras a Ler revela um comportamento semelhante ao anterior com uma subida significativa do primeiro para o segundo ano, de 62 para 374, para descer sucessivamente nos dois anos seguintes (2008 – 283 *posts*, 2009 – 193 *posts*) e voltar a subir no ano seguinte embora numa escala reduzida (2010 – 202) e voltam a descer no ano seguinte (2011 – 164), mas com um valor superior ao ano com a menor produção (2009).

- Uma situação algo semelhante acontece no blogue Biblioteca de São João da Madeira que revela um crescimento significativo do primeiro para o segundo ano, na ordem dos 85% (de 168 para 311 *posts*) para decrescer logo no ano seguinte para 232 *posts*.

No entanto, é nos blogues menos produtivos que ocorrem as oscilações quantitativas mais significativas. Em primeiro lugar, é neste grupo que ocorrem dois casos nos quais a anos de baixa produção se segue um ano sem qualquer *post* para subir no ano seguinte para valores relativamente altos, inclusivé para valores superiores ao ano anterior: num caso, verifica-se que o blogue começa com 4 *posts* em 2008, não produz qualquer *post* em 2009 e sobe significativamente na escala de *posts* que produz para 20 no ano seguinte; no outro caso, verifica-se que o número de *posts* cresce do primeiro para o segundo ano, decresce para 0 no ano seguinte e sobe para 21 *posts* no subsequente, valor máximo no conjunto do período de vigência.

**Gráfico 9: Nº Posts em cada ano por Blogue**



Fonte: blogues das bibliotecas

Em segundo lugar, mesmo nos blogues que não interrompem a produção, constata-se oscilações muito significativas. Vejam-se os seguintes exemplos:

- Um blogue que inicia o seu percurso em 2007 (mas apenas no mês de Julho) com 7 *posts*, desce drasticamente para 1 *post* no ano seguinte para voltar a subir para 37 em 2009, descer para 27 em 2010 e voltar a subir para 36 em 2011;
- Um outro blogue inicia a produção com 9 *posts* que correspondem apenas ao último mês do ano data da sua criação, sobe significativamente para 89 *posts* no ano seguinte, sendo aqui o período de produção já de 12 meses, mas desce também de forma relevante no ano seguinte para 55 registando uma ligeira subida para 58 no ano que se segue;
- Por último, um caso no qual durante os três primeiros anos a produção se mantém em níveis muito baixos, em média um *post* por mês, para subir para uma média de 6 *posts* por mês no seu quarto ano.

Como se constatou, a produção anual dos blogues é bastante irregular, verificando-se mesmo períodos de grande inatividade. No entanto, uma questão relevante é a de saber até que ponto esta inatividade significa um definitivo abandono. Considerou-se, perante a inexistência de qualquer critério sugerido pela literatura, que a ausência de qualquer *post* em 2012 significaria tendencialmente uma inatividade definitiva. No entanto, a ocorrência de dois casos em que um blogue esteve inativo desde 11/01/2011 (data do último *post*), mas publicou, de súbito, um *post* em 05/09/2012 e outro que esteve igualmente inativo desde 24/12/2011 (data do último *post*) e voltou a publicar em 18/09/2012 (em qualquer dos casos estes *posts* encontram-se já no período posterior à recolha de dados) constitui, por um lado, um alerta para a relatividade do critério definido e, por outro, um exemplo extremo da secundarização com que os autores encaram o papel desta ferramenta no conjunto das suas atividades e estratégias.

De qualquer forma, continuou a considerar-se que uma inatividade de 8 meses constitui um bom indicador de abandono quase total. Assim, verifica-se a existência de 8 casos de blogues que não publicaram qualquer *post* em 2012, o que representa 20% da totalidade de blogues em análise. O tempo de duração destes blogues é variável: em 4 casos esta duração é superior a um ano. Mas, em 3 casos, os blogues são criados e tornam-se inativos no mesmo ano e em nenhum destes casos são blogues criados em 2012, mas sim em anos anteriores, nomeadamente um blogue que teve o seu início em 22/06/2010 e

publicou o último *post* em 19/08/2010; outro que começou em 01/09/2011 e publicou o último conteúdo em 24/12/2011 e, finalmente, o último caso que publicou o primeiro *post* em 29/04/2010 e terminou a partir de 05/06/2010. Verifica-se que estes blogues tem uma duração ativa extremamente curta que não excede os 3 meses.

A maioria destes blogues inativos são blogues criados em função de um determinado tipo de público-alvo ou de atividades específicas. No entanto, em 3 casos são blogues generalistas e o único blogue criado por essa organização. Existe, não obstante, pelo menos, uma característica que une este conjunto, a do baixo nível de produção anual: por exemplo, um blogue que começou em 2007 nunca publicou mais de 20 *posts* por ano e este valor é um caso extraordinário já que nos outros três anos a média anual de *posts* é de 2,6; um outro caso que nasceu em 2006 nunca publicou mais que 21 *posts* por ano; finalmente, um último caso de um blogue de mais curta duração que não excedeu os 8/*posts* ano. Embora a produção seja sempre tendencialmente baixa, em dois casos parecem ter existido momentos de algum vigor produtivo, mas que logo se esgotam. Esses momentos podem corresponder ao da criação, como no caso de um blogue que publicou 40 *posts* no ano do seu aparecimento e nunca mais voltou a publicar; ou a um determinado ano do percurso, como no caso de um blogue que começou em 2009 apresentando uma reduzida produção nesse ano e no seguinte (menos de um *post*/mês, sendo o valor ainda mais inferior no segundo ano) e que em 2011 publica 53 *posts* para ser aparentemente abandonado em 2012.

A desagregação dos dados de produção anual ao nível do mês permite reforçar e aprofundar algumas tendências já detetadas (cf. gráficos 1 a 40, ANEXO III). Em primeiro lugar, a extrema variabilidade em cada blogue, o que significa a ausência de qualquer regularidade de produção. Esta é caracterizada principalmente por grandes oscilações num ritmo no qual a um mês de baixa produção se segue um de crescimento, em muitos casos significativo, ao qual se volta a seguir um decréscimo também ele significativo. Veja-se, a título de exemplo, a realidade representada nos gráficos 3, 4, 9, 13, 15, 19, 22, 25, 28 e 40 (ANEXO III) que ilustram bem este tipo de ritmo produtivo. Num número relevante de casos, a oscilação no ritmo de produção atinge, em alguns momentos, o valor 0, quer dizer, a ausência de qualquer *post* naquele mês. Verifiquem-se as situações representadas nos gráficos 2, 3, 4, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39 e 40 (ANEXO III). Assim, verifica-se que 70% dos blogues registam, pelo menos, um mês no

qual não publicam qualquer conteúdo. Considerando que a ausência de produção num único mês ao longo do ciclo de vida do blogue pode dever-se a circunstâncias extraordinárias e não ser indicador válido para avaliar da inatividade, contabilizou-se o número de blogues que registam mais de 3 meses de inatividade ao longo do seu ciclo de vida tendo em conta que neste grupo os blogues têm, em média, 3.3 anos de vida. Em seguida calculou-se a taxa de inatividade de acordo com a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Nº de meses com valor 0}}{\text{Nº de meses do ciclo de vida}} \times 100$$

Os resultados (cf. Tabela 1) revelam, em primeiro lugar, uma significativa diminuição do número de blogues nestas condições: de 28 para 16, o que representa apenas 40% da totalidade dos blogues analisados.

Em segundo lugar, para além de 4 casos nos quais a taxa de inatividade não chega a atingir os 20%, a maioria dos casos situa-se num valor superior a este atingindo mais de 50% em 4 situações, incluindo dois valores extremos acima dos 75%. A maioria dos valores inscreve-se assim entre os 20% e 50% de taxa de inatividade.

**Tabela 1 – Taxa de inatividade dos blogues com mais de 3 meses sem *posts* ao longo do seu ciclo de vida**

Blogue	Nº de meses com valor 0	Nº de meses do ciclo de vida	Taxa de inatividade
Biblioteca Municipal de Almodôvar	10	65	18.4%
Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos	18	65	27.7%
Biblioteca Andarilha	9	36	25%
Biblioteca Municipal do Cadaval	23	53	43.4%
(A) Braços com a Leitura	8	25	32%
Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira	17	38	44.7%
[Montalegre]	4	52	7.7%
Semeando Leituras	8	38	21%
Oeiras a ler	5	80	6.3%
Biblioteca Municipal de Penela –Nozes, Vozes e Livros	21	62	33.9%
Caminhos de Leitura	21	41	51.2%
Memórias Gaienses	6	29	20.7%
Dia Mundial do Livro. Comemorações	25	29	86.2%
Ao Encontro da Poesia	50	66	75.8%
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira	5	44	11.4%
Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de Santo António	31	56	55.3%

Fonte: blogues das bibliotecas

Quer os resultados da análise da produção anual quer os que até aqui foram analisados relativamente à produção mensal apontam para características que o cálculo da média de produção mensal e o respetivo desvio-padrão vêm confirmar, sendo que mesmo nos casos de desvios-padrão mais reduzidos os coeficientes de variação, ou seja, a percentagem de casos que se afastam da média é, em quase todas as situações, superior a 20% (cf. Tabela 2).

**Tabela 2 – Médias mensais de produção de posts**

Blogue	Média	Desvio-Padrão	Coefficiente Variação (%)
AlbuTekas Blog – Biblioteca Municipal Lídia Jorge	8.35	1.69	20%
Biblioteca Municipal de Alenquer	3.41	2.14	62%
Biblioteca Municipal de Almodôvar	3.35	2.71	80%
Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos	3.36	3.95	117%
Leituras Cruzadas	7.59	3	40%
Clube de Jornalistas da BMA	2.85	3.94	138%
Biblioactiva.ler	8.69	5.97	68%
O Prazer de Ler e Conhecer	0.85	1.3	151%
Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja	1.82	1.2	65%
Biblioteca Andarilha	2.52	1.86	73%
Biblioteca Municipal do Cadaval	0.74	1.15	156%
Arca dos Contos	22.15	9.1	41%
Biblioteca Municipal da Chamusca	5.33	3	56%
(A) Braços com a Leitura	1	0.87	57%
BIBLIOfafe	5.29	3	57%
Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere	5.77	3.23	55%
Zezere-i	2.66	5.55	208%
Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira	1.1	1.37	124%
Biblioteca Municipal de Grândola	22.53	8	35%
Biblioteca Municipal da Marinha Grande	16.9	6.65	39%
[Montalegre]	4.36	2.61	59%
Seemando Leituras	6.68	7.2	107%
Oeiras a ler	17.1	11	64%
Biblioteca Municipal de Penela – Nozes, Vozes e Livros	2.51	2.57	102%
Caminho de Leituras	2	6.22	297%
Bibliotecadafeira	31	6.33	20%
Biblioteca Municipal de São João da Madeira	18.77	10.37	55%
Centro de Leitura Especial	1.1	1	94%
Serviço Educativo. Biblioteca Municipal de S. João da Madeira	7	4.35	62%
5AS com Livros	3.74	2.24	60%
Comunidade de Leitores Biblioteca Municipal Torres Vedras			
Biblioteca Municipal de Viana do Castelo	3.29	2.43	73%
Conversa.com	4.33	3.23	74%
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia	3.18	2.97	93%
Memórias Gaienses	1.82	1.7	93%
Encontrar Gaia: II Salão de Literatura Infanto-Juvenil	4.44	7.36	165%
Dia Mundial do Livro. Comemorações	0.20	0.54	265%
Ao Encontro da Poesia	0.34	1.35	388%
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira	5	5	99%
Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de S. António	3	5.33	173%

Fonte: blogues das bibliotecas

Em primeiro lugar, destaque-se que menos de 50% dos blogues (48.7% mais exatamente) produzem um ou mais de um *post* por semana. Dentro deste grupo pode, no entanto, divisar-se, pelo menos, a existência de três subgrupos de acordo com a periodicidade e que revelam um igual peso no conjunto, da ordem dos 18.8%, a saber:

- Os blogues que publicam 1 ou mais *posts* por dia. Realce-se neste grupo o caso de um blogue que publica, em várias ocasiões, mais do que um *post*/dia;
- Os blogues que publicam dois *post* por semana;
- Os blogues que publicam entre 4/5 *posts* por semana.

No extremo contrário, constata-se a existência de um pequeno número de casos (4) que publicam menos de um *post* por mês. No restante grupo de blogues verifica-se que o maior número são os que publicam nos extremos, ou seja, entre 3 e 4 (43.8%) e entre 1 a 2 (31.3%) *posts* por mês. Os que publicam 2 *posts* por mês representam 25%. Assim, neste grupo de mais pequenos produtores verifica-se que existe uma percentagem significativa dos que se aproximam de um *post* por semana.

No entanto, como já se assinalou, estes valores médios são acompanhados por desvios-padrão e coeficientes de variação significativos, o que confirma a grande variabilidade já detetada aquando da análise dos resultados da produção anual. Não obstante, num pequeno grupo de cinco casos apresenta um coeficiente de variação menor, nomeadamente Albu Tekas Blog e bibliotecada feira que revelam ser os blogues com um ritmo de produção mais constante, seguidos pelos blogues Biblioteca Municipal de Grândola, Biblioteca Municipal da Marinha Grande e Leituras Cruzadas.

### **Análise quantitativa e qualitativa dos *posts***

Do conjunto de blogues considerados foram excluídos desta análise, em primeiro lugar, os que não apresentavam *posts* dentro do período considerado (Junho /Julho 2012 – cf. cap. 1), a saber: Biblioteca Municipal de Alenquer, Blog do clube de Jornalistas da BMA, O Prazer de Ler e Conhecer, Biblioteca Municipal do Cadaval, Zerere-i, Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira, Semeando Leituras, Caminhos de Leitura, Encontrar Gaia: II Salão de Literatura Infanto-Juvenil, Dia Mundial do Livro e Ao Encontro da Poesia. Foram igualmente excluídos os blogues (A) Braços com a Leitura! porque apresenta apenas dois *posts* neste período, o blogue Centro de Leitura Especial que publica apenas podcast's e o blogue Biblioteca Andarilha dada a sua frequente indisponibilidade. Por último, os blogues específicos de

comunidades de leitores, ou seja Clube de Leitura da Biblioteca Municipal de Beja, 5AS com Livros: comunidade de leitores da Biblioteca Municipal de Torres Vedras e conversa.com: clube de leitura da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo não foram também objeto deste tipo de análise.

Assim, foram analisados os *posts* produzidos por 23 blogues (cf. Tabela 1 – ANEXO III), o que representa mais de 50% dos blogues identificados e normalmente objeto de análise considerando que têm vindo a ser analisados em média 40 casos. Estes 23 blogues produziram, no período em análise, 418 *posts* (cf. Tabela 1 – ANEXO III). No entanto, por razões já explicitadas neste trabalho (cf. cap. I) foram excluídos todos os *posts* que, ou não têm qualquer conteúdo textual, ou nos casos em que este não é, na sua totalidade, da autoria da biblioteca, o que resultou num conjunto de 279 *posts* analisados, representado 66.7% do universo de *posts* publicados. Em caso de dúvida, o conteúdo textual publicado foi considerado como sendo da autoria da biblioteca.

Considerando três tipos de métricas básicas para a caracterização da amostra de *posts* analisada, a saber número de parágrafos, número de frases e número de palavras, deve realçar-se em primeiro lugar a pouca expressividade do valor médio para traduzir a realidade em cada blogue (cf. Tabelas 2 a 8, ANEXO III), já que na grande maioria dos casos não só os desvios-padrão são altos, como também a percentagem de casos que varia face à média é relevante. Estes valores autorizam a conclusão que, na esmagadora maioria dos casos, cada blogue produz *posts* de extensão muito variável com oscilações bastante significativas. Parece, assim, não existir qualquer definição dos autores quanto ao que poderia ser, em média, a extensão desejável de um post a fim de facilitar a leitura e compreensão por parte do público final.

Tendo em conta, portanto, a relatividade dos valores médios calculados, eles ajudam, ainda assim, a traçar uma panorâmica global da realidade neste aspeto. Em primeiro lugar, em termos quer do número de parágrafos (cf. Tabela 6, ANEXO III), quer de frases (cf. Tabela 7, ANEXO III), quer de palavras (cf. Tabela 8, ANEXO III), o universo é composto, como o parágrafo anterior já fazia supor, de uma grande variabilidade com valores extremos muito afastados entre si: se, por exemplo, em termos do número de parágrafos (cf. Tabela 6, ANEXO III), que constituem as grandes unidades de organização do discurso, 43.47% dos casos são os que publicam um conteúdo mais breve oscilando entre mais de 1 e menos de 5 parágrafos em média, no outro extremo encontram-se três casos que apresentam valores



que representam, no mínimo o triplo, já que oscilam entre mais de 15 e menos de 23 parágrafos. No intervalo entre estes extremos, um conjunto significativo de casos oscila à volta de 6/7 parágrafos.

A realidade é bastante semelhante quanto ao número médio de frases (cf. Tabela 7, ANEXO III), oscilando entre o mínimo de 3 e o máximo de 34. No que respeita ao número de palavras (cf. Tabela 8, ANEXO III), os valores extremos apresentem igualmente uma grande amplitude, entre 35.75 e 441.78 palavras e a percentagem de valores que varia face à média é também bastante significativa (76%). Estas tendências podem ser ilustradas, sobretudo nos seus extremos, por casos significativos: o grupo dos que publicam *posts* mais extensos é constituído pelos blogues Leituras Cruzadas, Arca dos Contos, Memórias Gaienses, Biblioteca Municipal da Marinha Grande e Pequenos Leitores da Marinha Grande. Neste conjunto, o blogue Memórias Gaienses é o que apresenta uma maior regularidade nas três métricas aplicadas. Tal fica certamente a dever-se ao facto de, por um lado, ser um dos casos que melhor define os objetivos a atingir e, por outro, o que mais claramente estrutura as suas publicações, como já se referiu, à volta de pequenos dossiês de informação sobre aspetos da história local. No extremo oposto observam-se blogues que publicam *posts* quase telegráficos como os casos dos blogues da Biblioteca Municipal de São João da Madeira, ou o blogue da Biblioteca Municipal de Penela.

Os resultados da aplicação destas métricas que caracterizam aspetos formais dos *posts* permitem evidenciar que no universo dos blogues das bibliotecas públicas portuguesas existe uma muito diferenciada realidade quanto ao desenvolvimento dos conteúdos publicados, reflexo provavelmente de uma diversa intensidade de aposta nas virtualidades deste tipo de plataforma. Como se verá a seguir em termos de análise qualitativa destas publicações, esta diversidade não está inversamente relacionada com o tipo de conteúdo produzido, visto que excetuando casos muito particulares, os blogues apresentam muitas semelhanças quanto ao tipo de conteúdo que publicam.

Mais do que as métricas até agora empregues, o número médio de frases por parágrafo, o número médio de palavras por frase e o número médio de caracteres por palavra permitem ajuizar, ainda que só com base em dados quantitativos, quanto à legibilidade dos conteúdos publicados. Em primeiro lugar, destaque-se que ao contrário das métricas anteriores, a realidade que estas retratam é, em cada caso individual, mais homogénea (cf. Tabelas 9 a 11, ANEXO III): os valores médios em cada caso e para cada uma

destas médias têm genericamente quer desvios-padrão, quer coeficientes de variação menos significativos, mais nos casos de umas medidas do que noutras. Por exemplo, a medida que apresenta em cada caso (excetuando o blogue Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de Santo António) resultados mais homogéneos é o número de caracteres por palavra e a que apresenta maiores variações é o número de palavras por frase.

Observando o universo no seu conjunto verifica-se que os *posts* que as bibliotecas publicam nos seus blogues são maioritariamente constituídos por parágrafos curtos já que a média de frases por parágrafo é de menos de duas (1.81), excluindo o caso verdadeiramente limite constituído pelo blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia que apresenta uma média de 6.57 frases por parágrafo. Apesar de a este valor médio global estar associado um desvio-padrão de apenas 0.54, a percentagem de casos que dela se afastam não é despreciada (29%). De igual modo, as frases não parecem apresentar uma grande complexidade. Os valores médios, considerados os casos individualmente, oscilam entre os extremos de pouco mais de 6 frases até menos de 26 (Cf. Tabela 10, ANEXO III). Esta oscilação mais lata faz com que a média de 15.52 seja acompanhada por um desvio padrão de 5.4 e um coeficiente de variação de 34%. De qualquer forma a extensão das frases utilizadas não parece ser de molde a dificultar decisivamente a leitura do conteúdo. O mesmo se pode afirmar da extensão das palavras (cf. Tabela 11, ANEXO III) cuja média de 4.81 caracteres é significativa de uma tendência (desvio padrão =0.19; coeficiente de variação = 4%), sendo aliás esta a métrica que, como já se referiu, apresenta uma maior homogeneidade no universo de casos considerado, o que pode estar associado à utilização do mesmo de tipo de terminologia tendo em conta a homogeneidade de conteúdos dos blogues.

Considerando esta mesma realidade em termos da substância do conteúdo e numa abordagem qualitativa (cf. cap. I), da leitura e releitura sistemática e atenta dos *posts* e da sua análise resultou um conjunto extenso de categorias, posteriormente agrupadas em agregações temáticas e/ou tipológicas.

As atividades desenvolvidas pelas bibliotecas ocupam o lugar central nos blogues, anunciem os *posts* a sua realização futura ou descrevam o evento depois de realizado. Praticamente 41% dos *posts* inscrevem-se nesta categoria, numa distribuição quase equitativa entre os que as anunciam e os que as descrevem posteriormente, o que não

significa que em cada blogue exista um *post* de anúncio de uma atividade e outro posterior que dá conta da sua realização. Os blogues são, assim, utilizados por estas bibliotecas como instrumentos de promoção e divulgação, mas neste domínio a promoção de atividades é claramente valorizada face à dos serviços ou das coleções. Esta evidência está aliás de acordo com o que as bibliotecas afirmam ser, em parte, os seus propósitos na criação do blogue, como já se assinalou.

A estas atividades deve ainda acrescentar-se um número reduzido de casos em que o blogue divulga atividades de instituições locais. São maioritariamente atividades de natureza cultural, por exemplo, visionamento de filmes do Cine Clube Local como é o caso no blogue *bibliotecadafeira* (*posts* publicados respetivamente em 02/06/2012 e 09/06/2012) ou o anúncio de um encontro da Rede de História Rural em Português levado a cabo pelo Centro de Estudos de História Local e Regional como acontece no blogue Biblioteca Municipal de Penela (*post* publicado em 27/06/2012). Apenas num caso se divulga uma atividade fora deste âmbito, embora dentro do espectro das atividades de lazer: o blogue Biblioteca Municipal de Penela divulga o início da época balnear numa praia fluvial do concelho (*post* publicado em 12/06/2012). O anúncio destas atividades de outros está, pelo menos em alguns casos, ligado a uma cooperação direta com a Biblioteca, como é o caso de Santa Maria da Feira. A reduzida ocorrência deste casos e a sua íntima relação com a biblioteca, quer ao nível da natureza da atividade divulgada quer na proximidade com essa instituição, parecem autorizar a conclusão que os blogues estão exclusivamente centrados sobre a biblioteca, não se assumindo como instrumentos de divulgação de eventos ou instituições locais.

Tipologicamente consideradas, as atividades anunciadas ou descritas pelos blogues são relativamente diversas, desde sessões de clubes de leitura até espetáculos teatrais passando por *workshops*, lançamentos de livros, conferências/colóquios, concursos e jogos, horas do conto ou experiências científicas. Estas atividades são normalmente divulgadas de forma individual, ou seja, um *post* é dedicado apenas ao seu anúncio ou descrição, mas ocorrem também casos (num total de 12) em que se divulga um programa composto por várias atividades e de duração variável. Estes programas são particularmente divulgados em contexto de ocupação de tempos livres para crianças na ocasião das férias de Verão. Nestes casos, as atividades são descritas de forma mais sucinta e constituem sempre um anúncio futuro. Apesar da diversidade já referida, alguns tipos de atividades atingem uma

predominância relevante face a outras. A atividade rainha é claramente a Hora do Conto (com 23 ocorrências), logo seguida das Feiras do Livro, das Exposições, nas quais se incluem exposições de livros, e de lançamentos de livros. Uma atividade também referida em alguns casos diz respeito a campanhas de recolha e partilha de manuais escolares e este é o único caso em que os blogues divulgam uma atividade que extravasa o âmbito que tem vindo a ser identificado, numa clara assunção de responsabilidades sociais de um outro tipo. Conclui-se, assim, que os blogues divulgam, tipologicamente consideradas, atividades claramente ou maioritariamente relacionadas com a promoção do livro e da leitura. Esta análise não permite concluir se os blogues são particularmente perspetivados pelas bibliotecas para a divulgação deste tipo de atividades em detrimento de outras, ou se esta tipologia esgota praticamente o portefólio de ações desenvolvidas pela instituição. Futuramente poderia revelar-se esclarecedora uma comparação entre o portefólio total de atividades levadas a cabo pela biblioteca e, dentro destas, as que são referidas no blogue.

Para além da promoção da leitura entendida como fruição da obra literária que as atividades como a Hora do Conto ou o Lançamento de Livros demonstram ou deixam claramente antever, a análise dos *posts* do ponto de vista dos temas abordados nessas atividades é reveladora de outras preocupações, nomeadamente o meio-ambiente, a ciência, a educação sexual, as artes decorativas, a história local, a religiosidade e as tradições populares, a política ou a criopreservação e a analgesia epidural. Neste portefólio de temas, os que se relacionam com a leitura e a escrita assumem alguma importância, ocorrendo, por exemplo, quatro *posts* sobre atividades de escrita criativa, um sobre conto e ilustração, um sobre o livro como objeto (workshop de construção de capas personalizadas) e outro sobre contos tradicionais. Atividades relacionadas com as Tecnologias da Informação e Comunicação são descritas em cinco *posts*, mas só num caso elas são verdadeiramente o objeto central da atividade: o blogue Oeiras a ler anuncia um novo ciclo de atividades formativas no âmbito do projeto Infoliteracia da Rede de Bibliotecas de Oeiras, projeto este vocacionado para a formação de utilizadores em Tecnologias da Informação. Nos outros 4 casos, todos incluídos no blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira, as tecnologias são acessórios em atividades que verdadeiramente perseguem objetivos no domínio da leitura e escrita:

*“Na sexta-feira concluímos as atividades de mais uma oficina de Verão “As Tic na Biblioteca”. Passamos bons momentos a ouvir histórias, a ler e ouvir histórias publicadas online e a aprender a escrever histórias em banda desenhada! Todos conseguiram publicar neste blog o resultado desta oficina que também passou pela escrita. PARABÉNS a todos os meninos e meninas que com imaginação e grande entusiasmo participaram nesta oficina.”*

*(post do blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira, publicado em 16/07/2013)*

Note-se, não obstante, que esta diversidade temática das atividades anunciadas ou descritas é quantitativamente inferior face ao predomínio da literatura.

A leitura, maioritariamente a leitura da obra literária, constitui o outro grande domínio à volta do qual gravitam os *posts* produzidos pelas bibliotecas. As sugestões de leitura ocorrem com alguma frequência (56 casos), embora apenas em sete blogues, mas em alguns destes são produzidas sistematicamente ao longo do tempo, o que contribui decisivamente para este volume de *posts*. Refira-se que os *posts* classificados nesta categoria são os que ultrapassam a mera referência de um título e acrescentam outro tipo de informação, seja sobre o autor ou sobre o título em causa. Os *posts* onde são divulgadas meras listas de títulos foram classificados na categoria Divulgação de Coleções tratada a seguir.

A maioria das sugestões têm como objeto sobretudo livros, maioritariamente obras literárias de carácter genérico e se em alguns casos elas são sistemáticas ao longo do tempo revelando um objetivo persistente, em outros a sugestão é, de certa forma, subordinada a outro assunto, o que acontece nos casos em que a obra é sugerida a propósito da comemoração de uma efeméride. Analisando com mais detalhe 51 títulos sugeridos pelas bibliotecas verifica-se, em primeiro lugar, uma predominância da literatura para adultos que ocorre em 60.8% dos *posts*. Para além dos blogues dedicados a crianças, nos quais obviamente a literatura infantojuvenil domina, sugestões para crianças estão presentes também em blogues de carácter genérico, de forma episódica ou sistemática. Um dos blogues que pode ser referido como exemplo desta última prática é bibliotecadafeira no qual todas as sugestões de leitura (categorizadas exatamente desta forma no título de cada *post*) são sempre dedicadas à literatura infantil. Aliás, este blogue parece ter decidido uma opção que emprega regularmente e que é a de produzir sugestões de leitura de títulos específicos no que diz respeito à literatura infantojuvenil, enquanto para os adultos a abordagem é feita de

forma mais global a partir do autor, com uma única exceção no caso de Luísa Ducla Soares (*post* publicado em 06/07/2012).

No conjunto dos blogues para crianças e jovens, a Literatura predomina claramente, em algumas situações com títulos que pretendem divulgar uma mensagem não necessariamente literária como são os casos, por exemplo, de “João Ar Puro no País do Fumo” de José Jorge Letria ou “Os direitos das Crianças” de Luísa Ducla Soares. Refira-se o destaque dado, em dois blogues, a obras produzidas por alunos de escolas locais em resultado de projetos escolares com a cooperação da biblioteca, como são os casos de “No País da Imaginação” sugerido no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande ou de “O Livro com Asas” sugerido pelo blogue Biblioactiva.ler.

No conjunto de obras sugeridas para o público adulto, a Literatura domina com uma representatividade de 58%, sendo sobretudo aconselhadas obras de autores contemporâneos portugueses e estrangeiros, por exemplo, Marion Zimmer Bradley, Luís Sepúlveda, Clara Pinto Correia ou Danielle Steel. Para além desta predominância da Literatura, são igualmente referidas obras sobre outros temas, nomeadamente comportamentos desviantes e criminais como são o caso dos títulos “Matar à portuguesa: os crimes e homicídios que chocaram Portugal” e “Obrigaste-me a matar-te: quando o amor se torna um tormento”; sobre saúde, como são os casos de “Perder um rosto, ganhar uma vida” ou de “Safira e a luta contra o cancro”, privilegiando-se aqui uma abordagem mais jornalística ou pessoal; de Biografias, onde a autobiografia de Ruy de Carvalho recebe o favor de duas referências. Outros temas são referidos de forma mais episódica, como é o caso da Culinária, da Crónica, incluindo a crónica política, as viagens, a educação ou o património.

Apenas em dois casos se sugerem obras que tratam temas locais e num caso uma publicação periódica. No primeiro caso, a preocupação por divulgar obras do fundo local ocorre apenas no blogue Leituras Cruzadas (*posts* publicados em 24/07/2012 e 16/07/2012), no qual a divulgação de obras no âmbito desta temática parece ser bastante consistente já que os *posts* que as divulgam são significativamente intitulados “Divulgando o Fundo Local I” e “Divulgando o Fundo Local II” o que revela o objetivo de manter um espécie de rúbrica dedicada a este tipo de documentos.

Se a estas sugestões de leitura se adicionarem os *posts* que as bibliotecas dedicam a escritores, aqui igualmente com uma predominância quase exclusiva dos autores de obras

literárias, a promoção da leitura torna-se ainda mais relevante. São muito raros os casos em que os autores provêm de outras áreas culturais que não a da escrita literária: destaca-se aqui, por um lado, o caso do blogue bibliotecadafeira que dedica periodicamente *post* ao “Músico da Semana” e o blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande que destaca, em três dos seus *posts*, atores, cantores e artistas plásticos. Efetivamente, os autores divulgados são na sua maioria autores portugueses contemporâneos de literatura: encontram-se nomes como Ana Maria Magalhães, Isabel Alçada, Afonso Cruz, Luísa Ducla Soares, António Mota, Sofia de Mello Breyner e Andresen ou Valter Hugo Mãe. Alguns nomes clássicos da literatura portuguesa são também destacados como Almeida Garrett, Cesário Verde ou Vitorino Nemésio. Ocorrem igualmente referências a ilustradores como Maria Keil ou Danuta Wojciechowska. Apesar desta predominância de autores portugueses, encontram-se também *posts* sobre autores estrangeiros como Ian McEwan, Ernest Hemingway, Philip Roth ou Carlos Ruiz Zafón.

Estes *posts* sobre escritores podem ser motivados por um facto específico, por exemplo, o seu falecimento, a obtenção de um prémio literário ou o lançamento de um novo livro da sua autoria, ou inscreverem-se numa rubrica dedicada à sua divulgação e que revela objetivos de continuidade: é o que se verifica, por exemplo, nos casos dos blogues Albu Tekas blogue, Pequenos Leitores da Marinha Grande e bibliotecadafeira, onde a divulgação de autores é classificada respetivamente como “Vamos conhecer”, “Destaque” e “Autor da Semana”. Estes *posts* que divulgam autores podem ser compostos de uma biografia ao que se acrescenta uma bibliografia ativa e mais raramente alguma análise da sua produção.

Assim, no que diz respeito quer a sugestões individuais de título a ler, quer de autores as bibliotecas privilegiam nos seus blogues a divulgação de obras literárias de autores portugueses contemporâneos.

Embora nem sempre seja explícita e evidente a disponibilidade dos títulos sugeridos na coleção da biblioteca, em alguns casos verifica-se a preocupação sistemática em indicar essa disponibilidade. Por exemplo, no blogue Biblioactiva.ler, os *posts* neste âmbito terminam sempre pela indicação “Livro disponível na Rede de Bibliotecas do Concelho de Arganil”, enquanto no blogue bibliotecadafeira, os *posts* sobre o “Autor da Semana” incluem sempre a hiperligação para o catálogo da Biblioteca que mostra o resultado de uma pesquisa ao nome do autor sugerido.

As sugestões de títulos a ler ou de escritores não são o único veículo utilizado pelas bibliotecas para promover a leitura. A preocupação, em alguns casos constante, de a promover como atividade fundamental à vida humana revela-se quer em *posts* que assinalam a importância do livro, por exemplo:

*“Um pequeno vídeo para se recordar a importância dos Livros na nossa vida: «A Revolta dos Livrinhos»*

*(Post em Albu Tekas blogue publicado em 27/06/2012)*

Mas sobretudo através de pequenas frases que associam a leitura com a noção de prazer. Por exemplo, no blogue Leituras Cruzadas, em todos os *posts* em que se faz uma sugestão de leitura, este termina invariavelmente com a frase “Leia, porque ler é um prazer” ou o verdadeiro forçar desta associação quando no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande se escreve “Ler é sexy” (*post* publicado em 06/07/2012). Noutros casos, esta associação não é tão claramente evidente, mas ainda assim reveladora: por exemplo, quando o blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar deseja aos seus leitores “Boas Leituras” (*posts* publicados em 27/07/2012 e 18/06/2012).

Talvez a evidência mais cabal de que a leitura é entendida de forma tradicional no contexto do formato livro, é a reduzida ocorrência de sugestões, ou se quer referências, a outras tipologias de documentos. Nos poucos casos em que essa sugestão ocorre, o objeto são sobretudo filmes e mais raramente música. Destaque-se aqui um caso, o do blogue bibliotecadafeira, em que é sistemática a sugestão de filmes e música, sistematicidade essa traduzida na continuidade de rúbricas como “Músico do Mês” e “Estreias – cinema”. Mais reduzida ainda é a sugestão a recursos de informação na Web, que ocorre em dois casos da autoria da mesma Biblioteca, embora nos dois revelando uma estratégia de continuidade através da categorização como “Sítio do Mês” (casos do blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar e Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos) e num caso em que se divulga um recurso de informação sobre emprego, embora esta divulgação, ao contrário dos casos anteriores pareça episódica (*post* publicado no blogue Bibliofafe em 21/06/2012).

Ainda adentro deste *cluster* que se poderia designar como de promoção e divulgação de conteúdos bibliográficos, assumem igualmente importância a divulgação de coleções da biblioteca (num total de 20 *posts*), diga essa divulgação respeito a Novidades Bibliográficas ou a conjuntos documentais já existentes. Na sua grande maioria estes *posts* contêm apenas a referência bibliográfica da obra, nem sempre na sua versão normalizada, à qual se associa



a capa digitalizada; quando não apenas este último elemento. Não ocorre em qualquer um dos casos a disponibilização do sumário das obras não literárias, o que seria um elemento interessante para o utilizador final. Em alguns casos, embora com pouca representatividade quantitativa, esta divulgação das coleções é feita do ponto de vista da popularidade obtida pelos títulos juntos dos utilizadores da biblioteca, através de “Top’s” de obras mais emprestadas (blogues Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos e Oeiras a ler).

Ao contrário da divulgação de atividades e da promoção do livro e da leitura, a divulgação ou promoção de serviços é praticamente residual no conjunto de blogues e *posts* analisados. Um internauta mais incauto e menos conhecedor do que são, ou podem ser, as bibliotecas públicas diria, pela leitura dos *posts* que divulgam serviços, que estas são instituições exclusivamente dedicadas ao livro e à leitura. Efetivamente, a maior parte dos serviços divulgados diz respeito a este âmbito, nomeadamente serviços itinerantes de leitura, sejam eles bibliotecas itinerantes ou serviços de empréstimo e itinerância de livros pelas escolas (blogues Biblioteca Municipal de Almodôvar, Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos, Biblioteca Municipal da Marinha Grande), serviços de leitura especial (blogue Biblioteca Municipal de São João da Madeira), ou ainda bibliotecas de praia ou de jardim (blogues Biblioteca Municipal de Grândola e Biblioteca Municipal de Penela. Nozes, Vozes e Livros). O único caso que sai deste predomínio é a divulgação do acesso à Internet através de tecnologia sem fios na Rede de Bibliotecas de Oeiras (blogue Oeiras a ler), embora se possa discutir se se trata verdadeiramente de um serviço neste caso.

De alguma forma relacionados com serviços estão os *posts* que informam sobre a alteração das condições da sua prestação. Todos estes casos dizem respeito à alteração do horário de funcionamento e ocorrem nos blogues BiblioFafe, Biblioteca Municipal de Penela. Nozes, Vozes e Livros e Oeiras a ler.

Para além de serem verdadeiras “máquinas” de divulgação de atividades, livros e autores, os blogues revelam também, embora com muito menor incidência, outro tipo de preocupações e interesses, através de *posts* que abordam diversos tipos de temáticas. Refira-se que, em alguns casos, fica por esclarecer a dúvida se a escolha dos temas a tratar é acessória de uma atividade a ter lugar a qual ocupa o lugar central e que portanto deveria ser categorizada nesta análise no âmbito da divulgação de atividades, ou se são efetivamente opções de abordagem de assuntos considerados relevantes ou interessantes.

No entanto, os *posts* classificados nesta categoria são os que ultrapassam a mera descrição ou anúncio de uma atividade.

Em primeiro lugar, as bibliotecas conferem uma particular importância e destaque a efemérides (num total identificado de 14 *posts*), particularmente efemérides de âmbito internacional. São, assim, particularmente objeto de tratamento os Dias Internacionais, como o Dia dos Avós, o Dia Mundial do Ambiente, o Dia Mundial da Criança, o Dia do Amigo, o Dia Mundial da População ou o Dia Internacional Nelson Mandela. Para além disto, são também assinaladas efemérides que se relacionam com a vida da biblioteca: por exemplo, no blogue Oeiras a Ler num *post* publicado em 19/06/2012 comemora-se o 20º aniversário da Biblioteca Municipal de Carnaxide, embora esta referência se limite a um mero “Parabéns” incluído no título do *post* sem qualquer texto associado. Já no blogue Albu Tekas Blogue, a comemoração do primeiro aniversário do blogue merece um maior destaque:

*“Hoje o AlbuTekas Blog completa 1 ano de idade, a aventura de partilha na internet começou à 1 ano atrás e tem sido com muito gosto que a Biblioteca Municipal Lídia Jorge de Albufeira tem partilhado um pouco de tudo com os nossos seguidores e visitantes ocasionais...*

*Obrigado a todos os Amigos e Amigas pelas visitas....*

*Por aqui continuaremos, a partilhar sem parar...*

*PARABÉNS ALBUTEKAS BLOG”*

*(post publicado em 26/07/2012)*

Os *posts* publicados neste âmbito são normalmente de uma extensão superior ao comum e traçam a origem do dia assinalando a sua importância. Por exemplo, no blogue Leituras Cruzadas e para comemorar o Dia Internacional Nelson Mandela escreve-se:

*“We can change the world and make it a better place.*

*It is in your hands to make a difference.”*

*“Ninguém nasce odiando outra pessoa por causa da cor de sua pele, da sua origem ou da sua religião.*

*Para odiar, é preciso aprender.*

*E, se podem aprender a odiar, as pessoas também podem aprender a amar.”*

*- Nelson Mandela*

*O Dia Internacional Nelson Mandela - Pela liberdade, justiça e democracia é uma comemoração internacional instituída pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas em novembro de 2009, a ser comemorado em todos os dias 18 de julho, data de nascimento do líder sul-africano Nelson Mandela.*

*Por meio da Resolução A/RES/64/13 a ONU homenageia a dedicação de Mandela ao serviço da humanidade, pela resolução de conflitos, pela relação entre as raças, promoção e proteção dos direitos humanos, a reconciliação, igualdade de géneros e direitos das crianças e outros grupos vulneráveis, e ainda pelo desenvolvimento das comunidades pobres ou subdesenvolvidas.*

*Com esta data os países-membros reconhecem a sua contribuição pela democracia internacional e a promoção da cultura da paz através do mundo.”*  
(Post publicado em 19/07/2012)

Este *post* constitui igualmente um exemplo do que pode ser qualificado de uma boa prática no contexto de uma biblioteca, já que termina com a referência, já agora destaque-se devidamente normalizada, a todo os recursos de informação ao dispor do público na coleção da biblioteca, sejam eles livro ou não livro, mas também a recursos na Web, embora estranhamente neste último caso se fique, em termos de referenciação, pelos respetivos endereços. Esta prática é relativamente comum em todos os *posts* publicados neste âmbito.

Um traço que parece caracterizar estes *posts* é que eles são particularmente dirigidos a um público infantojuvenil. Esse público-alvo é evidente nos blogues que lhe são dedicados: dos 11 *posts* que comemoram estes dias internacionais, 7 são publicados em blogues dedicados a este tipo de público. Assim, encontramos, por exemplo, a comemoração do Dia dos Avós e da chegada do Verão no Albu Tekas blogue ou do Dia do Amigo, do Dia Mundial da População, do Dia dos Avós no blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande.

A opção de destacar estas efemérides e não outras pode ser interpretada como indicador de um conjunto de valores e preocupações que as bibliotecas assumem como seus ou, pelo menos, como valores socialmente válidos e que é importante promover. Assim, valores como a amizade, a liberdade e a luta contra a repressão, os direitos da criança, a valorização das gerações mais velhas na sociedade ou a consciência ambiental perpassam por estas opções e revelam que as bibliotecas assumem eventualmente a sua defesa, ainda que não de forma explícita. O discurso é, apesar de tudo, de natureza muito mais factual do que opinativa.

Para além da comemoração de efemérides, mas, em alguns casos, ainda a propósito delas, alguns blogues publicam um número quantitativamente pouco significativo de *posts* nos quais são abordados vários assuntos. Em primeiro lugar, refira-se que muitos destes *posts* são publicados em blogues dedicados ao público infantojuvenil: por exemplo, o blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande é particularmente prolixo neste aspeto. Alguns dos *posts* dedicados a este público-alvo revelam-se particularmente preocupados com a saúde e assumem um tom de aconselhamento de boas práticas e cuidados a ter. Estão neste caso, por exemplo, os *posts* publicados pelo blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande em 31/07/2012 e 18/07/2012 que abordam respetivamente a questão da manutenção de uma

alimentação saudável e a importância da atividade física durante as férias e os cuidados a ter com a exposição ao sol na praia. Ainda para este tipo de público, outros *posts* revelam a preocupação em desenvolver uma consciência ambiental e social junto das crianças. Por exemplo, no blogue Albu Tekas Blog num *post* publicado em 20/07/2012 e significativamente intitulado “A importância da Água...” afirma-se no primeiro parágrafo:

*“Amigos e Amigas,  
Durante o Verão, altura em que as temperaturas estão mais altas, é muito importante sabermos que devemos ter um bom comportamento, quando utilizamos a ÁGUA, para poupar e utilizá-la com consciência da sua importância.”*

No blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande num *post* publicado em 11/07/2012 e a propósito do Dia Mundial da População depois de se destacar alguns factos quanto à quantidade de lixo produzida por cada indivíduo, à pobreza ou à iliteracia, conclui-se:

*“Situações como estas têm de ser mudadas e melhoradas e isso depende de todos nós, vamos portanto utilizar este dia para tomar atitudes importantes à criação dum futuro melhor.”*

Ainda com objetivos de aconselhamento e adoção de boas práticas e já num blogue de tipo generalista, as crianças e os jovens continuam a ser objeto de preocupação, embora sejam agora os adultos o público-alvo do aconselhamento. Em dois *posts* publicados pelo blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar em 18/06/2012 fornece-se, em primeiro lugar, um conjunto de regras a ter em conta para assegurar a segurança rodoviária nas viagens com os mais novos, e em segundo, um conjunto de atitudes que os pais devem tomar para ajudar os seus filhos a gerir o *stress* em tempo de exames escolares.

No entanto, nem só destes *posts* de carácter, dir-se-ia, pedagógico se compõe o conjunto de produções das bibliotecas. Em alguns casos tendo como ponto de partida um determinado evento nacional ou internacional são produzidos *posts* de carácter informativo que reconstituem a história e a situação atual. Estão neste caso o conjunto de cinco *posts* publicados nos dois blogues da Biblioteca Municipal da Marinha Grande sobre desporto, que abordam os Jogos Olímpicos, destacando a participação portuguesa, e o Campeonato Europeu de Futebol, com um *post* específico sobre a Seleção Portuguesa.

Nem só um evento que ocorre concomitantemente no tempo em relação à produção do *post* é motivo para a produção de um novo conteúdo. De novo as efemérides desempenham o importante papel de despoletar ou justificar a produção: num *post* publicado em 06/07/2012 no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande e intitulado

“Foi há 66 anos...” faz-se a história do bikini e num outro publicado no blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande em 07/07/2012 e intitulado “Independência dos Estados Unidos da América” ensaia-se uma breve história deste país. No entanto, o mesmo blogue produz em 13/07/2012 um *post* sobre Rock n’Roll sem se escorar em qualquer motivação acessória. Interessante é verificar que embora o texto relativamente extenso deste *post* aborde de facto este estilo musical, o seu título revela uma subordinação inequívoca à leitura já que se intitula “Fim de semana a ler ao ritmo do Rock”.

Num único caso o autor do blogue assume uma voz claramente pessoal e aborda assuntos, ainda que numa referência absolutamente lateral, da atualidade política, social e desportiva: num *post* publicado pelo blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande em 29/06/2012 e como que a justificar o recente abrandamento do ritmo de publicações escreve-se:

*“Apanhámos o ritmo da economia e também nós nos rendemos ao abrandamento. Mas não estivemos parados! A Biblioteca Municipal tem sempre algo de novo para os nossos leitores. Mas disso falaremos mais à frente. O que interessa neste momento é fazermos uma reflexão sobre a forma como decorreu a semana que agora termina. Não foi uma semana fácil! Começou logo com o choque, já esperado, mas agora cruelmente sentido, de ficarmos sem subsídio de férias (digo "de férias" e não "para férias", porque essas já sabíamos há muito que não iam existir). Depois, os dias foram decorrendo e houve então o outro choque - a eliminação da nossa seleção. Bem no fundo, havia qualquer coisa em nós que nos dizia que podia estar aqui o alívio da nossa angústia. Mas não foi! Perdemos de cabeça erguida. Pois é!, ... mas perdemos. Enfim, foi uma semana em que todos perdemos qualquer coisa. Mas temos de encontrar novas soluções.”*

Um caso bastante diferente dos que até agora tem sido analisado e cuja ocorrência única já foi assinalada é o que se refere à divulgação de conteúdos de história local. Este caso é único não porque divulga atividades ou recursos documentais relacionados com o local, mas porque assume uma outra postura que é a da produção efetiva de conteúdos originais, sem deixar de ter por base evidentemente fontes bibliográficas, e que nos dois únicos *posts* produzidos durante o período de análise publica comentando desenvolvidamente duas fotos. Aliás a publicação de fotos neste blogue significativamente intitulado Memórias Gaienses parece fazer parte de uma estratégia definida de publicação visto que os dois *posts* referidos são intitulados como um rúbrica a manter, especificamente “Gaia, imagens com história (XI)” e “Gaia, imagens com história (XII).”

A utilização do blogue para promover a participação da biblioteca em outras plataformas na Web é caso raro, mas ainda assim acontece em dois blogues: o blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar. Sector de Adultos promove a sua página no Facebook (*post* publicado em 22/06/2012) e o blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande anuncia a criação do blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande (*post* publicado em 22.06/12).

Embora sejam inexistentes os *posts* nos quais as bibliotecas refletem sobre si próprias, é, ainda assim, possível detetar, através de breves afirmações, traços de uma certa identidade que estas pretendem comunicar. Em primeiro lugar, refira-se que esta identidade é sobretudo comunicada a um público jovem. Assim, a biblioteca é um local onde as crianças e jovens se podem divertir: num *post* publicado em 03/07/2012 no blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar e depois de anunciar uma Hora do Conto, conclui-se:

*“Vem divertir-te com um bom livro e com amigos!”*

Mas é também percecionada como um espaço de desenvolvimento pessoal: no mesmo blogue e para o mesmo tipo de público afirma-se no fim de um *post* publicado em 16/07/2012:

*“No setor infanto-juvenil podes divertir-te, aprender e crescer com a Biblioteca Municipal”*

A perspetiva da biblioteca como local de aprendizagem referida já na citação anterior, é claramente associada ao percurso escolar das crianças no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande quando num *post* publicado em 08/06/2012 e a propósito da visita de uma turma do último ano do primeiro ciclo do Ensino Básico se reflete sobre a transformação que se vai operar na sua passagem para o segundo ciclo para concluir:

*“E a Biblioteca Municipal acompanhá-los-á sempre ao longo deste percurso, tentando manter-se a par da sua natural evolução, de forma a constituir sempre um recurso presente ao longo das suas vidas.”*

Pelo contrário, já o apelo direto à utilização da biblioteca é bastante mais frequente, embora ocorra num número reduzido de blogues e seja sobretudo dirigido ao público mais jovem. Por exemplo, no blogue Biblioteca Municipal de Almodôvar num *post* publicado em 24/07/2012 escreve-se no seu terminus:

*“Anima as tuas tardes e participa nas atividades do setor infanto juvenil da tua Biblioteca.”*

Um caso interessante é o da “utilização” do público infantil para apelar à utilização da biblioteca pela família, mais especificamente os avós. No blogue Pequenos Leitores da Marinha Grande e num *post* onde se comemora o Dia dos Avós escreve-se:

*“Recorda aos teus avós que também eles podem frequentar a Biblioteca onde podem ler jornais e revistas, requisitar livros, aceder aos computadores, jogar um jogo contigo, ver um filme, etc.*

*(post publicado em 26/06/2012)*

Embora, como já se referiu, nenhuma das bibliotecas defina para os seus blogues uma política editorial, existem alguns indícios da existência de, pelo menos, uma perspetiva sobre o que publicar e, em alguns casos, com que regularidade. O principal indício da existência desta perspetiva foi já referenciado a propósito de alguns aspetos analisados e trata-se da categorização dos *posts*. Uma análise a todo o universo dos blogues dos quais foram recolhidos *posts* permite perceber, em primeiro lugar, que alguns decidiram, através de uma desenvolvida categorização das suas publicações, a qual aplicam de forma consistente, uma tipologia de conteúdos a publicar. Estão neste caso os blogues bibliotecadafeira com *posts* classificados de acordo com cinco grandes categorias, a saber: sugestão de leituras, músico da semana, autor da semana, estreias – cinema e na mesa dos poetas; o blogue Arca dos Contos com as categorias livro da semana, poesia sim... e estreia da semana; o blogue Biblioteca Municipal de Grândola com as categorias novidades livros, livro da semana, filme da semana e poema da semana. Esta desenvolvida categorização que estrutura a maioria dos conteúdos publicados não é, no entanto, impeditiva da publicação de conteúdos de outro tipo. Noutros casos, o nível de categorização é mais reduzido embora seja utilizados de forma consistente. Vejam-se os casos do blogue Albu Tekas Blogue com as categorias foi assim o atelier... e vamos conhecer; o blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande com a categoria leitura de fim-de-semana, o blogue Biblioteca Municipal de São João da Madeira com a categoria novidades na biblioteca. Finalmente, verificam-se algumas situações nas quais as categorias não são aplicadas de forma absolutamente consistente. Refira-se ainda uma única situação em que uma categoria é criada não para divulgar uma atividade ou promover o livro e a leitura, mas para estabelecer alguma relação de proximidade com os leitores: o blogue Biblioteca Municipal de Grândola deseja sempre aos seus leitores um bom fim-de-semana.

Embora raros estes conteúdos onde, de alguma forma, o leitor deixa de ser completamente anónimo não são frequentes, mas ocorrem em alguns blogues na forma de

agradecimento aos participantes em atividades desenvolvidas pela biblioteca, uma evidência da preocupação de algumas bibliotecas em criar capital social para os seus utilizadores mais fiéis.

### **Organização da informação**

A maioria das bibliotecas (62.5%) classifica os *posts* que publica (cf. Tabela 4, ANEXO III). No entanto, o número daquelas que não o fazem tem um peso relativo ainda com significado, na ordem dos 37.5%.

Um dos principais papéis da classificação dos *posts* é, como já foi referido neste trabalho (cf. ponto 3.2), o de permitir a navegação temática no conjunto dos conteúdos do blogue, nomeadamente através de uma forma de apresentação das etiquetas, normalmente situada na página inicial de cada blogue, que permita ao utilizador, através de um simples clique, aceder à totalidade dos *posts* classificados de acordo com uma dada etiqueta. Não obstante, constata-se que 28% das bibliotecas que classificam os seus *posts* não permite a navegação nos conteúdos a partir da classificação assim gerada. Dito de outra forma, em 7 casos os utilizadores não têm acesso na página inicial do blogue à possibilidade de navegar através das etiquetas atribuídas. Evidentemente que a partir de cada *post*, o utilizador necessita apenas de clicar sobre uma das etiquetas para aceder ao número de *posts* assim classificado. No entanto, esta possibilidade não é equivalente àquela cuja ausência se assinala.

As bibliotecas que disponibilizam o acesso a uma estrutura de navegação das etiquetas na página inicial do seu blogue optam, maioritariamente (63.2%), pela solução clássica da organização alfabética do conjunto dessas etiquetas. Destaque-se, no entanto, a opção de 5 casos por uma forma mais inovadora de acesso, nomeadamente através de uma nuvem de etiquetas baseada na frequência de cada palavra no conjunto (cf. Figura 1).



TAGS  
 alexandra de pinho arquitectura  
 arte artes plásticas autor da  
 semana aviso banda desenhada  
 biblioteca cineclube da feira  
**Cinema** dança desenho design  
 escultura espectáculo estreias  
 exposições exposições de  
 pintura fado festival de cinema  
 fotografia fundo antigo infantil jazz  
 literatura literatura infantil livraria  
 virtual livros música música  
 clássica musico da semana na  
 mesa dos poetas núcleo  
 pedagógico pintura poesia  
 prémios promoção da leitura  
 simpósio **sugestão de**  
**leituras** teatro

Figura 1. Exemplo de uma nuvem de etiquetas (blogue bibliotecadafeira)

A frequência de utilização das etiquetas foi apenas analisada para os casos em que os blogues as mostram na página inicial e associam a cada uma delas informação sobre o número de *posts* (cf. Tabela 12, ANEXO III). Assim, excluíram-se os casos de Arca dos Contos, Biblioteca Municipal de Grândola, bibliotecadafeira, Biblioteca Municipal de São João da Madeira, Serviço Educativo. Biblioteca Municipal de São João da Madeira, Encontrar Gaia e Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de Santo António. O caso do Clube de Jornalistas da BMA não foi incluído por o blogue se encontrar inativo.

A análise da frequência de aplicação das etiquetas em cada blogue (cf. ANEXO III, Gráficos 41 a 54) revela uma tendência quase universal para uma distribuição governada pelo padrão da Lei de Poder, ou seja, um número reduzido de poucas etiquetas é muito utilizado e um grande número delas são pouco utilizadas. A adequação desta tendência é atestada pelo facto de o valor de  $R^2$  se aproximar, em todos os casos, da unidade, embora em alguns deles exista uma maior distância que, no entanto, não retira significado a esta tendência. Efetivamente, nos casos dos blogues Albu Tekas Blog (cf. Gráfico 41), Bilioactiva.ler (cf. Gráfico 43), Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia (cf. Gráfico 52), Memórias Gaienses (cf. Gráfico 53) e Dia Mundial do Livro (cf. Gráfico 55) a diferença de frequência de aplicação das etiquetas mais e menos utilizadas é relativamente menor que no resto dos casos. Em alguns destes casos, isto fica a dever-se à existência de um conjunto de etiquetas com uma frequência de utilização média (no sentido que se posicionam entre as mais e menos utilizadas) que provoca uma menor acentuação da curva de frequência. No

entanto, em outras situações, a razão deste fenómeno pode ser vista tendo em conta a variável tempo, ou seja, os blogues são relativamente recentes como no caso do Albu Tekas Blog, e a variável produção de conteúdos, ou seja os blogues produzem muito poucos *posts* desde o seu início embora possam já ter algum tempo de vida como é o caso dos blogues Dia Mundial do Livro ou, em menor grau, Memórias Gaienses. Portanto, isto pode significar que à medida que estes casos forem crescendo e envelhecendo acentuarão a já referida tendência geral.

Uma tendência desta natureza significa, por um lado, que existem etiquetas às quais está associado um número elevado de *posts* (por exemplo no blogue Leituras Cruzadas a etiqueta “Sugestão de Leitura” aponta para 175 resultados, no blogue Semeando Leituras a etiqueta “Hora do Conto” está associada a 77 *posts* e no blogue Oeiras a Ler a etiqueta “Notícias” recupera 351 *posts*) produzindo uma excessiva agregação de conteúdos, o que torna difícil e ao mesmo tempo desmotivadora a leitura por parte do público, sobretudo se se tiver em linha de conta que este tipo de ferramentas não tem praticamente mecanismos que ajudem a lidar com resultados volumosos.

Por outro lado, esta realidade produz igualmente um elevado número de etiquetas que apontam para um reduzidíssimo número de *posts*, o que contribui para frustrar eventualmente as expectativas dos leitores que não esperarão encontrar, por exemplo, apenas um *post* sobre um determinado assunto. Efetivamente se calculada a importância relativa das etiquetas às quais está associado apenas um *post* particularmente nos blogues mais produtivos (excluía-se os blogues Ao Encontro da Poesia e Dia Mundial Livro por publicarem um reduzido número de *posts*), verifica-se (cf. Tabela 3) que a frequência destas etiquetas é relevante, sobretudo em alguns casos como os blogues Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia, Memórias Gaienses, Biblioactiva.ler, Biblioteca Municipal da Chamusca e Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere, todos com uma frequência superior a 50%, logo seguidos dos blogues Leituras Cruzadas e Semeando Leituras com valores próximos destes.

**Tabela 3 – Importância relativa das etiquetas que apontam para um único *post* em cada *blogue***

Nome do <i>blogue</i>	Frequência relativa de etiquetas que apontam apenas para 1 <i>post</i>
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia	79.7%
Memórias Gaienses	75.6%
Biblioactiva.ler	68.3%
Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere	56.8%
Semeando Leituras	47.5%
Biblioteca Municipal da Marinha Grande	22.7%
Oeiras a ler	14.6%
Pequenos Leitores da Marinha Grande	12.5%
Biblioteca Municipal da Chamusca	61%
Leituras Cruzadas	49%
Biblioteca Andarilha	40%
Albu Tekas Blog	10%

Fonte: *blogues* das bibliotecas

Esta tendência, que aproxima as bibliotecas das práticas de classificação da informação do internauta comum, portanto, não profissional (cf. ponto 3.4.1) pode resultar de diversas abordagens ao que é agregar informação neste contexto, nem todas imediatamente identificáveis através da análise dos casos em presença. No entanto, certamente um dos fatores cujo contributo é relevante é o da utilização de diversos termos, ora genéricos, ora específicos e mesmo alternativos para representar o mesmo ou conceitos muito aproximados. Por exemplo, no *blogue* Leituras Cruzadas para representar o conceito de infância ora se utiliza o termo “Crianças”, ora o termo “Primeira Infância”, o mesmo acontecendo para o conceito de velhice denotado ora pelo termo “Idoso”, ora pelo composto “Terceira Idade”. No *blogue* Semeando Leituras para representar o assunto atividade ora se utiliza o termo muito genérico “Atividades”, ora se associam qualificadores de lugar ou ponto de vista como nas etiquetas compostas “Atividades na Biblioteca” e “Atividades de Animação” ora se desce ao nível do tipo de atividade como no caso da etiqueta “Hora do Conto”. No *blogue* Biblioteca Municipal da Chamusca o assunto exposição é representado ora pelo termo genérico “Exposição” ora pelos termos compostos que associam um qualificador como “Exposição de Pintura”, “Exposição de Trabalhos”, “Exposição de Fotografia”, “Exposição Bibliográfica”, “Exposição de Artes Decorativas”.

Ainda neste contexto, uma certa tendência para a grande especificidade na representação de assuntos contribui igualmente para dificultar a agregação dos *posts*. Por exemplo, o *blogue* Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia utiliza com frequência

etiquetas que representam nomes específicos de autores ou de títulos de obras, por exemplo, “Mário Cesariny” ou “Educação sexual nas escolas: manual para professores e educadores”. Vários blogues utilizam também designações específicas de atividades para gerar etiquetas, o que não ser que essa atividade particular se repita com alguma frequência terá tendência para agregar sempre um número particularmente reduzido de conteúdos. Claro que esta tendência dependerá do nível de especificidade dessa representação: por exemplo, enquanto no blogue Oeiras a Ler etiquetas como “Café com Letras”, “Aldeia Global” e “Pijama às Letras” apontam respetivamente para 70, 80 e 23 *posts* aproximando-se até dos limites máximos de agregação, já nos blogues Biblioteca Municipal da Chamusca uma representação muito mais específica conduz quase necessariamente à ausência de agregação como no caso das etiquetas “Música para bebés – 1ª sessão”, “Música para bebés – 2ª sessão”, ou no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande no qual etiquetas como “Desafio de Abril” e “Desafio de Junho” recuperam apenas um *post* em cada caso. No extremo contrário desta tendência para a especificidade de representação, coexiste, em muitos casos, uma tendência para a grande generalidade através da representação de conceitos a um nível de bastante genérico. Assim, encontram-se etiquetas como “Cultura”, “Educação”, “Economia”, “Arte” (Blogue Leituras Cruzadas), “Informação” (Blogue Biblioteca Municipal da Chamusca), “Estatística” (blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande) ou “Música” (Blogue Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere).

A análise crítica desta realidade permite ainda detetar outro tipo de fenómenos que continuam a aproximar a forma como as bibliotecas classificam os *posts* de práticas não profissionais. Em primeiro lugar, verifica-se a tendência para representar um assunto não através de um termo ou termos que o sintetize e o torne suficientemente explícito para o utilizador final, aumentando a sua potencialidade para classificar as diversas instâncias de conteúdo onde esse assunto se encontre representado, mas de formulações que se aproximam sintaticamente de frases completas e, portanto, da linguagem natural em contexto, o que é exatamente contrário à função que as etiquetas desempenham neste ambiente. Por exemplo, no blogue Oeiras a Ler encontram-se etiquetas como “A Biblioteca está a passar por aqui”, “Trago um ramo de leituras” ou “Queimar as pestanas” ou no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande onde é possível encontrar soluções como “Nós estivemos lá... “

Uma outra tendência consiste na utilização de etiquetas com uma semântica muito pouco explícita que dificultam por isso a interpretação de qualquer leitor. Por exemplo, no blogue Biblioteca Municipal da Chamusca podem ler-se termos como “Itinerante” ou “Desafio”; no blogue Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere formulações como “Biblioturi” ou “Insólito”; no blogue Oeiras a Ler casos como “Olhos de Gigante” ou “Coração de Pássaro”; no blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia termos como “Lançamentos” ou “És mesmo tu”. Neste âmbito, ocorrem ainda alguns casos de utilização de acrónimos: “BMFZ”, “CTT” e “DGLB” no blogue Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere; “AMP” no blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia.

Um interessante fenómeno que a literatura sobre folksonomias identifica (cf. cap. 3) como etiquetas sentimentais parece também ocorrer neste contexto, associadas, às vezes, a etiquetas de tarefa. Por exemplo, no blogue Oeiras a Ler utiliza-se de forma extensiva a etiqueta “Li e Gostei” que classifica os *posts* que contém opiniões de leitores sobre obras que leram, o que não deixa de constituir uma abordagem interessante e adequada para distinguir eventualmente o que poderia ser uma sugestão de leitura produzida profissionalmente pela biblioteca e o conteúdo deste tipo de sugestões que resultam de uma opinião mais pessoalizada. Pelo contrário, as etiquetas “Contamos...contigo”, “Conheça-nos”, “Nós estivemos lá...” definidas pela biblioteca no blogue Biblioteca Municipal da Marinha Grande traduzem a afirmação de sentimentos que a biblioteca pretende transmitir na sua relação com os utilizadores.

Por último, embora com uma ocorrência tendencialmente menos significativa, nem sempre os blogues atingem o ótimo no que respeita ao controlo vocabular das formas dos termos que selecionam. Por exemplo, no blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia encontramos para designar a Biblioteca Municipal da Maia as etiquetas “Biblioteca da Maia” e “Biblioteca Municipal da Maia”; no blogue Memórias Gaienses o local Vila Nova de Gaia ora é designado por “Gaia” ora por “Vila Nova de Gaia” e a empresa local de fundição por “José de Castro Guedes (Empresa Fundição)” e “Fundição José de Castro Guedes”.

Neste conjunto de blogues dois casos se destacam por implementarem uma formulação de etiquetas que, por um lado, representam uma solução possível para o desafio de encontrar um compromisso entre generalidade e especificidade e, por outro, uma tentativa de aplicação de uma abordagem clássica inclusive mais próxima da indexação do

que da classificação. No primeiro caso, a solução implementada pelo blogue Oeiras a Ler para classificar os *posts* que contém opiniões dos utilizadores sobre livros que leram utiliza três tipos de etiquetas: uma genérica para agrupar todos os *posts* nesta categoria, a qual tem a potencialidade de agregar um excessivo número de *posts* e dificultar a navegação do utilizador, e duas etiquetas específicas que reagrupam a totalidade dos *posts* da etiqueta genérica de acordo com a notação atribuída pelos utilizadores e conforme o género literário do título comentado. No segundo caso, o blogue Memórias Gaienses classifica os *posts* publicados através da criação de etiquetas que constituem verdadeiros cabeçalhos de assunto numa lógica de pré-coordenação: por exemplo, “Guimarães (Concelho)”, “Areinho (Lugar)”, “República-Gaia”, “Aeronáutica-Vila Nova de Gaia”. A utilização desta abordagem clássica no contexto dos blogues apresenta a mais-valia da precisão, da desambiguação terminológica, da eventual especificidade mas a desvantagem de um menor potencial de agregação.

Observando esta mesma realidade na amostra de *posts* recolhidos, verifica-se, primeiro lugar, que 30.4% dos blogues não classificam os *posts* desta amostra, o que está de acordo com o valor encontrado para o universo. Mas, para além da ausência completa de classificação, nos casos em que ela é aplicada, a regularidade da sua utilização não é a regra. Os dados constantes da Tabela 8 revelam que, dos 15 blogues (excetua-se o caso do AlbuTekas Blog cujas etiquetas não estão visíveis nos *posts*) que classificam os *posts*, apenas 6 o faz com absoluta regularidade atingindo uma taxa de 100% face ao número total de *posts* publicados. Nos outros casos, a percentagem de *posts* não classificados oscila entre valores residuais (apenas 1 *post* no caso blogue Leituras Cruzadas por exemplo) até casos nos quais a atribuição de etiquetas parece ser a exceção e não a regra, como é o caso do blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia.

**Tabela 4 - Frequência de *posts* sem etiquetas**

Nome do blogue	Nº de <i>posts</i> produzidos	Frequência absoluta de <i>posts</i> não classificados	Frequência relativa
Leituras Cruzadas	17	1	5.9
Biblioactiva.ler	10	0	0
Arca dos Contos	31	5	16.1
Biblioteca Municipal da Chamusca Ruy Gomes da Silva	6	1	16.7
Blog da Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere	10	6	60
Biblioteca Municipal de Grândola	59	7	11.9
Biblioteca Municipal da Marinha Grande	19	0	0
Pequenos Leitores da Marinha Grande	16	0	0
Oeiras a ler	17	4	23.5
bibliotecadafeira	52	0	0
Biblioteca Municipal de São João da Madeira	17	1	6
Serviço Educativo. Biblioteca Municipal de São João da Madeira	11	0	0
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia	7	5	71.4
Memórias Gaienses	2	0	0
Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de Santo António	21	5	23.8

Fonte: blogues das bibliotecas

Em termos de exaustividade na representação dos assuntos presentes nos *posts*, constata-se que ela é bastante reduzida tendo em conta que a média de etiquetas por *post* raramente excede as duas (cf. Tabela 5) (excetua-se o caso do blogue Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia que apresenta apenas uma etiqueta num dos *posts* da amostra).

**Tabela 5 – Média de etiquetas por *post*<sup>120</sup>**

Nome do Blogue	Média simples das etiquetas por <i>post</i>	Desvio Padrão	Coeficiente de variação
Leituras Cruzadas	1.7	0.79	48.5%
Biblioactiva.ler	2.3	1	48.4%
Arca dos Contos	1	-----	-----
Biblioteca Municipal da Chamusca Ruy Gomes da Silva	1	-----	-----
Blog da Biblioteca Municipal Dr. António Baião – Ferreira do Zêzere	1.75	1	57.1%

<sup>120</sup> O desvio padrão e o Coeficiente de Variação só foram calculados em casos de alguma diversidade de frequência das etiquetas nos *posts*. Nos outros casos, ou os blogues usam sempre o mesmo número de etiquetas ou as variações nos *posts* não são significativas

Biblioteca Municipal de Grândola	1.47	0.69	47.2%
Biblioteca Municipal da Marinha Grande	1	-----	-----
Pequenos Leitores da Marinha Grande	1.26	0.47	37.8%
Oeiras a ler	1	-----	-----
Bibliotecadafeira	3	-----	-----
Blog da Biblioteca Municipal de São João da Madeira	2	-----	-----
Serviço Educativo. Biblioteca Municipal de São João da Madeira	2.63	0.60	22.8%
Memórias Gaienses	5.5	-----	-----
Biblioteca Municipal Vicente Campinas – Vila Real de Santo António	2.66	0.7	26.5%

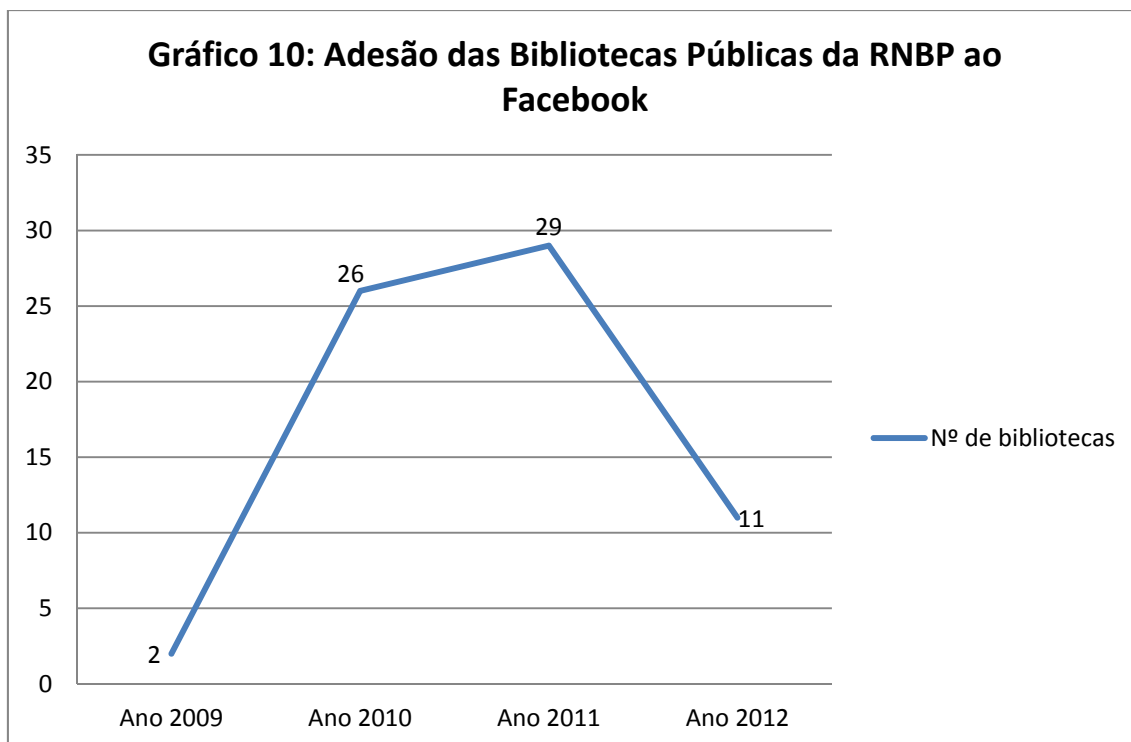
Fonte: blogues das bibliotecas

## 8.2 As bibliotecas públicas no Facebook

Foi possível identificar até ao final do primeiro semestre de 2013 70 bibliotecas da RNBP com presença nesta plataforma (cf. Tabela 13, ANEXO III), bem como a existência de três grupos. Para efeitos desta análise foram excluídos os casos de Mirandela por só ter aderido em Março de 2013 e de São João da Pesqueira por não ter sido possível determinar a data de adesão. Assim, neste âmbito, foram analisados 68 casos. As datas de adesão foram recolhidas preferencialmente quando o “perfil” as indicava claramente; quando essa informação não estava visível percorreu-se a cronologia e extraiu-se a data da primeira publicação.

A análise do ritmo de adesão das bibliotecas permite constatar (cf. Gráfico 10) que a participação destas na plataforma se iniciou timidamente em 2009 com apenas duas participações para crescer rapidamente nos dois anos





Fonte: páginas e perfis das bibliotecas no Facebook

seguintes tendo atingido o pico em 2011 com 29 novas bibliotecas. O ano de 2012 conheceu um decréscimo significativo face ao ano anterior sendo que a percentagem de novas adesões cifra-se apenas em 37.9%. Estes dados permitem, com alguma probabilidade, concluir que a partir de 2011, a popularidade do Facebook junto das bibliotecas públicas portuguesas apresenta uma tendência para o esgotamento.

### Perfis e Páginas

No conjunto de casos identificados, a maioria das bibliotecas utiliza, de acordo com as regras da plataforma, a solução Página (38 = 54.3%) e não o Perfil (32 = 45.7%). A adesão relativamente recente da maioria das bibliotecas pode estar na origem desta predominância. No entanto, a importância relativa dos Perfis sugere não só uma primeira aproximação à plataforma através deste tipo de conta, correspondendo a uma fase em que o conhecimento sobre as opções proporcionadas pela plataforma era menor, mas sobretudo a sua manutenção o que parece revelar desinteresse ou dificuldade em se adaptar às condições específicas deste contexto.

A maioria das páginas pertencem a bibliotecas de tipo 2 (17=44.7%), mas as bibliotecas de tipo 1 encontram-se igualmente bem representadas (14). As maiores

bibliotecas da RBNP são aquelas que parecem ter um menor interesse por esta plataforma (7).

### **Construção da identidade no Facebook**

Além das publicações que realizam, as bibliotecas podem, enquanto autoras das respetivas páginas, definir a sua identidade na rede através da inclusão de informação que a plataforma permite categorizar em três aspetos: “Sobre”, “Informação básica” e “Informação de contacto” (cf. ponto 3.5.2). Enquanto as duas últimas categorias contêm um conteúdo bastante estandardizado essencialmente composto por informação de localização, de contacto ou sobre a participação na plataforma, nomeadamente a data de adesão, no primeiro caso os autores dispõem de uma maior possibilidade e flexibilidade para criarem um conteúdo que permita aos internautas conhecer as organizações criadoras. Esta flexibilidade permite ainda a subcategorização do conteúdo criado nesta categoria. Assim, e para efeito desta análise será apenas considerada a categoria “Sobre”.

Em primeiro lugar, constata-se que cinco das bibliotecas (Almeirim, Mirandela, Nazaré, Nisa, Vila de Rei e Vila Nova de Cerveira) consideraram irrelevante disponibilizar qualquer informação de caracterização ou limitam-se a designações extraordinariamente genéricas como o caso de Almeirim na qual se pode ler apenas a palavra “Biblioteca” ou da Nazaré com o nome da biblioteca, ao qual se juntam as coordenadas geográficas do edifício, informação que, aliás, poderia ser adicionada à de localização já disponível na categoria “Informação básica”.

Um outro conjunto de quatro casos (Alenquer, Azambuja, Oeiras e Viana do Castelo) limitam-se a fornecer informação de carácter operacional relativamente à acessibilidade aos equipamentos. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Alenquer disponibiliza informação de localização, contatos e horários de todos os polos da rede municipal, o mesmo se verificando nos casos de Oeiras e Azambuja.

Uma primeira constatação deriva destas evidências: um número relativamente significativo, na ordem dos 25%, das bibliotecas públicas atribui pouca importância à definição da sua própria identidade nesta plataforma.

No conjunto de casos onde se pode ler um texto relativamente estruturado, destaque-se, em primeiro lugar, que a esmagadora maioria dos conteúdos diz respeito à biblioteca enquanto espaço físico e conjunto de serviços, mas nunca à sua participação nesta

plataforma, seus objetivos, estratégia ou conteúdos disponíveis. Mesmo a clara definição de que a página em causa é uma produção institucional ocorre apenas em três casos com afirmações como “Facebook oficial da Biblioteca Municipal de Montalegre” ou “Facebook oficial da Biblioteca Municipal Prof. Machado Vilela”. Apenas num único caso, o da Biblioteca Municipal de Vila Verde, se refere um aspeto diretamente relacionado com a participação nesta plataforma e, mesmo neste caso, trata-se apenas da definição das condições de participação dos utilizadores. Na subcategoria “Termos & Condições” pode ler-se na página desta biblioteca:

*“Reserva-se o direito de retirar desta página os comentários que, pelo seu conteúdo, possam configurar a prática de ilícitos ou a violação de regras e princípios fundamentais, bem como aqueles que visem a promoção de serviços comerciais e ainda os que sugiram a existência de um falso perfil de utilizador, os que incluam contactos pessoais ou institucionais e os que contenham mensagens «SPAM».”*

Na construção da sua identidade, as bibliotecas atribuem uma particular importância ao espaço físico. Nos casos em que o atual equipamento resulta da adaptação de um edifício com um valor histórico-patrimonial, esse facto é bem destacado pela biblioteca no seu perfil. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Arouca pode ler-se:

*“O edifício onde está instalada a Biblioteca Municipal de Arouca deverá ter começado a ser construído nos séculos XV ou XVI. Começou por ser um ANEXO do Convento de Arouca onde se hospedavam os padres que ali exerciam, bem como outros visitantes. Mais tarde, neste edifício foi instalado o Hospital da Misericórdia de Arouca. Funcionou aqui até meados do século XX. Entre 1960 e 1975, esta casa histórica acolheu o Centro Paroquial de Promoção Social Rainha Santa Mafalda que, ainda hoje, dá abrigo e aconchego a crianças e jovens desvalidos.”~*

Mesmo quando esta circunstância não está presente, continuam a verificar-se referências a instalações físicas anteriores à atual, como acontece nos casos das páginas de Leiria e Vila Franca de Xira:

*“Ficou instalada no edifício dos Paços do Concelho, até 1997...”*

*“Das antigas e exíguas instalações até à inauguração do actual equipamento...”*

A origem e construção do novo equipamento é igualmente um aspeto ao qual as bibliotecas atribuem relevância. Nas páginas das bibliotecas de Matosinhos, da Póvoa do Varzim e de Vila Nova de Gaia refere-se respetivamente:

- *“A Biblioteca foi inaugurada a 9 de Maio de 2005 e foi projectada pelo Arquitecto Alcino Soutinho.”*

- *“Em 30 de Novembro de 1991 foi inaugurado o novo edifício...”*

- *“... reabre ao público em 1997 depois de um breve encerramento para obras de ampliação e remodelação.”*

Por último, a descrição das características materiais do novo espaço ocupa ainda um destaque na forma como as bibliotecas se descrevem, em alguns casos atingindo um nível de pormenor significativo. Na página da Biblioteca Municipal de Braga o internauta fica a saber que:

*“Este espaço, concebido para acolher simultaneamente 600 utentes de perfis diversos e em diferentes atividades, dispõe de três salas de leitura para adultos com capacidade de 200 lugares, numa das quais se disponibilizam cabines de leitura individual, uma sala de leitura infanto-juvenil com 65 lugares e ainda um espaço autónomo especialmente destinado a actividades de animação infantil com 30 lugares. Uma sala de expressão plástica para actividades de grupo complementa o espaço destinado ao público mais jovem.”*

Enquanto a página da Biblioteca Municipal de Portalegre informa que

*“Toda a concepção e projecto de construção contemplam, também uma organização espacial estruturada, considerando a sua Tipologia Base (BM2) desenvolve-se na adaptação de um edifício já existente, mas cujo interesse patrimonial é manifesto”.*

Ou as de Figueiró dos Vinhos e de Odivelas que precisam:

- *“Com uma área uma área útil de 745,85 m<sup>2</sup>, repartida por três pisos...”*

- *“Tem uma área útil de 1620 m<sup>2</sup>...”*

Nem só a história e as características físicas do edifício constituem para as bibliotecas um aspeto que as identifica. Também a evolução da própria biblioteca e respetivas vicissitudes, parecem constituir aspetos importantes. Por exemplo, a página da Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim é particularmente específica nos pormenores que fornece sobre a sua evolução:

*“Com origem na Biblioteca Popular Camões [1880], a Biblioteca da Póvoa de Varzim recebeu por doação, em 1913, um fundo documental constituído por 2.794 volumes do cientista, etnógrafo e bibliotecário poveiro - Rocha Peixoto.*

*A partir de 1966 no 1º centenário do nascimento deste ilustre poveiro, a Biblioteca passa a denominar-se Biblioteca Municipal Rocha Peixoto.*

*Em 1987 aderiu à Rede Nacional de Leitura Pública, desenvolvida pelo então Instituto Português do Livro e da Leitura.*

*Em 30 de Novembro de 1991 foi inaugurado o novo edifício, sendo Director Manuel José Ferreira Lopes [1943-2006].*

*Desde 10 de Outubro de 2006, a direcção da Biblioteca e da rede concelhia de leitura pública passou a estar a cargo de Manuel Costa, que ingressou na Biblioteca em 1987.*

*Em 2010 comemorou os 130 anos da Biblioteca Camões e em 2011 celebrou 20 anos no actual edifício.”*

Também a Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira entende referir:

*“Data de 1947 a inauguração da Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira, fruto do trabalho da então chamada comissão organizadora do grupo “Amigos do Concelho*

*de Vila Franca de Xira", com especial destaque para o Dr. Vidal Baptista e o Sr. Raul de Carvalho."*

Enquanto São João da Madeira os define com particular pormenor:

*"Em termos de serviços, esta instituição está vocacionada e orientada para a prestação de serviços específicos, tais como:*

- serviço de consulta local*
- serviço de referência através das suas salas de leitura*
- serviço de empréstimo domiciliário com inscrição de leitores*
- serviço de acesso à Internet*
- serviço de reprografia e impressão de documentos,*
- serviço educativo, com atividades para público infantil, juvenil, e sénior.*
- serviço de bookcrossing*
- serviço de difusão da informação através do catálogo on-line, blogues e facebook*
- serviço de apoio à comunidade de cegos e amblíopes da região, através do Centro de Leitura Especial*
- serviços culturais, com destaque para o Lançamento de Livros, "À conversa com...", "Quem escreveu o meu livro?", Clube de Leitura, Exposições Temporárias, e a campanha "Poesia à Mesa".*

O elenco dos serviços, maioritariamente os prestados presencialmente, constitui outro dos aspetos através dos quais as bibliotecas se definem. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Penela enumera os seguintes serviços:

*"Serviços disponibilizados: leitura presencial de periódicos e monografias, leitura em livre acesso, consulta de reservados, empréstimo domiciliário, reprodução de documentos, acesso gratuito à Internet, entre outros."*

Este é, aliás, o único caso no qual se referem serviços disponibilizados através desta e de outras plataformas típicas da Web 2.0.

A definição das missões e objetivos constitui um aspeto referido pela maioria das bibliotecas. A esmagadora maioria destas definições quando não transcrevem diretamente a totalidade ou parte das referidas pelo Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas (1994), glosam de perto estas últimas. Apenas em dois casos, embora de forma bastante diferenciada, estas missões e/ou atribuições genéricas conhecem um certo nível de adaptação à realidade específica. A Biblioteca Municipal de São João da Madeira, embora muito próxima das formulações do referido Manifesto, refere a dado momento:

*"A sua programação cultural e científica pretende promover o gosto pelo livro e pela leitura junto de todos os públicos, desenvolvendo por isso diferentes formas de cooperação com as instituições locais de modo a promover o uso da Biblioteca e dos seus recursos por parte dos agentes culturais, sociais e económicos da região, o que poderá levar à realização de actividades conjuntas que contribuam para o desenvolvimento cultural de todo o Concelho."*

A Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira é a que mais se distancia destas formulações, quase um standard das bibliotecas públicas portuguesas, através de uma citação de Jorge Luís Borges sobre o que o poeta considera ser uma biblioteca. Não se trata efetivamente da definição da missão ou objetivos, mas a biblioteca também não a assume como tal. Não deixa, no entanto, de sugerir uma identificação desta biblioteca com essa visão a qual traduz a perceção da biblioteca como um espaço de acumulação de conhecimento que pode ser despertado pelo manuseamento das páginas dos livros.

Em alguns casos, ainda que esporádicos, as bibliotecas entendem destacar a sua mais-valia em termos de conteúdos informativos disponíveis. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Aveiro destaca a importância dos seus fundos quando escreve:

*“Reunindo um património documental que é, sem dúvida muito rico, aguardamos a sua visita...”*

Por último, refira-se um caso particular no conjunto destas páginas. É a única situação em que a página criada pela biblioteca não assume o carácter generalista de todo o conjunto. Bem ao contrário, a página criada pela Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos, significativamente denominada “Memórias de Figueiró” parece fazer parte de uma estratégia específica no âmbito do património local, como aliás se refere na definição da sua “Missão” nomeadamente quando afirma:

*“...a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos pretende ser um agente ativo na recolha, preservação e divulgação da história, cultura e tradições do concelho de Figueiró dos Vinhos. Nesse sentido, a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos tenta recolher todos os documentos relacionados com este concelho e disponibilizá-los ao público.”*

O que não fica claro nesta conceptualização é qual o papel que o Facebook desempenha no contexto desta estratégia para a divulgação da história, património e tradições locais.

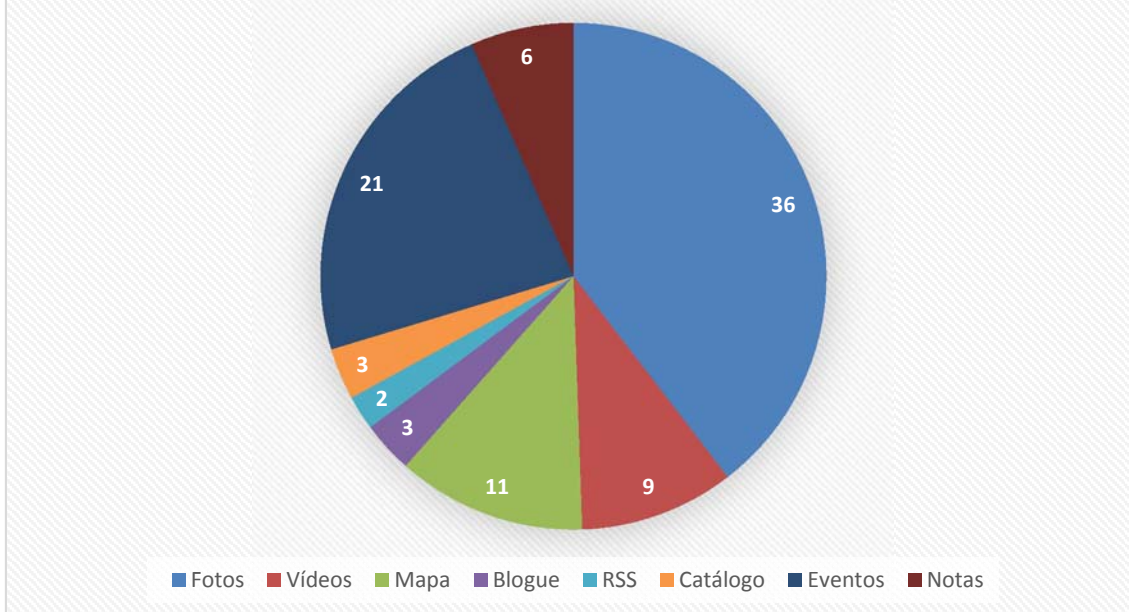
Assim, parece evidente que as bibliotecas atribuem, em primeiro lugar, pouca importância à definição da sua identidade na rede. No discurso que sobre si próprias constroem vêem-se muito mais como equipamentos físicos nos quais se prestam um conjunto de serviços tradicionais e presenciais e nunca como um prestador de serviços independentemente da forma da sua prestação ou do canal através do qual ele pode ser veiculado. Na construção deste discurso, as bibliotecas necessitam de uma forte ancoragem na história, do edifício como espaço físico ou da biblioteca enquanto organização, para

mostrarem, de alguma forma, a sua perenidade ao longo do tempo. Um discurso, por outro lado, completamente descontextualizado do ambiente social para onde é produzido. Retiradas estas formulações do contexto Facebook, elas poderiam ser utilizadas em qualquer outro com o mesmo resultado.

### **Os conteúdos**

Em primeiro lugar, constata-se que não existe qualquer biblioteca que utilize apenas o mural, o que não seria de esperar já que pelo menos uma foto de perfil e outra da página são praticamente um requisito mínimo de participação, sendo que a plataforma cria também automaticamente alguns separadores de acordo com o tipo de página escolhido (cf. ponto 4.5.2). Efetivamente, são as fotos o tipo de conteúdo que se verifica com mais frequência (cf. Gráfico 11). No entanto, é necessário referir que aquilo que é designado por “Foto” contém, com bastante frequência, não exatamente fotografia, mas outro tipo de conteúdo, nomeadamente textual, constituído, por exemplo, por versões digitais de programas de atividades, convites ou capas de obras digitalizadas. A opção de não criar separadores específicos para este tipo de conteúdo contribui decisivamente para criar uma mescla de álbuns que não correspondem ao conceito de fotografia. Em grande parte, esta amálgama de conteúdos não contribui certamente para tornar a leitura desta realidade pelo público uma fácil operação, ao mesmo tempo que esconde esse conteúdo que não as fotografias propriamente ditas.

**Gráfico 11: Utilização dos separadores temáticos pelas bibliotecas no Facebook**



Fonte: páginas das bibliotecas

Para além das fotos, mais de metade das páginas apresenta o separador “Eventos”. Para além destes, mas ainda com alguma incidência encontram-se os separadores “Mapa” e “Vídeos”, que ocorrem respetivamente em 31 e 25% dos casos. Os restantes tipos de conteúdo ocorrem com uma muito menor representatividade. Destaque-se, por um lado, a reduzida presença da pesquisa no catálogo da biblioteca, e, por outro, a pouco significativa reutilização dos conteúdos do blogue, nos dois casos com uma frequência inferior a 10%.

No entanto, nem sempre a presença de um separador significa uma implementação com qualidade mínima, o que ocorre com mais frequência nos separadores mais específicos. Por exemplo, no caso do Catálogo, uma das implementações traduz-se apenas numa hiperligação e em outro apresenta um erro de acesso. Nos únicos dois casos de implementação de um separador para reutilização dos conteúdos do Twitter da Biblioteca, um deles apresenta um erro de aplicação. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Penela apresenta dois separadores mais específicos designados por “Welcome” e “Html Frame”, sendo que nenhum se encontra corretamente implementado.

Dois casos fazem uma exploração mais alargada desta possibilidade de diversificar e estruturar os conteúdos disponíveis, embora de forma diferenciada. A página da Biblioteca Municipal de Matosinhos é a que investe mais na reutilização e acesso via Facebook dos conteúdos publicados em outras plataformas: encontram-se separadores para vídeos que

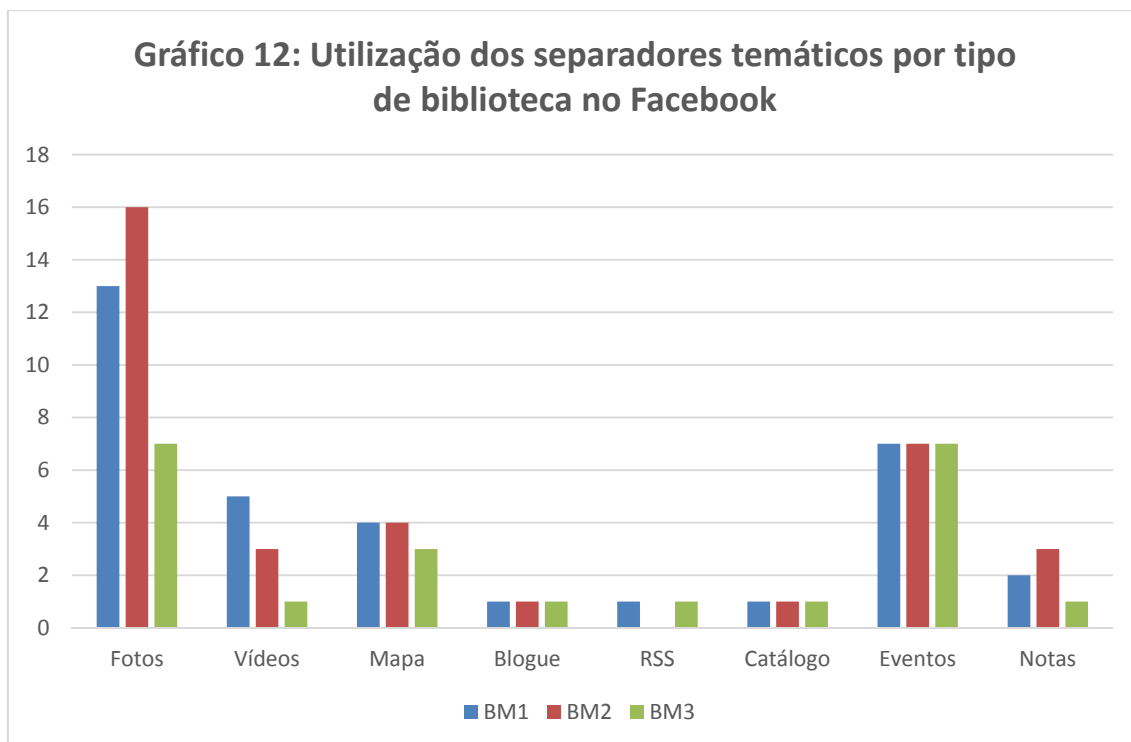


permitem o visionamento dos conteúdos publicados pela biblioteca no YouTube; para o Twitter da Biblioteca; mas igualmente para plataformas que publicam informação municipal, como o caso do canal de RSS do sítio Web da respetiva Câmara Municipal (embora neste caso apresente um erro de implementação) e o canal MatosinhosTV em Livestream. Numa outra abordagem, a Biblioteca Municipal de Portimão implementa, através da aplicação Tab Builber, um conjunto de separadores cujo objetivo fundamental é apresentar informação de carácter mais estático sobre a biblioteca. Assim, encontram-se separadores intitulados “Missão”, “Espaços e Serviços”, “Normas”, “Fundo Local” e “Padrinhos de Leitura”.

Embora em termos globais se verifique alguma diversidade de conteúdos, mais concentrada à volta dos casos já referidos, a utilização dos diversos tipos de separadores em cada página é relativamente reduzida apresentando uma média de 2.5 separadores por página com um desvio-padrão de 0.8, o que significa que a grande maioria dos valores não se afasta muito desta média. Efetivamente, a diversidade de conteúdos apresentada pelas páginas das bibliotecas parece restringir-se aos separadores “Fotos”, “Eventos” e “Mapa”.

O tipo de separadores presentes parece revelar uma utilização desta plataforma maioritariamente com objetivos de divulgação de atividades e/ou serviços. A predominância das fotos, mesmo considerando os aspetos já referidos quanto ao conteúdo deste separador, conjugado com os eventos constituem indicadores relevantes. No entanto, apenas uma análise mais aprofundada das publicações das bibliotecas (realizada em seguida) pode validar ou não estes resultados.

A diversidade de separadores parece não estar relacionada com o tipo de biblioteca (cf. Gráfico 12). Excetuando o caso das fotos, mais utilizado pelas bibliotecas de tipo 2, e dos vídeos, com uma maior ocorrência nas bibliotecas de tipo 1, os restantes tipos de separadores distribuem-se com grande uniformidade pelas páginas de todos os tipos de biblioteca. A frequência com que os separadores são utilizados em cada página não é igualmente sensível ao tipo de biblioteca: encontram-se valores acima da média em qualquer um dos tipos.



Fonte: páginas das bibliotecas

### **Análise quantitativa das publicações**

Foram analisadas as publicações de 30 páginas editadas durante os meses de Junho e Julho de 2012. Excluíram-se os seguintes casos: as páginas das bibliotecas de São João da Pesqueira e Sintra por terem ficado indisponíveis; a página da Biblioteca Municipal de Mirandela por ter aderido apenas em 2013, e as páginas das bibliotecas de Aljustrel, Mangualde, Penela, São João da Madeira e Vila Verde por não apresentarem publicações durante o período selecionado para análise. Durante este período o conjunto das páginas em causa apresenta um total de 2.198 publicações, as quais foram sistematicamente recolhidas e analisadas (cf. cap. I).

A simples contagem das publicações editadas pelas bibliotecas na amostra recolhida permite, desde logo, identificar diferentes intensidades de publicação.

Destaca-se, em primeiro lugar um conjunto de grandes produtores (cf. Gráfico 13) constituídos pelas bibliotecas de Braga, Beja, Póvoa do Varzim, Leiria e Portimão, embora a variação interna seja relevante: oscila desde o valor mínimo de 190 (Portimão) publicações

até um máximo de 612 (Braga). A maioria dos seus elementos oscila entre as 200 e as 300 publicações.



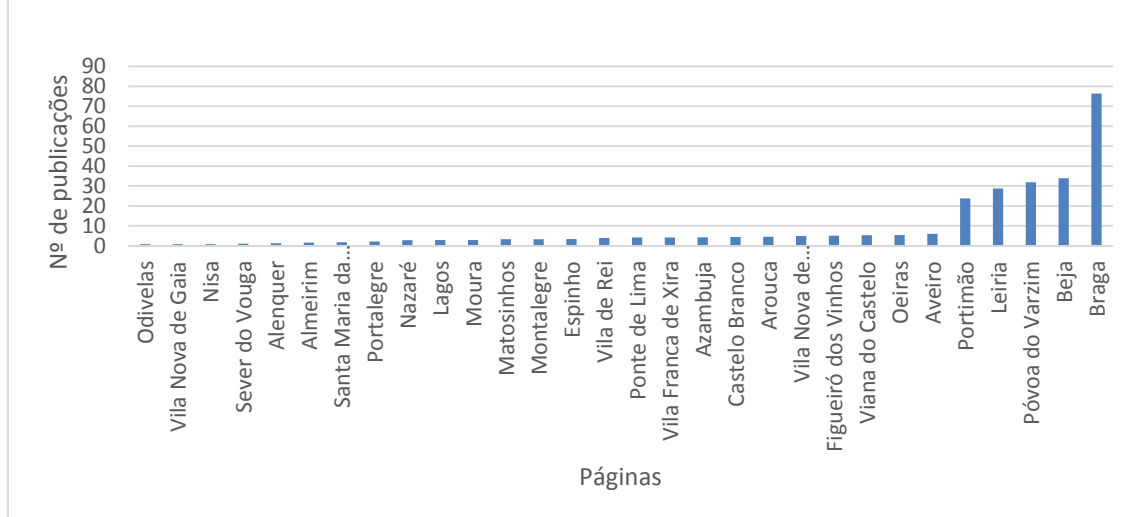
Fonte: páginas das bibliotecas

Após este grupo, a intensidade de produção desce drasticamente: as publicações do primeiro caso imediatamente a seguir a este conjunto (Aveiro) representam apenas 25.2% das publicações do seu último elemento (Portimão).

Deste decréscimo emerge um grupo que pode ser classificado como médios produtores, entre as 30/40 publicações que representa 36.6% dos casos, ao que se segue um conjunto de pequenos produtores, entre as 10 e as 30 publicações com uma menor representatividade que o grupo anterior, mas ainda assim ao nível dos 30% e finalmente um grupo ainda menos representativo e cuja participação se aproxima de uma intensidade que pode ser considerada episódica: são os casos de Sever do Vouga, Odivelas, Vila Nova de Gaia e Nisa cujo número total de publicações oscila entre as 6 e as 8.

Desagregando estes dados ao nível da semana (cf. Gráfico 14), constata-se que a maioria das bibliotecas (70%) não atinge o nível da produção diária.

Gráfico 14: Produção de Conteúdos nas Páginas das Bibliotecas no Facebook  
Junho / Julho 2012  
Média semanal



Fonte: páginas das bibliotecas

O grupo dos que produzam entre 1 e 2 conteúdos diariamente é bastante reduzido, não ultrapassa os 13.3%. Por último encontra-se o mesmo reduzido conjunto de grandes produtores.

A análise do ritmo produtivo ao longo destes dois meses permite evidenciar que, mesmo no caso dos grandes produtores, a regularidade está longe de ser constante (cf. ANEXO III – Gráficos 55 a 84). Pelo contrário, o ritmo de produção é caracterizado por momentos de grande publicação (à escala individual de cada produtor) aos quais se seguem momentos de decréscimo significativo que representam muitas vezes inatividade completa durante algum tempo. A duração destes momentos de inatividade é muito mais reduzida nos grandes produtores e salda-se, muitas vezes, por ausência de publicação num determinado dia, logo retomada no dia seguinte. Por exemplo, Beja interrompe as publicações apenas 3 vezes (cf. Gráfico 60), a Póvoa do Varzim 8 (cf. Gráfico 77) e Braga 10 (cf. Gráfico 61) com duração nunca superior a um dia. Ao contrário, no grupo dos que produzem com menor intensidade encontram-se várias situações de interrupção da publicação por períodos relativamente longos no tempo: por exemplo, a Biblioteca Municipal de Alenquer não publica qualquer conteúdo entre 23/07/2012 e 01/07/2012 (cf. Gráfico 55), a de Almeirim entre 18/06/2012 e 01/06/2012 (cf. Gráfico 56) ou a de Montalegre entre 25/06/2012 e 12/06/2012 (cf. Gráfico 68).

No entanto, mesmo nos casos em que o decréscimo não atinge o valor 0, a produção conhece oscilações significativas ao longo do período considerado. A representação gráfica da evolução da produção nestes dois meses evidencia claramente, em todos as situações, esta tendência. Veja-se, por exemplo, os casos de Braga que no em 31/07/2012 publica 17 vezes, para logo no dia seguinte descer para 10 e no dia 28/07/2012 apenas para 1, voltando logo a subir no dia seguinte para 17; ou de Leiria que publica 12 vezes em 20/07/2012 para reduzir para menos de metade no dia seguinte (5 publicações), redução que se acentua no dia subsequente (2 publicações) até chegar a 0 em 17/07/2012.

### **Análise qualitativa das publicações**

No processo de extração e leitura inicial das publicações editas pelas bibliotecas nos meses em análise, a atenção do investigador foi despertada para, entre outros casos, um conjunto relevante de publicações sobre o livro e a leitura, excetuando as que dizem respeito a atividades levadas a cabo pelas bibliotecas neste âmbito. Essa atenção foi inclusivamente reforçada pela repetição da utilização de certas imagens entre as bibliotecas. Muitas destas publicações são de carácter noticioso e divulgam factos que vão desde o roubo de um livro raro, ao prémio literário recebido por um autor, à edição de uma determinada obra ou mesmo à doença de um escritor. No entanto, outras são publicações sem uma relação direta com qualquer evento e normalmente compõem-se de uma fotografia ou imagem e de um pequeno texto, muitas vezes apenas uma frase, que denotam uma determinada conceção sobre o livro e a leitura. A curiosidade do investigador foi ainda aguçada pelo facto de, nessa fase inicial da recolha de dados, parecerem ser estas as publicações que obtinham, quantitativamente considerada, uma maior reação do público, tendo-se posteriormente verificado a sua importância em termos conteúdo produzido por este (como se verá mais à frente aquando da análise de conteúdo dos comentários). Assim, desta observação inicial sugeriram duas questões relevantes: qual o peso que estas publicações têm no conjunto e até que ponto elas contribuem para o sucesso das páginas medido através das várias formas possíveis de reação do público? e quais as conceções sobre o livro e a leitura que as bibliotecas revelam neste tipo de publicações?

Para responder à primeira questão foi selecionado um conjunto de casos onde estas publicações não tivessem um carácter episódico, do que resultou a análise de 7 páginas (cf. Tabela 6). Destaque-se que estes sete casos incluem grandes, médios e pequenos

produtores de informação e bibliotecas de vários tipos, o que assegura, pelo menos, algum nível de representatividade. Calculado o seu peso relativo face à totalidade das publicações nos dois meses e igualmente o peso relativo dos gostos, partilhas e comentários destas publicações face à totalidade dos manifestados pelos internautas nas publicações do período em análise, os dados obtidos (cf. Tabela 6) mostram inequivocamente uma tendência: embora o número de publicações deste tipo não chegue nunca a 30% do total das publicações, na maioria dos casos são elas que atraem um maior número de manifestações do público, podendo mesmo afirmar-se que em algumas situações o sucesso em termos de popularidade das páginas se fica, sobretudo, a dever a este tipo de publicações. O caso da página da Biblioteca Municipal de Beja é, neste âmbito, absolutamente exemplar na medida em que a esmagadora maioria dos gostos, partilhas e comentários associados às publicações realizadas pela biblioteca nestes dois meses são sobre este tipo de publicações. Uma situação muito semelhante acontece nos casos de Aveiro e Azambuja, embora com uma menor intensidade em geral, se bem que seja significativo o peso das partilhas deste tipo de conteúdo no caso da página da Biblioteca Municipal de Azambuja e o dos comentários na página da Biblioteca Municipal de Aveiro. O caso da página da Biblioteca Municipal da Nazaré é o que mais se distancia desta tendência global, já que o peso destas publicações no conjunto é muito semelhante aos casos de Aveiro, Azambuja e Beja, mas a reação do público está longe de atingir a mesma dimensão.

**Tabela 6 – Importância relativa das publicações sobre Livro e Leitura em algumas páginas das bibliotecas no Facebook**

Biblioteca	Produção (peso relativo face à produção total)	Gostos (peso relativo face ao total)	Partilhas (peso relativo face ao total)	Comentários (peso relativo face ao total)
Aveiro	20.75%	40.22%	40.74%	55.55%
Azambuja	26.47%	38.54%	77.14%	26.35%
Beja	28%	71.25%	74.89%	63.26%
Castelo Branco	9.61%	13.28%	3.7%	13.33%
Leiria	9.13%	19.6%	17.18%	0%
Nazaré	22.72%	35.28%	16.66%	9%
Vila de Rei	16.12%	7.89%	0%	0%

Fonte: publicações das bibliotecas nos meses de Junho e Julho 2012

Estes dados demonstram, em primeiro lugar, que o público seguidor destas páginas é bastante sensível a esta categoria de publicações, sinal inequívoco de que a mensagem por elas veiculada vai ao encontro das suas conceções e perspetivas; e, por outro lado, que a

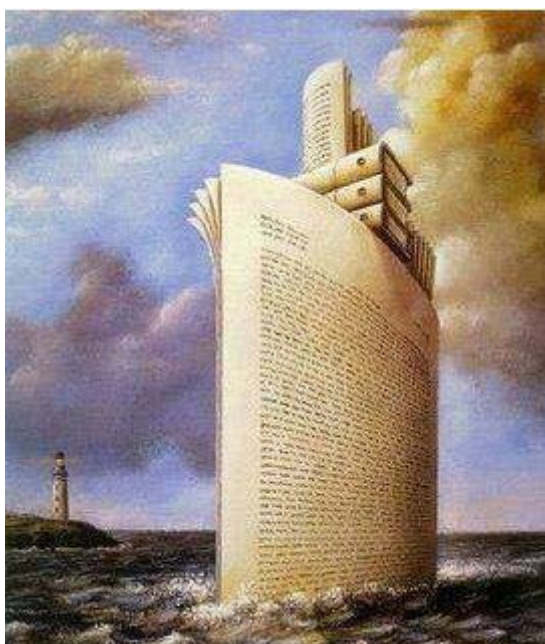
popularidade das páginas das bibliotecas depende em grande medida desta categoria de conteúdos.

Perante esta realidade, a questão que surge imediatamente a seguir é a de saber o que caracteriza esta mensagem que mostra tanta potencialidade para despertar interesse? Ou dito de outra forma, quais são as perspetivas, as conceções ou mesmo os valores que as bibliotecas comunicam nestas publicações?

Em primeiro lugar, registre-se que, para além das características já referidas, estas publicações revelam, por um lado, uma certa criatividade e originalidade por parte do produtor, quer na escolha das imagens quer na seleção do texto, apesar de ele ser constituído, algumas vezes, por transcrições de frases célebres ou de textos poéticos. A originalidade das imagens é, aliás, um dos aspetos que, por vezes, os internautas destacam por ter atraído a sua atenção.

Veja-se um exemplo: a imagem 1, publicada no mesmo dia (31/07/212) nas páginas das bibliotecas municipais de Beja e de Leiria atrai a seguinte reação:

**Imagem 1 – Os livros como guias para vida**



Os livros são as bússolas, os telescópios, os sextantes e os mapas que outros homens preparam para nos ajudar a navegar pelos mares perigosos desta vida.

Fonte: páginas das bibliotecas de Beja e de Leiria.

na página da Biblioteca Municipal de Beja 126 gostos, 5 comentários e 172 partilhas; na página da Biblioteca Municipal de Leiria apenas 5 gostos, embora internamente a esta página este nível de gostos seja um dos mais significativos, não sendo de estranhar a pouco inexistência de partilhas e comentários já que eles não são comuns nesta página. Entre os cinco comentários na página da Biblioteca Municipal de Beja, dois dizem inequivocamente respeito à imagem em si mesma e destacam a sua beleza estética, nomeadamente “que preciosidade!” e “que Lindaaaaaa”. No entanto, nem só a beleza das imagens atrai os internautas: o conjunto da mensagem que com o texto ela veicula são poderosos fatores de atração.

O traço central que perpassa por todas as mensagens é o do que os livros e a leitura são absolutamente cruciais para a vida do ser humano. Dir-se-ia mesmo que sem eles a simples existência não seria possível. Esta centralidade dos livros e da leitura justifica-se na medida em que eles têm um impacto sempre fundamental em todos os aspetos da vida humana, desde os mais insuspeitos como a aprendizagem e o conhecimento, até aos mais inusitados como a beleza física ou o envelhecimento do indivíduo.

Este conceito de livro e de leitura, claramente o livro em suporte papel e como artefacto cultural tradicional como as imagens tão explicitamente documentam, espraia-se por várias dimensões. Em primeiro lugar, os livros têm um forte impacto positivo em tudo o que diga respeito ao exercício da razão humana. Assim, desde logo em termos globais a leitura é “alimento” para o cérebro” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 20/07/2012) ou um “exercício para a mente” (página da Biblioteca Municipal de Aveiro, publicação em 13/07/2012). Os livros e a leitura são, por outro lado, veículos fundamentais para a aprendizagem porque “aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende” (página da Biblioteca Municipal de Leiria, publicação em 20/07/2012) ou porque “a melhor de todas as coisas é aprender” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 30/07/2012), sendo que nestes casos é a imagem que traduz a associação entre a importância da aprendizagem que o texto veicula e o universo dos livros. Já numa publicação na página da Biblioteca Municipal de Beja em 25/07/2012 a leitura aparece, para além da associação visual, em termos de expressão textual, claramente associada à aprendizagem: “Previsões para o futuro...Ler; Aprender; Ensinar; Educar; E o mundo será bem melhor!”. Aprender para conhecer e os livros



continuam a ser cruciais porque “a chave que tranca a porta da ignorância está escondida dentro das páginas de um livro” e por isso “vamos todos à procura” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 27/07/2012) ou “para evitar que a ignorância o atinja proteja-se com um repelente eficaz” sendo que o repelente eficaz, descodifica-se na imagem associada, é um livro (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 27/06/2012).

Mas os livros são também veículo para atingir a sabedoria porque “há essencialmente duas coisas que lhe trazem sabedoria – os livros que lê e as pessoas que conhece” (página da Biblioteca Municipal de Leiria, publicação em 11/06/2012), embora numa perspetiva algo diferente: “o saber aprende-se com os mestres e os livros. A sabedoria, aprende-se é com a vida e com os humildes” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 11/06/2012). O conhecimento, senão a sabedoria, estão acessíveis aos que leem porque isso os torna inteligentes, visto que “uma pessoa, seja ela cavalheiro ou senhorita, que não sinta prazer ao ler um bom romance, deve ser intoleravelmente estúpida” (página da Biblioteca Municipal de Castelo Branco, publicação em 11/07/2012) e é a leitura que, pelo menos, contribui decisivamente para uma “boa cabeça” (pressupõe-se inteligente) e essa “boa cabeça é melhor que cem mãos fortes” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 20/06/2012). E porque os livros motivam o desenvolvimento destas capacidades “fazem o povo pensar” ou seja, contribuem de alguma forma para uma maior consciência social (transcrição completa: “Bendito aquele que semeia livros e faz o povo pensar” na página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 09/06/2012). Finalmente, os livros despoletam a imaginação do indivíduo, por isso “vamos ler durante o fim de semana...ler e deixar soltar a imaginação” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 07/07/2012).

Neste discurso, os livros suscitam também as mais variadas emoções já que “ler um livro é entrar numa espiral de fantasias e emoções” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 23.07/2012). Desde logo sentimentos amorosos, dado que “os livros despertam paixão e romance” e as palavras podem ser carinhosas para quem lê associando sentimentos porque “quem disse que as palavras não fazem carinho é porque nunca leu com o coração” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicações em 25/07/2012 e 11/07/2012). Os livros estão também associados ao sentimento mais global de felicidade porque como cita a página da Biblioteca Municipal de Aveiro (publicação em 29/06/2012) “Creio que uma forma de felicidade é a leitura” (Jorge Luís Borges). Mas os livros também

fazem sonhar e fantasiar, já que “um livro dá-nos aquela percepção de Liberdade que nem sempre realmente temos!! Permite-nos sonhar!” (página da Biblioteca Municipal de Azambuja, publicação em 06/07/2012) e pode ser uma espécie de “el dorado”: “Encontre o pote de ouro no fim do arco-iris... a fantasia, o mistério e a magia de cada livro”.

Para além da influência sobre a razão e a emoção, os livros podem desempenhar todo um outro conjunto de papéis na vida quotidiana, desde os mais prosaicos aos mais estratégicos. Eles podem ser como que chaves para a descodificação do mundo, por exemplo, “na minha juventude antes de sair de casa dos meus pais disposta a viajar eu conhecia já o rebrantar do mar das páginas dos livros que tinha lido” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 05/07/2012). Mas os livros acompanham a vida porque eles são as bússolas, os astrolábios, os sextantes, os mapas (publicações já citadas anteriormente) e uma espécie de antídoto contra certos aspetos mais negativos, já que ler “servirá no futuro como verdadeiros anticorpos para ao choque inevitável contra a mediocridade, a hipocrisia e a vulgaridade contemporânea, contra a aridez do espírito, a insensibilidade e o declínio das faculdades sensitivas da beleza” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 17/07/2012).

Para além deste papel estratégico de guias para a vida, os livros parecem particularmente adequados para determinadas circunstâncias e momentos da vida, embora como se afirma na página da Biblioteca Municipal de Aveiro “qualquer local é bom para desfrutar de uma boa leitura!” (publicação em 25/07/2012). Os livros podem funcionar para aliviar situações de *stress* porque como aconselha a página da Biblioteca Municipal da Azambuja “keep calm and read a book” (publicação em 15/06/2012) e são particularmente associados a situações de lazer, sejam elas as férias ou os fins-de-semana: por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Leiria aconselha-se “Bom domingo! Aproveite para...devorar livros!” (publicação em 10/06/2012). Mas igualmente a momentos de descanso quotidianos porque como se pode ler na imagem publicada na página da Biblioteca Municipal de Leiria em 05/07/2012 “always go to bed with a good book” o que a própria biblioteca reforça acrescentando “conselhos para a vida”.

Uma certa retórica associa o livro à viagem seja ela física ou imaginativa. Assim, o livro pode conduzir a uma viagem ao mesmo tempo que uma viagem pode produzir uma história (página da Biblioteca Municipal de Leiria, publicação em 03/07/2012), porque “para nos levar a terras distantes um livro é a melhor fragata...” (página da Biblioteca Municipal de

Beja, publicação em 08/06/2012). De alguma forma ligada a esta retórica da viagem está também a ideia de aventura porque “ler é, na verdade, uma grande aventura” (página da Biblioteca Municipal de Leiria, publicação em 05/07/2012).

Os livros desempenham também um papel em situações de solidão e podem ser um lenitivo para uma vida de sacrifício assim como para o envelhecimento (publicações nas páginas das bibliotecas municipais de Beja e Leiria em 31/07/2012, 28/06/2012 e 05/06/2012). Mas a leitura tem ainda a potencialidade de influenciar a “formusura” porque “NÃO ENGORDA” (página da Biblioteca Municipal de Beja, publicações em 26 e 20/07/2012).

O reforço desta visão positiva sobre os livros e a leitura é, por vezes, conseguido por oposição aos bens materiais (“Tijolos ou Livros?”, publicação em 27/07/2012) e a outras formas de transmissão da informação como a TV: “É muito mais fácil sentarmo-nos no sofá a ver tv do que a ler. Será que se deixou de perceber que as coisas que dão algum trabalho são as que dão mais prazer, porque são conquistadas” (Página da Biblioteca Municipal de Beja, publicação em 08/06/2012). Esta citação permite igualmente ilustrar uma outra ideia associada ao livro e à leitura que é a ideia de que esta atividade proporciona prazer em quem a pratica, um prazer sobretudo intelectual.

Os livros e a leitura são, assim, dotados de um poder de transformação da vida que os torna cruciais à sobrevivência humana, tão cruciais que são insubstituíveis e superiores a outros instrumentos de conhecimento contemporâneos, já que como afirma Bill Gates, citado entre outras pela página da Biblioteca Municipal de Azambuja (24/07/2012), “meus filhos terão computadores, sim, mas antes terão livros. Sem livros, sem leitura, os nossos filhos serão incapazes de escrever inclusive a sua própria história”.

Um caso com bastantes semelhanças com estes em termos de conteúdo é o da página da Biblioteca Municipal de Braga, embora com uma importante diferença. A mensagem sobre livros e leitura baseia-se apenas em imagens já que elas são utilizadas em associação a publicações cujo principal objetivo é saudar o público e são, portanto, compostas fundamentalmente em termos textuais, não como no caso anterior com textos intimamente ligados à mensagem das fotos, mas com saudações como Bom dia, Até amanhã, ou Boa tarde. No entanto, o resultado em termos de popularidade é bastante semelhante aos anteriores. Efetivamente, embora este tipo de publicações represente pouco mais de 10% das 612 realizadas nesta página nos meses de Junho e Julho de 2012, elas congregam 38.74% dos gostos totais, 22.52% das partilhas totais e 54.26% dos

comentários totais. Para além destes valores demonstrarem a mesma atratividade deste tipo de conteúdos, evidenciam a importância da imagem na transmissão da mensagem e na comunicação de uma visão sobre o livro e a leitura.

Apesar da popularidade deste tipo de publicações, elas não são, em termos quantitativos, a categoria mais importante. Na esmagadora maioria dos casos, as publicações das bibliotecas dizem maioritariamente respeito ao anúncio de atividades e, muito episodicamente, serviços por elas desenvolvidos. Assim, encontram-se anúncios de horas do conto, encontros com escritores, workshops, ateliês, exposições, etc. A divulgação das atividades é muito frequentemente seguida de um certo *follow-up* sobretudo através de fotos que documentam essas atividades e as suas diversas sessões (cf. por exemplo as páginas das bibliotecas de Portimão, Póvoa do Varzim, Beja ou Leiria).

Assim, a evidência sugerida pela análise dos separadores recebe aqui uma decisiva confirmação: o Facebook é fundamentalmente para as bibliotecas públicas portuguesas “another feeding machine”. A utilização desta plataforma para efeitos de divulgação e promoção de atividades é absolutamente confirmada pela prática, presente em várias páginas, de repetir sistematicamente o mesmo conteúdo numa estratégia publicitária discutível, já que a repetição excessiva do mesmo anúncio em curtas sequências de intervalo de tempo pode conduzir a um esgotamento da atenção do público. Veja-se um exemplo limite mas significativo desta tendência: na página da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo a publicação que anuncia o evento “Encontro com José Eduardo Agualusa” é repetida 17 vezes, o que representa 40.47% de todas as publicações nos meses em análise. Esta repetição ocorre em curtíssimos espaços de tempo, tão curtos que a tendência é para que a repetição seja diária: ela ocorre duas vezes nos dias 22/06/2012, 21/06/2012, 20/06/2012, 18/06/2012, 14/06/2012 e 11/06/2012, três vezes em 19/06/2012 e uma vez em 15/06/2012.

Apesar da prevalência da divulgação de atividades das bibliotecas, verificam-se vários casos em que as páginas se assumem também como divulgadoras de informação de âmbito local/regional e mesmo nacional. O universo das páginas que divulgam informação sobre a realidade local, a esmagadora maioria na mesma perspetiva de promoção de eventos, é composto pelas bibliotecas de Beja, Braga, Espinho, Leiria, Matosinhos, Montalegre, Moura, Nisa, Odivelas, Ponte de Lima, Portimão, Póvoa do Varzim e Vila de Rei, o que representa 43.33% da totalidade das páginas em análise.

O peso que este tipo de publicações tem nas diversas páginas é muito variado e vai desde casos absolutamente episódicos, como os de Espinho, Montalegre, Nisa, e Odiveelas até situações onde o seu volume é bastante significativo como nos casos de Braga, Leiria ou da Póvoa do Varzim. Os eventos locais e regionais que as bibliotecas entendem divulgar nas suas páginas são, tematicamente, sobretudo na área da cultura, excetuando alguns casos onde essa abrangência é bastante alargada, incluindo nos seus extremos notícias sobre eventos de virtualmente todo o tipo de temáticas. Se, por exemplo, as páginas das bibliotecas municipais de Leiria e Portimão se parecem concentrar na divulgação de eventos na área da música, do cinema, das artes plásticas, das tradições e festas populares e das personalidades ou aspetos da história e identidade local, como é o caso da página de Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim que dedica uma grande quantidade de publicações à Lancha Poveira de alto mar; já no caso da Página da Biblioteca Municipal de Braga a diversidade temática explode para ir desde notícias sobre eventos culturais e educacionais (deve assinalar-se aqui o contexto universitário bracarense) até notícias sobre emprego, economia local, saúde, voluntariado, conflitos políticos locais, passando por informação mais operacional para a vida quotidiana como o corte de trânsito em determinadas vias ou a renovação das cartas de condução.

O universo das páginas que divulgam informação de âmbito nacional é composto pelas bibliotecas de Aveiro, Arouca, Beja, Braga, Leiria, Montalegre, Nazaré, Portalegre, Portimão, Póvoa do Varzim, Vila de Rei e Vila Franca de Xira. Tal como na categoria anterior, o peso deste tipo de conteúdos nas páginas é bastante variado e vai desde casos onde é episódico (Arouca, Portalegre e Vila Franca de Xira) até situações de dimensão importante, como os casos de Braga, Leiria e Póvoa do Varzim. Também do ponto de vista dos conteúdos selecionados para publicação a realidade é semelhante com particular destaque a montante do caso de Braga no qual a diversidade de conteúdos volta a espriar-se por multiplicidade de notícias que vão desde as que tratam de eventos na área dos livros, leitura, música, teatro, até notícias sobre economia, categoria na qual podemos por exemplo ler uma notícia sobre a situação económica de uma leiloeira internacional (publicação em 18/07/2012), prevenção de incêndios, aluguer de casas para férias, descobertas e cuidados na área da saúde ou ainda sobre celebridades da vida social.

Em termos locais, as fontes que as bibliotecas utilizam para a seleção destas notícias são outros sítios Web de organizações locais, com particular destaque para o Sítio Web

Municipal ou a respetiva página também no Facebook, e órgãos de comunicação locais sobretudo se estes usarem a Web como um dos canais de publicação, já que a maioria destas publicações é gerada através da cópia de endereços que provêm desses sítios Web, o que, às vezes, produz publicações com conteúdo praticamente ilegível na medida em que é apenas composto pelo URL de origem. A fonte mais importante para a seleção das notícias de âmbito nacional são os órgãos de comunicação social particularmente a imprensa escrita. Jornais como o Público, o Diário de Notícias, o I ou o Correio da Manhã são os títulos mais utilizados.

Raramente este tipo de conteúdos se sobrepõe àquele que diz respeito às bibliotecas, excetuando nos casos de Braga, Leiria e Póvoa do Varzim. Neste conjunto o caso de Braga, como de alguma forma já decorre da análise anterior, é particularmente significativo não só pela quantidade de publicações (Braga é, como já foi assinalado, o maior produtor) mas também pela diversidade temática de eventos divulgados. Portanto, particularmente neste caso, as publicações relativas à biblioteca são submersas pela onda gigante das notícias de âmbito local, regional e nacional. Esta submersão tem a potencialidade para tornar as publicações sobre a biblioteca menos visíveis para o internauta visto que não só a quantidade de conteúdos é particularmente elevada como estas publicações têm que competir com todas as outras pela atenção do público. Efetivamente, uma análise quantitativa deste fenómeno evidencia esta tendência: as publicações sobre a biblioteca que representam menos de 20% (19.11%) da totalidade, são pouco populares junto do público. Os gostos atribuídos a estas publicações representam apenas 15.42% da totalidade, os comentários 19.37% e as partilhas, ao contrário, 47.46%. A atribuição de significado a estes valores deve ter em linha de conta que eles são particularmente influenciados por uma das publicações, a que diz respeito à atividade Bolsa Solidária de Manuais Escolares que é repetida por 6 vezes durante este período, sendo que os gostos sobre estas seis publicações representam 20.3% da totalidade de gostos nas publicações desta categoria, os comentários 20% e as partilhas 71.74%. Portanto, se excluía esta publicação específica que representa verdadeiramente a exceção, a reação do público relativamente às publicações sobre a biblioteca é diminuta. O que aqui se pretende realçar com este exercício não é uma explicação causal, mas assinalar apenas que ele parece demonstrar, embora com sinal de sentido contrário, o que a literatura destaca (cf. ponto 4.6.) como sendo um provável efeito negativo de um excesso publicitário que desvia a

atenção e desmotiva para o que posteriormente se quer destacar. Ou seja, em vez do que normalmente acontece que é as páginas das bibliotecas serem sobrecarregadas de notícias sobre as suas atividades provocando a desmotivação dos internautas e tornando difícil a captação da atenção e reação perante outro tipo de conteúdos, aqui são os conteúdos sobre a biblioteca que aparecem submersos por uma vaga predominante de notícias sobre os mais variados assuntos e com os mais variados âmbitos.

A consideração do Facebook quase exclusivamente como instrumento de divulgação e promoção de atividades e eventos parece retirar espaço para a publicação de outros conteúdos, mesmo aqueles que podem ser considerados como tradicionais na ação das bibliotecas, nomeadamente a sugestão de recursos de informação, incluindo as sugestões de leitura ou mesmo a mera divulgação de novidades bibliográficas. Este tipo de conteúdos é, na esmagadora maioria das páginas episódico face à totalidade das publicações em cada caso, quando não mesmo completamente inexistente. Ao contrário, nos casos da página da Biblioteca Municipal de Beja que divulga sobretudo nova aquisições, mas sobretudo na página da Biblioteca Municipal de Portimão a publicação de sugestões de livros, de música, de filmes e de outros recursos de informação como outras páginas no Facebook é constante e reveladora de uma estratégia que aposta sobretudo na sugestão de literatura, visto que a maioria dessas sugestões dizem respeito a autores de obras literárias.

### **Impacto e popularidade**

A mera contabilização das reações dos públicos às publicações das bibliotecas nos meses de Junho e Julho de 2012 permite constatar (cf. Tabela 7) que estas obtêm uma resposta quantitativamente significativa. De facto, para um total de 2.198 publicações estão registados 215.212 expressões da reação dos públicos. A outra constatação que é possível inferir destes dados que não são necessariamente as bibliotecas que mais produzem que obtêm uma maior reação do público: vejam-se os casos de Braga vs Beja ou de Vila Nova de Cerveira vs Espinho ou ainda Ponte de Lima vs Nazaré.

**Tabela 7 – Reação dos públicos às publicações das bibliotecas no Facebook**

Página	Publicações	Gostos	Partilhas	Comentários	Total (reações às publicações)
--------	-------------	--------	-----------	-------------	--------------------------------

Braga	612	1724	617	129	2470
Beja	271	6084	5756	245	12085
Póvoa do Varzim	255	411	315	20	746
Leiria	230	454	64	12	530
Portimão	190	528	289	47	864
Aveiro	48	179	22	12	213
Oeiras	43	147	454	23	624
Viana do Castelo	42	399	363	18	780
Figueiró dos Vinhos	40	317	54	81	452
Vila Nova de Cerveira	39	67	5	15	87
Arouca	36	129	22	12	163
Castelo Branco	35	143	27	15	185
Azambuja	34	179	70	19	268
Vila Franca de Xira	33	20	18	2	40
Ponte de Lima	32	53	7	0	60
Vila de Rei	31	38	26	2	66
Espinho	27	133	471	9	613
Montalegre	26	30	1	2	33
Matosinhos	26	448	97	37	582
Moura	23	32	1	2	35
Lagos	23	37	1	17	55
Nazaré	22	134	36	11	181
Portalegre	17	74	10	9	93
Santa Maria da Feira	14	69	2	2	73
Almeirim	13	23	10	0	33
Alenquer	10	16	2	15	33
Sever do Vouga	8	0	0	0	0
Odivelas	6	18	36	2	56
Vila Nova de Gaia	6	43	8	3	54
Nisa	6	26	6	6	38
Total	2198	11955	8790	767	215212

Fonte: páginas das bibliotecas

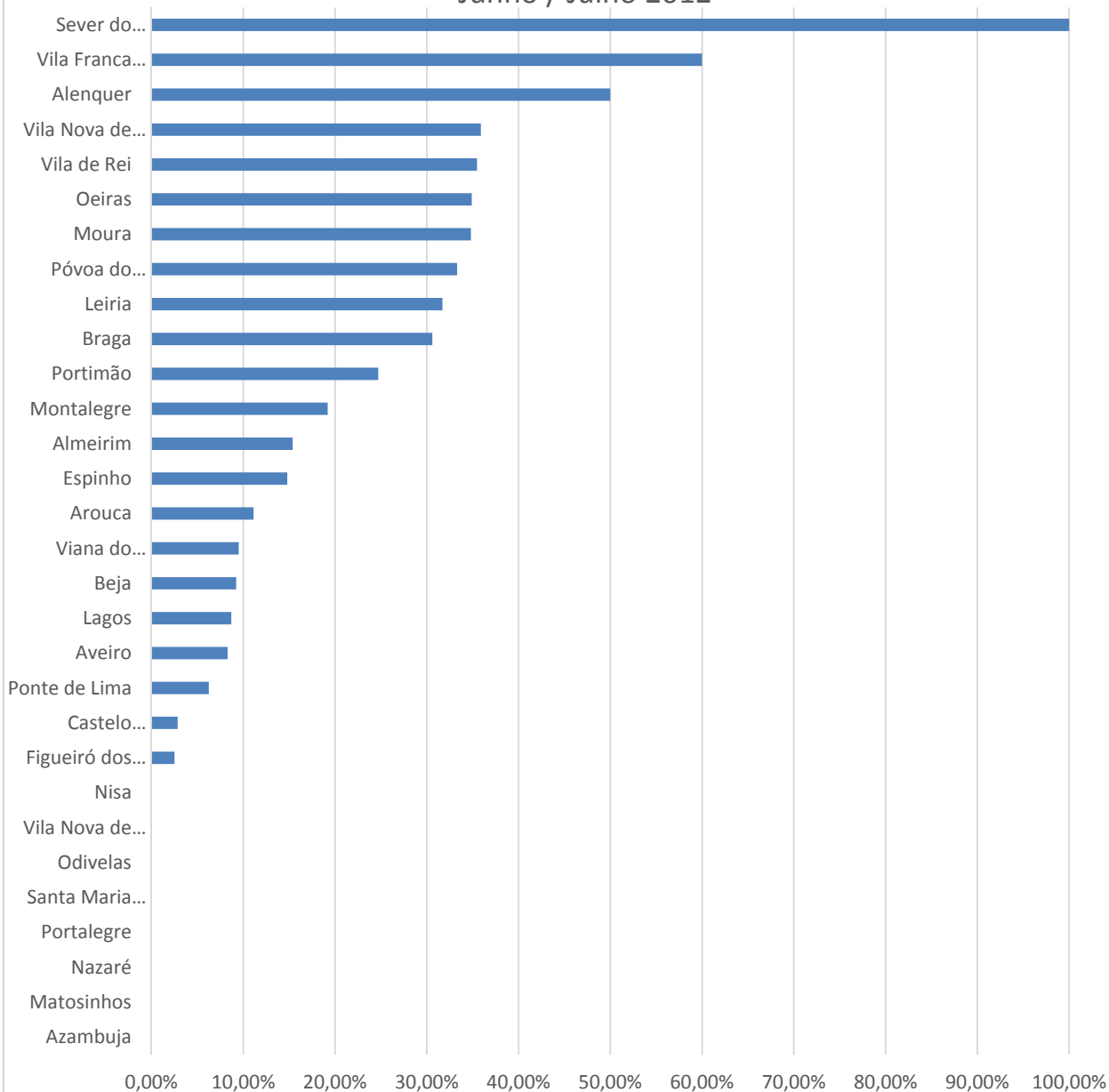
Um outro indicador de que as publicações das bibliotecas têm um impacto relativamente significativo junto dos públicos é o facto de se constatar, genericamente, uma reduzida percentagem de casos nos quais não existe qualquer reação deste ou ela é bastante reduzida (cf. Gráfico 15). Efetivamente, em 50% dos casos a percentagem de publicações sem qualquer reação cai no intervalo entre 0 e 10%, sendo que em 8 destes casos não existe qualquer publicação que não tenha sido objeto de um gosto, uma partilha ou um comentário. No extremo oposto, com 50% ou mais de publicações sem qualquer



reação do público, ocorrem apenas três casos, sendo que apenas um atinge a totalidade, quer dizer, nenhuma das publicações obteve qualquer reação do público.

Como seria previsível, tendo em conta que nem todas as publicações têm a potencialidade para obter reação do público, existe uma correlação forte de sentido negativo entre a quantidade de publicações e a percentagem daquelas que não obtêm qualquer impacto ( $r = 0,95$ ). Esta correlação não significa causalidade, mas apenas a existência de uma tendência para estas duas realidades evoluírem a par.

Gráfico 15: Publicações sem qualquer reação do público nas páginas das bibliotecas no Facebook  
Junho / Julho 2012

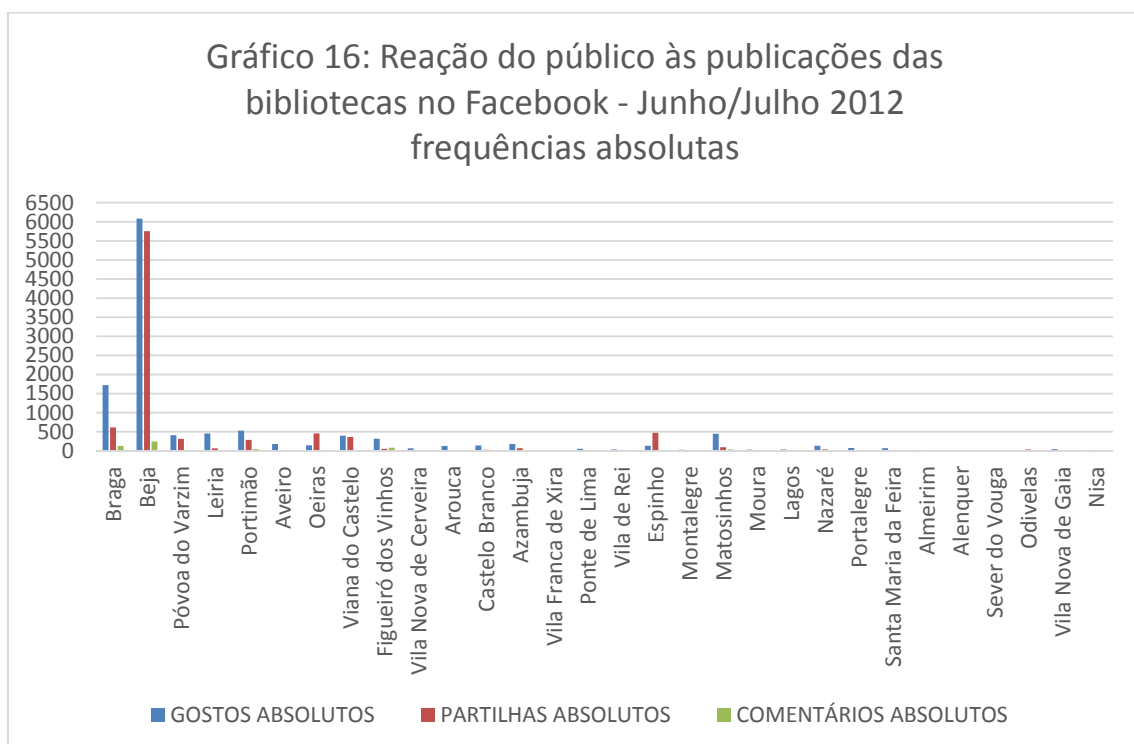


Fonte: páginas das bibliotecas

É sobretudo através dos “gostos” que os públicos expressam a sua reação face a estas publicações. Estes são, na esmagadora maioria dos casos, em número superior relativamente às partilhas e comentários (cf. Gráfico 16).

O número de “gostos” obtidos pela totalidade das publicações analisadas em cada página desenvolve-se num intervalo muito lato, que oscila entre o mínimo de 16 no caso de Alenquer (excluindo o valor 0 para Sever do Vouga) e o máximo de 6084 no caso de Beja. O

universo pode ser, no entanto, divisível em duas partes, páginas que obtêm menos de 100 gostos nas publicações objeto de análise e as que obtêm mais de 100. Neste último grupo destacam-se claramente os casos de Braga e de Beja, cujos valores, respetivamente 1.724 e 6.084, que se afastam claramente da média deste grupo, contabilizada sem estes valores extremos, que é de 277 gostos, se bem que um coeficiente de variação de 52% indique uma significativa dispersão dos valores em relação a esta média. Assim, pode afirmar-se que em termos desta principal forma de reação do público as páginas obtêm um diferente nível de participação numa escala de valores muito ampla, não sendo possível divisar um valor médio com significado que não meramente estatístico.



Fonte: páginas das bibliotecas

No que diz respeito às partilhas, verifica-se que o seu nível genérico é bem menor que o de gostos, excetuando o caso de valor extremo de Beja com um total de 5.756 partilhas. No entanto, o universo oscila igualmente numa escala de valores que vai desde 1 (casos de Montalegre, Moura e Lagos) até 617 no caso de Braga (excetuando o valor limite inferior no caso de Sever do Vouga (0) e o limite superior no já referido caso de Beja). A média de 316.71 partilhas não é particularmente significativa para traduzir uma tendência central, já que o desvio-padrão de 1028, mas sobretudo o coeficiente de variação de 324% são bem relevadores de uma grande dispersão dos dados à sua volta. O universo pode ser divisível em dois grandes grupos, o que obtêm menos de 100 ocorrências e que constitui a

maioria (67.66%) e o que obtém mais de 100 que representa apenas 23.33%, embora a distância que separa estes dois grupos seja significativa já que a quantidade de partilhas nas publicações de Matosinhos (97) representa apenas 33.56% das partilhas de Portimão (289).

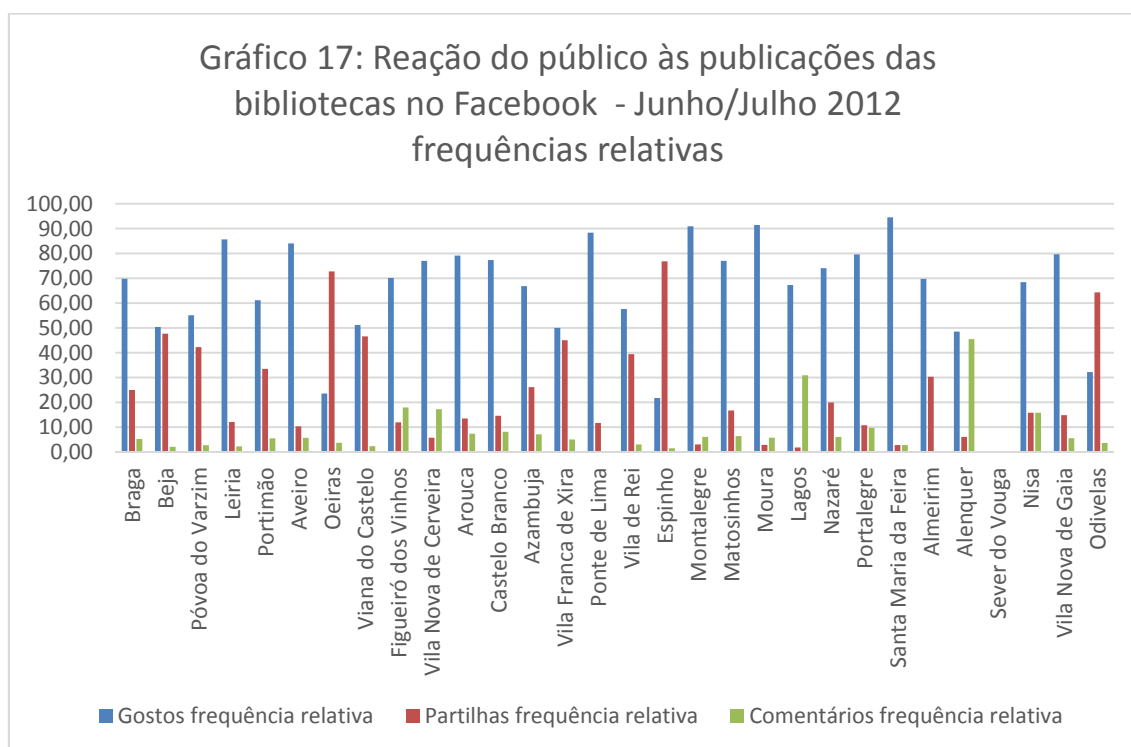
No segundo grupo e excluindo o caso extremo já referido, os valores oscilam à volta de 374.29 partilhas em média embora com alguma variação, menos significativa que no caso dos gostos (coeficiente de variação=29%). No que respeita ao grupo de ocorrências maioritário (excetuando o valor 0 de Sever do Vouga) os valores revelam uma muito maior dispersão face à média (23.94) já que apresentam um coeficiente de variação de 107%, o que significa que o valor médio não é claramente representativo da realidade em termos de tendência. Efetivamente neste grupo encontra-se uma dispersão de valores que vai desde uma partilha até 97, sendo que 50% (11 casos) apresentam valores reduzidos entre 1 e 10 partilhas.

A forma estatisticamente menos relevante de reação dos públicos é através de comentários às publicações. Excetuando os casos recorrentes de Braga e Beja, que apresentam valores manifestamente excecionais face ao conjunto, respetivamente 129 e 245 comentários, um número significativo de casos situa-se entre os zero e os 10 comentários (43.33%). Os casos com valor 0 ultrapassam nesta categoria a situação comum de Sever do Vouga para se estenderem às publicações das bibliotecas de Almeirim e Ponte de Lima. No entanto, e mesmo excluindo estes casos, a variação dentro do grupo é relativamente significativa: existe um conjunto maioritário de casos (6 em 10) com apenas 2 comentários e no extremo oposto dois casos com 9 comentários, o que faz com que a média de 3.81 comentários para a totalidade das publicações não seja significativa da tendência já que os valores variam à sua volta na ordem dos 77%. Portanto, mesmo ao nível dos casos nos quais as publicações despertam poucos comentários, a variedade de situações é grande. Entre 11 e 20 comentários encontram-se 36.66% dos casos apresentando uma média de 13.52 comentários para a totalidade das publicações, a qual é significativa enquanto tendência já que os valores variam em seu redor apenas na ordem dos 20%. Assim, parece divisar-se aqui um grupo mais homogéneo mas apresentando ainda valores quantitativamente pouco significativos.

Fora destes dois conjuntos, que representem 80% dos casos, emergem várias situações praticamente únicas. Entre os 21 a 30 comentários ainda se agregam 3 casos, mas para além deste intervalo ocorrem apenas casos individuais, respetivamente Matosinhos

com 37 comentários, Portimão com 47, Figueiró dos Vinhos com 81 e os já referidos casos de Beja e Braga. Assim, pode concluir-se que genericamente as publicações das bibliotecas tem pouca potencialidade para suscitar comentários dos utilizadores, mas que esta tendência apresenta uma muito variada intensidade nos casos considerados na amostra.

Se em termos absolutos, os gostos constituem a forma privilegiada dos indivíduos reagirem às publicações destas bibliotecas, também em termos relativos eles têm o peso predominante (cf. Gráfico 17). Na esmagadora maioria dos casos (86.2%) esta forma de reação é sempre quantitativamente superior às partilhas e aos comentários, excetuando nas páginas das bibliotecas de Oeiras, Espinho e Odivelas, nos quais as partilhas têm um peso superior, respetivamente 72.76%, 76.84% e 64.29%. No caso de Vila Franca de Xira, os “gostos” representam exatamente 50% da totalidade das ocorrências. No caso de Alenquer, se bem que as partilhas não sejam superiores aos gostos, o que é facto é que este é também um caso que foge à tendência central já que a percentagem de gostos é inferior a 50% sendo a maioria das reações do público expressa em comentários e partilhas.



Fonte: páginas das bibliotecas

No universo maioritário de páginas nas quais a reação do público assume a forma de gostos, estes representam em média 64.73%, embora este valor não seja extraordinariamente expressivo da tendência já que a ele estão associados um desvio-padrão de 22.58 e um coeficiente de variação de 34%. Efetivamente este conjunto apresenta

alguma diversidade com quase 30% dos casos (29.16%) com uma percentagem de gostos superiores a 80%.

Ao contrário dos gostos a importância quantitativa das partilhas é, neste universo, bastante variável oscilando nos seus valores extremos entre 1.82% e 76.84%, o que significa que não existe uma clara tendência central. Em muitos casos, elas representam menos de 20% da totalidade das formas de expressão do público.

Igualmente nos caso dos comentários, embora com um amplitude muito menor, se verifica uma variabilidade significativa do seu peso, entre 1.47% e 45.45% (excluindo os três casos onde se verifica uma ausência completa de comentários). De qualquer forma, a maioria dos casos, apresenta uma representatividade inferior a 10%. Destaque-se, por outro lado, que os casos nos quais esta forma de expressão do público tem uma maior importância relativa são os de Nisa, Vila Nova de Cerveira, Figueiró dos Vinhos, Lagos e Alenquer.

Considerando que os “Gostos” são, quer em termos absolutos, quer em termos relativos a expressão privilegiada da reação dos públicos às publicações nestas páginas, pode levantar-se a questão de saber até que ponto existe qualquer tipo de relação entre estas três formas de participação. O cálculo da correlação linear evidencia uma relação intensa entre gostos e partilhas ( $r = -0,89$ ), o que significa tendencialmente que quanto mais a expressão da reação do público se traduzir em gostos menos ocorrem as partilhas. Esta tendência pode traduzir diferentes realidades: eventualmente não são os mesmos indivíduos que “gostam” e “partilham” e estes últimos serão tendencialmente em menor número ou a predominância de “gostos” tem tendência para induzir a repetição do mesmo mecanismo de reação, atuando como “desmotivação” para outras formas. Ao contrário, a correlação entre “gostos” e “comentários” não é relevante ( $r = 0,036$ ).

### **Análise dos comentários**

Em primeiro lugar constata-se a existência, em várias páginas, de comentários da autoria da própria biblioteca que não são resultado da interação com comentadores. Este fenómeno ocorre nas páginas das bibliotecas de Azambuja, Braga, Castelo Branco, Lagos, Leiria, Montalegre, Portimão, Póvoa do Varzim e Vila Nova de Cerveira. No caso de Lagos e Vila Nova de Cerveira este tipo de comentários constitui, aliás, a totalidade das situações existentes.

As bibliotecas utilizam esta funcionalidade proporcionada pela plataforma para publicar diversas tipologias de conteúdo, maioritariamente para adicionar vários tipos de informação à publicação, nomeadamente informação sobre horário, localização e condições de participação na atividade anunciada. Um caso paradigmático da publicação deste tipo de informação é a página da Biblioteca Municipal de Braga onde ocorre por diversas vezes: por exemplo, associada a uma publicação no dia 04/07/2012 que anuncia a atividade “Brincar com as palavras” a biblioteca adiciona via comentário a seguinte informação “Todas as atividades necessitam de inscrição pelo telef. 253205977 ou pelo e-mail [marcacoes@blcs.pt](mailto:marcacoes@blcs.pt)”, o mesmo acontecendo numa outra publicação datada de 30/06/2012 e que anuncia a atividade “Concurso de Talentos”. Também a Biblioteca Municipal de Lagos anuncia sempre através de comentários as datas precisas, bem como outro tipo de informação, do visionamento de um determinado filme incluído numa dada atividade: por exemplo, uma publicação em 25/07/2012 que anuncia “Cinema às Quartas. Ciclo “Eros” tem associado o seguinte comentário “Dia 25 – “Negros Hábitos”, de Pedro Almodóvar (Espanha, 1983)...”. Um outro exemplo, embora não sobre um atividade do mesmo tipo dos exemplos anteriores, é o que ocorre na página da Biblioteca Municipal de Lagos no qual o anúncio da escritora do mês publicado em 02/07/2012 é acompanhado por um comentário onde a biblioteca lista o conjunto de títulos dessa escritora que fazem parte das suas coleções e respetivas cotas.

Um outro tipo de conteúdo ainda nesta categoria é o que acrescenta informação que complementa aquela que é prestada na própria publicação. Esta informação pode remeter para conteúdo externo à biblioteca ou para conteúdo por esta publicado em outra plataforma. Está nesta última situação a página da Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira que associa à publicação sobre uma determinada atividade a hiperligação para o *post* no seu blogue sobre a mesma atividade (vejam-se, por exemplo, as publicações de 20/07/2012, 12/07/2012 ou de 04/07/2012). No primeiro caso estão algumas publicações da página da Biblioteca Municipal de Portimão que sugerem, através de hiperligações, conteúdos relacionados com o da publicação: por exemplo, numa publicação datada de 19/07/2012 e na qual a biblioteca divulga um autor intitulando essa publicação como “Disponível para empréstimo” pode ler-se no único comentário existente “Leia ainda a entrevista em [hiperligação para o Jornal Público] ” ou quando em 27/06/2012 faz uma “SUGESTÃO – MÚSICA” sobre um festival musical local acrescenta como comentário “No

Palco Sardinha, as variedades vão ser muitas e todos os dias passarão por aí sonoridades diferentes, desde a música ao humor, passando pelo folclore ou pelo jazz, enquanto os Desbundixie prometem momentos contagiantes...de alegria e boa disposição, assim como o projeto The Nice (Maris Fortes + Djoy)” acompanhada pela hiperligação para o sítio Web municipal onde, supostamente (porque essa hiperligação é apresentada sem qualquer referência!) o internauta pode encontrar mais informação sobre o mesmo evento.

As bibliotecas utilizam também os comentários para promover a atividade anunciada na publicação e incentivar a participação. O caso mais paradigmático deste comportamento é, talvez, o da Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim na qual, por exemplo, em duas publicações respetivamente em 30/07/2012 e 19/07/2012 sobre as Bibliotecas de Verão publica os seguintes comentários: “Está quase a abrir o oásis cultural das bibliotecas de verão da Póvoa do Varzim!”, “Um cardápio diversificado e em vários espaços, muito trabalhoso, mas sobretudo muito gratificante!”; ou quando numa publicação de 04/06/2012 a propósito do apoio à criação de uma biblioteca na Guiné-Bissau comenta “Já começaram a chegar resposta positivas! Obrigado e não parem de ajudar!”. Também no caso da página da Biblioteca Municipal de Espinho pode ler-se num comentário a propósito da publicação de 06/06/2012 que anuncia: “É já amanhã, dia 12 de Junho, pelas 18h. Contamos com a presença das crianças, dos pais e dos professores que estiveram envolvidos neste projeto”. Igualmente na página da Biblioteca Municipal de Azambuja e numa publicação em 16/07/2012 em que se anunciam sessões na área da literacia computacional, a biblioteca reforça no seu comentário o anúncio da atividade, mas também para sinalizar a sua gratuitidade: “Não sabe ou tem “medo de mexer” num computador?? Nós ajudamos, venha às Bibliotecas... É GRATUITO!”

Ainda neste âmbito da publicitação de aspetos ligados à biblioteca, verifica-se a utilização dos comentários para promover, por exemplo, conteúdos da própria página ou a página na sua totalidade ou ainda conteúdos externos que referem a biblioteca. As páginas das bibliotecas municipais de Portimão e da Póvoa do Varzim incluem nos comentários hiperligações para álbuns de fotos da própria página (publicações de 18/07/2012 e 06/06/2012 no caso de Portimão) ou para a página na sua totalidade enquanto espaço de informação para os utilizadores: numa publicação de 28/06/2012 a Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim comenta “ Para acompanhar as mais recentes sugestões dos nossos leitores, as actividades e outras iniciativas da Biblioteca Municipal, faça “Gosto” na página



[hiperligação para a página]. Por último, associado a uma publicação de 13/07/2012, a Biblioteca Municipal de Portimão publica uma hiperligação, sem qualquer conteúdo associado, para uma notícia externa sobre a atividade anunciada na publicação.

Os comentários podem ainda servir para as bibliotecas adicionarem informação que pode ser classificada, de alguma forma, como *follow-up* da atividade. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Lagos comenta as publicações de 12/06/2012 e 06/06/2012 fornecendo informação sobre os resultados da atividade em termos de número de participantes. A Biblioteca Municipal de Castelo Branco comenta os resultados de uma atividade escrevendo “uns leitores muito artistas” (publicação de 01/06/2012). Na já referida publicação de 04/06/2012 a Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim fornece os resultados da participação dos utilizadores até ao momento.

A análise detalhada destes comentários fez emergir um fenómeno inesperado que se traduz pela participação do bibliotecário responsável pela biblioteca enquanto indivíduo, mas comentando numa perspetiva institucional, pelo que o seu conteúdo foi incluído na análise até agora empreendida como comentário da biblioteca. Por exemplo, a esmagadora maioria dos comentários da Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim são da autoria do seu diretor mas “assinados” através do seu perfil pessoal. O mesmo acontece em dois casos nas páginas das bibliotecas municipais de Azambuja e da Nazaré, embora neste último caso o comentário assinado pelo bibliotecário responsável seja uma resposta a um comentador. A interpretação deste comportamento não se afigura evidente. Pode, por um lado, situar-se ao longo de um continuum entre distanciamento e proximidade ou, de outro ponto de vista, significar uma indefinição entre o que é uma voz institucional e uma voz pessoal.

Apesar deste número de comentários solitários com origem na própria biblioteca, a grande maioria é efetivamente produzida por internautas que se relacionam com a página da biblioteca. Não é possível deixar de referir neste âmbito que alguns casos lançam a dúvida sobre se se trata efetivamente de internautas comuns ou de indivíduos ligados funcionalmente à biblioteca, por exemplo, funcionários mas assinando o seu comentário com o perfil pessoal. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Portimão o comentário a uma publicação de 30/07/2012 fornece uma pista relativamente inequívoca: “E já começou! Boa sorte colegas! Portem-se bem meninos! Beijinhos” (sublinhado nosso). No entanto e dado o volume de dados a tratar não foi possível fazer uma identificação dos comentadores, pelo que não foi feita a diferença entre estes comentadores e outros. Por

último, antes da apresentação dos resultados da análise deve referir-se que apesar de referidos quantitativamente, alguns comentários não se encontravam disponíveis para leitura e extração.

A evocação de experiências e/ou vivências pessoais constitui uma das categorias de comentários que é possível identificar neste universo. Excetuando os casos dos comentários nas páginas das bibliotecas de Figueiró dos Vinhos e de Niza nas quais é a realidade local que desencadeia a evocação dessas vivências e que serão analisados em último lugar, são vários tipos de conteúdos/publicações das bibliotecas que levam os internautas a referir essas experiências.

As vivências ligados ao livro e à leitura são expressas por vários internautas. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Beja podem ler-se a propósito de uma publicação (28/07/2012) que conjuga uma foto sobre livros e leitura e uma citação que refere “Os livros e a mente só funcionam se estiverem abertos” os dois comentários seguintes: “Aprendi a gostar de livros, quando nas longas noites de inverno, junto da lareira em voz alta, eram lidas as histórias maravilhosas, - verdadeiras- para os meus 4-5 anos”, “Apaixonei-me pelos livros quando era pequena, mas é daquelas paixões eternas e que se alimentam com a passagem do tempo”. Da mesma forma e sobre uma publicação do mesma natureza em 19/06/2012 pode ler-se como um dos comentários “barchetta di carta....: un ricordo della mamma quando eravamo bambini, noi quattro...”. Mas nem só as vivências do passado são evocadas, também as experiências contemporâneas são referidas. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Aveiro e a propósito de uma publicação que contém a frase “Qualquer local é bom para desfrutar de uma boa leitura” (25/07/2012) um internauta entende dar conta das suas recentes experiências de leitura comentando “Sim! Acabei de ler ‘A Demanda de D. Fuas Bragatela’ de Paulo Moreiras. Recomendo! Agora, ando a ler ‘Travessuras da Menina Má’ de Mário Vargas Llosa”.

Estas experiências são também evocadas a propósito de atividades desenvolvidas pelas bibliotecas. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Portimão e a propósito de uma publicação (30/07/2012) sobre o clube de leitura desta biblioteca podem ler-se os seguintes comentários: “Gosto e muito!!!” e “ Muito bem. Conheço o Clube de Leitura também tenho na Biblioteca Municipal da Cae Figueira da Foz”. Na página da Biblioteca Municipal de Espinho e a propósito de uma publicação sobre uma atividade pode ler-se: “Lindo poema, da autoria de Fernanda Cabral, declamado hoje, dia 12 de junho de 2012, no

lançamento do livro “Quando me sinto...”, na Biblioteca Municipal José Marmelo e Silva. Um dos bonitos momentos deste evento!”. Também na página da Biblioteca Municipal de Azambuja um utilizador comentando a propósito de uma sugestão da biblioteca (21/06/2012) refere “Realmente escusava de andar com tantas cruzinhas na mão... acho é que não consigo escrever assim tão pequenino!!!”.

Como já foi referenciado, os comentários desta categoria nas páginas das bibliotecas municipais de Nisa e de Figueiró dos Vinhos são desencadeados a propósito da realidade local. Na página da Biblioteca Municipal de Nisa e a propósito do edifício da biblioteca, antiga escola, os internautas evocam a sua memória escolar com comentários como “Para além de se tratar de um edifício bonito, foi onde eu fiz a minha instrução primária. Hoje é um lugar de interesse público que merece todo o respeito...Gosto!!!...” ou “A minha escola dos 7 aos 11 anos...e muita saudade dos jogos ingénuos, das actividades lúdicas, sem medos...sem preconceitos.”

O caso de Figueiró dos Vinhos apresenta alguma especificidade já que, como se referiu neste capítulo, as publicações são exclusivamente sobre a realidade local e tem assim potencialidade para atrair da parte dos habitantes ou residentes este tipo de vivências. De facto, existem comentários que realçam a vivência pessoal e/ou a história familiar. Por exemplo, numa publicação sobre uma tradição local (25/06/2012) e na qual a biblioteca põe uma pergunta específica, um dos utilizadores comenta “quando eu tinha talvez os meus 10 anos consegui ganhar um prémio destes na minha aldeia Cabeças de Figueiró dos Vinhos foi um garrafão de 5 l de vinho e o tal verdadeiro bacalhau” ou a propósito de uma foto de uma lápide comemorativa dos mortos de Figueiró dos Vinhos na 1ª Guerra Mundial (publicação em 19/07/2012) e respondendo a um incentivo da biblioteca, vários internautas recordam a relação familiar com esse facto, referindo, por exemplo, “Se esta placa é a que está dentro da Igreja, o nome do meu pai, José da Conceição, também lá está”, ou “O nome do meu querido avó está aqui gravado”. No entanto, para além de este reavivar de memórias, alguns comentários são reveladores da utilização da história pessoal como forma de aduzir evidências “factuais” que sustentam um determinado ponto de vista. Associado a uma publicação de 27/07/2012 na qual a Biblioteca publica uma fotografia e explicitamente pergunta “Algum dos nossos amigos conhece este edifício?”, um dos internautas comenta “Bom dia! Esta casa de acordo com o meu pai Saul Rijo, e meu tio Luís Rijo, acreditam que pertenceu a Manuel dos Santos Abreu...” De igual modo associado a uma publicação

fotográfica (14/06/2012) pode ler-se o seguinte comentário: “Sou neto deste casal. João Vitorino, falecido nos anos 70, Maria antónia Dias, 101 feitos em Fevereiro de 2013. Foto tirada juntos dos currais em Casal dos Ferreiros, Bairradas.”

Os comentários servem também aos internautas para solicitarem pedidos de informação sobre uma determinada atividade ou evento. Um conjunto deste tipo de comentários deriva da ausência de informação essencial sobre o evento que está omissa na publicação que o anuncia. Por exemplo, no anúncio que a Biblioteca Municipal de Beja publica em 14/06/2012 um internauta pergunta “As inscrições decorrem na Biblioteca? A partir de quando?” Perguntas do mesmo tipo são feitas na página da Biblioteca Municipal de Portimão a propósito de atividades anunciadas em 29/07/2012 e 25/06/2012: “Como faço a inscrição??” O exemplo provavelmente mais paradigmático desta situação, até porque os comentários tornam evidente uma ausência de informação essencial, ocorre numa publicação da página da Biblioteca Municipal de Braga em 16/07/2012 na qual esta anuncia uma atividade do tipo Hora do Conto indicando o objetivo, o público-alvo e a duração, mas não o respetivo calendário, o que leva dois internautas a comentar: “Dia e hora por favor...” e “pois é...informem dia e hora, por favor...ou melhor...rs...dias e horas...rs. Da mesma forma e a propósito do anúncio de um encontro com um escritor (11/06/2012) um internauta comenta “Braga???” resultado da ausência de indicação, na publicação, do local de realização do evento. Também na página da Biblioteca Municipal de Leiria a também a propósito do anúncio de uma atividade (05/06/2012) um internauta pergunta “Boa tarde! É necessário inscrição?”

No entanto, nem só em resultado da ausência de informação são solicitados pedidos de informação à biblioteca. Eles podem resultar de questões sobre a participação na atividade ou da necessidade de informação mais específica sobre o conteúdo da publicação. Na página da Biblioteca Municipal de Odivelas e a propósito de uma publicação de 17/07/2012 onde a biblioteca anuncia um projeto de troca de livros escolares explicitando que ele se aplica aos manuais escolares entre o 5º e o 12º ano, um internauta pergunta: “Bom dia, podemos entregar também livros do 1º ciclo”. Na página da Biblioteca Municipal de Braga e a propósito de uma publicação (27/07/2012) na qual a biblioteca anuncia atividades para crianças um internauta pergunta: “Têm alguma atividade para crianças de 9 anos hoje?” Por outro lado, na página da Biblioteca Municipal de Portalegre um internauta pergunta “Qual a cota do livro?” a propósito de uma publicação (10/07/2012) onde a

biblioteca anuncia o lançamento de um livro. Um caso relativamente diferente já que a pergunta do internauta não é consequência de uma publicação da biblioteca mas constitui ela própria uma publicação que o indivíduo realiza na cronologia da página perguntando “temos biblioteca de praia este ano?” (04/06/2012).

Um outro tipo de comentários anuncia a reutilização da publicação da biblioteca. Este tipo de comentário ocorre em vários casos, sendo o mais exemplar o da página da Biblioteca Municipal de Beja na qual o mesmo internauta anuncia a partilha de várias publicações indicando o seu destino: “Gracias! Lo lleve a Proyecto Contagia Lectura” (exemplo de comentário associado a uma publicação em 31/07/2012). Da mesma forma, na página da Biblioteca Municipal de Matosinhos (26/06/2012) um internauta informa: “irei usar uma foto para publicidade da Mostra de obras de Júlio Verne no meu blog dedicado ao escritor [www.jvernetpt.blogspot.com](http://www.jvernetpt.blogspot.com)”. Para além destas partilhas que tem por base um destino e contexto específico, outras existem em que os internautas se limitam a referência que partilharam a publicação.

Praticamente em todas as páginas ocorrem comentários de congratulação à biblioteca, ou seja, os utilizadores a contribuírem ativamente para a construção do capital social da biblioteca. Estes comentários podem agradecer genericamente à biblioteca o trabalho desenvolvido, dizer respeito a uma determinada atividade ou mesmo a propósito de um determinado conteúdo publicado. Exemplos desta última dimensão de agradecimentos ocorrem na página da Biblioteca Municipal de Beja quando a propósito da publicação de um excerto de um poema (16/07/2012) dois internautas comentam diferentemente, um agradecendo de forma simples a publicação (“Obrigado! Boa noite!), outro acrescentando mesmo uma visão pessoal (Me gusta pero... me hubiese gustado mas si empezara así: QUE ALEGRÍA DE QUE SIEMPRE HAY UN NUEVO DIA.....”); e na página da Biblioteca Municipal de Portimão quando a propósito de sugestões de uma página do Facebook (25/07/2012) e de um livro (11/07/2012) os internautas comentam respetivamente “Obrigado pela partilha!” e “Boa sugestão!”.

Os comentários que congratulam a biblioteca em termos gerais ou por uma determinada atividade ou facto específico podem ser sucintos traduzindo-se num mero obrigado ou, de alguma forma, referenciar os motivos que motivam esse agradecimento destacando até o aspeto que é mais valorizado. Na página da Biblioteca Municipal de Arouca e a propósito de uma publicação (29/06/2012) que anuncia uma atividade um comentador

desenvolve a partir daqui um agradecimento à biblioteca na sua totalidade com particular destaque para os seus funcionários: “Não só por isto mas também por isto, parabéns à Biblioteca Municipal de Arouca. Tudo muito bom, sobretudo os Recursos Humanos. Obrigado!” Mais especificamente, na página da Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim um internauta comenta simplesmente “Parabéns” à publicação (28/06/2012) que anuncia o programa das bibliotecas de Verão. De forma mais desenvolvida, na página da Biblioteca Municipal de Azambuja um utilizador comenta uma publicação sobre uma atividade (02/06/2012) escrevendo “Uma história muito gira seguida de uma aventura muito boa, e o melhor... é que a tinta sai na lavagem!!! Obrigado a todos” ou na página da Biblioteca Municipal de Leiria e a propósito de uma publicação sobre uma atividade para idosos (05/06/2012) uma internauta comenta “Grata pelo convite! Tive o prazer de assistir ao projeto “Folhas Soltas”, do qual felicito a iniciativa e um bem haja à Drª Teresa Nogueira, a estagiária Diana e pelo acolhimento da D. Fátima Portugal. Sorrisos...para um Mundo Melhor”. Destaque-se, por último, um exemplo onde o agradecimento não diz respeito a uma atividade mas a um serviço e é extensivo à Autarquia: na página da Biblioteca Municipal de Castelo Branco um internauta comenta assim uma publicação que anuncia a existência de um serviço para invisuais (01/07/2012) “Por acaso já tinha conhecimento, mas aproveito para felicitar a Biblioteca e a nossa Autarquia por esta EXCELENTE inclusão!”

Como ficou patente, muitos destes agradecimentos estão associados a uma certa avaliação da Biblioteca em geral ou de algum aspeto particular. Neste âmbito, ocorrem igualmente comentários que empreendem uma avaliação genérica do serviço destacando os seus aspetos positivos. Estes comentários verificam-se particularmente na página da Biblioteca Municipal de Beja: comentando uma publicação de 30/07 que associa a biblioteca ao acesso a livros um internauta escreve “E que bela biblioteca que nós temos”. Estas avaliações associam, por vezes, vivências pessoais, por um lado, aduzindo evidência que sustenta a avaliação como por exemplo “A melhor biblioteca que já conheci. Conheço bem, vivi a 100m durante 5 anos” (comentário associado a uma publicação de 19/07/2012) ou destacando um acontecimento especialmente relevante na história pessoal como por exemplo “Saúde desta Biblioteca linda onde conheci pessoalmente meu querido Bartolomeu....E lá se vão seis anos...”.

Sem ser através de um agradecimento específico ou de uma avaliação genérica, o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas é valorizado pelos utilizadores destacando, de forma

esmagadora, os seus aspetos positivos. De novo a expressão desta valorização desenvolve-se num continuum entre brevidade da apreciação e argumentação relativamente desenvolvida. Na página da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo e a propósito de duas publicações (05/07/2012 e 26/06/2012) sobre bibliotecas de praia são emitidos os seguintes comentários “Excelente iniciativa” e “Excelente ideia”. Na página da Biblioteca Municipal de Beja, um internauta destaca a importância do concurso Lugares Improváveis de Leitura escrevendo “Que este seja o primeiro de muitos, ficámos à espera de novos desafios! Bem-Haja!” (comentários associado a uma publicação em 12/07/2012). Na página da Biblioteca Municipal de Espinho um comentário põe em destaque a vertente educativa e lúdica de uma atividade quando escreve “É educativo e divertido para os alunos que estão agora a iniciar as suas férias” (comentário associado a uma publicação em 10/07/2012). Na página da Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim um internauta destaca a importância dos resultados obtidos e da sua divulgação escrevendo “Bons números, boa apresentação, é mesmo assim que deve ser feito. Parabéns” (comentário associado a publicação em 18/07/2012). Uma situação semelhante se verifica na página da Biblioteca Municipal da Nazaré (comentários associados a publicação em 26/07/2012). Na página da Biblioteca Municipal de Aveiro e a propósito da descrição de uma atividade com crianças (11/06/2012) um internauta destaca “Uma tarde muito alegre, cheia de “cabecinhas leitoras” e talentosas! Estão todos de PARABÉNS!”.

Finalmente, o exemplo singular de um comentário que não se limita a valorizar simplesmente o trabalho desenvolvido pela biblioteca e pela autarquia mas fá-lo de forma crítica e sugerindo formas de desenvolvimento: na página da Biblioteca Municipal de Matosinhos e a propósito de uma publicação (11/06/2012) sobre o primeiro encontro de escritores locais, um internauta argumenta circunstanciadamente: “Este encontro foi um momento muito bom. Precisa só de reformular um pouco o figurino. O que foi possível saber da memória de Matosinhos, nos últimos 30 anos, deve-se ao empenho de escritores, jornalistas e artistas locais. Contudo nada disso teria sido possível sem o apoio da autarquia a todos os níveis. O que está feito até aqui tem qualidade certificada. Mas o campo está aberto para muito mais. Que tenho a certeza que irá surgir. De notar neste encontro a vontade expressa por alguns presentes, pessoas que nada tendo com Matosinhos escolheram esta cidade para viver e que se mostraram disponíveis para a conhecer e para

sobre ela trabalharem. Correctíssima a posição do vereador da Cultura que esclareceu perfeitamente o objectivo da política editorial da Câmara.”

Em algumas circunstâncias o reforço da publicação da biblioteca toma o carácter publicitário por parte de indivíduos provavelmente ligados à organização do evento. Por exemplo, numa publicação na página da Biblioteca Municipal de Portalegre (20/06/2012) onde é já anunciado o lançamento de um livro pode ler-se o seguinte comentário: “É aqui nos lindíssimos Claustros do antigo Convento de Santa Clara que vamos passar um bom domingo, junto do escritor João Miguel Tavares que vai lançar aqui na sua terra o livro “A crise explicada às crianças” com a apresentação do Dr. Hugo Capote, e com toda a boa vontade do pessoal que dirige esta Biblioteca, não esquecer é pelas 17 horas, do próximo Domingo...”. O mesmo se verifica nesta página a propósito do anúncio de outra apresentação de um livro (publicação em 03/07/2012) cujo comentário remete provavelmente para um blogue de uma organização com mais informação sobre o evento.

Particularmente nas bibliotecas onde as publicações refletem sobre a importância do livro e da leitura e comunicam um conjunto de valores a ele associados verificam-se comentários que demonstram a partilha desses valores reforçando, algumas vezes, a mensagem transmitida. O caso mais paradigmático deste fenómeno é o da página da Biblioteca Municipal de Beja. Vejam-se os seguintes exemplos: numa publicação de 27/07/2012 na qual a uma imagem se associa a frase “Tijolos ou livros?”, um dos internautas comenta “LIVROS, SEMPRE.”; em 20/07/2012 numa publicação com o texto “Que deliciosa é a leitura...E NÃO ENGORDA! Zero calorias e muito “alimento” para o cérebro” podem ler-se dois comentários que reforçam o sentido da publicação nomeadamente “Alimenta a alma” e “engorda o conhecimento”; numa outra publicação em 18/07/2012 na qual a biblioteca escreve “Por maiores que sejam os conhecimentos de um homem...num dia inesperado encontra o livro que lhe mostra aquela frase que lhe ensina algo” dois internautas comentam “los libros, uno de nuestros mejores aliados en el día a día...” e “Esse livro vem parar às nossas mãos para nos ensinar algo que precisamos de aprender naquele momento da nossa vida...”. Associado a uma publicação em 07/07/2012 onde se pode ler “Leitores... Uma espécie em vias de extinção?” o comentário denota claramente uma voz profissional quando o comentador responde “Não, claro que não! E para que isso não aconteça nós, os promotores de leitura, temos que trabalhar afincadamente. Boas Leituras, bons leitores!”. Nunca estes comentários mostram uma diferente perspectiva face à mensagem da biblioteca.



Em apenas um caso existe a expressão de um desejo preferencial de viajar presencialmente face às viagens literárias: associado a uma publicação em 21/06/2012 onde a biblioteca sugere a potencialidade dos livros para a viagem um internauta comenta “Gosto de ler, mas nesta fase da minha vida gostava, “digo bem gostava” mais de passear. Bjs”. Este tipo de comentários estão ausentes num grande número de casos, mas ainda assim é possível ler-se num comentário a uma publicação em 15/06/2012 na página da Biblioteca Municipal de Azambuja o seguinte: “Um livro, um companheiro diário de aventuras...”

Também a importância das bibliotecas e a visão de um mundo “ideal” onde elas seriam muito mais relevantes que atualmente é sugerida por uma publicação (30/07/2012) na página da Biblioteca Municipal de Castelo Branco suscita um comentário de dúvida sobre esse cenário e outro de valorização do seu resultado, nomeadamente “Teria que haver uma grande volta de muitos graus para isso acontecer” e “De certeza que o mundo seria melhor”.

A prática de saudação dos utilizadores, sobretudo se a ela estiver associada também uma imagem que evoque o mundo dos livros e da leitura desencadeia, como já se referiu, vários comentários, uns simplesmente respondendo com uma breve saudação, outros comentando a mensagem transmitida pela foto. O caso mais paradigmático deste fenómeno é o da página da Biblioteca Municipal de Braga que sistematicamente publica este tipo de saudações, sendo que é raro que alguma delas não dê origem a um ou vários comentários. Por exemplo, enquanto o “Bom dia!!!” de 31/07/2012 produz duas saudações breves que se traduzem no mesmo “Bom dia!”, um outro associa a esse bom dia o reforço da mensagem transmitida pela fotos: “Bom dia!!!... Colorida, perfumada...a frescura dos livros!!!”. O mesmo acontece no “Boa tarde!!!” de 20/07/2012 perante o qual um dos comentadores escreve “Um bom atributo dos livros...Também servem como guarda-sol”

Nem só os valores ligados ao livro, leitura e bibliotecas compõem os comentários. Também valores político-sociais ou mesmo ideológicos são expressos em alguns comentários. De novo o caso da página da Biblioteca Municipal de Beja é exemplar neste aspeto e exclusivo neste tipo. Nem sempre diretamente relacionados com a publicação da biblioteca e em alguns casos completamente distantes, sugerindo inclusive uma certa agenda, podem ler-se vários comentários nesta categoria. Por exemplo, só remotamente relacionado com uma publicação (31/07/2012) que se inicia por “Os livros são as bússolas, os telescópios..” um internauta entende comentar: “FAZ TANTA FALTA SARAMAGO, ZECA AFONSO E OUTROS, A MALTA AGORA, NÃO TEM GARRA, PARA LUTAR, PARA ENFRENTAR OS

GLUTÕES”. Completamente distanciado da publicação de 10/07/2012 pode ler-se um comentário originário de uma organização que parece revelar uma agenda de consciencialização para a importância da participação política dos cidadãos: “PERIÓDICO MÍO ¿Qué la política no te interesa? La política debe ser una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. Si no te interesa hoy, mañana cuando debas pagar por educación, salud, transporte, luz, agua, gas, teléfono y todo lo demás... no te quejes... sigue viendo realitys, y telebobelas o muy buenos día a día... q ellos te ayudarán a pagar. Por una concientización social Periódico Mío”. Mais próximo do conteúdo da publicação e menos politizado é, por exemplo, o comentário associado a uma notícia com o título “Leitores obrigam à reposição de livro erótico” onde o comentador escreve “Com o crescente retrocesso civilizacional que é o acreditar em milagres e santinhos e diabo-a-quatro, qualquer dia volta a moda das fogueiras para purificar pessoas. Que tristeza.”

As publicações das bibliotecas, sobretudo quando têm um carácter noticioso sobre a realidade local ou nacional despertam também da parte de alguns internautas comentários sobre o evento que é referido na publicação mostrando a sua discordância, concordância, extrapolando, às vezes, para considerações de natureza político-social mais abrangentes. A “história” ligada à publicação de 20/07/2012 na página da Biblioteca Pública de Braga é disto um exemplo interessante e paradigmático, também por revelar uma tomada de posição da biblioteca sobre o comentário do utilizador e sobre o facto em si, caso raríssimo na atitude das bibliotecas: perante a notícia de um incêndio na região um utilizador produz um comentário revelador de uma certa atitude acrítica sobre o assunto (“pêna, é fruto da época...”), a biblioteca reage decisivamente a esta espécie de apatia perante o fado escrevendo “ Fruto!!! Não é mesmo maldade do ser humano!!! Um dia vamos todos perceber que o dinheiro não se come!!! Este até pode ter sido causado “natural” sem a mão humana por trás já a aqueles que lavram nas nossas florestas não se poderá dizer o mesmo.” Pondo de lado a pobreza gramatical da formulação, o comentário revela uma atitude crítica da biblioteca perante o fenómeno e assunção de determinados valores. Provavelmente, esta troca de pontos de vista motivará um outro internauta para numa publicação do mesmo dia e sobre o mesmo assunto escrever “mandem para lá o paulo portas que ele tem jeito para pegar na enxada, pelo menos mostra isso nas campanhas eleitorais e já agora o ministro miguel macedo pode dar uma ajudinha....” numa inequívoca politização do acontecimento.

A crítica política e social ocorre ainda a propósito de outro tipo de realidades. Na página da mesma biblioteca e a propósito de uma publicação (09/07/2012) sobre uma medalha internacional ganha por uma atleta portuguesa comenta um internauta “As altas individualidades da nação não te foram esperar ao aeroporto pois não??? Parabéns.” Na página da Biblioteca Municipal de Beja e associado a uma notícia relacionada com a venda de património cultural pode ler-se o seguinte comentário “Porque será que eu penso, que não foi comprado um português. Será o hábito”. Já no caso da página da Biblioteca Municipal de Arouca é uma publicação (05/07/2012) sobre o edifício da própria biblioteca que desencadeia a crítica à sociedade local: “E pensar que no Verão quente de 1975 houve arouquenses que defenderam pura e simplesmente a demolição deste edifício, intimamente ligado à história do Convento de Arouca, pois foi construído para ser “casa dos padres” onde se alojavam os padres que vinham prestar assistência religiosa às freiras do Convento de Arouca”. No entanto, a realidade não despoleta apenas crítica, ela pode também induzir manifestações de apoio, sobretudo quando está em causa a esfera local. Na mesma página da Biblioteca Municipal de Arouca e também a propósito do edifício (publicação em 26/06/2012), contrastando fortemente com o comentário anterior um internauta expressa o orgulho pela sua terra: “Como Arouquense adoro! Arouca é lindo!”. Da mesma forma, na página da Biblioteca Municipal de Portimão uma publicação (25/06/2012) que noticia peças do património museológico local podem ler-se vários comentários de apoio e congratulação e mesmo sugestões de transformação de espaços industriais locais em espaços culturais.

Os comentários podem também constituir a expressão de emoções suscitadas pelo conteúdo publicado. Este tipo de comentários são normalmente muito breves e verificam-se um pouco por todo o universo. Vejam-se os seguintes exemplos: na página da Biblioteca Municipal da Nazaré pode ler-se a propósito de uma foto de uma atividade (07/2012) “Ficaram lindos! Parabéns tchicas!”; na página da Biblioteca Municipal de Aveiro pode ler-se associado a uma publicação em 20/07/2012 “Ponho um “GOSTO” porque não tem aqui a opção “GOSTO MUITO””; na página da Biblioteca Municipal de Azambuja um internauta comenta a publicação de 14/06/2012 escrevendo “lin-do”. Na página da Biblioteca Municipal de Beja pode ler-se a propósito de uma publicação em 27/07/2012 “nice” e de uma outra em 26/07/2012 “Amei...”. Em alguns casos os comentários reduzem-se à utilização de *emoticons*.

Embora não com grande frequência, mas ainda assim manifestando-se em alguns casos, os internautas utilizam os comentários para publicitação de conteúdos pessoais, supostamente da sua autoria ou mesmo de caráter comercial, configurando neste último caso um fenómeno de *spam*. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Braga associado a duas publicações em 28/06/2012 e 11/06/2012 são publicados comentários de extensão considerável que publicitam negócios e ofertas de trabalho a partir de casa. Já sem este caráter comercial, mas numa estratégia de grande insistência, o autor ou autores da página no Facebook Livros como Viver sem Eles publicita a sua página pelo menos sete vezes em comentários associados a publicações na página da Biblioteca Municipal de Beja (publicações em 19/07/2012, 19/07/2012, 18/07/2012, 17/07/2012, 25/06/2012, 08/06/2012 e 05/06/2012). Na página da Biblioteca Municipal de Azambuja podem ler-se igualmente, associados a uma publicação em 26/07/2012, dois comentários que divulgam um texto poético publicado pela autora da página do Facebook publicitada no segundo comentário.

Na dinâmica que por vezes se estabelece entre comentário do internauta e resposta da biblioteca pressente-se uma familiaridade que evidência o prolongamento *online* de relações previamente existentes no mundo *offline*. Na página da Biblioteca Municipal de Braga e a propósito de uma publicação (27/07/2012) que notícia a morte de José Hermano Saraiva na troca de comentários a biblioteca decide publicar um *emoticon* que traduz tristeza ao que um internauta pergunta “oh menina beatriz, o que significa este sinal?” e a biblioteca responde por sua vez “Olá Sr. Carlos! O sinal é de tristeza...” e o mesmo internauta, aqui revelando ser um utilizador da biblioteca, agradece “ah bom, não sabia obrigado e um beijo para si e mininas e um abraço para o chefe”. Da mesma forma, na página da Biblioteca Municipal de Matosinhos e relacionado com uma publicação (07/2012) que notícia a visita à Biblioteca dos participantes do campo de férias “Matosinhos Verão 2012” pode ler-se o seguinte comentário: “Parabéns à Susaninha e quem colaborou neste atelier, parabéns pelo carinho, parabéns também a toda a equipa que tem como missão tratar os livros para os por a nossa disposição, para nos atender com tanta competência, por nos dar tão boas sugestões de leitura, por nos ouvir com tanta paciência, por toda essa dedicação que imprimem em todas as acções que desenvolvem em prol da Biblioteca e seus utilizadores, bj grande.” Esta familiaridade perpassa também, por vezes, na relação entre comentadores.

A atenção, pelo menos de certos internautas, às publicações das bibliotecas nas suas páginas conduz à sinalização e/ou correção de erros que podem ser factuais ou de atitudes consideradas incorretas. Está neste último caso o comentário na página da Biblioteca Municipal de Matosinhos que a propósito de imagens de uma visita de crianças à biblioteca (publicação em 07/2012) assinala “Excelente iniciativa. Só lamento os bonés na cabeça das crianças... A educação começa de pequenino”. Mas parecem ser sobretudo as incorreções factuais que desencadeiam a resposta. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Braga um utilizador corrige a informação bibliográfica dada na publicação (11/06/2012) a propósito do lançamento de um livro assinalando “a obra tem a chancela da D. Quixote e não da Caminho”.

Respondem as bibliotecas aos comentários produzidos pelos internautas? A resposta é globalmente positiva, mas com uma importante restrição: as bibliotecas respondem aos comentários apenas quando diretamente questionadas, excetuando alguns casos episódicos. Perde-se, desta forma, toda a possibilidade que as diferentes tipologias de comentários permitiriam de a biblioteca estabelecer, no mínimo, uma relação de maior proximidade com o seu público.

Nesta análise dos comentários cabe, por último, destacar um caso exemplar a vários títulos e já algumas vezes referido que é o da página da Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos intitulada Memórias de Figueiró. Este caso é exemplar não só porque, como já foi assinalado, é o único que produz uma página específica sobre a realidade local, mas também porque põe em prática uma estratégia deliberada para suscitar a participação dos utilizadores, estratégia essa com resultados positivos: é nesta página que os comentários são mais abundantes e praticamente a única onde os internautas adicionam informação e conhecimento através de alguns dos comentários. A estratégia de promoção da participação é posta em prática sobretudo através de desafios, questões e pedidos diretos de colaboração. Por exemplo, a publicação de 27/07/2012 começa com a seguinte pergunta “Alguns dos nossos amigos conhece este edifício?”, a de 28/06/2012 intitula-se “Descubra as diferenças...”, a de 14/06/2012 pede a colaboração na doação de fotos sobre a história local recente. Esta estratégia suscita uma ativa participação dos utilizadores que se traduz, em muitos casos, na adição de conteúdo informativo. Por exemplo, a propósito da identificação de um edifício (publicação em 27/07/2012) escreve um comentador: “Bom dia! Pelo conhecimento que tenho do nosso concelho, despertou-me a curiosidade e hoje mesmo

passei no Lameirão, e sim, creio ser a escola local, que por muita pena, já nada se assemelha a esta foto! Tirei foto do estado em que se encontra agora, oportunamente publicarei para comparação!” ou relativamente a uma publicação sobre um igreja local (04/07/2012) outro internauta sugere “Engraçado era perceber qual a importância destes primeiros estudos nas posteriores obras de restauro da Igreja de S. João Baptista... Logo em 1902, lá teve de vir o Manuel Quaresma dizer certas verdades...

[http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/pdfs/imprensaLocal/figueiroenseN0253\\_19020712.pdf](http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/pdfs/imprensaLocal/figueiroenseN0253_19020712.pdf) ... ficamos sem saber se não haverá mais.” Note-se que o internauta sustenta a sua afirmação com a referência a um documento publicado pela própria biblioteca no seu sítio Web. Também neste caso, a interação entre os utilizadores ocorre com mais frequência e é mais rica de conteúdo (veja-se, por exemplo, a troca de comentários a propósito de uma publicação em 25/06/2012).

### **Um conteúdo relevante: fotos e álbuns**

Nas 35 páginas analisadas, as bibliotecas publicaram, desde a sua criação até ao final do período da recolha de dados, 1.131 álbuns contendo 26.608 fotografias. No entanto e tendo em conta que determinados álbuns são gerados automaticamente pela plataforma independentemente de uma ação específica das bibliotecas, esses tipos de álbuns foram excluídos na aplicação da grande maioria dos critérios de análise. Trata-se dos álbuns gerados pela publicação de fotos na cronologia, no perfil, na capa da página e os álbuns de vídeos, visto que na maioria dos casos as bibliotecas não criam uma organização específica para este último conjunto. Portanto, a análise recaiu sobre os álbuns gerados intencionalmente pelas bibliotecas. Assim, o universo de álbuns analisados diminuiu de 1.131 para 1.017 e o conseqüentemente o número de fotos publicadas de 26.608 para 20.050. Esta exclusão fez igualmente reduzir o número de páginas analisadas tendo sido excluídos os casos de Almeirim por não apresentar qualquer álbum específico e os de Lagos e de Sever do Vouga por conterem apenas um álbum deste tipo.

Não obstante, é relevante identificar qual a importância das fotos armazenadas no álbum “Fotos da cronologia” dado que, por um lado, é um indicador do nível de publicação deste tipo de conteúdos e, por outro, pode contribuir para evidenciar as práticas das bibliotecas quanto à sua organização. Em primeiro lugar e em termos absolutos a quantidade de fotos existentes nos álbuns da cronologia na amostra de casos analisada é

relevante visto ascenderem a 5.824. Considerando o reduzido tempo de vida das páginas e, por outro lado, ritmos de publicação não muito intensos, pode afirmar-se com bastante probabilidade que este é um tipo de conteúdo privilegiado pelas bibliotecas ou que, pelo menos, ele aparece com grande frequência em associação com outros. No entanto, o número de fotos neste tipo de álbuns representa apenas 22% da totalidade das fotos publicadas pelas bibliotecas. Portanto, a maioria das fotos publicadas pelas bibliotecas são agregadas em álbuns obedecendo a um qualquer critério, aspeto que será analisado em seguida. A representatividade global das fotos publicadas neste tipo de álbuns não pode fazer esquecer que, se observados os casos individualmente, a realidade aparece bastante mais matizada.

De facto, o peso que as fotos da cronologia ocupam é bastante diverso de caso para caso, oscilando entre o mínimo de 0.81% e um máximo de 91.81%. Apesar desta diversidade, é possível divisar-se dois grupos posicionados nos extremos da escala. Um primeiro grupo, que representa 37.5%, e no qual o peso das fotos da cronologia é inferior a 10%. Em termos de número total de fotos publicados este grupo apresenta uma realidade muito diversa, desde 123 no caso de Mangualde até 4.629 no caso de Portimão, sendo que a correlação entre o número total de fotos e as fotos da cronologia apresenta uma intensidade negativa média ( $r= 0.77$ ), o que significa que se existe uma tendência para que o aumento do número de fotos signifique igualmente um aumento do número das que são publicadas apenas na cronologia, essa tendência não é particularmente significativa. No extremo oposto, o grupo daqueles em que as fotos da cronologia têm um peso superior a 50% tem uma representatividade menor, na ordem dos 18.75%. Neste grupo, o maior número de casos desenvolve-se à volta dos 60%, mas, de novo, em termos do número total de fotos publicadas a realidade é bastante diversa: oscila entre um mínimo de 26 até um máximo de 2006. No entanto, a correlação entre as duas variáveis ( $r=0,99$ ) tem, neste caso, uma maior intensidade, o que significa que tendencialmente quanto mais fotos forem publicadas mais fotos não agregadas em álbuns específicos existirão. Estes dois grupos dos extremos da escala representam mais de 50% do universo (56.25%).

No conjunto de casos analisados, o número de álbuns que cada biblioteca organiza é bastante diversificado, oscila entre 2 no caso de São João da Madeira e 182 no caso de Portimão. Esta grande amplitude de dados faz com que à média de 31.78 estejam associados um desvio-padrão de 37.46 e um coeficiente de variação de 111%, o que significa, portanto,

que as bibliotecas utilizam de forma muito diversa esta possibilidade de organização dos conteúdos. No entanto, pode divisar-se, em primeiro lugar, um grupo de situações nas quais o número de álbuns é relativamente reduzido entre 2 e 10 e que representa 40.62%. No extremo oposto, ocorrem três casos com a mais extensa utilização desta forma de organização dos conteúdos constituídos pelas páginas das bibliotecas de Castelo Branco, Póvoa do Varzim e Portimão que apresentavam até ao momento da recolha de dados respetivamente 92, 92 e 128 álbuns. Estes dois grupos representam metade do universo. Na restante metade, os valores oscilam maioritariamente entre 15 e 59 álbuns, com o caso relativamente único de Braga que com os seus 70 álbuns fica a meio caminho entre estes últimos e o grupo das que publicam um maior número de álbuns.

Embora pareça existir, como seria de esperar, uma relação entre número de álbuns e número de fotos na qual a um maior número de álbuns corresponderá tendencialmente um maior número de fotos ( $r= 0,93$ ), é relevante destacar que comparando diversos casos entre si ocorrem várias situações que fogem a esta tendência. Por exemplo, enquanto Aljustrel publica 147 fotos em 4 álbuns, Odivelas “necessita” de mais do dobro para publicar apenas 127; enquanto Beja com 17 álbuns publica 787 fotos, Nazaré precisa de mais do dobro (37) para publicar apenas 147 fotos; finalmente enquanto Portalegre publica 462 fotos em 41 álbuns, Vila de Rei publica quase mais de metade dessas (49.73%) mas apenas em 28 álbuns. Esta realidade conjugada com o facto de na esmagadora maioria dos casos, excetuando um, os coeficientes de variação serem superiores a 50%, o que significa que não existe um valor médio significativo de uma tendência em qualquer um dos casos, indica com alguma clareza que a agregação de fotos nos álbuns é muito díspar o que faz com que o público possa encontrar conjuntos que retratam realidades semelhantes com uma grande disparidade em termos de diversidade e de pontos de vista.

Em termos de descrição destas agregações, verifica-se, em primeiro lugar, que uma percentagem ainda que reduzida de álbuns (3.44%) é publicada sem qualquer título. Em alguns casos estes álbuns parecem resultar de experiências de produção, já que, além de não serem intitulados, não contém igualmente qualquer conteúdo. Noutros casos, no entanto, estes álbuns contêm efetivamente fotos como no caso, por exemplo, da página de São João Madeira na qual a totalidade dos álbuns excetuando os gerados automaticamente são álbuns sem título ou de Castelo Branco, na qual os cinco álbuns sem título contêm todos informação e alguns mesmo uma descrição associada. Embora em termos absolutos face à



totalidade de álbuns publicados na amostra, a ocorrência deste fenómeno não seja quantitativamente significativa, já do ponto de vista das páginas onde se verifica, a sua importância relativa cresce visto que em quase metade das páginas (48.6%) é possível encontrar um ou mais álbuns sem título.

Para além da atribuição de um título, os álbuns podem ser descritos permitindo ao público aceder a informação que lhe possibilita ajuizar sobre o interesse do conjunto que está prestes a conhecer. Mesmo excluindo caso dos álbuns da cronologia, da capa, do perfil, dos vídeos, conjunto este que nunca é descrito, bem como os que não são intitulados, são raros os casos em que as bibliotecas descrevem a totalidade dos álbuns que organizam. Tal acontece apenas nas páginas das bibliotecas de Aljustrel e de Penela, que são também as bibliotecas com um menor número de álbuns disponível. Da mesma forma, também são dois os casos nos quais a totalidade dos álbuns não recebe qualquer descrição, nomeadamente Montalegre e Odivelas. No restante universo, o peso dos álbuns sem descrição varia bastante entre 2 e 86.44%. Com 50% ou mais de álbuns não descritos encontram-se 10 casos, o que representa mais de 30% do universo (32.25%). Para além destes casos, o grupo quantitativamente mais significativo (25.8%) oscila entre 10 a 20% de casos sem descrição. Nos restantes intervalos, o número de ocorrências é reduzido não ultrapassando o máximo de 3 casos no intervalo entre 21 e 30%. Contata-se, desta forma, que as bibliotecas atribuem pouca importância à descrição deste tipo de conteúdo e mesmo quando o fazem não aplicam as descrições de forma consistente em todo o universo dos álbuns que publicam.

Uma tão grande quantidade de álbuns publicados intencionalmente pelas bibliotecas levanta a interessante questão de compreender com que critérios são gerados ou, dito de outra forma, o que leva as bibliotecas a formar determinados conjuntos de fotos ou de conteúdo digital mais genericamente considerado. Neste âmbito, um dos aspetos fundamentais que ressalta da análise é que as bibliotecas usam, na grande maioria dos casos, diferentes critérios para a agregação com diversos níveis de especificidade/generalidade para o mesmo tipo de conteúdos, maioritariamente os que resultam do registo visual de atividades.

Em primeiro lugar, um dos critérios de agregação, praticamente universal, é o da atividade, mais raramente tema ou sugestão de leitura, específica no sentido não de uma tipologia de atividade mas de uma ocorrência claramente particular. Vejam-se os mais diversos exemplos: os álbuns que registam visualmente atividades como exposições,

lançamentos de livros, encontros com escritores ou horas do conto recebem títulos como “Hora do Conto “Arco da Lua” (Biblioteca Municipal de Portalegre), “Hora do Conto “O Pai Natal foi à praia” (Biblioteca Municipal da Nazaré), “Conto um conto para ti” (Biblioteca Municipal de Espinho), “Hora do Conto – o Traseiro do Rei” (Biblioteca Municipal de Castelo Branco), “Apresentação do romance “Verão Quente” – Domingos Amaral” (Biblioteca Municipal de Braga), “Exposição Feiras Novas na imprensa e na literatura” (Biblioteca Municipal de Ponte de Lima), “Fotos da Exposição Ecologia e Água” (Biblioteca Municipal de Alenquer), “Lançamento do livro “O manto encantado da Moura” (Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim), “À conversa com.... Inês Pedrosa” (Biblioteca Municipal de Viana do Castelo). Esta abordagem de agregação pela máxima especificidade alarga-se não só a estas atividades, mas a toda a variedade possível. Por exemplo, “Palestra sobre o chá”, “Palestra de chocolate” (Biblioteca Municipal de Espinho), “Workshop Poesia no azulejo” (Biblioteca Municipal de Aveiro), “Prova de Livros” (Biblioteca Municipal de Oeiras), “Clube de Leitura – 23 de Fevereiro 2013” (Biblioteca Municipal de Castelo Branco), “Atelier – “A Primavera está a chegar” (Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim). Mesmo no que respeita a sugestões de leitura ou à divulgação de coleções, é frequente que os álbuns agregarem imagens digitais de capas ou índices ou ainda outro tipo de conteúdos como fotos dos autores ao nível de apenas um título ou um autor: na página da Biblioteca Municipal de Portimão, caso onde a divulgação das coleções tem uma ocorrência constante, os álbuns são organizados de acordo com o critério Autor (“Luísa Ducla Sorares – disponível para empréstimo”, “Miguel Real – disponível para empréstimo”). Esta abordagem pela especificidade se, por um lado, permite agregar pequenos conjuntos de instantes particulares, produz, por outro, resultados que não são de molde a facilitar o acesso e a interpretação dos públicos, visto que levam necessariamente a um crescimento do número de álbuns e obrigam o utilizador a navegar sucessivamente por esse conjunto em permanente crescimento para identificar, por exemplo, todos os álbuns sobre o mesmo tipo de atividade ou tema.

Estes resultados são ainda ampliados pela prática de gerar diferentes álbuns para a mesma atividade ou tema. Por exemplo, na página da Biblioteca Municipal de Portalegre encontram-se três álbuns intitulados “8 de Março – Dia Internacional da Mulher”, respetivamente com 32, 1 e 12 fotos; a Biblioteca Municipal de Azambuja apresenta dois álbuns exatamente com a mesma designação “Alba – a ler brincamos e a prendemos – 2 aos 4 anos” e apenas pela descrição se compreende que a diferença está na obra objeto de

animação; a Biblioteca Municipal de Oeiras publica dois álbuns igualmente intitulados “Noite de Natal na Biblioteca”; a Biblioteca Municipal de Espinho apresenta igualmente 4 álbuns com a mesma designação “Contos e Cantos para Infantes”. Mesmo que os álbuns não tenham exatamente o mesmo título, isso não significa que não digam respeito à mesma atividade ou tema. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Oeiras publica dois álbuns sobre a mesma atividade mas um é intitulado “OIC 2010” e outro “Oeiras Internet Challenge”; a Biblioteca Municipal de Nisa publica três álbuns sobre a exposição sobre Hans Christian Andersen todos eles com maior ou menor variação no título nomeadamente “Exposição Hans Christian Andersen – Abertura”, “Hans Christian Andersen – “A sereiazinha” e “Sábados com Histórias – o “Firme Soldado de Chumbo”; a Biblioteca Municipal de Arouca publica uma série de álbuns sobre atividades ligadas a lendas locais sendo alguns deles intitulados “Projeto Arouca: 10 minutos” e outros de forma mais específica “Projeto Arouca: 10 minutos de lendas | Lenda da Srª da Mó” ou “Projeto Arouca: 10 minutos de lendas | Lenda da Soror Rosimunda”; na Biblioteca Municipal de Braga os álbuns relativos às atividades de animação de leitura realizadas aos sábados tem três títulos possíveis “Sábados animados – Com Vida Livros”, “Com Vida Livros – leituras encenadas para crianças e pais” ou simplesmente “Com Vida Livros”; a Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim trata o tema e atividades ligados à lancha poveira em 4 diferentes álbuns respetivamente com os seguintes títulos “A lancha poveira sempre a navegar”, “Viagem na lancha poveira – 23 de Junho 2012”, “Património marítimo – aprender a mear na lancha poveira” e “Património marítimo – viagens na lancha poveira”. Existem mesmo casos nos quais a intitulação dos álbuns é completamente diferente, mas que uma análise mais detalhada revela que dizem respeito à mesma atividade/tema. A Biblioteca Municipal de Braga intitula um álbum “Biblioterapia”, mas isso não impede a criação de outro álbum específico sobre uma das sessões desta atividade intitulado “O segredo” invadiu o Lar de S. José”; a Biblioteca Municipal de Castelo Branco publica dois álbuns com um título completamente diferente embora se trate exatamente da mesma atividade sobre a mesma história nomeadamente “Ler a dois – 15 de Fevereiro” e “Ungali”.

Com esta tendência para a excessiva especialização comum a praticamente todas as páginas, coexistem nos mesmos casos tentativas de agregação mais genéricas que permitem reunir conjuntos mais diversificados e significativos. Em primeiro lugar, verifica-se uma tendência que poderá ser designada de semi-agregação que se traduz na prática de atribuir

aos diferentes álbuns o mesmo título e distingui-los por um qualquer qualificador, muitas vezes cronológico. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Espinho apresenta um álbum intitulado “Adormecer com Letras – 3ª edição”; a Biblioteca Municipal de Aveiro disponibiliza um álbum intitulado “2ª sessão do Workshop “O Abraço perfeito”; a Biblioteca Municipal de Vila de Rei distingue dois álbuns sobre a mesma atividade de acordo com o critério do público-alvo, nomeadamente “Os transportes vivenciados pelos utentes do CAO”, “Os transportes vivenciados pelas creches”; a Biblioteca de Viana do Castelo intitula os álbuns que respeitam a encontros com escritores sempre com a designação “À conversa com...” distinguindo-os com o nome do escritor; a Biblioteca Municipal de Castelo Branco distingue cada um dos álbuns que retratam sessões do clube de leitura pela data da sessão como em “Clube de Leitura – 22 de Fevereiro de 2013”.

Um dos critérios de agregação mais utilizados é por tipo de atividade, sem que esta tipologia resulte, em muitos dos casos, de uma construção conceptual que eventualmente classificasse sistematicamente as atividades de acordo com uma dada tipologia. A Biblioteca Municipal de Leiria apresenta um álbum intitulado “Apresentação de Livros 2013”, enquanto a Biblioteca Municipal de Espinho reúne no mesmo conjunto todos os registos das sessões de uma atividade intitulada “Há História à Terça!”. A Biblioteca Municipal de Matosinhos reúne todos os registos de atividades num álbum intitulado “Atividades BMFE, BASMI e Arquivo” no que constitui um exemplo de um dos maiores níveis de agregação presente neste universo, enquanto as bibliotecas municipais de Moura e de Ponte de Lima, por exemplo, publicam álbuns sobre as atividades da hora do conto, intitulados respetivamente “Atividade Hora do Conto” e “Hora do Conto” e a Biblioteca Municipal de Oeiras agrega os registos visuais sobre os encontros do seu grupo de leitores num álbum exatamente intitulado “Grupo de Leitores” ou ainda a Biblioteca Municipal de Vila de Rei que apresenta o álbum “Concursos e Exposições”. Um outro critério parece ser, em alguns casos pelo menos, o tema ou assunto. Por exemplo, a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos apresenta álbuns com o título “Imprensa Local” que reúne imagens digitais de artigos de imprensa local ou “Recordar é viver” que retratam as atividades desenvolvidas no âmbito de um projeto específico. Uma situação semelhante acontece no caso de Braga também para recortes de imprensa, neste caso sobre a própria biblioteca, embora sejam criados dois álbuns para este efeito intitulados exatamente da mesma forma “A BLCS na Imprensa”. Esta agregação mais de natureza temática acontece também, em alguns casos, quando se trata de divulgação das

coleções e/ou sugestões de leitura. A Biblioteca Municipal de Leiria promove as suas coleções organizando as cópias digitais de capas de documentos em álbuns intitulados “Coleção 2012”, “Fundo Local 2012” e “Pare!Leia!”, enquanto a Biblioteca Municipal da Póvoa do Varzim reúne num mesmo álbum todas as sugestões de leitura feitas por utilizadores selecionados ou a Biblioteca Municipal de Arouca que agrega as sugestões de leitura para crianças no álbum “Literatura Infantil | Sugestões de Boas Leituras | BMA | Dez 2012”.

Apesar das evidências demonstrativas de que diversos critérios com diferentes níveis de generalidade / especificidade coexistem na esmagadora maioria das páginas analisadas, verificam-se casos onde a agregação de generalização é mais efetivamente utilizada e predominante. O exemplo mais paradigmático desta situação é caso da página da Biblioteca Municipal de Beja, não só porque é das que publicam mais conteúdos deste tipo mas também porque é a que apresenta um menor número de álbuns face à quantidade de conteúdos. Efetivamente, esta biblioteca agrega tendencialmente os registos visuais de muitas das atividades que desenvolve num único álbum anual intitulado “2013 Aconteceu...” ou a divulgação das novidades bibliográficas no álbum “Novidades 2013”. No entanto, a utilização destes ou de outros critérios de agregação não significa exatamente a sua aplicação consistente no universo. Mesmo no caso do exemplo anterior, a biblioteca não deixa de distinguir as exposições num álbum à parte o que, eventualmente, traduz a ideia de que Exposições não são atividades. Outros exemplos, até mais evidentes, existem em diversas das páginas analisadas. A Biblioteca Municipal da Nazaré parece usar um critério cronológico para agregar as fotos relativas a atividades do qual resultam álbuns como “Atividades Dezembro”, “Atividades Junho 2012” ou “Atividades Mês Maio 2012”, mas esta opção não impede igualmente o surgimento de álbuns sobre atividades específicas tais como “Atividades na Sala do Conto”, “Atividades com alunos do Concelho” ou Hora do Conto para a Comunidade – Outubro”. A Biblioteca Municipal de Leiria, apesar de apresentar um álbum que reúne apresentações de livros, não deixa de publicar um álbum específico apenas para uma dessas apresentações intitulado “Apresentação do Livro “Laços Fortes e Decisões Difíceis”. A biblioteca Municipal de Matosinhos apesar de ter a intenção, aparente pelo menos, de reunir todos os registos visuais do ciclo de atividades intitulado “Uma semana para Florbela” não deixa de gerar um álbum específico para uma dessas atividades intitulado “Concurso de Poesia”.

Tal como relativamente às publicações, também neste caso é maioritariamente através de “gostos” que o público traduz a sua reação perante esta realidade. Eles representam 79.34% da totalidade das formas de reação associadas aos álbuns, as quais contabilizam o total de 8.778. No entanto, a expressão do público através desta forma tem uma muito desigual e bastante ampla intensidade no universo. O número de gostos para a totalidade dos álbuns oscila nos seus extremos entre apenas 3 no caso de Ponte de Lima até 1.211 no caso de Portimão. O conjunto parece poder dividir-se em dois subgrupos exatamente com a mesma representatividade (50%): os casos onde o número de gostos não ultrapassa os 100 e os superiores a este valor. No entanto, nestes dois grupos os valores oscilam significativamente, às vezes com grandes intervalos entre casos sucessivos: por exemplo, no primeiro grupo, ao valor de 32 gostos para o caso de Nisa segue-se imediatamente o caso de Figueiró dos Vinhos com 73 gostos; no segundo grupo aos 566 gostos de Matosinhos seguem-se os 744 de Beja, os 884 de Castelo Branco e finalmente os 1.211 de Portimão. Estas oscilações e amplitudes resultam numa média (217.65) que não é significativa em termos de tendência já que a ela está associado um desvio padrão de 284.49 e um coeficiente de variação de 130%. Parece existir, no entanto, uma tendência para um crescimento do número de gostos à medida que o número de álbuns vai também crescendo ( $r= 0.80$ ), se bem que, por exemplo, Beja com 17 álbuns obtém um número consideravelmente superior de “gostos” (744) do que a Póvoa do Varzim (300) embora apresente mais do quántuplo dos álbuns (92), ou Matosinhos que com 18 álbuns obtém 566 “gostos” enquanto Braga com 70 totaliza apenas 300. Assim, pode afirmar-se que o público reage em termos de “gostos” com intensidade bastante variada neste universo, embora possa ser atraído por casos nos quais o número de álbuns é quantitativamente superior, eventualmente dada a diversidade de conteúdos que a variedade de álbuns pode apresentar.

No que concerne às partilhas, a sua intensidade é muito menor que a dos “gostos”, não ultrapassando no seu valor máximo as duas centenas. Também o seu número é consideravelmente inferior: representam apenas 14.99% da totalidade da atividade expressa do público. Neste âmbito, encontra-se, pela primeira vez, uma percentagem, já com algum significado (21.87%), de casos que não suscitam qualquer partilha. Para além destes casos, a maioria das situações (59.37%) obtém um número pouco significativo de partilhas, que não excedem as 40 para a totalidade dos álbuns publicados. O conjunto de álbuns objeto de uma

maior intensidade neste âmbito reduz-se a 6 casos, o que representa apenas 18.75%: trata-se das páginas de Matosinhos, Castelo Branco, Espinho, Póvoa do Varzim, Beja todos com mais de 100 e menos de 200 partilhas e finalmente Portimão com mais de 200. Mesmo nos casos onde existe uma maior intensidade de gostos e de partilhas, a relação entre estas duas formas de expressão do público apresenta uma intensidade muito fraca ( $r= 0.68$ ), o que parece autorizar a conclusão de que uma maior popularidade dos álbuns em termos de gostos não implica necessariamente que eles sejam partilhados na mesma intensidade.

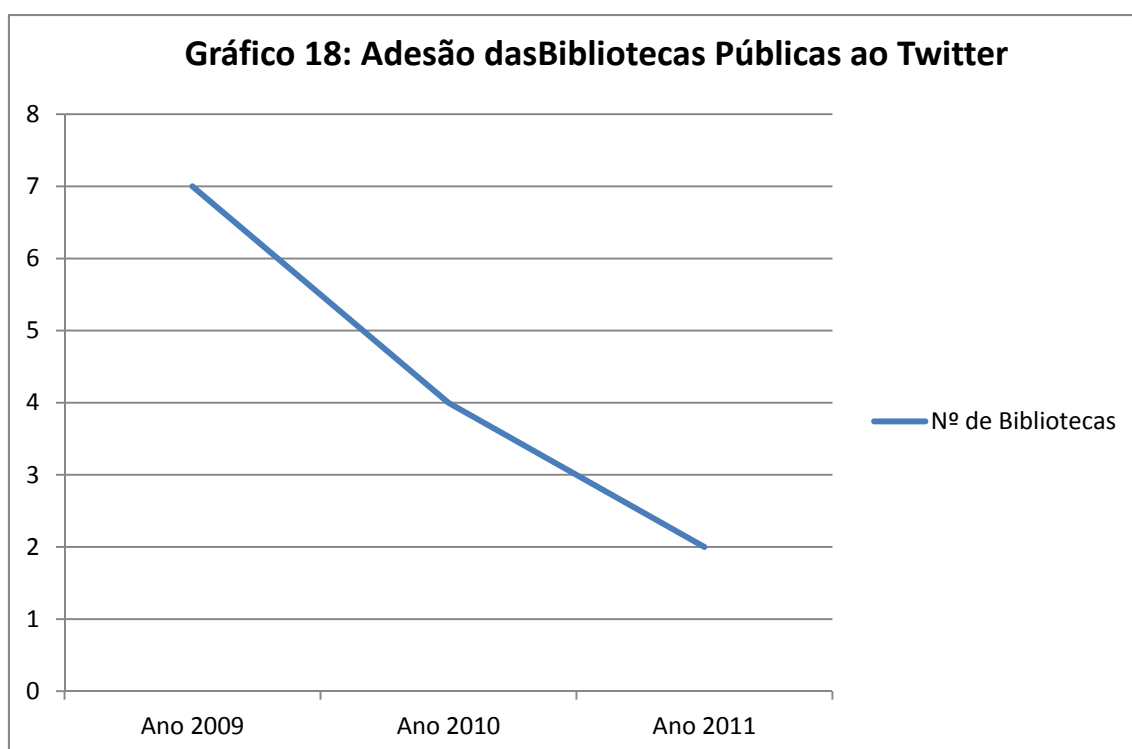
Os comentários constituem a forma quantitativamente menos representativa de reação do público aos álbuns das páginas, como também se verificou para o caso das publicações individuais na cronologia: eles representam apenas 5.66% da totalidade de reações do público. Tal como no caso das partilhas, embora em menor número, ocorrem alguns casos em que não existe qualquer comentário, os quais representam 18.75%. A intensidade dos comentários em cada caso é claramente inferior às duas formas de reação anteriores: mesmo nos casos onde atingem um maior número nunca chegam à centena (Portimão = 74). A amplitude dos comentários no universo, embora menor que nos outros casos, é, ainda assim significativa, oscila nos seus casos extremos entre 1 e 74. Se se adicionar aos já referidos casos com valor 0 aqueles que obtêm menos de 10, verifica-se que estas situações representam mais de 50% dos casos (56.25%). No extremo oposto, os casos em que o conjunto de álbuns é objeto de mais comentários estes oscilam entre 46 e 74, mas este conjunto é o menos representativo (12.5%). Entre estes dois extremos, ocorre um conjunto de 10 casos cujo número total de comentários representa 39.83% do total e que oscilam entre mais de 10 e menos de 40, que apresentam uma maior homogeneidade com uma média de 19.8 comentários, mas com um desvio-padrão e um coeficiente de variação de 0. No entanto, as diferenças significativas entre estes grupos fazem com que à média global de 15.5 esteja associado um desvio padrão de 20.9 e um coeficiente de variação de 134%, o que significa que para este universo o valor médio de comentários não é significativo de uma tendência central.

### **8.3 As bibliotecas públicas no Twitter**

Em 2012, o número de bibliotecas públicas da RNBP que utiliza o Twitter é reduzido: apenas 14 bibliotecas foram identificadas (cf. Tabela 14, ANEXO III). São maioritariamente

bibliotecas de tipo 2 (6 em 14), verificando-se um igual número de bibliotecas de tipo 1 e tipo 3 (o caso de Braga foi incluído no tipo 3).

A maior parte destas bibliotecas iniciou a sua participação em 2009<sup>121</sup> (na ordem dos 50%). Durante o ano de 2010, as bibliotecas parecem manter ainda algum interesse, dado que se verificam 4 novas adesões, mas o ritmo abranda decisivamente em 2011 com apenas duas novas participações (cf. Gráfico 18). Até Agosto de 2012, não se tinha verificado qualquer nova adesão nesse ano.



Fonte: contas das bibliotecas

No entanto, verifica-se que a abertura de uma conta não significa uma participação ativa e frequente no tempo. Deste conjunto de bibliotecas, um número significativo de casos (42.8%) não produziu qualquer *tweet* em 2012: uma delas nunca produziu mesmo qualquer conteúdo, em 3 casos o último *tweet* data de 2010 e em dois de 2011.

No caso maioritário das bibliotecas com conteúdo produzido em 2012, constata-se ainda que em dois casos não foi produzido qualquer conteúdo nos dois meses anteriores ao final da recolha de dados, ou seja, em Junho e Julho de 2012. Apenas em 5 casos existe a disponibilização de novos conteúdos nesse período. No conjunto destes 7 casos, verifica-se que a regularidade de atualização é muito variável: oscila entre 74.5 *tweets*/mês até menos

<sup>121</sup> O início da participação foi calculado verificando a data do primeiro *tweet*. Os cálculos são influenciados na sua precisão pelo facto de uma das bibliotecas nunca ter produzido qualquer *tweet*.



de um *tweet*/mês. Excetuando este último caso, verifica-se uma média mensal de 32 *tweets*, o que significa grosso modo um *tweet* por dia. No entanto, no grupo das cinco bibliotecas ativas em Junho/Julho de 2012, e considerando toda a sua produção desde o início, constata-se uma amplitude significativa em termos de frequência diária de atualizações: apenas três bibliotecas publicam um ou mais *tweets*/dia oscilando entre um máximo de 3.38 e um mínimo de 1.4. Verifica-se, assim, que duas destas cinco bibliotecas publicam muito menos de um *tweet* por dia.

Estes dados permitem concluir, em primeiro lugar que parece ter existido por parte de algumas bibliotecas uma tentativa de experimentação e um conseqüente abandono da participação. O que é difícil de compreender nestes casos é a manutenção da conta disponível a todos, indicador provável de que as bibliotecas não compreendem bem o alcance global que este universo de plataformas pode ter e como esta situação pode contribuir para gerar uma imagem negativa de si próprias nos outros. Em segundo, mesmo as bibliotecas que registam uma atividade relativamente constante no tempo, apresentam uma baixa regularidade: efetivamente só em três casos essa regularidade indica uma utilização conseqüente desta plataforma.

As bibliotecas constroem o seu perfil utilizando as diminutas possibilidades fornecidas por esta plataforma apresentando regularidades e irregularidades diversas. Os elementos informativos do perfil mais consistentemente usados neste universo são a imagem do perfil e o nome. No primeiro caso, as bibliotecas usam maioritariamente (57.1%) uma imagem do seu logotipo para se identificarem e quando não o fazem utilizam uma foto do edifício. Quanto à designação que escolhem, reconheça-se em primeiro lugar que o máximo de 20 caracteres possíveis não permite, na esmagadora maioria dos casos, uma identificação clara de cada biblioteca. No entanto, algumas bibliotecas encontraram uma solução que permite usar a palavra biblioteca e o nome do município como se verifica nos seguintes casos: “Biblioteca M. Aveiro”, “Biblioteca Celorico”, “Biblioteca M. Elvas”, “Biblioteca Espinho”, “Biblioteca Tábuca”, “Biblioteca de Fafe”. Estes casos esgotam praticamente o nº de caracteres máximo disponível. Em três casos as bibliotecas usam acrónimos, o que pode eventualmente dificultar uma rápida identificação: são os casos de “BLCS\_Braga”, “B.M.Oeiras” e “BMVC”. A construção do nome a mostrar pode ser conjugada com a existência do elemento “localização” que permite identificar o local geográfico. Excetuando um caso, todos os exemplos acima referidos apresentam este elemento

preenchido. Assim, o nome da biblioteca poderia eventualmente dispensar o qualificador geográfico dado que ele se encontra no elemento “localização”. Por último, ocorrem três casos nos quais o nome não contém qualquer identificador específico. Em dois deles resume-se à palavra “biblioteca”: se num dos casos, isto pode ser compensado pela existência de informação sobre localização, no outro a ausência dessa informação torna a tarefa de identificar o perfil mais difícil.

Os elementos de informação “localização” e “Web site” são os que, a seguir à foto e ao nome, são mais utilizados pelas bibliotecas. O elemento “sítio Web” é preenchido maioritariamente com endereços dos sítios Web das bibliotecas e, em alguns casos, de blogues. Ao contrário dos elementos de informação até agora analisados, aquilo que a plataforma designa como “Bio” é escassamente utilizado pelas bibliotecas: em 50% dos casos não existe qualquer informação que, minimamente, ajude qualquer internauta a entender de que organização se trata e por que razão se encontra nesta plataforma. É claro que os 160 caracteres máximos disponibilizados para escrever um texto não são de molde a permitir uma grande explanação. No entanto, se analisadas as formulações produzidas pelas bibliotecas constata-se que apenas num caso se aproveitou esta oportunidade para informar a comunidade do que efetivamente se pretende com esta participação: na “Bio” de uma das bibliotecas pode ler-se “Um espaço para partilhar: registar, informar e comentar as curiosidades, os livros e as atividades da Biblioteca.” Ao contrário, nos outros casos ou se encontram textos formais que informam que se trata do “Twitter oficial da Biblioteca Municipal de...” ou se aproveita para promover a biblioteca em geral enquanto espaço físico de disponibilização de serviços como é o caso de “A Biblioteca Municipal dispõe dos mais modernos serviços, apoiados nas tecnologias mais recentes, a nível informático e de equipamento audiovisual”, ou ainda se aproveita para divulgar contatos (endereço eletrónico e nº de telefone, por exemplo). Destaque-se que o número limitado de caracteres disponível não pareceu constituir um problema, já que a maioria das bibliotecas está longe de o esgotar. Esta análise evidencia o pouco cuidado que as bibliotecas põem na construção de um perfil na plataforma, esquecendo ou ignorando que este é um dos elementos essenciais da construção de uma identidade na rede.

Em termos do que pode ser designado por construção da rede social dentro da plataforma, verifica-se que as bibliotecas apostam muito reduzidamente na construção de

uma rede de relações com a comunidade. Como se verifica através dos dados contantes da Tabela 8, o número de contas seguidas pelas bibliotecas é bastante reduzido.

**Tabela 8. Seguidores e Seguidos das Bibliotecas no Twitter**

Biblioteca	Nº de seguidores	Nº de seguidos	Diferença
Braga	165	43	122
Celorico de Basto	441	170	271
Oliveira de Azeméis	382	28	354
Oeiras	139	138	1
Viana do Castelo	26	3	23
Ribeira de Pena	43	40	3
Fafe	40	70	30
Águeda	78	18	60
Elvas	83	35	48
Espinho	378	43	335
Grândola	377	173	204
Pombal	33	9	24
Tábua	50	22	28
Aveiro	295	6	289

Fonte: contas das bibliotecas no Twitter

A mera comparação entre o nº de seguidores e o nº de contas seguidas pelas bibliotecas permite uma outra constatação: o interesse da comunidade em seguir a biblioteca é consideravelmente maior do que o contrário. Isto evidenciará eventualmente uma predisposição da comunidade para aceitar a presença da biblioteca dentro da sua rede social.

Partindo do princípio de que uma das motivações que conduzirá os indivíduos a seguir a biblioteca será o conteúdo disponibilizado por esta e que, portanto, quanto mais *tweets*, mais seguidores, verificou-se essa possibilidade comparando o nº de seguidores e de *tweets* em cada caso (cf. Tabela 9)

**Tabela 9. Nº de seguidores e nº de *tweets* por Biblioteca no Twitter**

Biblioteca	Nº de seguidores	Nº de <i>tweets</i>
Celorico de Basto	441	627
Oliveira de Azeméis	382	1.136
Espinho	378	89
Grândola	377	217
Aveiro	295	0
Braga	165	2.268
Oeiras	139	2.053
Elvas	83	19
Águeda	78	24
Tábua	50	31
Ribeira de Pena	43	18
Fafe	40	67
Pombal	33	9
Viana	26	213

Fonte: contas das bibliotecas no Twitter

A comparação entre as duas variáveis revela imediatamente a inexistência de uma correlação. O caso mais paradigmático é evidentemente o da Biblioteca Municipal de Aveiro que, nunca tendo publicado qualquer *tweet*, tem, ainda assim, 295 seguidores. Por outro lado, a Biblioteca Municipal de Braga, que é a que publicou mais *tweets*, está longe de ser a que tem mais seguidores já que ocupa apenas o sexto lugar. Ao contrário, a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto que publicou menos 2.055 *tweets* que a de Braga é a que obteve um maior número de seguidores. Pode assim concluir-se que a decisão dos indivíduos em seguir uma biblioteca é influenciada provavelmente por outros fatores que não apenas a forma como estas agem na plataforma específica. Obviamente que este tipo de análise não permite compreender até que ponto a baixa regularidade de participação influencia a evolução das adesões, nem se os conteúdos publicados suscitam um maior ou menor interesse dos públicos.

Avaliar o interesse que os conteúdos publicados pelas bibliotecas podem ter junto dos seus públicos não é, aliás, tarefa fácil para o gestor da conta e muito menos para o investigador que observa as práticas das bibliotecas. O indicador mais evidente que permite formular uma aproximação ao interesse suscitado é o da republicação dos *tweets* da biblioteca por outros utilizadores. Verifica-se que, na amostra de *tweets* analisada, nenhum deles é *retweetado* por qualquer indivíduo. Um outro indicador, é o da inclusão da biblioteca em Listas produzidas por outros utilizadores. No universo das bibliotecas analisadas, verifica-

se que em apenas dois casos as bibliotecas são incluídas nas listas de outros e num deles a biblioteca em causa é o único membro de uma lista intitulada “Instituições”.

Para além de publicar *tweets*, os utilizadores dispõem de outros mecanismos que, por um lado, permitem manter o fluxo de informação e, por outro, organizá-la de forma a gerar mais-valia para os seus seguidores e para todos os utilizadores da plataforma. Em primeiro lugar, está a possibilidade de unificar os *tweets* de acordo com um determinado critério. Isto pode ser utilizado em várias circunstâncias, mas é sobretudo usado para o seguimento de eventos, possibilitando à biblioteca e a outros utilizadores criar um conjunto de conteúdos sobre esse evento mantendo a conversação entre os vários intervenientes, para além de permitir ir dando notícias dos aspetos mais relevantes desse acontecimento. Significativamente, nenhuma das bibliotecas utiliza esta possibilidade, nem aplicada aos eventos que ela própria produz. Em segundo lugar, qualquer utilizador do Twitter pode criar listas de outros utilizadores, as quais podem ser tornadas públicas. Isto permitiria à biblioteca organizar listas temáticas de outros utilizadores que publicassem conteúdos relevantes para os seus públicos. Verifica-se que em apenas um caso, uma das bibliotecas criou uma Lista, e mesmo assim parece ser o resultado de uma experiência sem continuidade já que dessa lista faz apenas parte o *tweet* dessa biblioteca.

A produção das cinco bibliotecas ativas nos meses de Junho e Julho de 2012 foi analisada numa abordagem qualitativa, cujo processo se iniciou pela recolha de todos os *tweets* produzidos nesse intervalo, da qual resultou um total de 999. Uma vez recolhidos, os *tweets* foram, em primeiro lugar, contabilizados a fim de compreender, numa primeira aproximação, o nível e regularidade da produção de cada caso e da totalidade. Em seguida, procedeu-se à leitura e releitura exaustiva de todos os *tweets*, a partir da qual foram definidas várias categorias de análise, posteriormente codificadas. Essas categorias foram utilizadas para classificar os *tweets*, sendo, em alguns casos, posteriormente agrupados em níveis de maior generalidade. Como se terá oportunidade de verificar, a contabilização inicial dos *tweets* produzidos foi útil para relativizar alguns resultados, sobretudo em termos da representatividade de cada uma das categorias no universo.

As bibliotecas em análise (Braga, Celorico de Basto, Oliveira de Azeméis, Oeiras e Viana do Castelo) apresentam uma produção muito diversa em termos quantitativos, que oscila entre 17 e 625 *tweets* durante este período. A produção diária reflete obviamente esta diversidade, verificando-se, por um lado, a ocorrência de um caso onde é produzido

menos de um tweet por dia e no extremo oposto, uma biblioteca que apresenta uma elevada intensidade de produção que se situa à volta dos 14 *tweets* diários. No resto dos casos a produção oscila entre 1 e 5 *tweets* dia. Esta realidade parece indiciar, desde logo, um diferente investimento e uma diversa forma de utilização desta plataforma pelas bibliotecas.

Um primeiro aspeto que resulta da análise dos *tweets* produzidos é o facto de duas bibliotecas implementarem a prática de categorizar os conteúdos que publicam. Quer num, quer noutra caso, as categorias definidas são bem indicadores da forma como escolheram usar esta plataforma. No caso da Biblioteca Municipal de Oeiras são utilizadas duas categorias “Novidades-Adultos” e “Novidades-Infantil” destinadas a divulgar as novidades bibliográficas distinguindo-as de acordo com um critério etário genérico. Cada um dos *tweets* é composto por três partes: a primeira identifica o tipo de conteúdo a publicar através da atribuição de uma das categorias, a segunda é o corpo essencial da informação e apresenta normalmente uma descrição abreviada do documento (Título e Responsabilidade), a última é uma hiperligação para o registo bibliográfico no catálogo da biblioteca (cf. Tab. 10).

#### **Tabela 10 – Exemplos de *tweets* da Biblioteca Municipal de Oeiras**

Novidades-Adultos - A cura emocional soluções e alternativas para uma vida sem stress Jan de Vries trad. Luiza M... <a href="http://bit.ly/Ohbx6m">http://bit.ly/Ohbx6m</a>
Novidades-Adultos - Os menus do chef António Vieira Paula Cardoso Almeida rev. Mariana Guimarães: Almeida, Paula... <a href="http://bit.ly/POMLxE">http://bit.ly/POMLxE</a>
Novidades-Infantil - O caderno vermelho da rapariga Karateca Ana Pessoa il. Bernardo Carvalho rev. Carlos Grifo B... <a href="http://bit.ly/P6vKht">http://bit.ly/P6vKht</a>
Novidades-Infantil - Mots Croisés 2 - caderno de exercicios (8º Ano) Suzana Costa, Luísa Pacheco: <a href="http://bit.ly/PXCdsF">http://bit.ly/PXCdsF</a>
Novidades-Adultos - O poder do agora guia para o crescimento espiritual Eckhart Tolle trad. Elvira Vaz: Tolle, Eckhart <a href="http://bit.ly/OyIVFI">http://bit.ly/OyIVFI</a>

Fonte: conta da Biblioteca Municipal de Oeiras no Twitter

Dos 233 *tweets* publicados por esta biblioteca, 88% estão classificados nas categorias referidas, o que demonstra, sem qualquer dúvida, que o propósito fundamental é o de divulgar e promover as suas coleções. Considerando que o critério de seleção do que se divulga é, aparentemente, apenas o da novidade não se poderá concluir que estamos em presença de uma forma de prestação de um serviço de Aconselhamento de Leitura. No conjunto dos *tweets* publicados com este objetivo é dada uma clara predominância às novidades para adultos que representam 65% de todos os *tweets* nas duas categorias de novidades.

A Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis usa um conjunto de categorias mais diversificado: “Informações”, “Aconteceu”, “Acontece” e “Avisos”. Cada um dos *tweets* é, como no caso anterior, composto por três partes distintas: a primeira identifica o tipo de conteúdo a publicar através da atribuição de uma das categorias, a segunda é o corpo essencial do texto e fornece informação sobre um facto ou evento, a última é, normalmente, uma hiperligação para o sítio Web da biblioteca, no qual a informação se encontra mais desenvolvida.

**Tabela 11 – Exemplos de *tweets* da Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis**

[aconteceu] 20 Julho: Biblioteca recebeu Miguel Fernandes que apresentou o seu livro "Poemas fora das gavetas". <a href="http://bit.ly/MpsX10">http://bit.ly/MpsX10</a>
[informações] Biblioteca tem disponível serviço "Imprensa Local Digital". Conheça títulos e números já disponíveis em <a href="http://bit.ly/M9Qv9T">http://bit.ly/M9Qv9T</a>
[acontece]: Até 27 Julho estão abertas as inscrições para a actividade "Na Biblioteca em férias 2012". Saiba mais em <a href="http://bit.ly/dCDuXc">http://bit.ly/dCDuXc</a>
[avisos] Durante os meses de Julho e Agosto a biblioteca vai funcionar no Horário de Verão, de 2ª a 6ª das 10h às 13h e das 14h às 18h.
[acontece] 28 Junho, às 10h, Contos com Obra com programa especial para Jardins de Infância. Ler+ em <a href="http://bit.ly/M3embG">http://bit.ly/M3embG</a>

Fonte: conta da Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis no Twitter

Dos 69 *tweets* produzidos por esta biblioteca, a esmagadora maioria (67) é classificada numa das referidas categorias, o que demonstra, em primeiro lugar, aliás como no caso anterior, uma sistemática utilização da classificação definida. Considerando que a maioria dos *tweets* (82.6%) é classificada nas categorias “Aconteceu” e “Acontece”, isto remete desde logo para um universo de notícias sobre eventos. Se a isto se adicionar o facto de que a maioria (87%) do conteúdo nestas categorias diz respeito a eventos realizados na biblioteca, fica claro que o propósito desta biblioteca na utilização do Twitter é o de divulgar e promover as suas atividades, desde exposições até atividades para crianças, passando por lançamentos de livros ou atividades ligadas a projetos específicos como é o caso do projeto +Folclore. Esta prática revela-se, em grande parte, coincidente com o que a biblioteca afirma na sua “Bio”.

Da análise do universo total de *tweets* produzidos por estas bibliotecas ressaltam, em primeiro lugar, duas categorias que, por razões diferentes, se destacam de outras que foram identificadas e que devem ser tratadas de forma distinta sob pena de distorcerem com algum significado a importância relativa de todas as outras. Em primeiro lugar, ocorre um

conjunto ainda significativo de *tweets* sem qualquer texto. Os *tweets* nesta categoria verificam-se em apenas um caso e são compostos unicamente por um URL. No conjunto da totalidade da produção, representam 8.4%, mas no contexto do caso em que ocorrem a sua representatividade ascende a 13.4%, o que assume um significado importante. Estes *tweets* resultam de publicações no mural da página da biblioteca no Facebook que são republicadas automaticamente no Twitter, funcionalidade disponível desde 2009 (OSHIRO, 2009). No entanto, esta republicação automática, provavelmente em consequência da forma como foi configurada, produz *tweets* verdadeiramente incompreensíveis para o utilizador do Twitter (cf. Tabela 12)

**Tabela 12 – Exemplos de *tweets* sem texto**

fb.me/19UuXAO64
fb.me/2iX4XAvxj
fb.me/1eO2H0Urr
fb.me/19uJZGApl
fb.me/1dm9dnDyD

Um outro conjunto de *tweets*, também quase exclusivamente utilizados por uma das bibliotecas, formam a categoria que se designou de Saudações à Comunidade. São compostos por pequenas frases, às quais se adiciona ou não um URL, com saudações genéricas à comunidade ou, em alguns casos, criadas a propósito de uma efeméride especial como por exemplo “Feliz Dia da Criança”. No entanto, a sua utilização predominante destina-se a marcar quotidianamente o início e o fim da participação da biblioteca ou intervalos de participação durante o dia. Os exemplos constantes da Tabela 6 elucidam bem este caso.

**Tabela 13 – Exemplos de *tweets* de saudação à comunidade**

Bom dia!!! <a href="http://fb.me/21BuLDUTj">http://fb.me/21BuLDUTj</a>
Amanhã estamos de volta!!! <a href="http://fb.me/1TD5yhdVk">http://fb.me/1TD5yhdVk</a>
De férias ou a trabalhar tenham uma semana fantástica!!!!!! <a href="http://fb.me/1dnxuHoMg">http://fb.me/1dnxuHoMg</a>
Bom almoço!!!! <a href="http://fb.me/2hHuJkExj">http://fb.me/2hHuJkExj</a>
Bom dia!!! Bom trabalho!!! Boas férias!!!! <a href="http://fb.me/1929ZKjDG">http://fb.me/1929ZKjDG</a>

Este tipo de *tweets* é utilizado muito regularmente pela biblioteca que os usa e representam 7% da totalidade do universo em análise, mas 11% dentro da produção dessa biblioteca. O seu papel parece ser o de estabelecer uma comunicação com algum carácter de personalização com a comunidade, parece pretender-se criar um “clima” de intimidade



com a comunidade. A biblioteca assume, assim, que o seu discurso nesta plataforma se dirige a uma comunidade, o que pode contribuir para criar esse mesmo sentido de comunidade nos seus seguidores, ou seja, todos aqueles a quem a biblioteca deseja “uma semana fantástica” pode sentir-se membros de um conjunto com uma relação específica com esta organização.

Estas duas categorias de *tweets* são, como já se referiu, de uma natureza diferente das outras e representam 15.4% da totalidade de *tweets* analisados. Assim, e para não distorcer a representatividade quantitativa das outras categorias, o volume destes dois tipos de *tweets* não será considerado na análise do resto das categorias. Em consequência, o nº de *tweets* no universo de análise é agora de 845.

A categoria de conteúdos mais representativa, onde se encontram de 53.3% dos *tweets*, diz respeito à Biblioteca, suas coleções, atividades e serviços. Dentro desta categoria genérica assumem uma especial relevância duas subcategorias: a da divulgação das coleções e a da informação / promoção de atividades. A representatividade do primeiro caso é claramente influenciada pela especialização de uma das bibliotecas neste tipo de *tweets*, caso que já foi analisado. Quanto aos *tweets* que informam/promovem as atividades da biblioteca são mais uniformemente utilizados pelas 5 bibliotecas em análise, embora com uma diferente importância. Existem casos, como um dos que já foi indicado, em que a atividade é referida várias vezes e em momentos diferentes (relembre-se as categorias “Acontece” e “Aconteceu”) revelando uma exploração exaustiva desta plataforma para efeitos de divulgação da atividade e da biblioteca em geral. Existem outros casos, onde este aproveitamento é menos intenso e sistemático, embora, por exemplo, a atividade seja anunciada várias vezes nos dias anteriores ao da sua ocorrência. Estes *tweets* são utilizados para promover todo o tipo de atividades da biblioteca, como se verifica pelos exemplos na tabela 14.

**Tabela 14 – Exemplos de *tweets* de informação / promoção de atividades da Biblioteca**

14 e 28 DE AGOSTO (3ª feira) - 15h00 Família em contos - COM VIDA LIVROS! - leituras encenadas para crianças e... <a href="http://fb.me/Wx90RmEn">http://fb.me/Wx90RmEn</a>
[acontece] Em Julho está patente a exposição "Leituras Sobre... Um mundo activo e solidário para todas as idades". <a href="http://bit.ly/1bF7ME">http://bit.ly/1bF7ME</a>
[aconteceu] 23 Jun, Bebética: Pais e bebés realizaram actividades sobre natureza em piquenique no Parque de La-Salette. <a href="http://bit.ly/NhZOGB">http://bit.ly/NhZOGB</a>
Exposição de "Esculturas em ferro de Plácido Souto" na Biblioteca Municipal: <a href="http://bit.ly/Oopvl9">http://bit.ly/Oopvl9</a>
Convite - Painel: A influência da europa na cultura portuguesa, com a presença do Embaixador: Francisco Seixas da Costa <a href="http://pic.twitter.com/JAikGx14">pic.twitter.com/JAikGx14</a>

Ainda dentro da categoria genérica Biblioteca é possível considerar outras subcategorias, embora com muito menos representatividade no universo. Em primeiro lugar o que se pode designar como informação sobre aspetos operacionais do funcionamento da biblioteca, na qual a informação sobre alterações de horário é a predominante. Em segundo lugar, a categoria Informação sobre os Serviços da Biblioteca, com um número reduzido de conteúdos, que pode ser exemplificada por *tweets* como “Rede Wireless nas Bibliotecas Municipais: “A biblioteca pública é a porta local de acesso ao conhecimento (...) É ... <http://tinyurl.com/6vczftf>” ou ““Bolsa de Manuais Escolares Usados” A Biblioteca .... realiza a 1ª edição do projecto... <http://fb.me/1lgRRv8XT>”, embora seja bastante discutível que estes casos configurem efetivamente serviços. Finalmente, a subcategoria que menos ocorre é a de Informação diversa sobre a Biblioteca, com apenas dois *tweets*.

Os apelos à leitura constituem uma outra categoria de *tweets* com baixa representatividade no universo. Nela podem ocorrer *tweets* que fazem um apelo direto à leitura, tais como “Boa tarde!!! Já estão de férias!!! Não se esqueçam do livro é sempre uma boa companhia!!!! <http://fb.me/W3V2bhkc>” ou “Leve um livro para a cama Vá à Feira do Livro, às livrarias, às bibliotecas que emprestam livros e traga um... <http://fb.me/1JSogRXY0>” ou conterem excertos de textos literários com a hiperligação para outra plataforma, nomeadamente o Facebook ou em blogues, onde o texto se encontra publicado na sua forma completa, como é o caso Poesia sim...: Poema da Terra Adubada Por detrás das árvores não se escondem faunos, não. Por detrás das árvores ... <http://bit.ly/OCz1Bw>”

Um conjunto de três últimas categorias compõem-se de informação de carácter noticioso. O que as distingue é o âmbito dessas notícias que ora se debruçam sobre a realidade local, ora sobre a realidade nacional ou ainda sobre a realidade internacional. Estas categorias assumem alguma representatividade no universo, particularmente as duas primeiras na ordem dos 14.2% e 18.7% respetivamente, porque são utilizadas com grande frequência pela biblioteca que mais conteúdo publica. No resto dos casos, ou este tipo de *tweets* não ocorre de todo ou tem uma representatividade muito esporádica, ao nível de 1 ou 2 *tweets*.

**Tabela 15 – Exemplos de *tweets* com notícias sobre a realidade local, nacional ou internacional**

Notícias sobre a realidade local, nacional ou internacional

Rapaz salvo por irmã concebida de propósito para o curar - JN <a href="http://fb.me/1PLKJZC0r">http://fb.me/1PLKJZC0r</a>
Luís Filipe Castro Mendes distinguido com o Prémio António Quadros <a href="http://fb.me/1tL8778xX">http://fb.me/1tL8778xX</a>
Nova peça de Joana Vasconcelos numa casa histórica britânica <a href="http://fb.me/xcMA2Ccg">http://fb.me/xcMA2Ccg</a>
Aumentam na Europa os bebés abandonados em rodas modernas <a href="http://fb.me/R38t9VXh">http://fb.me/R38t9VXh</a>
“Já somos um mega-agrupamento” O director do Agrupamento de Escolas de Nogueira (AEN), em Braga, manifestou-se,... <a href="http://fb.me/1HxdbaAKh">http://fb.me/1HxdbaAKh</a>
[informações] O historiador José Hermano Saraiva morreu hoje aos 92 anos (Leiria, 03-10-1919   Setúbal, 20-07-2012). <a href="http://bit.ly/OezTht">http://bit.ly/OezTht</a>
[informações] O Prémio Príncipe das Astúrias das Letras foi entregue este ano ao escritor Philip Roth.
Músico Bob Welch encontrado morto com bala no peito - JN <a href="http://fb.me/1W7IEabnc">http://fb.me/1W7IEabnc</a>
Rede de IPSS segura tensão social O director do Centro Distrital de Segurança Social reconheceu ontem que a rede... <a href="http://fb.me/RGv2vzKn">http://fb.me/RGv2vzKn</a>
Porto tirou espetadores ao Primavera Sound de Barcelona - JN <a href="http://fb.me/1OY2FOWwk">http://fb.me/1OY2FOWwk</a>

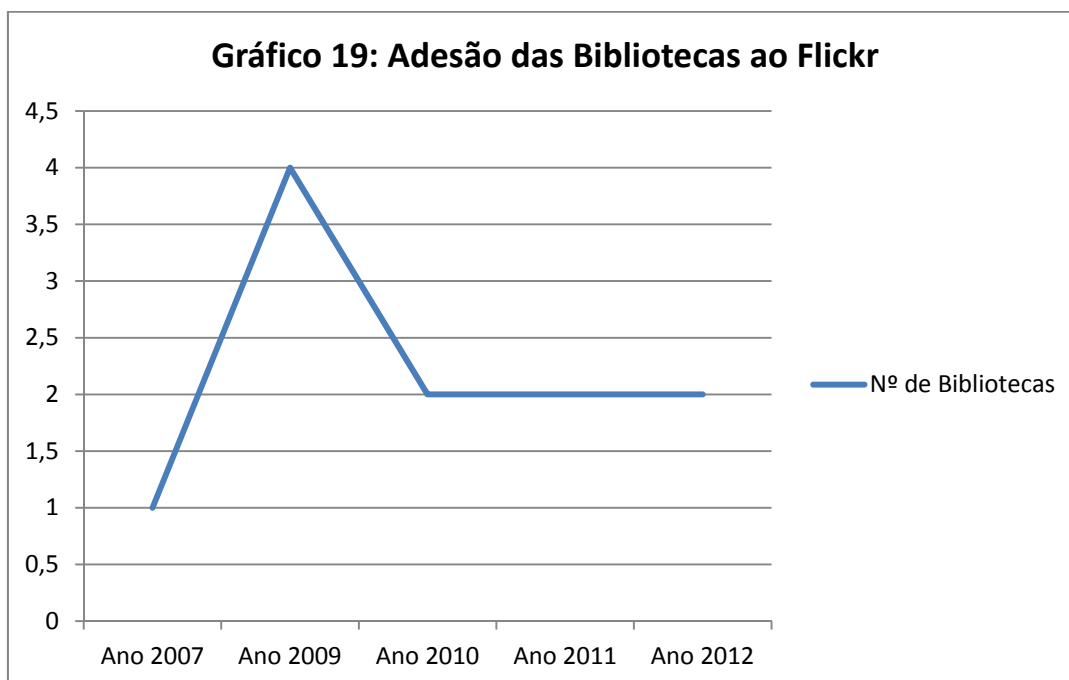
O conjunto de *tweets* classificado nestas três categorias abrange uma grande diversidade temática, como é possível verificar pelos exemplos constante da Tabela 15. As notícias difundidas podem respeitar a áreas como a Educação, a Saúde, o Desporto, a Ação Social ou a Literatura, as Artes Plásticas e a Música. Estão claramente ausentes notícias sobre a área Política, seja ao nível local, nacional ou internacional.

Os *tweets* publicados pelas bibliotecas podem ser especificamente produzidos para esta plataforma, mas também podem resultar, e esta parece ser a circunstância que se verifica com maior incidência, da reutilização de informação originalmente publicada em outros contextos. Já foram referidos casos de reutilização de informação bibliográfica a partir do catálogo da biblioteca, de publicação automática de posts do Facebook produzidos para a página da biblioteca nessa plataforma, mas também de informação disponibilizada através do sítio Web da biblioteca ou do seu blogue. Para além destas fontes, os conteúdos informativos sobre a realidade local, nacional ou internacional socorrem-se sobretudo de órgãos de comunicação social, mas também de alguns blogues.

#### 8.4 As bibliotecas públicas no Flickr

O número de bibliotecas públicas da RNBP que à data da recolha de dados (cf. cap. I) tinha aderido ao Flickr é reduzido: apenas 12 bibliotecas foram identificadas (cf. Tabela 15, ANEXO III), apresentando uma distribuição praticamente semelhante entre os seus tipos, visto que se encontram representadas 4 bibliotecas de tipo 1, 4 bibliotecas de tipo 2 e 3 bibliotecas de tipo 3. Destes 12 casos, um não será analisado já que a biblioteca não possui uma galeria própria, as suas coleções estavam, à data, integradas na galeria do município (Biblioteca Municipal de Almada).

A primeira biblioteca a aderir a esta plataforma fê-lo em 2007, mas é no ano de 2009 que se verifica o maior número de adesões (4). Nos anos seguintes, entre 2010 e 2012, constata-se uma regularidade de novas adesões ao nível de duas bibliotecas em cada um dos anos (cf. Gráfico 19). Dentro do reduzido interesse que esta plataforma parece ter para as bibliotecas públicas, constata-se, no entanto, uma adesão constante no período considerado.



Fonte: contas das bibliotecas no Flickr

Em termos da construção do perfil, a maioria das bibliotecas não disponibiliza qualquer informação. Apenas em dois casos existe algum conteúdo e mesmo assim num deles ele é extremamente reduzido e indica apenas o posicionamento da biblioteca na estrutura organizacional do município. Assim, em apenas um caso se verifica uma aposta consistente e conseqüente na construção do respetivo perfil, composto pelos seguintes itens: “Sobre a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos.”, onde se caracteriza genericamente esta; “Sobre o nosso banco de imagens no Flickr”, no qual se informa sobre os objetivos e conteúdos da participação; “Direitos de Autor”, onde se descrevem os direitos associados às imagens; “Mencione as fontes”, onde se apela aos utilizadores para mencionarem a origem das fotos sempre que as utilizem em diferentes contextos; “Resolução das fotografias”, no qual se informa sobre as características técnicas das fotografias disponíveis; e, finalmente, “Mais informações”, cujo conteúdo são hiperligações para os sítios Web da biblioteca e do município.

Para além da construção textual do perfil, outros aspetos permitem ajudar o utilizador a uma identificação precisa da galeria, nomeadamente o nome que lhe é atribuído, a imagem associada ao perfil e o seu URL. No que respeita à imagem do perfil, verifica-se que apenas três bibliotecas não disponibilizam qualquer imagem identificadora. Quanto ao URL da galeria, também em apenas 3 casos, as bibliotecas não aproveitaram a oportunidade de personalizar este identificador. Finalmente, na maior parte dos casos, a designação da galeria é suficientemente esclarecedora, sendo normalmente composta pelo nome completo da biblioteca. Apenas em dois casos são utilizados acrónimos, num deles um acrónimo completo e em outro apenas as palavras “Biblioteca Municipal” se encontram grafadas através das iniciais “BM”.

Estes dados evidenciam com alguma clareza que as bibliotecas participantes prestam muito pouca atenção às possibilidades que esta plataforma proporciona para a construção de uma identidade na rede. Esta opacidade dificulta, por um lado, o reconhecimento pelos pares, quer dizer, pelos participantes na rede e, por outro, não se revela propiciadora do estabelecimento de conexões com outros, sejam elas da iniciativa da biblioteca ou desses outros.

Os objetivos perseguidos pelas bibliotecas na utilização desta plataforma são maioritariamente o de promoverem as atividades, mais que os serviços, que desenvolvem. Encontram-se, assim, por exemplo, “reportagens fotográficas” sobre exposições, atividades com o público infantojuvenil ou encontros com escritores. Apenas em dois casos é evidente que a utilização se destina a atingir outro tipo de objetivos. No primeiro destes casos, é difícil descortinar que objetivo se pretende atingir, visto que a galeria em causa contém por 14 álbuns, cada um correspondendo a uma freguesia do concelho, mas é apenas composto por uma foto do brasão da respetiva freguesia. Se o objetivo era o de disponibilizar em cada álbum conteúdo fotográfico sobre a respetiva freguesia, tal não fica evidente apenas pela publicação da foto referida. Aduza-se que esta galeria existe desde Novembro de 2011.

Pelo contrário, o outro caso que compõe este grupo tem como objetivo evidente a disponibilização e partilha de conteúdos sobre a realidade concelhia, particularmente do ponto de vista histórico. Os títulos de algumas das suas coleções evidenciam bem este propósito, por exemplo, “Arquitetura religiosa”, “Monumentos e Edifícios”, “Tradições, Usos e Costumes” ou “Associações e Coletividades”. Este é, aliás, o único caso em que uma biblioteca é detentora de uma conta de tipo “Pro”, o que demonstra, pelo menos, uma

perspetiva de crescimento de conteúdos ao longo do tempo e a correspondente necessidade de ferramentas mais diversas e flexíveis para a sua organização.

O número de fotos disponíveis em cada galeria é muito diverso: oscila desde um mínimo absoluto de uma foto até ao máximo de 1.111. Este caso absoluto de apenas uma foto parece resultar de uma experiência sem continuidade, já que ela é realizada através de um único carregamento efetuado por esta biblioteca em Abril de 2010. Excetuando o caso extremo de sentido contrário a este, a maioria das galerias disponibiliza menos de 100 fotos. Em dois casos, verifica-se que as galerias atingiram o número máximo de fotos que o Flickr disponibiliza nas contas normais, pelo que sem acesso a estas contas ao nível da administração não é possível determinar se o número de fotos carregadas é ou não superior a este limite. Mesmo considerando esta limitação, no entanto sempre ultrapassável através da adesão a uma conta “Pro”, e tendo em conta que a maioria das bibliotecas já se encontra há algum tempo na plataforma, pode afirmar-se que os conteúdos atingem genericamente um volume bastante reduzido.

Ao nível da organização de conteúdos na galeria, verifica-se, em primeiro lugar, que apenas uma biblioteca define num primeiro nível mais genérico de agregação “Coleções”, que, por seu turno, se subdividem em vários álbuns. A definição de coleções é, aliás, uma das vantagens de uma conta “Pro”. Sendo assim, este é o único caso em que se verifica a organização a dois níveis. Consequentemente, a maioria das bibliotecas estrutura os seus conteúdos apenas ao nível dos álbuns. Num único caso verifica-se que nem esse nível de organização é utilizado. O número de álbuns criados nas galerias, excetuando o caso da galeria com uma conta “Pro” na qual a quantidade de álbuns ascende a 90, a maioria das galerias define uma quantidade reduzida de álbuns, oscilando entre um mínimo de 1 e um máximo de 14, o que conduz a uma média simples de menos de 6 álbuns por galeria (5.4 mais exatamente). Esta realidade parece indicar a pouca diversidade temática dos conteúdos disponíveis.

A definição dos álbuns permite agregar conteúdos de acordo com um determinado critério, o que possibilita ao utilizador da galeria encontrar a totalidade dos conteúdos reunidos de acordo com o critério selecionado sem necessitar de executar qualquer operação mais complexa além de navegar na estrutura da galeria. Sendo assim, a utilização consistente da organização em álbuns definida por cada galeria pode ser considerada um indicador da qualidade de organização implementada.

**Tabela 16 - Fotos incluídas e excluídas dos álbuns em cada galeria no Flickr**

Biblioteca	Nº total de fotos	Nº de fotos nos álbuns	Nº de fotos fora dos álbuns
Figueiró dos Vinhos	1.111	1.223	0
Celorico de Basto	111	108	3
Viana do Castelo	1	1	0
Espinho	200	152	48
Azambuja	80	68	12
Oeiras	200	186	14
Aveiro	23	23	0
Águeda	97	96	1
São João da Madeira	167	87	80
São João da Pesqueira	14	14	0

Fonte: galerias das bibliotecas no Flickr

De acordo com os dados coligidos e com os cálculos constantes da Tabela 16 pode afirmar-se que as bibliotecas aplicam de forma pouco consistente a organização por elas próprias definida para a sua galeria. Excetuando, por um lado, o caso da Biblioteca de Figueiró dos Vinhos no qual existem mais fotos dentro dos álbuns que na totalidade da galeria, o que significa que em alguns casos a mesma foto está em mais do que um álbum, possibilidade disponibilizada pela plataforma e indicador claro de uma exploração consistente da organização definida; e por outro, o caso da Biblioteca de Viana do Castelo, onde existe apenas uma foto e um álbum, em 6 casos (dos 8 restantes) constata-se que o número de fotos integradas dentro dos álbuns é sempre menor do que o número total de fotos da galeria. Se em alguns casos, como os das bibliotecas de Celorico de Basto e Águeda, a diferença é bastante diminuta e pode ser atribuída a uma incorreção pontual, nos outros casos a diferença é significativa e eventualmente reveladora de uma falta de consistência mais estrutural.

O número médio de fotos por álbum em cada galeria (excetuando o caso da Biblioteca de Viana do Castelo) oscila entre o mínimo de uma foto e um máximo de 62, o que acaba por resultar numa média de 20.3 fotos por cada álbum. No entanto, se excluirmos os valores extremos deste intervalo, verifica-se que a média desce para a ordem das 17.2 fotos. De qualquer forma, estes valores médios parecem revelar uma preocupação em disponibilizar um volume significativo de conteúdos que permita ao utilizador compreender o tema de que se trata e vê-lo de vários ângulos.

A descrição dos conteúdos é aplicada pelas bibliotecas de forma muito diversa. Ao nível dos álbuns, apenas três bibliotecas descrevem sistematicamente todos os álbuns da

sua galeria. Na maioria dos casos (6 em 11) nenhum dos álbuns é descrito. Estes dados demonstram que as bibliotecas participantes não consideram relevante a descrição de conjuntos. Em termos da descrição das fotos e, em primeiro lugar, no que respeita à atribuição de títulos verifica-se a ocorrência de três situações diferentes: a ausência absoluta de títulos, a atribuição de títulos não significativos que se reduzem em muitos casos ao nome do ficheiro que o Flickr preenche automaticamente para o campo título quando é realizado o carregamento da foto; e finalmente a aplicação de títulos significativos (entendem-se por títulos significativos aqueles que denotam claramente o conteúdo da foto).

Apenas em três casos se verifica uma atribuição sistemática de títulos significativos a todas as fotos da galeria. Nos restantes casos, ocorrem na mesma galeria duas ou mais das três situações possíveis, ou seja, existem galerias onde fotos são descritas com títulos significativos e outras não, bem como casos onde existem títulos não significativos em certas situações e se verifica a completa ausência de títulos em outras. Assim, pode concluir-se que a maioria das bibliotecas não considera relevante a intitulação significativa dos conteúdos que disponibiliza e mesmo quando o faz não aplica sistematicamente.

Ainda no âmbito da descrição individual das fotos, a descrição propriamente dita é utilizada por uma minoria de galerias: apenas 3 em 11 casos descrevem as fotos que publicam. No entanto, em dois casos deste conjunto a atribuição de descrições não é sistemática em todas as fotos da galeria. Quanto ao conteúdo das descrições proporcionadas, apenas uma das bibliotecas aplica o que pode ser designado como uma linguagem de metainformação relativamente estruturada para a descrição deste tipo de conteúdo. Assim, nesse caso as fotos são descritas de acordo com os seguintes elementos: Título (normalmente uma repetição do mesmo conteúdo do atributo título também sistematicamente utilizado), Autor, Procedência, Data, Dimensões e Observações. Finalmente, no que respeita à atribuição de palavras-chave (*tag's*) verificam-se igualmente três situações possíveis: a ausência de qualquer palavra-chave, o que se verifica em 3 casos; a atribuição não sistemática, que ocorre na maioria das situações (5 em 11) e finalmente os casos em que as palavras-chave são sistematicamente atribuídas em todas as fotos publicadas, o que se verifica apenas em três casos.

Da análise destes dados relativamente às práticas descritivas aplicadas em cada galeria pode concluir-se que as bibliotecas não parecem considerar relevante a descrição dos



conteúdos que disponibilizam e, mesmo quando o fazem, não asseguram uma sistematicidade descritiva desejável. Apenas um caso se destaca por uma abordagem profissional à descrição. Esta desvalorização da descrição dos conteúdos é tanto mais inusitada quanto um dos elementos essenciais da abordagem tradicional das bibliotecas à organização da informação passa exatamente pela descrição do documento e da informação nele contida.

A regularidade com que as bibliotecas atuam nas suas galerias em termos de novos conteúdos é extramente baixa. Em 7 casos, o que representa 63.6% do universo, não foi realizado qualquer carregamento em 2012. Se analisarmos a frequência destes carregamentos nos últimos 3 meses (Maio, Junho e Julho) anteriores à recolha de dados, esta percentagem sobe aos 90%. Dito de outra forma, apenas uma biblioteca revela uma regularidade consistente ao longo de tempo. Efetivamente, no cômputo geral, a maioria das bibliotecas realiza menos de um carregamento por mês. A quantidade de fotos disponibilizada nestes carregamentos é muita diversa, mas existe uma tendência para carregar muitas fotos no mesmo carregamento: metade das bibliotecas carrega mais de 40 fotos em cada momento. A estes carregamentos de uma quantidade significativa de fotos seguem-se largos períodos de inatividade, o que pode ser indicador de uma ausência de estratégia de publicação.

Que resultados têm obtido as bibliotecas com esta participação? Uma das formas de medir esses resultados, não certamente a única nem a suficiente, é a de avaliar o nível de utilização das fotos disponíveis. Esta utilização pode ser medida através da quantidade de visualizações da galeria como um todo, de cada um dos seus álbuns e de cada uma das suas fotos. Alguma desta informação não está acessível ao mero observador e outra implica o acesso sistemático, por exemplo, a todas as fotos de todas as galerias e a recolha do total de visualizações de cada foto, além de que a intervenção do observador altera logo o número de visualizações apresentado. Assim, optou-se por utilizar apenas o indicador visualização de álbuns, já que ele é mais específico do que a visualização da galeria no seu todo, mas não implica a tarefa de grande intensidade e extensão ao nível da recolha da visualização das fotos.

#### **Tabela 17 - Visualizações dos álbuns nas galerias das bibliotecas no Flickr**

Biblioteca	Média de visualização dos álbuns	Nº de fotos
Figueiró dos Vinhos	182.8	1.111
Águeda	178	97
São João da Madeira	166	167
Aveiro	30	23
Celorico de Basto	26	111
Oeiras	21.3	200
Espinho	15	200
Azambuja	7.3	80
Viana do Castelo	1	1
São João da Pesqueira	0	14

Fonte: galerias das bibliotecas no Flickr

Os dados recolhidos e constantes da Tabela 17 permitem, em primeiro lugar, constatar a grande variabilidade de visualizações médias de cada álbum. Não parece existir uma forte correlação entre o número de fotos e o nível de visualizações em cada galeria, embora a galeria com mais foto seja aquela que obtém um maior número de visualizações dos seus álbuns. A visualização dos álbuns está dependente não só do número de fotos em cada álbum, mas certamente do interesse que esses conteúdos possam suscitar, o que não é possível de conhecer através deste tipo de análise.

Em termos de abertura à participação dos utilizadores, verifica-se que todas as galerias inibem a possibilidade de estes atribuírem palavras-chave às fotos. Esta opção deve-se provavelmente ao facto de o Flickr aconselhar que esta possibilidade seja restringida aos amigos da galeria, embora nada impeça o seu proprietário de abrir esta possibilidade a todos os internautas.

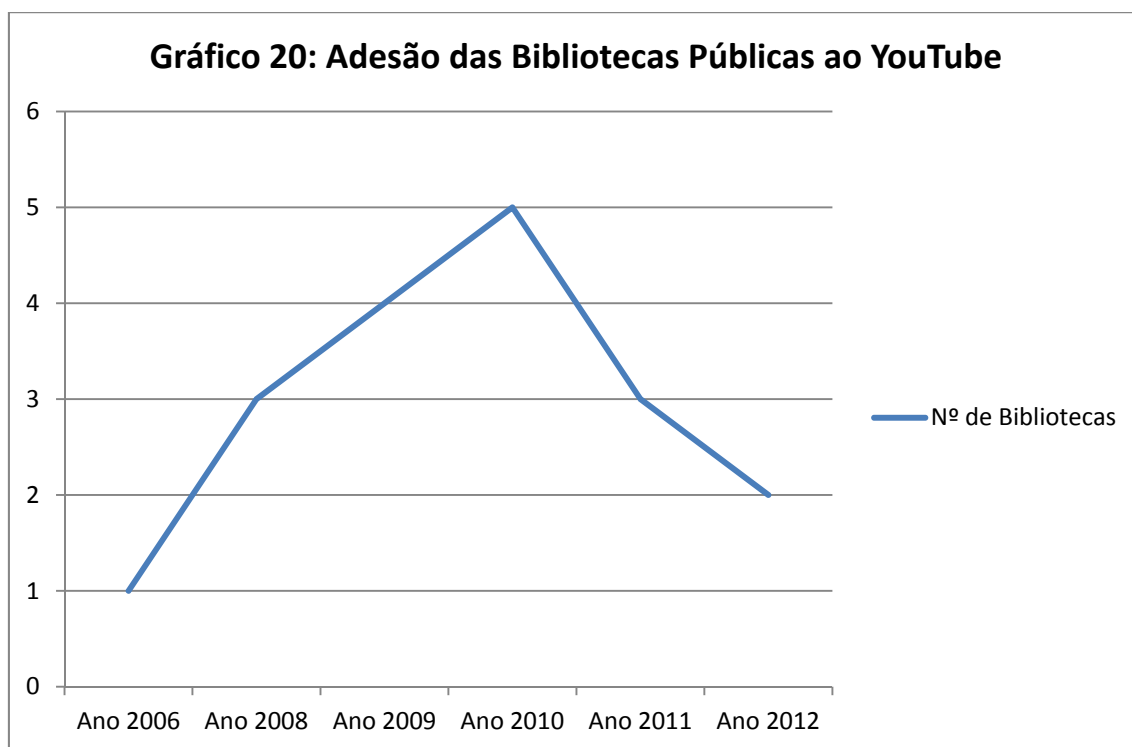
No que respeita ao que pode ser designado por indicadores de socialização, ou seja, de que forma as bibliotecas aproveitam e explorem as possibilidades desta plataforma para estabelecer uma rede de relações e partilha com outros utilizadores, verifica-se que apenas uma das bibliotecas tem contatos (em número de 56) e participa em grupos (em número de 4).

## 8.5 As bibliotecas públicas no YouTube

A pesquisa (cf. cap. I) permitiu identificar 18 canais de bibliotecas públicas da RNBP no YouTube (cf. Tabela 16, ANEXO III). Em termos tipológicos, este conjunto é sobretudo constituído por bibliotecas de tipo 1 (55.5%), seguido das de tipo 2, mas numa percentagem

bem mais inferior na ordem dos 33.3% e finalmente as bibliotecas de tipo 3, as menos presentes apenas com 2 casos.

Dentro deste reduzido nível de participação, a adesão das bibliotecas começou timidamente em 2006 com apenas um caso (cf. Gráfico 20), tendo atingido o seu máximo em 2010 com 5 adesões, decrescendo logo no ano seguinte para 3.



Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

No entanto, a participação não significa necessariamente continuidade de utilização da plataforma ao longo do tempo. Se analisada a data de adesão e a data da atividade mais recente em cada caso (excluindo as bibliotecas de Constância e de Guimarães que aderiram em 2012), verifica-se que apenas 7 bibliotecas evidenciam continuidade de utilização, com carregamentos em 2011 ou em 2012 (cf. Tabela 18)

**Tabela 18 - Datas de adesão e de última atividade das Bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	Ano de Adesão	Ano da última atividade
Murça	2006	2009
Sousel	2010	2010
Arganil	2010	2010
Aveiro	2009	2011
Celorico de Basto	2009	2009
Chamusca	2010	2012
Vila Nova de Gaia	2011	2011
Oeiras	2008	2012
Aliparça	2010	2010
Abrantes	2008	2008
Montalegre	2008	2011
Vila Nova de Cerveira	2009	2009
Mangualde	2010	2010
Figueiró dos Vinhos	2011	2012
Pombal	2011	2011
Torres Novas	2011	2012

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

Os conteúdos carregados até ao final da data de recolha de dados são, em termos quantitativos, pouco significativos, sobretudo se se tiver em conta que algumas das bibliotecas se encontram na plataforma há já alguns anos. Assim, o volume de vídeos disponíveis não ultrapassa os 134, resultando numa média simples de 7.4 vídeos por canal. No entanto, esta média é claramente afetada por grandes oscilações, já que se verifica um intervalo que vai desde um único vídeo até 26. Nos extremos deste intervalo, verifica-se a existência de 2 bibliotecas com apenas um vídeo e também dois casos com mais de 20. Assim, se excluídos estes valores extremos, a média desce para o valor de 5.8 vídeos por canal, o que parece aproximar-se mais da realidade observada.

Poderia considerar-se que o número de conteúdos em cada caso seria afetado pelo tempo de participação, e sendo assim quanto mais antiga a participação, maior número de conteúdos estariam disponíveis. No entanto, calculando a média simples de vídeos disponíveis conforme a data de adesão (cf. Tabela 19), esta relação não aparece completamente confirmada. Efetivamente, se são as bibliotecas que aderiram em 2008 que apresentam uma maior média de vídeos, as que aderiram em 2010 apresentam uma média superior às que o fizeram em 2009.

**Tabela 19 – Média de vídeos por ano de adesão nos canais das bibliotecas no YouTube**

Ano de adesão	Média de vídeos descarregados
2006	8
2008	12
2009	5
2010	8.2
2011	6.3

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

Analisando o ritmo dos carregamentos em cada caso (cf. Tabela 20) (excluem-se os casos de Constância e Guimarães por terem aderido em 2012), verifica-se, em primeiro lugar que um número significativo de bibliotecas (9 em 16 = 56.25%) esgotam a sua atividade num único ano, a maior parte das vezes num só momento.

**Tabela 20 – Evolução dos carregamentos de vídeos nos canais das bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Murça	1	2	3	2				8
Sousel					1			1
Arganil					4			4
Aveiro				1		8		9
Celorico de Basto				3				3
Chamusca					10	14	2	26
Vila Nova de Gaia						3		3
Oeiras			14	2		4	4	24
Alpiarça					3			3
Abrantes			3					3
Vila Nova de Cerveira				1				1
Mangualde					7			7
Figueiró dos Vinhos						8	4	12
Pombal						4		4
Montalegre			4		2	2		8
Torres Novas							7	7

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

Em todos estes casos, os carregamentos são efetuados no ano de adesão, excetuando Torres Novas. Parece poder, assim, concluir-se que nestes casos o uso do YouTube é de natureza episódica, correspondendo ou a uma experiência sem continuidade ou a uma necessidade momentânea de divulgar um conteúdo específico.

Por outro lado, constata-se que são raros os casos onde se verifica um ritmo anual de disponibilização: tal acontece apenas nos casos de Murça que, entre 2005 e 2009 publica uma média de dois vídeos/ano, da Chamusca, que desde a adesão tem vindo a publicar um

número variável de vídeos anualmente e de Figueiró dos Vinhos. Quer em alguns destes casos, quer noutros que publicam em vários momentos ao longo de um determinado período, parece constatar-se uma tendência para publicar vários (à escala do volume de publicações neste universo!) vídeos no mesmo ano ao que se segue um período de inatividade ou um decréscimo significativo. Por exemplo, Aveiro publica um único vídeo em 2009, está inativo ano seguinte em 2011 publica 8 vídeos, até Agosto de 2012 volta a não publicar quaisquer conteúdos; Oeiras publica no ano de adesão 14 vídeos para decrescer significativamente no ano seguinte, estando ausente em 2010 e voltando a publicar em 2011 mas a um nível muito inferior ao do ano inicial; Montalegre publica 4 vídeos em 2008, estava inativa no ano seguinte, volta a publicar em 2010 e 2011 mas também num volume menor que o do ano inicial. Assim, conclui-se que o ritmo de publicação destas bibliotecas é muito inconstante, sendo de destacar a frequente ocorrência de anos de completa inatividade. Efetivamente, 50% das bibliotecas não faz qualquer publicação em 2011, 66.6% não publica em 2012 e finalmente as que não publicam em nenhum destes dois últimos anos assumem a expressiva percentagem de 44.4%.

Em termos de construção do perfil na plataforma e em primeiro lugar no que respeita à designação do canal, constata-se que 50% das bibliotecas identificam o seu canal de forma inequívoca através do nome completo da Biblioteca, 6 fazem-no abreviando parte do nome e três utilizam apenas acrónimos de difícil descodificação como é o caso de “bmcbrms” ou “1808bmab”. Quanto à identificação através de imagem, a maioria das bibliotecas (11 em 18) ou utiliza fotos do edifício ou reproduções do logotipo. Três utilizam imagens de atividades desenvolvidas pela biblioteca e 4 não utilizam qualquer imagem na construção do seu perfil. No que respeita à personalização do identificador do canal (URL) apenas duas bibliotecas não aproveitam a oportunidade de o personalizar. No que concerne à contextualização geográfica, a maioria (16 em 18) das bibliotecas localiza-se a um nível macro (país ou região), mas não a um nível micro (cidade). A possibilidade de associar ao perfil hiperligações para outros sistemas de informação onde a biblioteca se encontre é apenas aproveitada por 5 bibliotecas. Finalmente, quanto à descrição em texto livre verifica-se que a maioria das bibliotecas (83.3%) não disponibiliza qualquer conteúdo, parecendo, portanto, não considerar relevante descrever-se enquanto organização ou identificar objetivos e motivos de participação. Nos três casos que apresentam uma descrição, a maioria (2) utiliza-a para fazer uma síntese da biblioteca, sua história, equipamentos,

serviços, mas nunca para se referir à utilização da própria plataforma. Finalmente, um caso optou por selecionar uma fase de tipo publicitário que parece querer comunicar a missão e /ou identidade da biblioteca. Neste caso, o utilizador pode ler “O mundo ao alcance da tua mão”. As duas descrições realizadas têm uma extensão variável que oscila entre 89 e 136 palavras.

No que respeita às práticas de descrição dos vídeos, constata-se, em primeiro lugar, que apenas menos de metade (38.9%) das bibliotecas descreve a totalidade dos vídeos que publica. Assim, em 11 casos (61.1%) as bibliotecas publicam vídeos sem qualquer descrição de conteúdo. No entanto, neste conjunto, a regularidade da prática está longe de ser homogénea: apenas em 3 casos (27.3% neste subconjunto) a opção por não descrever é constante; de resto, 18.2% das bibliotecas apresenta no seu canal mais de 50% dos vídeos não descritos (mas menos de 100%), mas a maioria dos casos (54.5% neste subconjunto) apresenta um nível de não cobertura da descrição face à totalidade de vídeos que publica inferior a 50%. Em termos absolutos face à totalidade de vídeos publicados por todas as bibliotecas, o número daqueles que não recebe descrições situa-se em 30, o que representa 22.4%. Este dados permitem claramente concluir que, em primeiro lugar, as bibliotecas atribuem pouca importância à descrição dos conteúdos que publicam e, em segundo, que não aplicam sistematicamente uma abordagem homogénea a essa descrição.

Em termos de extensão medida em número de palavras, o conteúdo das descrições varia grandemente oscilando entre um mínimo de 1 e um máximo de 214, revelando a ausência de qualquer abordagem normalizada a essa descrição. Efetivamente se algumas descrições se ficam por um mínimo informativo como:

*“Tertúlia de Poesia” ou “Natal”*

Outras espraiam-se desenvolvidamente não tanto sobre o conteúdo do vídeo em si mesmo, mas muito mais sobre o conjunto da atividade a que o vídeo, que retrata um dos episódios, diz respeito, como se pode verificar pelos exemplos que se seguem:

*“Entre os dias 5 a 9 de Julho e 12 a 16 de Julho, a Biblioteca Municipal de Aveiro tem em funcionamento o programa infanto-juvenil “Manhãs de Verão na Biblioteca”. Esta iniciativa que ocorre na Biblioteca Municipal de Aveiro e no seu jardim, entre as 9.30 e as 12.30 horas, destina-se a crianças entre os 6 e os 12 anos, proporcionando uma alternativa nos seus tempos livres das férias através da promoção do gosto pela leitura e pelos livros. As inscrições podem ser efectuadas no balcão de atendimento da Biblioteca Municipal e são gratuitas.*

*As actividades incluem contos, artes plásticas, educação ambiental no âmbito do Ano Internacional da Biodiversidade, recursos multimédia, entre outros.*

*"Histórias Frescas de Verão" é a actividade que envolve as histórias, as palavras, as imagens, as artes, através de acções diferentes em cada dia. Talvez ler, talvez desenhar, talvez pintar ou encenar...*

*"Vem conhecer..." enquadra-se na comemoração do Ano Internacional da Biodiversidade e é uma oportunidade dos mais jovens para aprofundarem os conhecimentos sobre o meio ambiente, as suas espécies e habitats.*

*Por último, "Histórias Digitais" pretende dinamizar e promover a leitura aos mais pequenos com o recurso às novas tecnologias da comunicação.*

*Todas estas as iniciativas são coordenadas pelos técnicos especializados da Biblioteca Municipal de Aveiro.*

*Mais imagens em*

*<http://www.flickr.com/photos/bibliotecamaveiro/sets/72157624443395244/>*

*"No passado dia 22 de Outubro a Biblioteca Municipal da Chamusca Ruy Gomes da Silva deu início à 1ª edição de Escritas de Cá, iniciativa que tem como referência principal a divulgação dos autores locais.*

*Muitos foram os que quiseram estar presentes e num clima de sã e verdadeira amizade, revisitaram-se as obras de José Pinhal. João Chora, Manuel João Ferreira, Silvina de Sá, Maria Manuel e o Coro da JuntAnima, acompanhados por Bruno Mira, Rodrigo Serrão, João Sá e Pedro Pinhal deram voz às letras compostas por José Pinhal. Lembraram-se os tempos do desporto, os espetáculos, as noites de fado, o teatro de revista, os grupos musicais, enfim...uma vida dedicada à cultura e ao desporto.*

*Uma tarde de agradável convívio, onde o passado e o presente uniram as mãos para ovacionar um Autor Local."*

*Outras descrições, de média extensão, revelam uma preocupação efetiva por descrever o conteúdo do vídeo, como se pode verificar nos casos que se seguem:*

*"Início da sessão do Café com Letras com a presença de Mário Zambujal na Biblioteca Municipal de Carnaxide. Moderação de Carlos Vaz Marques.*

*30.Novembro.2011"*

*"Entrevistas realizadas aos leitores da Biblioteca Municipal de Oeiras no âmbito do projecto Conversas na Aldeia Global. São abordadas as questões: Há tecnologia a mais? Existe dependência da tecnologia? Qual a tecnologia que já não dispensa? Tema de debate na Conversa com o convidado Prof. Carlos Correia, moderada por Vasco Matos Trigo - - Sábado 27 (Out.), no Auditório da Biblioteca Municipal de Oeiras.*

*Produção: Gabinete de Comunicação/Núcleo de Conteúdos - Câmara Municipal de Oeiras"*

*"SINOPSE: O Carnaval de Figueiró dos Vinhos teve início em 1973, esta é a 21.ª edição, estão representadas 5 freguesias, envolvidos 12 carros alegóricos, e mais de 500 foliões. Um Carnaval cheio de alegria, bastante participado por moradores na Vila e por visitantes. Curiosa a forma como os foliões, depois de findo o Carnaval, e já na Quarta Feira de Cinzas à noite, fazem o Enterro do Carnaval, numa "cerimónia" sui generis e com um ritual próprio que merece ser apreciado, apesar do frio que se faz sentir nesta época do ano."*

*"Breve excerto do documentário realizado pela RTP, em 1964, sobre o concelho de Figueiró dos Vinhos, da série "Terras de Portugal". Este documentário (com 25:44*



*min.) encontra-se disponível na íntegra, para consulta local, na Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos.*

*Saiba mais em:*

*[http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/pdfs/imprensaLocal/regeneracaoN1096\\_196...](http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/pdfs/imprensaLocal/regeneracaoN1096_196...)*

Destaque-se a ausência maioritária de elementos descritivos que relevam de conceitos como autoria, assunto, produção ou tipologia do objeto. Estão, portanto, ausentes sistematicamente elementos de informação como autor do vídeo, data de produção, extensão, formato e outros.

Além da oscilação global, também de caso para caso a extensão das descrições varia significativamente. Calculando a média do número de palavras por descrição em cada caso (cf. Tabela 21), verifica-se que, grosso modo, metade das descrições se encontram entre 4 e 20 palavras e a outra metade entre mais de 20 até 68.

**Tabela 21 – Extensão das descrições dos vídeos nos canais das bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	Extensão média das descrições (nº de palavras)
Aveiro	68.2
Alpiarça	65
Oeiras	43.9
Figueiró dos Vinhos	36.6
Torres Novas	33.3
Montalegre	27
Chamusca	22.4
Gaia	16
Abrantes	14.7
Celorico de Basto	10.5
Mangualde	9.8
Sousel	7
Murça	4.8
Pombal	4

Dentro destes dois grupos, sobretudo na segunda metade, existem descrições com uma extensão bastante variável chegando a atingir mais do dobro. Estes dados parecem confirmar, por um lado, a ausência de qualquer prática descritiva normalizada, e por outro, a diferente especificidade e desenvolvimento utilizado por cada biblioteca.

A análise de conteúdo das descrições bem como dos títulos atribuídos aos vídeos conduziu à emergência de quatro categorias fundamentais à volta das quais se agregam o conjunto dos vídeos publicados. Assim, a maioria dos conteúdos diz respeito a atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, sobretudo atividades de carácter cultural, nomeadamente de promoção da leitura. Com menor representatividade quantitativa encontram-se vídeos

sobre atividades municipais, onde eventualmente a biblioteca participou, sobre a biblioteca enquanto espaço, formação de utilizadores e história local. Estas duas últimas temáticas distinguem-se do resto quanto ao papel central que ocupam nos casos onde ocorrem. De facto, elas caracterizam exclusivamente os canais respetivos. Assim, e no primeiro caso todos os 8 vídeos disponíveis no canal da Biblioteca Municipal de Constância são tutoriais sobre a utilização do novo interface do WebOPAC, versando aspetos como adicionar etiquetas aos registos bibliográficos, criar listas personalizadas ou renovação de documentos, entre outros. No segundo, igualmente a totalidade dos vídeos disponibilizados no canal da Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos diz respeito à história local, abordando temáticas que vão desde as festas locais, cerimónias públicas ou descrições genéricas do concelho. Assim, estes dois casos fogem claramente à tendência geral de divulgação e promoção de atividades e/ou da biblioteca enquanto espaço físico e parecem representar uma diferente abordagem à utilização desta plataforma.

Em termos de resultados e considerando, em primeiro lugar, o indicador número de visualizações (cf. Tabela 22), verifica-se que alguns dos canais atingem valores significativos, quer em termos absolutos, quer em termos médios. No entanto, quer em todo o universo quer em cada caso individual a popularidade dos vídeos é muito diversificada, já que em todos os casos os desvios-padrão face à média apresentam valores muito altos, mas sobretudo a percentagem de casos que se afasta dessa média é sempre muito significativa.

**Tabela 22 – Visualizações dos vídeos nos canais das bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	Nº absoluto de visualizações	Média simples	Desvio Padrão	Coefficiente de Variação
Murça	10.848	1.356	1570.15	115%
Alpiarça	11.326	3.775.33	4416.93	117%
Oeiras	7.513	313	394.62	126%
Figueiró dos Vinhos	6.099	508.25	382.35	75%
Chamusca	3.794	145.92	106.8	73%
Montalegre	1.618	202.25	256.21	127%
Aveiro	1.759	195.44	164.59	84%
Abrantes	1.382	460.66	171.72	37%
Sousel	628	[apenas 1 vídeo]	-----	-----
Celorico de Basto	588	196	122.41	62%
Mangualde	581	83	29.88	36%
Pombal	455	113.75	85.78	75%
Arganil	393	98.25	74.86	76%
Vila Nova de Gaia	209	69.66	72.41	104%

Torres Novas	137	19.57	16.11	82%
Vila Nova de Cerveira	109	[apenas 1 vídeo]	-----	-----
Constância	67	8.37	4.27	51%
Guimarães	18	9	5	56%

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

A popularidade dos vídeos em cada canal não parece, no entanto, depender do número de vídeos nesse canal, já que os canais com apenas um vídeo apresentam uma média de 368.5 visualizações, os que contêm entre 2 e 5, 785.6, os que contêm entre 6 e 10 371.25 e os com mais de 10 vídeos 322.39. Como se verifica, os canais com um menor número de vídeos apresentam uma maior média de visualizações do que os que contêm mais.

Considerando que o volume de visualizações é cumulativo desde a publicação do primeiro vídeo, poderá considerar-se que o fator tempo tem influência nesse volume. No entanto, e considerando as bibliotecas com mais de 1.000 visualizações, verifica-se que se existem casos como os de Murça cuja adesão data de 2006, ou Oeiras de 2008, também ocorrem situações de adesões mais recentes no tempo como os casos de Alpiarça e Chamusca que datam de 2010 e Figueiró dos Vinhos de 2011.

No que concerne à participação dos utilizadores, destaque-se, em primeiro lugar, que nenhum dos vídeos publicados é objeto de qualquer comentário. Já a expressão de uma classificação, nomeadamente em termos de “Gosto” / “Não Gosto”, é mais utilizada. Apesar disto, 71.3% dos vídeos não recebe qualquer classificação. Dos 35 vídeos que recebem a atribuição de “Gosto”, a grande maioria (91.4%) recebe uma avaliação positiva. Por seu turno, a esmagadora maioria (90.6%) destas avaliações positivas não é acompanhada por avaliações negativas. Neste conjunto de vídeos que são avaliados positivamente, a maioria é avaliada apenas uma vez. Em três casos, acumulam-se duas e três avaliações e apenas num caso o vídeo é avaliado oito vezes, constituindo claramente uma exceção. Existem igualmente vídeos avaliados apenas negativamente através da classificação de “Não Gosto”. A sua expressão quantitativa é muito reduzida no universo, ocorrendo apenas em três casos, sendo a maioria avaliados desta forma apenas uma vez; só num caso se verificam duas avaliações deste tipo num vídeo. Em três casos, os vídeos recebem quer avaliações de “Gosto”, quer de “Não Gosto”, ocorrendo três situações distintas: o vídeo recebe o mesmo

número de avaliações positivas e negativas, as avaliações positivas são superiores às negativas e, finalmente, o contrário.

Verifica-se, desta forma, que a reação direta dos utilizadores na interação com os vídeos dentro de cada canal se concentra maioritariamente na atribuição de classificações que exprimem uma avaliação genérica de cada vídeo. O volume destas classificações é reduzido no conjunto dos vídeos publicados, mas destaque-se que elas expressam maioritariamente uma avaliação positiva.

Em termos de compromisso dos utilizadores para com cada canal (excluem-se os casos de Constância e Guimarães por só terem aderido em 2012), verifica-se que (cf. Tabela 23) o número de subscritores de cada canal é bastante reduzido. Destacam-se os casos de Figueiró dos Vinhos, Aveiro, Oeiras e Murça, mas nunca atingindo 20 subscritores em qualquer dos casos.

**Tabela 23 – Subscritores e Subscrições nos canais das bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	Subscritores	Subscrições
Murça	14	0
Sousel	1	0
Arganil	1	0
Aveiro	17	0
Celorico de Basto	3	1
Chamusca	7	1
Vila Nova de Gaia	1	0
Oeiras	15	1
Alpiarça	0	0
Abrantes	0	0
Vila Nova de Cerveira	0	1
Mangualde	1	0
Figueiró dos Vinhos	19	4
Pombal	2	0
Montalegre	1	0
Torres Novas	2	0

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

No entanto, parece não existir uma relação intensa entre o número de vídeos em cada canal e o correspondente número de subscritores (cf. Tabela 24), visto que o coeficiente de correlação ( $r$  de Pearson) entre as duas variáveis apresenta o valor de 0.58, o que significa que quanto mais vídeos contém um canal, mais subscritores atrai, mas a intensidade desta relação é fraca. De facto, por exemplo, se um canal como o da Biblioteca de Murça com apenas 8 vídeos apresenta 14 subscritores, já o canal de Oeiras com mais do triplo dos vídeos apresenta apenas mais um subscritor.

**Tabela 24 – Vídeos carregados / Subscritores nos canais das bibliotecas no YouTube**

Biblioteca	Total de vídeos	Subscritores
Murça	8	14
Sousel	1	1
Arganil	4	1
Aveiro	9	17
Celorico de Basto	3	3
Chamusca	26	7
Vila Nova de Gaia	3	1
Oeiras	24	15
Alpiarça	3	0
Abrantes	3	0
Vila Nova de Cerveira	1	0
Mangualde	7	1
Figueiró dos Vinhos	12	19
Pombal	4	2
Montalegre	8	1
Torres Novas	7	2

Fonte: canais das bibliotecas no YouTube

Se o compromisso com os canais das bibliotecas é reduzido, o investimento que estas fazem no estabelecimento de uma rede de sociabilidade dentro da plataforma é ainda menor. De facto, como se constata pelos valores inscritos na tabela 6, o número de canais que as bibliotecas subscrevem é absolutamente marginal, o que denota não estarem interessadas no contributo dos participantes na plataforma.

## **8.6 As bibliotecas públicas no Slideshare**

O número de bibliotecas públicas da RNBP que utilizam esta plataforma é muito reduzido (cf. Tabela 17, ANEXO III). Só 5 casos criaram aqui a sua conta, iniciando-se esta participação apenas em 2010 com uma biblioteca, seguida de três novas adesões no ano seguinte e apenas uma em 2012. Este pequeno grupo é sobretudo composto por bibliotecas de tipo 1. Para além deste conjunto, verificou-se igualmente, através do blogue da respetiva biblioteca (Biblioteca Municipal de São João da Madeira) a utilização desta plataforma (desde maio de 2012); no entanto, analisada a referida conta, constata-se que ela foi construída com base num perfil pessoal, o que levanta dúvidas relativamente ao facto de ser

efetivamente uma conta institucional<sup>122</sup>. Assim, este caso não foi incluído na análise que se segue.

Como já se verificou em outros casos, a adesão à plataforma não implica participação. Assim, dos cinco casos, três nunca publicaram qualquer conteúdo e um deles contém apenas uma apresentação, situações que configuram provavelmente experiências sem continuidade, embora, por exemplo, no caso da Biblioteca Municipal de Moimenta da Beira exista um investimento evidenciado pela construção do perfil. Verifica-se, desta forma, que apenas uma biblioteca revela uma participação sistemática através da publicação periódica de apresentações e/ou documentos: trata-se da Biblioteca Municipal de Fafe. Através da análise do blogue da Biblioteca de Celorico de Basto (cf. ponto 8.1.) é possível constatar que a utilização desta plataforma foi abandonada em favor de outra, visto que o tipo de documento aqui publicado (Boletim Informativo) continua a sê-lo mas nessa outra plataforma, julgada provavelmente mais adequada ao tipo de publicação em causa.

Em termos de construção do perfil e quanto à forma como se nomeiam na plataforma, verifica-se que quase todas as bibliotecas utilizam uma designação suficientemente identificadora da instituição, por exemplo, “Biblioteca de Fafe” ou “Biblioteca Municipal de Alcácer do Sal”. Apenas em um caso a opção por um acrónimo dificulta uma identificação imediata: é o caso de “Bmar da Beira”, que pretende identificar a conta da Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro de Moimenta da Beira. A conjugação do nome com a informação sobre localização, utilizada em todos os casos, sobretudo ao nível local, permite uma clara identificação da organização para qualquer internauta.

Das várias possibilidades de construção do perfil que esta plataforma possibilita, é, sem dúvida, o item “Sobre” que permite aos aderentes uma descrição mais desenvolvida e livre de categorizações pré-definidas, como não acontece nos outros dois itens de “Indústria” e “Trabalho”, mais adequados a organizações empresariais. Em “Sobre” qualquer indivíduo ou organização pode, portanto, construir uma formulação textual que descreve a sua identidade, realçando particularmente os traços mais aplicáveis à participação na plataforma. Nos casos em análise, refira-se, em primeiro lugar, que duas das bibliotecas não aproveitam esta oportunidade. Nos três casos restantes, as bibliotecas descrevem-se fundamentalmente como equipamentos e serviços presenciais, como fica patente através dos seguintes exemplo:

---

<sup>122</sup> Endereço da conta: <http://www.slideshare.net/gracaneves>

*“A Biblioteca Municipal é um espaço aberto a todos constituído por átrio, recepção, sala infantil, sala de...”* (Perfil da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto)

*“A BMAR é um edifício nobre, estilo rococó, da segunda metade do século XVIII, situado no Terreiro das Freiras, em Moimenta da Beira. O Imóvel de interesse público (Decreto nº 28/82, D.R., Série I de 1982-02-26), fora mandado construir...”* (Perfil da Biblioteca Municipal de Moimenta da Beira).

Em nenhum destes casos é possível encontrar qualquer afirmação que esclareça por que razão as bibliotecas se encontram nesta plataforma, o que vão publicar, o que os utilizadores podem esperar ou os objetivos que pretendem atingir.

A análise das apresentações e/ou documentos publicados revela, inequivocamente no caso de Fafe, mas com mais dúvidas no caso de Celorico de Basto, que as bibliotecas utilizam esta plataforma com objetivos de promoção das atividades que desenvolvem. Dos dezasseis documentos publicados pela Biblioteca de Fafe, a grande maioria são folhetos com o Programa de Atividades da Biblioteca aos quais se adicionam anúncios e/ou formulários para inscrição em determinadas atividades. Da mesma forma, o único documento publicado por Celorico de Basto é o seu Boletim Informativo datado de Maio de 2011.

No que respeita à descrição dos documentos e, para além do título, a Biblioteca Municipal de Fafe apenas atribui palavras-chave, sendo as mais predominantes “Animação” e “Cultura”, o que é igualmente esclarecedor quanto ao tipo de conteúdo dos documentos publicados.

Esta plataforma fornece vários tipos de métricas para avaliação dos resultados e impactos dos documentos publicados, as quais, neste caso particular, foram apenas recolhidas para a Biblioteca de Fafe. Os dados registados na Tabela 25 evidenciam, em primeiro lugar e em termos de visualizações, que os documentos publicados são vistos com alguma frequência. Um dado relevante é o valor, maioritariamente superior, das visualizações fora da plataforma. Efetivamente, a biblioteca reutiliza os documentos aqui publicados, quer no seu sítio Web, quer no seu blogue. O volume de visualizações que têm origem nestes dois contextos demonstra a validade desta prática em termos de crescimento da popularidade dos documentos. As visualizações oscilam entre os valores extremos de 89 e 750, conduzindo a uma média simples de 337.3, mas com um grande desvio padrão (na

ordem dos 192.6). É necessário ter em consideração o impacto do fator tempo no volume de visualizações, embora a plataforma não forneça a data precisa de publicação de cada documento. Para além das visualizações, as outras formas de interação que o utilizador pode pôr em prática têm uma expressão quantitativa consideravelmente menor ou não são completamente utilizadas. Destaque-se, em primeiro lugar, a completa ausência de comentários e de atribuição de favoritos e, em segundo, lugar a pouca expressão dos descarregamentos que se ficam pelo reduzido valor de sete e mesmo assim só afetando quatro documentos. Pode assim concluir-se que a participação dos utilizadores é mais de natureza passiva, não utilizando formas de participação que permitem a expressão da sua avaliação ou a criação de conteúdos.

**Tabela 25 – Atividades dos utilizadores sobre os documentos da Biblioteca Municipal de Fafe no Slideshare**

Favoritos	Visualizações Totais	Visualizações no Slideshare	Visualizações embebidas	% das Visualizações embebidas face às Visualizações Totais	Descarregamentos	Comentários
0	89	8	81	91	0	0
0	230	36	194	84.3	0	0
0	366	45	321	87.7	0	0
0	238	38	199	83.6	0	0
0	286	86	200	69.9	0	0
0	289	68	221	76.4	0	0
0	750	568	182	24.3	0	0
0	587	125	462	78.7	2	0
0	646	66	580	89.8	2	0
0	240	119	121	86.4	1	0
0	179	98	81	45.2	0	0
0	132	71	61	46.2	0	0
0	131	67	64	48.8	0	0
0	464	181	265	57.1	0	0
0	372	191	181	48.6	0	0
0	397	208	189	47.6	2	0

Fonte: Plataforma, Conta da Biblioteca Municipal de Fafe. Recolha de dados: 24/09/2012

Apesar da inexistência de publicações por parte da maioria das bibliotecas participantes, tal não impede que essas bibliotecas sigam outros utilizadores da mesma plataforma ou sejam por eles seguidas. Os dados constantes da Tabela 26 revelam, em primeiro lugar, um número de seguidores que é superior para as bibliotecas que nada publicam ou publicam muito pouco (caso de Celorico de Basto) do que para o caso de Fafe, a



única biblioteca que publica de forma consistente. Esta diferença relativamente a Fafe pode eventualmente encontrar explicação no facto de, como já se referiu, os seus documentos serem republicados em outros contextos e ser exatamente nesses contextos que eles são visualizados maioritariamente. A Biblioteca parece, assim, usar esta plataforma de forma instrumental, o que é consistente com o facto de não seguir qualquer participante. Fora desta argumentação fica necessariamente o caso de Celorico de Basto, tanto mais difícil de explicar quanto é o que congrega um maior número de seguidores.

**Tabela 26 – Seguidores e Seguidos pelas e das Bibliotecas no Slideshare**

Biblioteca	Seguidores	Seguidos
Fafe	41	0
Celorico de Basto	419	0
Penalva do Castelo	67	56
Alcácer do Sal	52	63
Moimenta da Beira	125	147

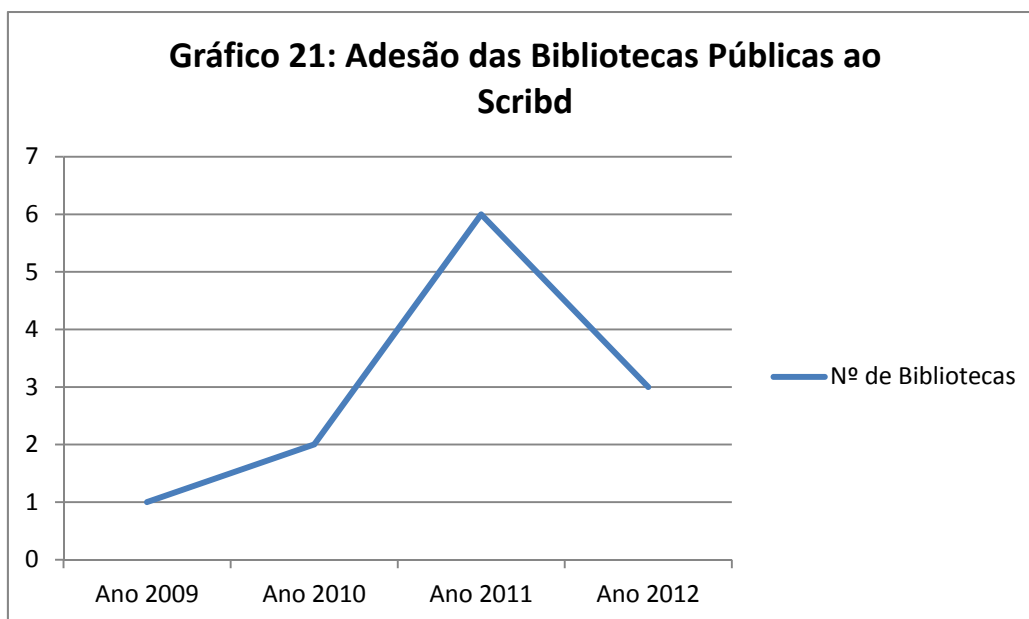
Fonte: contas das bibliotecas no Slideshare

Ao contrário das bibliotecas que publicam e que não seguem ninguém, as bibliotecas sem qualquer conteúdo publicado são seguidas e seguem, em volumes semelhantes. Esta é uma realidade de difícil compreensão, quer do ponto de vista dos seguidores, quer das bibliotecas. Relativamente aos primeiros, o que se pode eventualmente inferir é que as suas motivações se ligam a razões que estão para além do interesse que a atividade de cada biblioteca nesta plataforma poderia suscitar. Não é possível saber, apenas pela análise destes dados, até que ponto o facto de as bibliotecas não publicarem constitui uma frustração desse interesse inicial. Do ponto de vista das bibliotecas, pode revelar-se o interesse de seguir a sua comunidade, embora um comportamento não contributivo numa plataforma que apela à partilha de conteúdos seja em tudo contraditório.

## **8.7 As bibliotecas públicas no Scribd**

A investigação revelou a existência de 12 bibliotecas públicas da RNBP nesta plataforma (cf. Tabela 18, ANEXO III), sendo a maioria (66.6%) de tipo 1, apenas 4 de tipo 2 e verificando-se a inexistência de qualquer biblioteca de tipo 3.

A adesão a esta plataforma começou timidamente em 2009 com a participação de apenas uma biblioteca, foi crescendo até 2011, ano que atingiu o pico máximo com 6 adesões, para logo decrescer para metade no ano seguinte (cf. Gráfico 21).



Fonte: contas das bibliotecas no Scribd

No entanto, a abertura de uma conta não implica participação efetiva, pelo menos através da publicação de conteúdos. Efetivamente, a maioria das bibliotecas com conta aberta nunca publicou qualquer documento. Assim, apenas 3 bibliotecas publicam conteúdos com alguma regularidade. Particularmente nesta plataforma as bibliotecas exibem o estranho comportamento de manifestarem algum interesse ou curiosidade pelo serviço, o qual não é acompanhado por uma efetiva ação, nem pela consequente exclusão da conta se a avaliação inicial foi negativa. Assim estas situações parecem configurar experiências sem continuidade.

Em termos de construção do perfil e no que respeita, em primeiro lugar, à designação da conta, verifica-se que a maioria das bibliotecas identifica claramente esta através do seu nome; apenas em dois casos são utilizados acrónimos e mesmo assim parcialmente. Nem sempre a designação através do nome oficial, sobretudo se não acompanhado por outros elementos, permite uma identificação inequívoca. Por exemplo, a utilização do nome “Biblioteca Miguel Torga” para designar a Biblioteca de Miranda do Corvo só foi possível de identificar claramente através da comparação entre a imagem usada no perfil desta conta e a mesma imagem utilizada por esta biblioteca no perfil do Facebook, já que existem na RNBP outras bibliotecas com o mesmo patrono. Em termos de imagem selecionada para associar ao perfil, 50% das bibliotecas utiliza o seu logotipo, 5 usam fotos

do edifício e apenas uma não adiciona qualquer imagem. No que respeita à contextualização geográfica, apenas cinco bibliotecas adicionam este tipo de informação com diferente especificidade: em dois casos identifica-se apenas o local, em outros dois aduz-se, além do local, a localização regional e nacional; e finalmente, no último caso salta-se diretamente do local para o nacional. A classificação numa dada categoria organizacional de acordo com as categorias disponíveis na plataforma é apenas utilizadas por duas bibliotecas. O mesmo se verifica na divulgação do endereço de correio eletrónico ou do sítio Web.

Na construção do perfil, o elemento disponível na plataforma no qual os utilizadores têm uma maior liberdade para se definir na rede é designado por “Bio”. Apenas duas bibliotecas (Figueiró dos Vinhos e Pombal) utilizam esta possibilidade produzindo textos com uma extensão semelhante (158 e 157 palavras respetivamente). Quer num quer noutro caso, estes textos descrevem fundamentalmente a biblioteca enquanto organização (espaços, missões e serviços) sem uma referência direta à utilização desta plataforma. Apenas no caso de Figueiró dos Vinhos é possível antever que a utilização do SCRIBD se destina a divulgar documentos relativos à história local, dado que se afirma “Nesse sentido, a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos tenta recolher todos os documentos relacionados com este concelho e disponibilizá-los ao público.”

Os conteúdos disponibilizados pelas três bibliotecas têm um volume diverso, embora em dois casos se situem ao nível das centenas de documentos, num máximo de 5 centenas, e noutro caso claramente abaixo não atingindo uma centena (cf. Tabela 27)

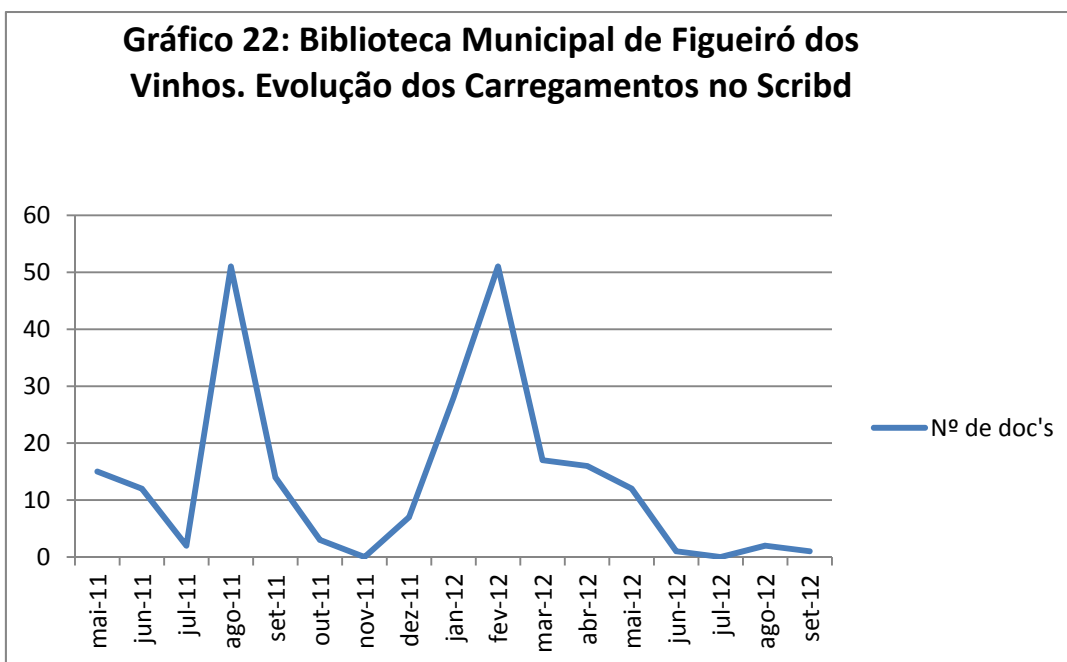
**Tabela 27 – Documentos carregados em cada conta no Scribd**

Biblioteca	Nº de documentos carregados (Setembro 2012)
Pombal	556
Figueiró dos Vinhos	262
Celorico de Basto	53

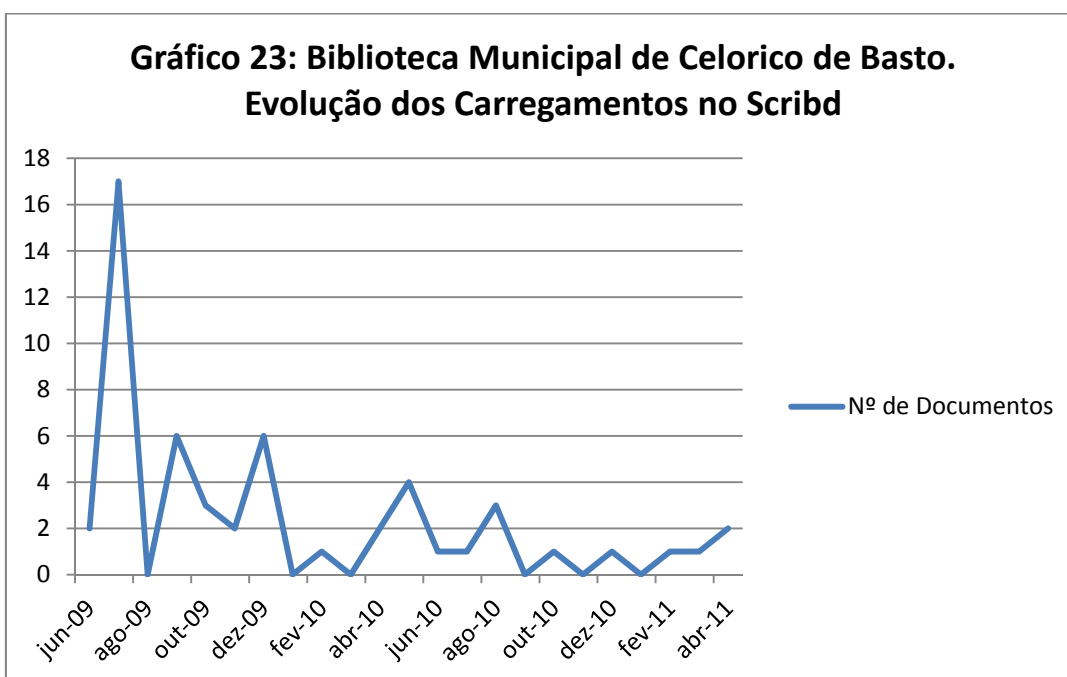
Fonte: contas das bibliotecas no Scribd

Estes conteúdos são carregados na plataforma a um ritmo bastante variável nos casos de Figueiró dos Vinhos e de Celorico de Basto (cf. Gráficos 22 e 23), que se caracteriza por momentos de um volume considerável de documentos carregados num determinado período (a escala de carregamento é sempre mais elevada no primeiro caso) ao qual se

segue um período de decréscimo, muitas vezes abrupto, existindo mesmo períodos de inatividade completa, considerando a escala mensal.

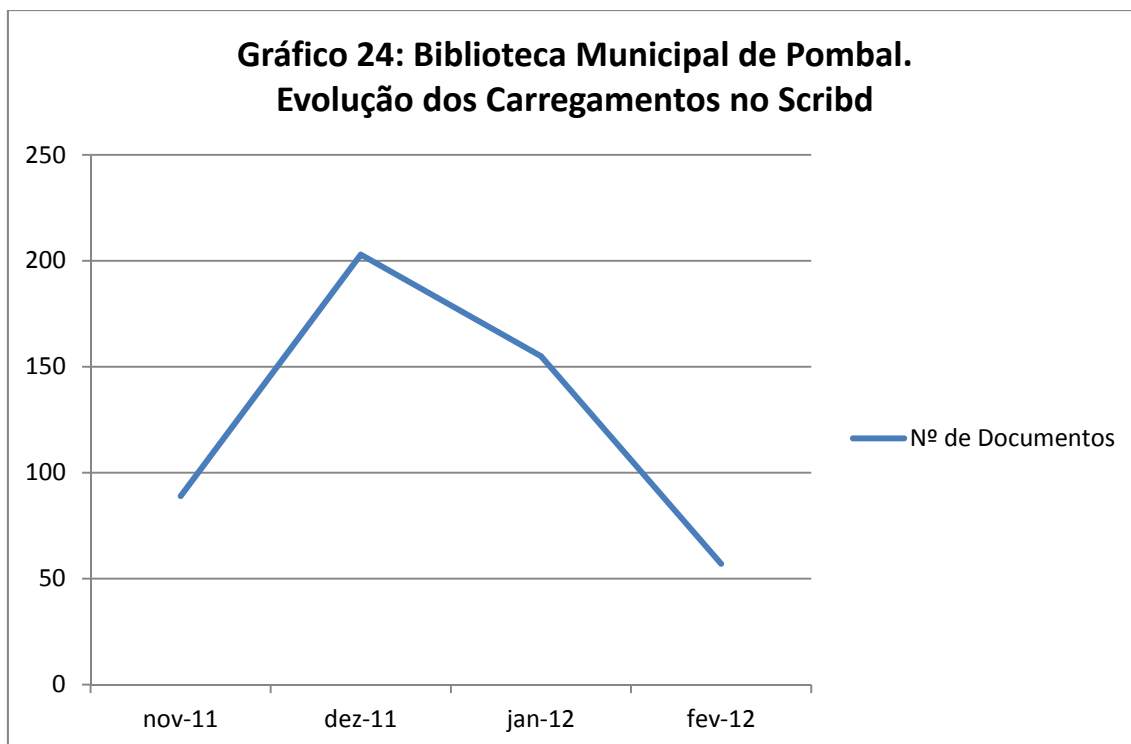


Fonte: conta da Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos no Scribd



Fonte: conta da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto no Scribd

No caso de Pombal, verifica-se um diferente ritmo (cf. Gráfico 24) que se caracteriza por um certo crescimento inicial entre o primeiro e o segundo mês de permanência, após o que se inicia uma curva de decréscimo.



Fonte: conta da Biblioteca Municipal de Pombal no Scribd

Destaque-se que no caso de Celorico de Basto, o ritmo irregular dos carregamentos se mantém desde a data de adesão até abril de 2011, após o que parecem cessar definitivamente e que no caso de Pombal os carregamentos se mantêm ativos entre novembro de 2011 e fevereiro de 2012, após o que também parecem terminar. Assim, apenas um caso (Figueiró dos Vinhos) mantém continuidade na disponibilização de novos conteúdos.

Duas destas bibliotecas optam por publicar uma tipologia de conteúdos única e consistente em todo o universo da sua conta. No caso de Figueiró dos Vinhos, todos os documentos dizem respeito à história, tradições e vivência local. São constituídos por publicações periódicas, disponibilizadas na sua totalidade como nos casos dos jornais “A Risota” de 1958, “A Tesoura” de 1923 ou “A Comarca”; mas mais frequentemente artigos de publicações periódicas organizados pela Biblioteca em dossiês de imprensa temáticos, que abordam temas variados, desde, por exemplo, a instalação da luz elétrica ou o Carnaval até associações ou personalidades locais. Encontram-se também documentos que dizem respeito a atividades específicas, como são o caso dos catálogos de exposições realizadas no Concelho ou folhetos de divulgação turística. Assim, parece inequívoco que, neste caso, o uso do Scribd serve fundamentalmente para a divulgação de fontes documentais para a história local, o que coincide, aliás, com o que é afirmado na sua “Bio”.

No caso de Pombal, o assunto exclusivo é a própria biblioteca. Trata-se predominantemente de artigos de publicações periódicas locais e regionais que dão conta de atividades de animação cultural desenvolvidas pela biblioteca ou de aspetos da história e funcionamento da organização.

No caso de Celorico de Basto constata-se alguma diversidade temática, embora a maioria dos documentos digam respeito à própria biblioteca. Esta predominância de documentos relativos à biblioteca, constituídos pelo seu boletim informativo, guias, normas, regulamentos ou artigos de publicações periódicas, é entrecortada por documentação relativa à história local, sobretudo fontes documentais como são um Livro de Registo de Testamentos ou o Tombo da Vila de Basto, ou ainda a Revista Municipal.

Em termos de tipologias documentais presentes, trata-se, como já foi possível antever, sobretudo de publicações periódicas, sejam de edição comercial (os jornais locais e regionais) ou institucional (os boletins municipais ou da própria biblioteca).

Das três bibliotecas que publicam conteúdos, duas (Figueiró dos Vinhos e Pombal) organizam-nos em coleções. No primeiro caso, o critério oscila entre a tipologia documental, de que são exemplos “A Comarca”, “Roteiros Turísticos” ou “Catálogos de Exposições”, ou um determinado tema como os casos “Dossiê de Imprensa Festas de São João” ou “Dossiê de Imprensa Club Figueiroense”, embora neste último caso, e como indica a sua designação, os conjuntos sejam também constituídos por uma única tipologia documental, os artigos de publicações periódicas.

No caso de Pombal, as coleções são organizadas de acordo com um critério cronológico: dado tratar-se sempre do mesmo tipo de conteúdo, como já se assinalou, os conjuntos de notícias sobre a Biblioteca são organizados de acordo com o ano a que dizem respeito.

Verifica-se, assim, que apenas no caso de Celorico de Basto não se optou por organizar os documentos em coleções, caso em que essa organização seria ainda mais pertinente tendo em conta que apresenta conteúdos mais diversos que os outros casos.

O número de coleções criadas pelos dois casos analisados é muito semelhante, 16 e 14 respetivamente. O número de documentos por coleção é igualmente bastante variável nas duas situações, oscilando entre 1 e 72 no caso de Figueiró dos Vinhos e entre 7 e 99 no caso de Pombal. Esta diversidade depende dos conteúdos disponíveis condicionado pelo critério utilizado para a sua reunião. Pode eventualmente questionar-se a definição de

coleções com um reduzido número de documentos, já que esta reunião é contrária à noção de agregação que o conceito de coleção encerra.

Das bibliotecas que definem coleções, apenas Figueiró dos Vinhos descreve sistematicamente todos os conjuntos. Estas descrições são fundamentalmente de dois tipos: ou são constituídas pela descrição bibliográfica, produzida de acordo com os *standards* biblioteconómicos, quando se trata da disponibilização de um só documento, como são os casos das relativas aos jornais “A Risota” ou “A Comarca”; ou descrevem de forma mais ou menos extensa, o conteúdo dos documentos incluídos na coleção. Estas descrições podem ter um carácter generalista como nos casos “Crimes ocorridos em Figueiró dos Vinhos e relatados na imprensa local” e “Artigos sobre José Malhoa publicados na imprensa local” ou bastante específicas, ultrapassando claramente a função de descrever os conteúdos agrupados para ensaiarem a produção de um texto sobre o tema a que esse conjunto diz respeito. O caso mais paradigmático desta abordagem é a extensa descrição da coleção intitulada “Dossiê de imprensa Club Figueiroense” maioritariamente constituída pela transcrição de uma descrição do teatro do Club publicada no Dicionário do Teatro Português de 1908.

As bibliotecas aplicam uma diferente abordagem à descrição dos documentos que publicam. No caso de Pombal e Celorico de Basto, as descrições têm um nível de especificidade muito reduzido, sendo portanto minimalistas, com poucos elementos informativos. Dado que em nenhum destes dois casos parece seguir-se qualquer tipo de padrão descritivo, e muito menos qualquer *standard*, encontram-se não só descrições de extensão muito variável, mas também com um diverso nível de especificidade mesmo para igual tipologia de documentos. Por exemplo, dois artigos de publicações periódicas podem ser descritos de forma diferente, como se verifica nos seguintes casos:

- *Notícia retirada do jornal " Correio de Pombal" da edição de 6 de Fevereiro de 1998*
- *Notícia retirada do jornal " Correio de Pombal"*

Ao contrário, o caso de Figueiró dos Vinhos aplica sistematicamente o *standard* de descrição biblioteconómica, como se pode verificar nos seguintes exemplos:

- *CÂMARA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓ DOS VINHOS. GADEL - Lucília Nobre : reinventar a natureza. Figueiró dos Vinhos : Câmara Municipal. GADEL, 1999.*
- *Assassínio. In: O Zêzere, n.º 16 (1 de Fevereiro de 1896), pp. 1-2.*

Quanto à representação do assunto do documento, através de palavras-chave (*tag's*), apenas Figueiró dos Vinhos utiliza esta possibilidade e mesmo assim atribuindo apenas uma palavra-chave (Figueiró dos Vinhos), embora a utilize sistematicamente em todos os documentos publicados. Quanto à classificação dos documentos de acordo com a tabela de categorias disponibilizada pela plataforma, Figueiró dos Vinhos e Pombal atribuem sistematicamente uma categoria a todos os documentos, ao contrário de Celorico de Basto que o faz aleatoriamente.

De entre as várias formas de interação dos utilizadores possibilitadas nesta plataforma, a mais utilizada é a simples leitura dos documentos, que efetivamente pode apenas ser entendida como visualizações visto que não é possível determinar se um documento visto por determinado indivíduo é efetivamente lido. A média das leituras de cada documento nas três contas revela valores relativamente próximos para os casos de Figueiró dos Vinhos e Celorico de Basto, na ordem das três centenas, e um nível muito mais reduzido de utilização para os documentos publicados por Pombal (cf. Tabela 28).

**Tabela 28 – Leituras dos documentos publicados pelas bibliotecas no Scribd**

Biblioteca	Média	Desvio-Padrão	Coefficiente de Variação (%)
Figueiró dos Vinhos	396.8	273.1	68
Celorico de Basto	287	147.3	60
Pombal	24.7	14	56

No entanto, o cálculo do desvio-padrão demonstra que a média é, neste caso, uma medida pouco sensível para traduzir uma efetiva utilização, indicando a existência de uma grande variabilidade de utilização dos documentos. De igual forma a percentagem de casos que se afasta dessa média é relevante em todos as situações. De qualquer forma, pode considerar-se que os documentos publicados nos casos de Figueiró dos Vinhos e de Celorico de Basto atingem níveis significativos de visualizações, sobretudo se se tiver em linha de conta que estas bibliotecas aderiram à plataforma apenas em 2011.

A possibilidade de (re)difundir os documentos na mesma e em outras plataformas é escassamente utilizada nos casos de Pombal, onde atinge mesmo o valor de 0 ocorrências e de Celorico de Basto, no qual a maioria dos documentos da amostra conhecem também um valor 0 e apenas dois documentos são difundidos, respetivamente uma e sete vezes. Ao contrário, no caso de Figueiró dos Vinhos, um número significativo de documentos (80.8%) são difundidos dentro desta plataforma ou em outras, com uma maior frequência duas vezes



(42.3%). A seguir a esta, as frequências com um maior número de ocorrências são as de 1 e 4 vezes tendo o mesmo peso percentual (15.4%). Menos frequentes são os casos de documentos que atingem valores de 3 e 6 ocorrências. Finalmente, o número de documentos com zero ocorrências representa apenas 19.2% do total.

Uma funcionalidade de apropriação dos documentos semelhante à anterior, mas que implica a completa transposição do documento para outra plataforma e a possibilidade de leitura completa nesse outro contexto, é designada neste caso por *Embeb* é utilizada apenas nos casos de Figueiró dos Vinhos e de Celorico de Basto. Quer num quer noutro caso é reduzido o número de documentos “embebedos” em outras plataformas, na ordem dos 4 (em 26) para o primeiro caso e de 2 (em 6) para o segundo. Quer num quer noutro caso ainda, dois documentos atingem um valor muito mais alto que os demais em termos do número de vezes que foram “embebedos”, nomeadamente um caso de Celorico de Basto que atinge o valor de 138 vezes.

No que respeita à avaliação do valor do documento através de uma escala de pontuação, apenas um caso numa das contas recebe essa avaliação, o que parece constituir verdadeiramente uma exceção e não põe em causa a clara tendência para a não utilização desta forma de avaliar. De igual forma, funcionalidades de republicação e/ou avaliação em outras plataformas, complementares e às vezes repetidas, como “like” no Facebook, “tweetar” no Twitter ou publicar no LinkedIn não são claramente utilizadas. Por último, verifica-se a inexistência de qualquer comentário em todos os documentos das várias amostras.

A interpretação destes dados, excetuando o caso das Leituras e dos Comentários, como indicadores de uma apropriação e reutilização dos documentos pelos utilizadores de cada conta é difícil de fazer, já que os gestores de cada conta podem eles mesmos utilizar a maior parte dessas funcionalidades, sendo essas ações contabilizadas pela plataforma sem qualquer distinção. Assim, o que se pode concluir de forma fiável é que as interações dos utilizadores com os documentos são sobretudo de natureza passiva e se circunscrevem à visualização destes, embora o volume dessas visualizações possa ser, como já se assinalou, significativo em alguns casos.

Um outro aspeto que permite avaliar o impacto, não já dos documentos de per si, mas da conta como um todo, é o número de seguidores de cada biblioteca.

**Tabela 29 – Seguidores e Seguidos em cada conta no Scribd**

Biblioteca	Seguidores	Seguidos	Diferença
Celorico de Basto	1.194	979	215
Ribeira de Pena	864	737	127
Nisa	601	601	0
Moimenta da Beira	479	479	0
Mangualde	453	453	0
Sever do Vouga	304	304	0
Águeda	272	268	4
Aveiro	19	32	13
Figueiró dos Vinhos	11	0	11
Pombal	2	0	2

Os valores registados na coluna “Seguidores” da tabela 29 revelam, em primeiro lugar e para as bibliotecas que publicam conteúdos (Celorico de Basto, Figueiró dos Vinhos e Pombal) uma realidade muito diversa, opondo claramente o caso de Celorico de Basto aos casos de Figueiró dos Vinhos e de Pombal. Efetivamente e dentro desta plataforma, os dois últimos casos parecem não ter despertado o interesse de muitos utilizadores, o que não deixa de ser aparentemente contraditório com o facto de, no caso de Figueiró dos Vinhos, as visualizações revelarem uma importante popularidade dos documentos publicados. Esta aparente contradição pode ser explicada pelo facto de o acesso aos documentos não depender do registo da plataforma, já que eles são indexados por motores de pesquisa como o Google e, portanto, acessíveis a qualquer internauta ao nível da visualização / leitura em ecrã, mas não para descarregamento. Por outro lado, os utilizadores da plataforma não necessitam de ser seguidores de uma conta para poder aceder ao documento. De qualquer forma, o ato de seguir uma conta revela um interesse durável no tempo e indica algum nível de fidelização à conta, que se revela muito diminuto nestes dois casos.

Ao contrário do que seria imediatamente expectável, as bibliotecas que nada publicam têm igualmente seguidores e, em alguns casos (por exemplo Ribeira de Pena, Nisa ou Moimenta da Beira) com um volume que parece estar para além do meramente episódico. A razão pela qual este número de internautas segue uma conta inativa só poderia ser eventualmente compreendida pela análise do seu discurso sobre este facto, o que está fora dos objetivos desta investigação.

Um indicador do investimento das bibliotecas na construção de uma rede de relações dentro da plataforma é o do número de contas seguidas. Os dados constantes da coluna

“Seguidos” da tabela 3 revelam em primeiro lugar, e também para as bibliotecas que publicam conteúdos, uma diferente perspectiva: enquanto Celorico de Basto parece investir na construção dessa rede de relações, Figueiró dos Vinhos e Pombal ignoram completamente esta possibilidade. Relativamente às bibliotecas que não publicam conteúdos verifica-se que a grande maioria acumula um valor de seguidores que, nomeadamente, em quatro casos equivale ao número do que as seguem. Não é possível, apenas pela observação do comportamento das bibliotecas na plataforma, compreender a razão deste comportamento. Trata-se de uma perspectiva de utilização que visa apenas conhecer a comunidade? Revela um comportamento automático de seguir aqueles que também a seguem?

Por último, verifica-se que, excetuando os caso de Celorico de Basto e Ribeira de Pena, a diferença entre seguidores e contas seguidas não é de molde a poder concluir por uma diferente intensidade de interesse dos dois atores.

## **8.8 Os sítios Web das bibliotecas públicas na perspetiva 2.0**

A pesquisa (cf. cap. I) permitiu identificar 75 casos de sítios Web individualizados nas bibliotecas públicas da RNBP (cf. Tabela 19, ANEXO III). Entende-se por sítio Web individualizado um conjunto de informação estruturada com um identificador inequívoco e não apenas uma página ou subpágina do sítio Web municipal. Não é relevante para esta identificação o facto do identificador na Web poder estar no domínio do município ou fora dele.

A esmagadora maioria dos sítios Web são de carater generalista, quer dizer, dão informação sobre a biblioteca como um todo e/ou disponibilizam vários tipos de serviços prestados pela organização. Foi possível identificar um sítio Web especializado (não incluído no número total referido) destinado à divulgação de conteúdos de história local: trata-se do caso intitulado “Vida e Memórias de uma Comunidade”<sup>123</sup>, da responsabilidade da Biblioteca Municipal José Batista Martins, de Vila Velha de Ródão. De acordo com o referido na apresentação deste sítio Web, “O Projecto “Vidas e Memórias de uma Comunidade” é uma iniciativa do Município de Vila Velha de Ródão, que pretende, através da Biblioteca Municipal José Baptista Martins, recolher, preservar e divulgar o património cultural, material e imaterial, deste concelho.”

---

<sup>123</sup> Disponível em <http://memoriasderodao.net/#/Views/Apresentacao.xaml>

Esta escassez de sítios Web específicos, quer os critérios para a sua geração sejam temáticos, ou, por exemplo, por tipo de público, podem ser, desde logo, relevadores de uma perspetiva que se centra, por um lado, na divulgação de uma identidade institucional e, por outro, pouco preocupada com a diversidade e as diferenças entre os seus vários tipos de público. É particularmente relevante, a este propósito, a ausência de sítios Web para crianças e jovens.

Do total de sítios Web identificados, destaca-se um conjunto particular constituído por sítios Web de redes de bibliotecas. A existência deste fenómeno de redes de bibliotecas foi já assinalado (cf. cap. VII) e foram incluídos nesta análise os casos nos quais a biblioteca municipal não possui um sítio Web individualizado, tendo em conta o seu previsível papel de liderança no contexto deste tipo de redes, considerando as responsabilidades municipais no domínio do ensino. Apenas num caso, o da Rede de Bibliotecas da Azambuja, o conjunto é somente constituído por bibliotecas municipais.

Este conjunto de sítios Web de redes municipais tem alguma expressividade no universo identificado, na ordem dos 17.6%. A existência destes sítios Web proporciona, evidentemente, às bibliotecas municipais a oportunidade de ter uma presença na Web a este nível, o que eventualmente não aconteceria enquanto entidades individuais. A existência destes sítios Web parece depender muito mais de uma iniciativa da Rede de Bibliotecas Escolares que declara no seu sítio Web<sup>124</sup> disponibilizar uma plataforma para a criação de catálogos coletivos incluídos nestes sítios Web, do que propriamente uma iniciativa da biblioteca municipal em cada concelho. Assim, e efetivamente se excluídos os 12 casos de sítios Web de redes de bibliotecas incluindo as escolares teríamos uma realidade quantitativamente menor, na ordem dos 62 sítios Web. Pelas razões já aduzidas, no entanto, estes casos foram considerados nos vários domínios de análise que se seguem.

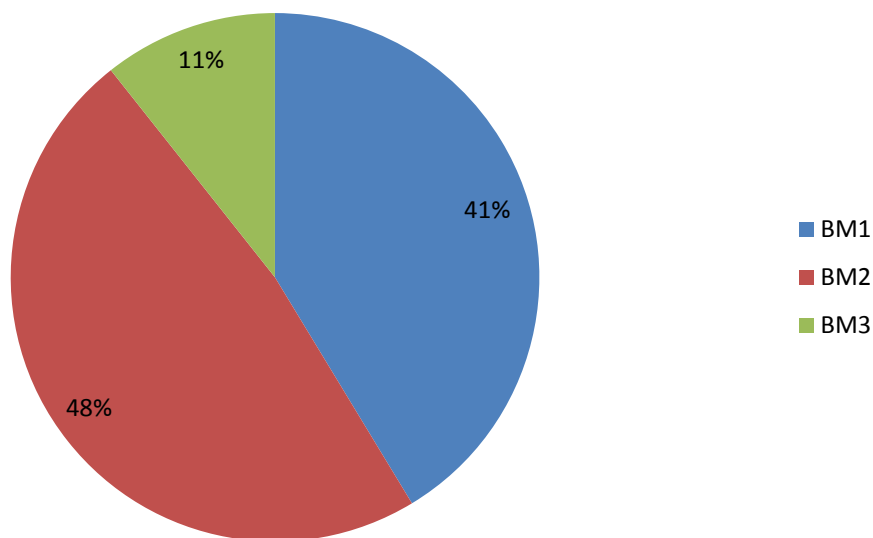
Por último, refira-se que em três casos se está em presença não exatamente de um sítio Web, mas de uma interface para o catálogo mais desenvolvida do que o comum, permitindo incluir alguns tipos de informação que não advém diretamente da base de dados bibliográfica.

O gráfico 25 evidencia que são, neste momento, dentro da RNBP as bibliotecas de tipo 2 as que apresentam uma maior número casos, logo seguidas de perto pelas de tipo 1. As bibliotecas de tipo 3 são as menos representadas.

---

<sup>124</sup> Cf. Redes e Catálogos: apresentação. Disponível em <http://www.rbe.min-edu.pt/np4/84.html>

**Gráfico 25: Nº de Sítios Web por Tipo de Biblioteca**



Fonte: sítios Web das bibliotecas

A análise das funcionalidades disponíveis nos sítios Web deste universo que permitem a comunicação e interação com os utilizadores e, eventualmente, a sua participação através da criação de conteúdos, possibilitou a definição de três casos de acordo com o diferente tipo de ações e/ou conteúdos que o utilizador pode pôr em prática. De qualquer forma, deve realçar-se, em primeira instância, a pouca representatividade destas formas de interação nos sítios Web analisados: menos de 50% (47.3% mais exatamente) destes casos disponibilizam pelo menos uma das formas de comunicação.

A prestação de um serviço de referência nesta plataforma ocorre em apenas 15% dos casos. Entende-se aqui por serviço de referência a possibilidade, independentemente da forma de implementação, de o utilizador pôr questões diretas à biblioteca assumindo esta o compromisso da resposta. Apesar da forma de implementação técnica poder ser do mesmo tipo, este serviço difere da mera possibilidade de enviar comentários, sugestões ou reclamações, que é uma categoria considerada à parte.

Na grande maioria dos casos (9 em 11, o que representa 81.8%), a forma de comunicação implícita é assíncrona, implementada através de formulários em linha. Apenas em um caso é utilizada uma forma de implementação mais tradicional, menos funcional e específica, quer para os utilizadores quer para a biblioteca, que se fica tão só pela disponibilização de um endereço de correio eletrónico. Ao contrário, em dois casos, e de

forma cumulativa ou não, este serviço é também disponibilizado usando tecnologia que permite uma comunicação de forma síncrona, através de mensagens instantâneas e/ou aplicação de conversação em tempo real: são os casos das bibliotecas de Braga e de Torres Novas. A pequena representatividade desta forma de implementação pode indicar que as bibliotecas não parecem estar disponíveis ou não ter condições para prestar um serviço de referência que utilize recursos tecnológicos que impliquem uma forma de comunicação mais direta e tendencialmente mais eficaz, já que permite aos seus agentes uma troca constante de informação possibilitando o esclarecimento e a resposta mais adequada. A eventual dificuldade ligada à solução tecnológica é hoje facilmente ultrapassável pela existência de soluções de baixo custo, ou mesmo a preço zero, e de fácil implementação.

No entanto, a análise da forma técnica de implementação é manifestamente insuficiente para uma compreensão mais alargada sobre o tipo de serviço disponível. Assim, o conteúdo das formulações textuais a ele associadas foi analisado, ressaltando as seguintes categorias: designação do serviço, público-alvo, abrangência temática e tipo de perguntas e, finalmente, compromisso com a prestação do serviço. A aplicação destas categorias de análise revelou, em primeiro lugar, que a maioria das bibliotecas designa este serviço de forma clara e relativamente indicativa da sua natureza: a formulação preferida (aplicada em 4 casos) é a do tipo “Pergunte, nós respondemos!”, embora também se verifiquem casos que usam a designação “Serviço de Referência” ou “Atendimento On-Line”. No resto dos casos, em número de 3, não existe qualquer designação específica: o utilizador é apenas confrontado com o título do formulário que deve preencher, sem qualquer informação adicional. No que diz respeito ao público-alvo deste serviço, a maioria das bibliotecas não define qualquer tipo; as que o fazem, ou restringem aos “leitores da Biblioteca” ou alargam usando a categoria genérica “utilizadores”, não sendo claro se se trata apenas de utilizadores da biblioteca ou de todos os utilizadores do sítio Web. Da mesma forma, a maioria dos casos não define a abrangência temática do serviço; os que o fazem, ou alargam bastante o espectro, por exemplo, “qualquer assunto” ou restringem ao “funcionamento da Biblioteca”. São os que definem esta abrangência de forma mais genérica que operam, posteriormente, uma restrição através do tipo de questões que podem ser submetidas: na maioria dos casos, definem-se estas questões como sendo do tipo factual; num caso, a definição do tipo de questões pretende ser mais esclarecedora quando se afirma que a biblioteca responderá a “todo o tipo de perguntas, consultas e pedidos de informação, tanto

de caráter prático como de tipo bibliográfico ou cultural”. Finalmente, apenas três casos assumem um efetivo compromisso com a prestação deste serviço ao definirem um prazo limite para a resposta às questões, prazo este que oscila entre 3 e 5 dias úteis.

Esta análise revela efetivamente uma pobre definição da natureza deste tipo de serviços e das condições da sua prestação. A ausência de um efetivo compromisso de resposta parece ser particularmente reveladora de um desinvestimento na qualidade do serviço. Da mesma forma, os casos em que nem a designação, nem o público-alvo, nem a abrangência ou tipo de questões são definidos parecem indicar que este serviço não foi claramente perspectivado pelas respectivas bibliotecas ou que no seu limite extremo não é assumido mesmo como um serviço efetivamente existente.

Por outro lado, destaque-se que, apesar de em reduzido número e com uma representatividade de pouco mais de 10%, se verifica um outro tipo de possibilidade de interação com os utilizadores que convoca a participação destes através da possibilidade de sugerir aquisições de documentos. Esta possibilidade é maioritariamente implementada através de formulários em linha.

Estas formas de comunicação e interação entre a biblioteca e os seus utilizadores não apresentam qualquer novidade relativamente aos tradicionais serviços e formas de interação com os seus públicos. Trata-se efetivamente e apenas da transposição de serviços já existentes no ambiente físico da biblioteca para o ambiente virtual. As formas de transposição analisadas revelam que esta é feita dentro do paradigma tradicional, já que quer a relação biblioteca-utilizador confere a este apenas um papel de consumidor, quer se constata a inexistência de qualquer forma de socialização entre utilizadores. Apenas no caso do sítio Web da Biblioteca Municipal de Pombal se verifica a existência de uma possibilidade que convoca a produção de conteúdos pelos utilizadores e a sua socialização, embora limitada: trata-se da possibilidade de os utilizadores produzirem Sugestões de Leitura que a Biblioteca se compromete a publicar.

No entanto, a forma de comunicação / interação mais disponibilizada, e mesmo assim representando apenas 36.5% dos casos, é exatamente a que não é específica de qualquer serviço deste tipo, corresponde a um requisito genérico de qualquer organização que preste serviços e que se traduz na possibilidade de fazer comentários, sugestões ou reclamações. A forma de implementação maioritariamente utilizada (88.9%) é a dos formulários em linha. Apenas em dois casos, embora o formulário esteja disponível, o seu

preenchimento só pode ser feito *offline*, o que obriga o utilizador a operações, pelo menos, mais fastidiosas e, portanto, pode desmotivar a participação. Finalmente, um caso disponibiliza apenas um endereço de correio eletrónico.

A geração de canais de subscrição de informação é, neste contexto, um recurso pouco disponibilizado pelas bibliotecas: a sua representatividade não chega a atingir os 40% (37.8% com mais exatidão) dos casos. O número de canais presentes nestes casos ascende ao valor de 73, o que conduz a uma média simples de 2.6 canais por sítio Web. Esta evidência pode ser indicador de uma de duas realidades: ou as bibliotecas não exploram grandemente esta possibilidade ou existem poucas áreas nestes sítios Web nas quais a informação seja atualizada com relativa periodicidade.

A mera experimentação da funcionalidade começou a revelar situações de alguma forma inesperadas que se traduzem, em primeiro lugar, pela existência de canais sem qualquer conteúdo. Refere-se uma situação na qual o ficheiro em formato RSS é gerado com um cabeçalho informativo, mas não contém qualquer item de informação. Estes casos têm uma representatividade ainda assim significativa, na ordem dos 16.4%. Uma outra realidade que emergiu é a da existência de canais que geram um ficheiro que apresenta uma página completamente em branco, não identificando o navegador da Web qualquer tipo de erro, o que ocorre em 9 casos. Se a estes casos, se adicionar um outro cujo acesso retorna efetivamente um erro, verifica-se que o número de canais completamente irrelevantes para o utilizador final ascende a 22, o que representa 30.1% do universo. Não a este nível, mas também relevando uma pertinência discutível, ocorre um caso em que o símbolo identificador de um canal de RSS conduz à página do jornal Público que permite subscrever os diversos canais que essa publicação disponibiliza. Adicionando este caso aos anteriores, o número de canais irrelevantes atinge uma representatividade de 31.5%. Estas evidências parecem ser indicadores do pouco investimento em assegurar uma qualidade mínima do serviço.

Por outro lado, verificou-se também a existência de um importante número de canais que não são publicados explicitamente no respetivo sítio, mas cuja existência é assinalada pelo navegador Web (IE, versão 8). O número destes canais não publicados representa uma importante fatia da realidade, na ordem dos 57.5%. Esta realidade revela-se tanto mais significativa quanto estes canais não publicados representam a totalidade de canais nos respetivos sítios Web, traduzindo-se em 10 sítios Web, o que representa 35.7% da totalidade



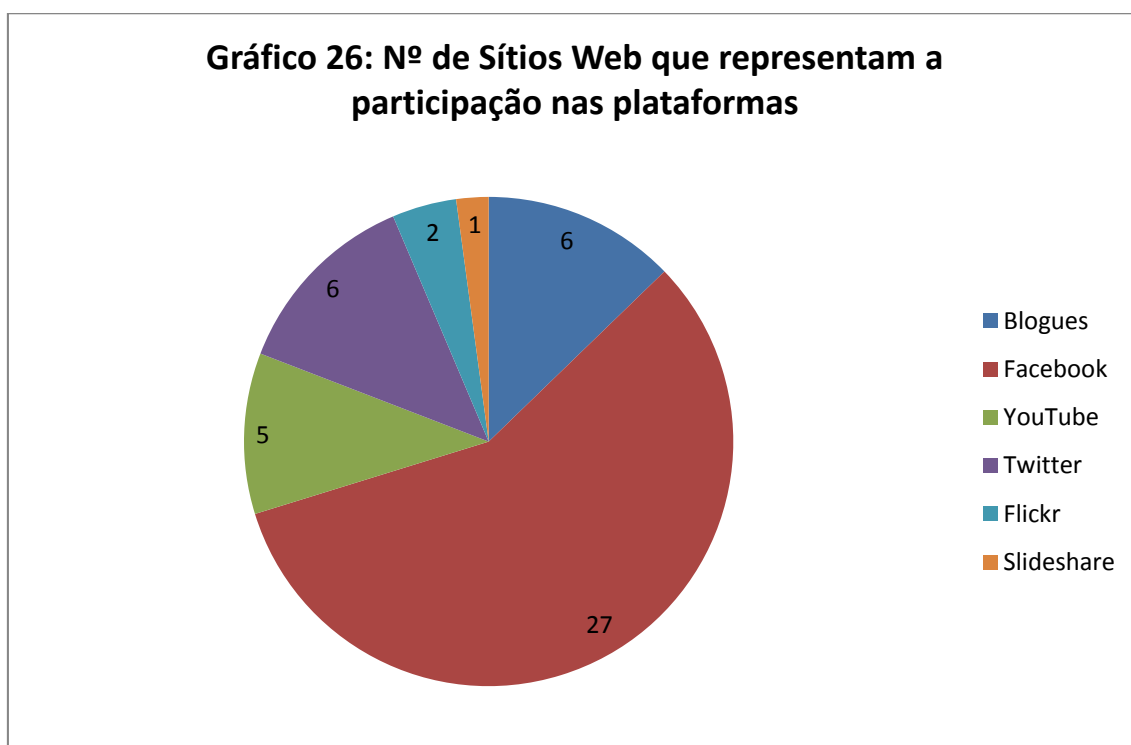
dos casos com este tipo de serviço. A efetiva existência destes canais, mas a sua não assunção e publicitação pelo autor e/ou responsável pelo sítio Web poderá radicar na mais diversa ordem de razões, eventualmente até o desconhecimento que as bibliotecas poderão ter sobre a sua existência. Obviamente que a não publicitação desta possibilidade dificulta a sua identificação e, portanto, utilização pelo internauta menos experimentado. De qualquer forma, estes canais foram incluídos no universo analisado, dado que, efetivamente eles estão presentes no sítio Web. No entanto, para o efeito da análise de conteúdo dos canais, o seu número desce assim de 73 para 40.

Em termos do número de itens por canal verifica-se que a maioria (50%) apresenta 10 itens por canal, constatando-se que, para além desta tendência, a maioria dos restantes canais (37.5%) apresenta um número de itens entre 1 e 9. Esta tendência para apresentar um reduzido número de itens por canal pode pôr em causa a sua eficácia junto do utilizador final, embora, como se verificou (cf. ponto 4.1) o número adequado de conteúdos a disponibilizar seja objeto de controvérsia.

Mais do que o número de itens por canal, a eficácia deste serviço depende da atualização da informação em cada canal. Canais com informação desatualizada deitam completamente por terra a função de alerta que a utilização de RSS implicitamente encerra. A análise da data de produção do primeiro item em cada canal realizada no final do mês de Dezembro de 2012 revelou, em primeiro lugar, que 4 canais não publicam a data de produção da informação, o que representa 10% da totalidade. Em segundo lugar, constata-se que apenas 44.4% dos canais contém informação produzida nos dois meses anteriores à recolha de dados, ou seja, Novembro e Dezembro de 2012. Assim, a maioria dos canais (54.4%) apresenta informação pouco atualizada. No entanto, este universo apresenta alguns matizes quanto ao nível de desatualização da informação publicada. Um grupo constituído por 10 canais (27.7%) apresenta informação produzida em data anterior ao ano de 2012, desde o extremo de um canal cujo primeiro item data de 2008, passando por 5 canais com informação datada de 2009, 1 de 2010 e 3 de 2011. O restante conjunto, também constituído por 10 canais, apresenta informação datada de 2012 (até Outubro), distribuindo-se equitativamente entre o primeiro e o segundo semestre do ano. Pode, assim, concluir-se que a maioria dos canais de RSS disponibilizados pelas bibliotecas nos seus sítios Web contém informação pouco atualizada, o que frustra completamente as expectativas do eventual utilizador e é indicador de uma utilização desadequada deste formato e dos

serviços a ele associados. Esta desadequação pode ter origem em dois tipos de circunstâncias: ou o canal é gerado sobre conteúdos de natureza estática, como a caracterização da biblioteca ou o seu regulamento; ou o conteúdo tem uma natureza dinâmica, por exemplo, notícias de atividades, mas ou a inexistência de factos ou a não atualização da informação transformam o canal num conjunto de notícias com muito pouco interesse para o utilizador final.

Considerando a relação entre os sítios Web e as plataformas da Web 2.0, verifica-se, em termos absolutos, que a plataforma com a qual os sítios Web se relacionam com maior frequência é o Facebook, ao que se segue já de forma longínqua, mas ao mesmo nível, os blogues e o Twitter e finalmente o YouTube e o Flickr (cf. Gráfico 26).



No entanto, mais do que estes valores absolutos importa compreender até que ponto as bibliotecas que têm sítios Web individualizados e participam em algumas das plataformas da Web social representam essa participação nesses sítios. O universo das bibliotecas com estas duas características compõe-se de trinta e nove casos. Destes, a maioria, na ordem dos 62.9%, identifica essa relação, embora não para todas as plataformas onde tem conta aberta. Esta não representação de todas as relações acontece em oito casos e pode ser eventualmente indicadora de um menor investimento nessas plataformas ou mesmo de uma não assunção dessa mesma participação.

Na grande maioria dos casos, esta relação limita-se a uma hiperligação entre o sítio Web e a plataforma de destino. Apenas em cinco casos para o Facebook e em um caso para o Slideshare se verifica uma relação que se traduz em um certo nível de reutilização de conteúdos da plataforma de destino no sítio Web. No primeiro caso, todas as bibliotecas utilizam um dos *plugins* ou módulos de extensão disponibilizados pelo Facebook (cf. imagem 2)



Imagem 2: Exemplo do plugin “Like Button” utilizado no sítio Web de uma das bibliotecas.

Este *plugin* designado por “Like Button” permite “a user share your content with friends on Facebook. When the user clicks the Like button on your site, a story appears in the user's friends' News Feed with a link back to your Website” (FACEBOOK, 2012). A razão pela qual todas as bibliotecas utilizam o mesmo *plugin* não é imediatamente discernível, bem como o facto de utilizarem este e não outro, como é o caso do designado por “Activity Feed” que, por seu lado, permite “displays the most interesting recent activity taking place on your site” (FACEBOOK, 2012a). No segundo caso, a biblioteca integra os documentos publicados no Slideshare dentro do sítio Web, o que permite um acesso e leitura da informação dentro desse contexto.

Assim, os sítios Web das bibliotecas públicas continuam (cf. ponto 7.4) a ser montras de informação estática das bibliotecas. Nem a evolução tecnológica nem a sua participação

nas novas plataformas e ambientes da Web 2.0 produziram significativas alterações na abordagem das bibliotecas ao papel dos seus sítios Web na relação com os públicos.

### **8.9 O catálogo 2.0 nas bibliotecas públicas**

A pesquisa realizada de forma exploratória em Maio de 2011, e repetida de forma sistemática em Maio e Junho de 2012 (cf. cap. I), permitiu elaborar uma lista de Web OPAC's das bibliotecas públicas da RBNP (cf. Tabela 20, ANEXO III). Após a elaboração desta lista definitiva de endereços Web dos catálogos ou das páginas onde estes eram referenciados, estes foram sistematicamente testados quanto à sua disponibilidade efetiva. Deste teste resultou a exclusão, por permanente indisponibilidade, de 13 casos. Assim, o universo identificado compõe-se de 101 catálogos. Tendo em conta, por um lado, a sua extensão não exagerada e, por outro, a inexistência de estudos sobre esta realidade que permitissem a definição de critérios sensíveis para a seleção de uma amostra adequada ao objetivo da investigação, optou-se por analisar todo o universo.

A fim de verificar a ocorrência dos atributos do modelo de catálogo 2.0 ou catálogo de nova geração, todos os catálogos do universo (ou aplicações que caem na categoria de interfaces de descoberta) foram analisados a fim de verificar a presença de um ou mais atributos deste modelo, nomeadamente: canais de RSS; cálculo da relevância dos resultados aferido através de pesquisas a termos genéricos; existência de formas de recomendação de outros títulos e, tanto quanto possível, os respetivos critérios de implementação; existência de formas de participação dos utilizadores, nomeadamente através de palavras-chave nos registos bibliográficos, comentários e classificações e sua respetiva utilização e exploração no contexto do catálogo; formas de navegação facetada; conteúdos informativos presentes nos registos bibliográficos, nomeadamente capas de obras, índices e resumos; funcionalidades de pesquisa simples e sua relação com outras formas de pesquisa; ocorrência de sugestão de termos alternativos, verificada através de um teste a um erro ortográfico. Tendo em conta que o objetivo da investigação era apenas o de verificar a implementação de atributos do novo modelo de catálogo, não foram feitos testes à implementação, a não ser quando necessários para revelar ou não a existência de um desses atributos.

De todos os atributos deste modelo, excluem-se da análise Ponto de Acesso centralizado a todos os recursos de informação e Interface de acordo com o estado da arte. No primeiro caso, porque não é comum ou é mesmo inexistente a disponibilidade de outras fontes de informação, para além da Web em geral, nas bibliotecas públicas portuguesas. No segundo caso, embora reconhecendo a importância de, como para qualquer sítio Web, garantir a melhor usabilidade, o que é facto é que a maioria das sugestões elaboradas pela literatura neste aspeto são muito genéricas e superficiais e não incorporam, normalmente, os resultados da investigação especializada neste domínio.

Os resultados revelam, em primeiro lugar, que nenhuma das bibliotecas públicas utiliza um produto específico da categoria interfaces de descoberta, mas apenas os comuns WEB OPAC's associados aos SIGB (Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas).

São, em seguida, descritos os resultados da análise de cada um dos atributos no universo de catálogos selecionados.

### **Pesquisa Simples e Pesquisa Avançada**

Independentemente da reduzida definição do conceito de pesquisa simples bem como o de pesquisa avançada e da relação entre estas duas formas de acesso, a tendência fundamental de abordagem parece assentar em dois princípios básicos, o da simplicidade e o da suficiência, no sentido de, por um lado, facilitar a tarefa do utilizador no acesso à informação, sem deixar, por outro, de explorar as potencialidades da informação bibliográfica e dos sistemas onde ela se encontra armazenada para permitir um nível de maior especificidade e complexidade na construção de perguntas.

Assim, neste contexto importava, em primeira instância analisar os tipos de pesquisa disponíveis em cada catálogo do universo. Por tipos de pesquisa entendem-se conjuntos de opções de pesquisa reunidas sob uma determinada designação, independentemente do tipo de índices e funcionalidades presentes. A seleção do tipo de pesquisa a utilizar constitui a primeira tarefa que o utilizador é chamado a cumprir no processo de construção de uma estratégia.

No conjunto de catálogos em análise, o utilizador tem a possibilidade de selecionar o tipo de pesquisa num universo de alguma diversidade que oscila entre um mínimo de uma opção e um máximo de onze. A maior frequência vai para soluções que disponibilizam quatro tipos de pesquisa diferentes, com um total de 31 casos, representando 30.7% do

universo. A solução mais frequente que se posiciona em segundo lugar é a que contém seis tipos de pesquisa diferentes, embora esta frequência se distancie já significativamente da tendência maioritária: ocorre apenas em 17 casos, o que representa 16.8%. Em terceiro lugar ex-aequo encontram-se com frequência próxima do caso anterior os casos com cinco e dois tipos de pesquisa, que se verificam em 15 situações, representando 14.9%. Os lugares seguintes na escala são ocupados respetivamente pelos casos de 3 e 7 tipos, mas com uma frequência significativamente menor, na ordem dos 5%. O número de tipos de pesquisa não parece ser sensível ao tipo de biblioteca.

Embora, para além da diversidade de tipos, a terminologia empregue seja também diferenciada a análise permitiu a construção de um conjunto de categorias que possibilitam uma compreensão que vai para além da especificidade de cada caso. Assim, verifica-se a existência em primeiro lugar da categoria Pesquisa Simples, seja ela designada por simples, básica, simplificada ou palavra. Esta é a categoria que ocorre com mais frequência no universo. Praticamente ao mesmo nível da categoria anterior posiciona-se a de Pesquisa Avançada e logo de seguida os tipos de pesquisa definidos de acordo com Tipos de Índices, normalmente agrupando o conjunto de índices alfabéticos. A categoria seguinte onde os tipos que a compõem atingem ainda uma frequência significativa e designada por Pesquisa Apoiada congrega as opções, designem-se elas por pesquisa assistida ou orientada, nas quais o processo de interrogação é acompanhado ao longo de várias fases. Os tipos de pesquisa sobre Partes Específicas da Coleção são relevantes pela quantidade e, de certa forma, pela diversidade. No entanto, é possível agrupá-los em duas subcategorias: o Tipo de Documento, onde se encontram opções sobre diversas tipologias documentais, nomeadamente as audiovisuais, multimédia, jornais e revistas ou cartazes. A designação destas tipologias oscila entre o conceito de tipologia propriamente dito e o de suporte, por exemplo, DVD ou CD-ROM; e o Tipo de Fundo, onde assume especial importância, em termos de frequência, o fundo local bem como as coleções especiais detidas pelas bibliotecas. É, no entanto, relevante destacar que, considerando a importância que o Fundo Local deve, em termos conceptuais, ter em bibliotecas públicas, a possibilidade de os utilizadores pesquisarem com alguma especificidade este tipo de coleções ocorre num número muito reduzido de casos (apenas 5 em 101). Um outro conjunto de tipos de pesquisa é criado à volta de Pontos de Acesso Específicos, sejam eles originários na informação bibliográfica, como o caso de autores e assuntos, ou mesmo da informação de gestão da base de dados como a opção

“percorrer” que permite ter acesso aos registos via MFN. A pesquisa específica sobre Instrumentos de Organização da Informação ocorre em dez casos, todos sobre tesouros. Projetos Específicos ou Atividades formam igualmente uma categoria, na qual ocorre com mais frequência o tipo PNL (Plano Nacional de Leitura) com sete casos. A categoria Navegação inclui tipos de pesquisa, com reduzida frequência no universo, que permitem a navegação de acordo com temáticas que, depois de selecionadas, revelam o conjunto de registos bibliográficos respetivos. As categorias com menor frequência são as de Tipo de Público, Pesquisa Federada e Disponibilidade do Item. No primeiro caso encontram-se tipos de pesquisa dirigidos ao público infantil e juvenil, mas excluem-se desta categoria os casos que assumem disponibilizar um catálogo infantil, tratados em seguida. No último caso, encontra-se apenas uma situação na qual o utilizador pode, usando vários índices, pesquisar somente os itens que podem ser emprestados.

Pode, em face desta realidade concluir-se, que o utilizador é confrontado, desde logo, com uma diversidade relativamente complexa de opções na primeira fase do processo de pesquisa. No entanto, em alguns casos, nomeadamente por exemplo no Fundo Local. Coleções Especiais ou PNL, a especificidade pode representar um ganho para o utilizador já que se referem a partes da coleção ou conjuntos suficientemente discriminados que correspondem a interesses claramente identificados. Por outro lado, alguns tipos de pesquisa, como o caso de autores, assuntos, áudio ou vídeo, constituem mais índices propriamente ditos ou mesmo facetas para gerir resultados do que conjuntos de opções que formem um tipo específico.

Dos três casos que anunciam explicitamente a existência de um catálogo infantil, apenas dois apresentam soluções que evidenciam uma tentativa de adaptação da interface a este tipo de público. Mesmo nestes casos, não fica claro o que significa exatamente a designação catálogo infantil em termos de público-alvo. Parta-se então do princípio que as soluções apresentadas se destinam a um público que está na faixa etária que se situa entre o final da infância e a adolescência plena.

A principal e substantiva diferença que estas soluções destinadas ao público infantojuvenil apresentam é a de possibilitarem uma forma alternativa de acesso, para além da pesquisa por palavra, que se traduz na possibilidade de navegar numa estrutura temática de categorias que conduz o utilizador a uma lista final de registos bibliográficos, cujos conteúdos descritos se enquadram dentro dessa categoria. Estas estruturas temáticas

apresentam uma diversidade relativamente alta de temas (12 e 8 respetivamente num primeiro nível), organizados de forma hierárquica do geral para o particular. O nível de especificidade no desenvolvimento dos temas não ultrapassa nunca o terceiro nível, como no caso “Corpo humano e Saúde” (assunto mais genérico) → “Saúde em geral” (uma das subdivisões da categoria anterior) → Alimentação | Doenças | Saúde | Drogas | Higiene | Sexualidade (subcategorias da categoria anterior). Este nível de desenvolvimento parecer ser adequado, já que estas estruturas tornam-se de difícil utilização se povoadas com sucessivas subdivisões (LEITÃO, 2004).

Quer os temas, quer a terminologia utilizada para os designar nos vários níveis da hierarquia apresentam soluções que ultrapassam a rigidez de uma qualquer classificação e a sua linguagem técnica. Vejam-se alguns exemplos: alguns assuntos que, por exemplo, estão posicionados na hierarquia da Classificação Decimal Universal a um nível específico são chamados para um nível superior como é o caso da Banda Desenhada ou dos Computadores; alguma terminologia tenta aproximar-se da linguagem dos utilizadores como é o caso de “A matemática não é um bicho...de 7 cabeças” ou “Conhece-te melhor e aos outros”.

Em termos de pesquisa por palavra, encontram-se dois tipos: pesquisa simples, implementada através de uma caixa de pesquisa genérica que permite pesquisar todos os índices de palavra, e elaborada, onde o utilizador pode selecionar um dos índices de palavra (Genérico, Palavras no Título, Palavras no Autor, Palavras nos Assuntos). A opção por disponibilizar apenas índices de “palavra em” parece ser a mais adequada no contexto das possibilidades tradicionais, já que não exige do utilizador qualquer conhecimento sobre a forma de entrada dos pontos de acesso.

Ao longo das opções de pesquisa, são disponibilizados vários tipos de índices. Em termos quantitativos, o seu número oscila entre o mínimo de 4 e o máximo de 32, o que pode ser considerado, neste caso, uma amplitude significativa. No entanto, a média simples, apesar de influenciada pelos valores extremos, revela que a maioria dos catálogos disponibiliza um considerável número destas opções, especificamente 17.2 índices. Efetivamente se contabilizado o número de vezes que ocorre o mesmo número de índices verifica-se que a maior frequência é o caso de 14 índices (14 situações), logo seguido de 22 índices (13 situações). As maiores frequências seguintes apresentam uma representatividade menor, nomeadamente 29 índices com 9 situações e 11 e 15 índices com 8 situações. Esta



frequência relativamente elevada de casos que disponibilizam um grande conjunto de índices produz uma mediana de 20.

A distribuição dos catálogos com uma maior frequência em termos do número de índices não revela grande diferença entre o tipo de biblioteca. Assim, com 14 índices encontram-se 8 bibliotecas de tipo 1, 4 bibliotecas de tipo 2 e 2 de tipo 3. Calculando a média simples do número de índices em cada catálogo por tipo de biblioteca verificam-se igualmente oscilações muito pouco significativas: 17.8 índices em média para as bibliotecas de tipo 1, 16.7 para as bibliotecas de tipo 2 e 19 para as bibliotecas de tipo 3.

Este universo de índices foi categorizado de acordo com os pontos de acesso que indexam. Em primeiro lugar refiram-se duas categorias relacionadas com a gestão dos registos na base de dados: Identificadores do Registo, onde se encontram índices como os de “Id do Registo” (apresentado exatamente com esta terminologia), MFN ou Nível Bibliográfico, cuja frequência se aproxima dos 5% face ao número total de índices disponível no universo; Datas de Produção, nomeadamente Data de Entrada, Data de Criação ou Data de Alteração, cuja frequência é de 4.3%. Assim, verifica-se que quase 10% (9.2%) dos índices disponíveis ao público se relacionam com necessidades de gestão da base de dados documental, necessidades essas que são obviamente de cada biblioteca e não dos seus públicos. Relacionado ainda com necessidades de gestão encontra-se a categoria Gestão de Exemplares, com índices como Código de Barras, Nº de Inventário, Sigla da Biblioteca ou apenas Biblioteca, ou Localização do Exemplar, que representa 6.8% de todos os índices disponíveis. Verifica-se, desta forma, que 16% da totalidade de índices disponíveis estão claramente relacionados com funções de gestão da Biblioteca.

A categoria Títulos está presente em todo o universo, embora a distinção entre índices alfabéticos e de palavra ocorra apenas em 29 catálogos. Parte dos índices nesta categoria apresenta várias especificidades que podem ser agrupadas em duas categorias: Tipo de Documento, onde se verificam índices sobre títulos de teses (10.9% dos catálogos), títulos de séries ou títulos de monografias; e Tipos de Títulos, com índices sobre títulos uniformes, títulos paralelos e subtítulos. Os índices nesta última categoria estão presentes em aproximadamente 12% dos catálogos. Se a existência de um índice de títulos de séries pode representar uma mais-valia para o utilizador no caso em que as coleções da biblioteca, sobretudo de publicações periódicas, ultrapassem o nível de publicações correntes, genéricas e de grande circulação, os índices sobre títulos de teses ou sobre títulos paralelos,

por exemplo, acrescentam uma desnecessária complexidade de opções e não acrescentam mais-valia para um utilizador não especializado.

As categorias Autores e Cotas estão igualmente presentes em todo o universo e apresentam muito poucas variações em termos de especificidade. A diferença entre índices alfabéticos e de palavra no primeiro caso verifica-se apenas em 29 situações. Na categoria Assuntos encontram-se duas grandes subcategorias, a que diz respeito à indexação de linguagens terminológicas e a que se refere à indexação de classificações. No primeiro caso, a distinção entre índices alfabéticos e de palavra é pouco frequente, bem como a sua especificação. No segundo caso, o índice que ocorre maioritariamente é, como seria de esperar, o que indexa a Classificação Decimal Universal, embora nem sempre a designação seja evidente: em 86 catálogos este tipo de índice é designado por Classificação ou Classificações. Verifica-se, numa percentagem não despidianda, na ordem dos 12%, a inusitada ocorrência de um índice designado por Outras Classificações.

O conjunto de categorias que a seguir se apresentam ocorre com uma alta frequência, todas superiores a 70% dos casos. Em primeiro lugar, e na categoria Números Normalizados encontram-se sobretudo índices sobre ISBN e ISSN, com percentagem superiores a 80%, nomeadamente 89.1% e 84.2% respetivamente. Uma interessante implementação é a junção dos dois pontos de acesso num mesmo índice, já que diminui a complexidade de opções para o utilizador, embora esta solução se verifique apenas em três casos. Ainda nesta categoria encontram-se os índices sobre o Depósito Legal e sobre o ISRC. A existência de um índice sobre o número de Depósito Legal, até porque ocorre com alguma frequência na ordem dos 13%, pode ser questionada na medida em que se trata de um número normalizado que controla um processo que não apresenta qualquer relevância para o utilizador. A categoria Coleções apresenta uma pequena diversidade de índices, sendo ocupada maioritariamente por um índice genérico sobre as coleções, que ocorre em 88% dos catálogos. De referir a ocorrência, em dois casos, de um índice específico sobre sub coleções. A categoria Palavras-Chave ocorre com grande frequência, na ordem dos 73.3%, embora a designação oscile entre Palavras-Chave, apenas Palavra, Todas as Palavras ou ainda Livre. Destaque-se um caso onde se verifica a existência de um índice que permite a pesquisa nas palavras-chave dos utilizadores. Na categoria Publicação encontram-se fundamentalmente três tipos de índices sobre os pontos de acesso Editor, Data de Edição e Local de Edição. Os dois primeiros ocorrem com mais frequência, na ordem dos 70% (70.3%

e 69.3% respetivamente), no que parece ser praticamente um *standard* nos catálogos da RNBP. Apesar de com menor frequência, o índice sobre o Local de Edição atinge uma representatividade de 47.5%. Refira-se, nesta categoria, a existência de um índice muito específico, que ainda assim ocorre 9 vezes, no qual é possível pesquisar o Volume/Folha.

Um conjunto relativamente significativo (9 casos) de índices que se verificam numa percentagem que ronda dos 15% deveriam claramente desempenhar a função de facetas, como aliás se pode verificar que desempenham em outros casos (cf. ponto 4.7.1.). Reclamem neste âmbito índices como Tipo de Documento, Forma do Documento, Escala, Multimédia (e o estranho caso “Registos com Multimédia”), Língua, País, Acesso pelo Local e Data de Publicação. Pode mesmo considerar-se que alguns destes índices visam satisfazer necessidades das bibliotecas, nomeadamente de gestão de coleções, visto que só a quem tem como tarefa gerir coleções interessará um índice que permita pesquisar o universo do catálogo por tipo de documento a fim de obter resultados sobre o número de monografias, séries ou documentos multimédia de que uma determinada coleção se compõe. Sendo assim, se juntarmos a este caso as categorias ligadas à gestão da base de dados e à gestão das coleções já referidas, a percentagem de índices relacionada não com as necessidades do utilizador, mas sim com as da biblioteca ascende a 30.5% de todos os índices existentes, o que é quantitativamente significativo.

Uma última categoria diz respeito a Publicações Periódicas e Partes Componentes, onde se encontram índices designados por Item Hospedeiro (Séries), Item Hospedeiro (Monografias) ou Número e Ano. Esta categoria ocorre apenas em 11% dos catálogos.

Dos vários tipos de pesquisa, importa sobretudo aprofundar a caracterização da opção de Pesquisa Simples. Verifica-se que o que pode ser designado uma aproximação ao “modelo Google”, ou seja, uma caixa de pesquisa simples na qual o utilizador escreve o conjunto de palavras que pretende, é a solução claramente minoritária: verifica-se apenas em 8 casos (o que representa somente 7.9% da totalidade dos catálogos em análise) e é posicionada normalmente da página de entrada. Para além deste caso, todas as outras configurações de Pesquisa Simples obrigam o utilizador à seleção de vários parâmetros, mesmo que estejam definidas opções por defeito. As soluções que obrigam à seleção de índices específicos são as maioritárias, representando 65.3% do universo. Em alguns dos casos, que representam nomeadamente 13% do universo, à obrigatoriedade de selecionar um índice adiciona-se a necessidade de aplicar diverso tipo de parâmetros, nomeadamente

critérios de restrição, ordenação e mesmo formatos de visualização. Em quase 30% dos casos, as soluções de pesquisa simples exigem a pré-seleção de uma base de dados ou de uma parte do catálogo. Finalmente 14% das opções implica a escolha de operadores, mesmo que eles sejam apresentados de forma mais simples ao utilizador através de expressão como “Todas as palavras” ou “Frase exata”.

### **Pesquisa facetada**

A maioria dos catálogos em análise não disponibiliza funcionalidades de pesquisa facetada: encontram-se apenas 20 casos (que representam somente 19.8% do universo) que disponibilizam funcionalidades de manipulação de resultados de uma pesquisa ao utilizador final no que pode ser classificado como próximo do conceito de pesquisa facetada. Efetivamente, dentro deste pequeno grupo, 9 casos não correspondem exatamente ao conceito já que a aplicação das facetas depende de uma ação explícita do utilizador que deve selecionar o critério a partir de uma lista. A grande diferença entre esta forma de implementação e a que caracteriza as outras soluções é que neste último caso o utilizador encontra normalmente o portefólio de facetas disponível visível (sem, portanto, ter necessidade de escolher à priori) já com a indicação do número de resultados que correspondem a cada um dos critérios. Claro que lhe cabe tomar a decisão de selecionar a ou as facetas que quer aplicar, mas aqui encontra essa tarefa mais facilitada e a informação disponível de forma mais transparente. De qualquer forma, é, desde já, possível concluir que os utilizadores dos catálogos das bibliotecas públicas da RNBП têm reduzidas oportunidades de adaptar os resultados de uma pesquisa às suas efetivas necessidades / interesses.

O número de facetas em cada catálogo oscila com alguma variabilidade entre o mínimo de uma o máximo de 5. A tendência é para disponibilizar um reduzido número de opções, já que os catálogos com apenas uma faceta representam 55% dos casos. Ao contrário, o número de casos com 5 facetas é de apenas 7. Isto produz uma média simples de apenas 2.6 facetas, claramente influenciada pelos valores extremos do intervalo. Embora a quantidade de facetas disponíveis não possa ser automaticamente considerada um indicador da qualidade do catálogo neste domínio, a predominância de um número muito reduzido parece indicar uma reduzida exploração desta possibilidade pelas bibliotecas.

Os aspetos seleccionados pelas bibliotecas para a geração de facetas são, por ordem de ocorrência, em primeiro lugar o Local e o Tipo de Documento, que se verificam em todos

os casos; em segundo lugar e com a mesma frequência (na ordem dos 35%) encontram-se Coleção(ões) e Assuntos; em terceiro lugar e com a mesma frequência (na ordem dos 30%) Língua e País e, finalmente, com uma muito menor frequência Suporte, Autores e Disponibilidade. A frequência relativamente alta das facetas Língua e País tem uma razão de ser e eficácia diminutas se considerarmos que se está em presença de catálogos que descrevem conteúdos cuja esmagadora maioria é escrito em língua portuguesa e editado em Portugal. Sendo assim, a presença destas facetas vem, ao contrário do que seria de esperar, introduzir complexidade na escolha do utilizador sem um ganho efetivo. Ao contrário, as facetas Tipo de Documento, Coleção e Assuntos podem desempenhar um papel relevante já que permitem efetivamente restringir os resultados de acordo com critérios que tem potencialidade para adaptar esses resultados às necessidades/interesses do utilizador. A validade da faceta Coleção depende claramente da sua possibilidade de se distinguir do tipo de documento: nos casos em que as bibliotecas baseiam a sua definição de coleções nas tipologias documentais esta possibilidade de discriminação fica evidentemente posta em causa. Ainda no domínio das facetas com maior relevância encontra-se certamente o caso da Disponibilidade visto que permite ao utilizador efetivamente restringir os resultados aos documentos que estão disponíveis no momento, evitando assim alguma frustração que pode resultar de, depois de selecionar o ou os documentos que correspondem aos seus interesses, não poder aceder de facto a esses documentos por se encontrarem indisponíveis. A pouca representatividade desta faceta nas opções disponíveis é de salientar, eventualmente como indicador de um reflexão menos aprofundada sobre estas funcionalidades, já que, ao contrário de outras, ela não depende de qualquer política específica de descrição documental, que umas bibliotecas poderiam implementar e outras não, mas sim de informação universalmente disponível em todos os sistemas, já que, pelo menos, estes registam normalizadamente as alterações à disponibilidade dos itens que resultam das operações de empréstimo e devolução.

Como se pode verificar, as facetas com maior representatividade baseiam-se em informação codificada de forma inequívoca e, em princípio, sistematicamente aplicada ao longo do catálogo, o que não só é de mais fácil implementação pelos sistemas de informação, como garantirá uma maior consistência dos resultados quando aplicadas.

Considerando a distribuição dos catálogos com estas funcionalidades pelo tipo de biblioteca, parece poder detetar-se uma tendência para uma maior presença nas bibliotecas

de média e grande dimensão, já que elas ocorrem em 7 bibliotecas de tipo 2, sete bibliotecas de tipo 3, 2 projetos de Bibliopólis, mas apenas em 4 bibliotecas de tipo 1.

Uma outra funcionalidade que permite ao utilizador manipular os resultados de forma a melhor adaptá-los às suas necessidades é a da ordenação destes. Independentemente do critério implementado por defeito nos vários sistemas, alguns dos catálogos permitem igualmente que o utilizador ordene a lista de resultados de acordo com um conjunto de critérios à sua escolha. O número de catálogos onde esta funcionalidade se verifica é diminuto, representa apenas 13.9% no universo. O critério de ordenação que ocorre com mais frequência é o da Data de Publicação, disponível em 100% dos casos, logo seguido do Título, que existem em 10 casos em 14 e do Autor apenas em 5 casos. Estes critérios, nomeadamente o da Data, apresentam efetivamente a possibilidade de ordenar a lista de resultados de forma a tornar a sua leitura e interpretação mais fácil para o utilizador, sobretudo para situações em que distinguir a atualidade da produção de conhecimento seja relevante. A frequência de outros critérios é muito mais reduzida, nomeadamente Cotas com 3 casos, Relevância e Popularidade com 2 e, finalmente, suporte com um caso apenas. Considerando que a cota é normalmente um código de difícil interpretação pelo utilizador, a disponibilidade deste critério de ordenação não parece constituir uma opção muito eficaz. Da mesma forma, o Suporte é muito mais uma faceta do que um critério de ordenação, já que é difícil de compreender a mais-valia de uma lista de resultados ordenada por este critério. A Popularidade apresenta a novidade de utilizar o conteúdo gerado pelos utilizadores para gerar este critério, nomeadamente através da quantificação das classificações atribuídas por estes. Quanto ao critério relevância veja-se o ponto sobre o cálculo da relevância dos resultados.

O número de critérios de ordenação oscila entre um mínimo de um e um máximo de seis, sendo que as maiores frequências são exatamente os casos com um menor número de critérios disponíveis: os catálogos que disponibilizam apenas um ou dois critérios representam 57.1% deste universo. Esta frequência superior dos valores mais baixos produz uma média simples de 2.6. Embora, como já foi assinalado para o caso das facetas, um maior número de possibilidades não possa ser automaticamente considerado um indicador de qualidade, parece poder concluir-se que a exploração desta possibilidade se esgota praticamente no critério mais evidente, o da Data de Publicação.

Como para o caso das facetas, esta funcionalidade parece estar mais presente nas bibliotecas de média e grande dimensão, já que ocorre 6 vezes nas bibliotecas de tipo 2, 4 vezes nas bibliotecas de tipo 3 e duas vezes em casos de Bibliopólis, mas apenas duas nas de tipo 1.

Em muitos casos onde não ocorrem estas funcionalidades, facetas e ordenação, verifica-se a disponibilidade de critérios de restrição e de ordenação que podem ser utilizados na construção de perguntas mais complexas, portanto, num momento anterior à pesquisa e à apresentação de resultados. Embora formalmente os critérios de restrição e de ordenação possam ser semelhantes ou mesmo coincidentes com as facetas e a ordenação posterior, trata-se efetivamente de uma operação diferente, sobretudo ao nível da exigência posta ao utilizador na construção de interrogações relativamente complexas.

### **Cálculo da relevância dos resultados**

O cálculo da relevância dos resultados é o atributo que menos ocorre no universo: verifica-se apenas em 4 casos. Não existe qualquer informação no catálogo sobre a forma como a relevância é calculada, pelo que o utilizador fica impossibilitado de perceber quais as razões que determinam o posicionamento relativo dos resultados na lista.

Enquanto em dois casos, o cálculo da relevância é aplicado a resultados gerados a partir de pesquisas em índices genéricos como os de Palavra-Chave, onde efetivamente a probabilidade de um maior número de resultados existe e nos quais, conseqüentemente, o cálculo da relevância é fundamental; nos outros dois casos a aplicação indiscriminada em todos os índices produz resultados pouco congruentes, por exemplo, não parece ser pertinente calcular a relevância dos resultados de um índice que pesquisa ISBN's.

### **Sugestão de termos alternativos**

Esta funcionalidade foi apenas testada para a situação de erro ortográfico, tendo sido todos os catálogos submetidos a uma pesquisa com um termo (desenvolvimento) escrito incorretamente, mas não de tal forma que não fosse possível ao sistema tentar interpretar, pelo menos, variantes.

A grande maioria dos catálogos, 80.2%, não apresenta qualquer solução de termos alternativos que sugira aos utilizadores hipóteses para resolver o problema da ausência de

resultados. Enquanto muitos se limitam mesmo a assinalar apenas 0 resultados, alguns sugerem não termos alternativos, mas outras tarefas para o utilizador ultrapassar o problema. Por exemplo, que verifique a ortografia, que volte a repetir a pesquisa com termos diferentes ou mais genéricos ou que utilize opções de pesquisa (pesquisa avançada) que lhe permitam complexificar a elaboração da pergunta. No entanto, este tipo de sugestões não contribui, em muitos casos, claramente para facilitar a tarefa do utilizador, bem ao contrário parece dificultá-la. Vejamos um caso extremo. Em alguns dos catálogos e perante a escrita de um termo com uma ortografia incorreta, o utilizador é informado que:

*Não foram encontrados registos com a expressão de pesquisa que definiu. Nesta fase pode alterá-los de forma a obter novos resultados.*

*A expressão de pesquisa deve obedecer às regras de sintaxe do CDS/ISIS (operadores booleanos "AND", "OR", "NOT" e truncatura à direita com "\$").*

*No final prima a opção Repetir a Pesquisa".*

Assim, ao utilizador não só não lhe é sugerida qualquer alternativa como é remetido para a construção de uma expressão de pesquisa de uma forma assaz complexa.

Nos casos em que são efetivamente sugeridos termos alternativos tal é feito através da apresentação de palavras que se encontram ortograficamente próximas apresentadas por ordem alfabética. Veja-se, a título de exemplo, o seguinte caso: sugerem-se como alternativas à ausência de resultados à pesquisa que serviu de teste as seguintes palavras: desencantados, desencantos, desencontros, desenganado, desenha e assim sucessivamente. Está, portanto, ausente qualquer tentativa de interpretação semântica da palavra ortograficamente incorreta por forma a apresentar termos que se relacionem ao nível do sentido.

### **Adição de conteúdos à informação bibliográfica: capas, sumários**

A existência de capas digitalizadas das obras descritas ou de sumários ocorre em 39 casos, o que representa 38.6% do universo. No entanto, o que é verdadeiramente relevante em termos quantitativos é a prática da disponibilização de capas digitalizadas que ocorre em 89.7% dos casos. Não obstante, não foi possível avaliar a extensão atual desta prática nos catálogos, pelo que não é possível concluir se se trata de uma abordagem sistemática para todos os títulos descritos ou se apenas em áreas selecionadas.



Apenas em dois casos a disponibilização de sumários é concomitante com a das capas e também apenas no mesmo número de casos só são disponibilizados sumários, mas não capas digitalizadas. Nos 4 casos em que existem sumários disponíveis, a sua implementação é feita através da digitação do conteúdo num campo específico do formato UNIMARC. Se esta prática tem a grande vantagem de indexar esse conteúdo permitindo a sua pesquisa por palavra, ela não deixa de ser mais exigente em termos de recursos humanos e de tempo que a mera digitalização do sumário publicado na obra. É, aliás, relativamente incompreensível, pelo menos pela observação do catálogo, que ao digitalizar-se as capas não se aproveite para disponibilizar também o sumário da obra, já que a exigência em termos de recursos despendidos não é particularmente superior e acrescenta valor para o utilizador final. Como já se tinha referido em relação à digitalização das capas não foi possível avaliar a extensão desta prática em cada catálogo.

O tipo de biblioteca não parece ter influência na disponibilidade destes conteúdos, já eles ocorrem em 16 bibliotecas de tipo 1, 18 bibliotecas de tipo 2 e 5 bibliotecas de tipo 3.

### **Utilização de RSS**

No universo analisado, a utilização de RSS ocorre apenas em 16 casos, o que traduz uma representatividade reduzida, da ordem dos 15,8%. Assim, pode, desde já, concluir-se que as bibliotecas apostam pouco na possibilidade de os seus utilizadores reutilizarem a informação bibliográfica em outros contextos, bem como parecem desprezar as possibilidades deste formato na prestação de um serviço de alertas sobre a evolução das coleções e dos recursos de informação disponíveis.

Os canais ou *feeds* de RSS são maioritariamente disponibilizados no contexto de resultados de pesquisa, situação que ocorre na totalidade dos casos. Já canais para Novidades apresentam uma menor representatividade: pouco mais de 50% dos catálogos deste conjunto disponibiliza um *feed* para este aspeto. Esta situação parece ocorrer não tanto pela desvalorização da aplicação de RSS para este caso, mas maioritariamente pela ausência de identificação das Novidades no contexto de um determinado catálogo.

Na maioria dos casos (9 em 16, ou seja, 56.3%) verifica-se a existência de canais nas duas circunstâncias referidas, ou seja, Novidades e resultados de pesquisa. Se a esta evidência se adicionar o facto de que a multiplicação de canais em outras áreas do catálogo

ocorre em 6 casos (num total de 7) concomitantemente com *feeds* para novidades e resultados, parece poder concluir-se que as bibliotecas que disponibilizam este serviço o implementaram explorando de forma alargada as suas potencialidades em todo o universo das possibilidades de pesquisa do catálogo.

Para além das novidades e dos resultados da pesquisa, 43.8% dos catálogos utiliza, como já se assinalou, o formato em outras áreas do catálogo, especialmente nas partições temáticas em que este se divide. Assim, temos casos de canais para partições como o PNL (Plano Nacional de Leitura), Destaques, Biblioteca Digital, Coleções Especiais ou Fundo Local. Em alguns casos o acesso aos canais não implica qualquer ação do utilizador, visto que dentro da partição existe um leque de pesquisas pré-definidas ao qual o utilizador acede por uma simples hiperligação encontrando automaticamente o símbolo que indica a existência de um canal de RSS: um caso paradigmático deste tipo de solução é o PNL onde se encontram pesquisas pré-definidas de acordo com as categorias utilizadas pelo Programa para selecionar as obras recomendadas. Em outros casos, trata-se somente de opções de pesquisa que atuam apenas sobre parte dos registos da base de dados: nestes casos o canal é gerado como resultado de uma pesquisa do utilizador.

Poderia eventualmente sugerir-se que serviços deste tipo que representam um valor acrescentado ao que tradicionalmente os catálogos ofereciam ocorreriam com mais incidência nas bibliotecas com mais recursos. No entanto, ao identificar as bibliotecas deste pequeno universo de acordo com o seu tipo dentro da RNB, verifica-se não existir qualquer relação, já que este serviço ocorre em 5 bibliotecas de tipo 1 (exclui-se deste grupo o caso de Cascais, embora formalmente nele esteja incluído), 6 bibliotecas de tipo 2 (inclui-se aqui o caso de Cascais), 3 bibliotecas de tipo 3 e dois casos de Bibliopolis.

### **Outras formas de reutilização e partilha**

Com uma maior incidência do que RSS, as bibliotecas disponibilizam outras formas de reutilização da informação bibliográfica, nomeadamente para diversos tipos de plataformas da Web 2.0, desde redes sociais como o Facebook até sistemas de favoritos como o Delicious. No entanto, se bem que superior em nº aos casos de RSS, esta possibilidade ocorre apenas em 27.7% do universo. Ela pode verificar-se fundamentalmente em três circunstâncias: de forma genérica em todas as páginas do catálogo, quer as de natureza

estática, quer as geradas dinamicamente e/ou na lista de resultados de uma pesquisa e/ou ao nível do registo bibliográfico.

Estas opções de partilha da informação bibliográfica ocorrem maioritariamente em catálogos que não disponibilizam RSS (24 em 28 casos), o que poderia fazer supor que elas constituem uma alternativa ao formato. No entanto, deve ter-se em linha de conta que o RSS trás um valor acrescentado não só ao nível da reformatação dos dados, mas sobretudo ao nível do serviço de alerta que estas formas de partilha não contém.

### **Participação dos utilizadores**

A participação dos utilizadores nos catálogos em análise pode assumir três formas diferentes, embora complementares. O utilizador pode, sobre cada registo bibliográfico, atribuir palavras-chave (“tag’s”). comentar o conteúdo da obra descrita e atribuir uma classificação a partir de uma escala de valorização (“rating”).

A ocorrência de funcionalidades de participação no universo em estudo é reduzida, ela acontece apenas em 19 casos, o que representa somente 18.8%. Pode assim concluir-se que a possibilidade de trazer os utilizadores ao contexto do catálogo é ainda pouco considerada pelas bibliotecas públicas.

Estas funcionalidades não estão presentes uniformemente em todos os casos. A possibilidade de atribuir palavras-chave é a que se verifica menos vezes, apenas em 5 casos o que representa somente 26.3% deste conjunto. A possibilidade de comentar é a que mais ocorre, numa frequência de 94.7%, ou seja, praticamente todos os catálogos deste conjunto permitem ao utilizador comentar o conteúdo descrito. A atribuição de classificações verifica-se também num grande número de casos, representando 84.2% do universo. Assim, a possibilidade de comentar e de atribuir classificações constitui o par de funcionalidades mais presente verificando-se em 12 casos em 19. Pelo contrário, apenas em dois casos os catálogos fazem o pleno das formas de participação. A preferência das bibliotecas por disponibilizar principalmente a possibilidade de comentar e de classificar e menos de atribuir palavras-chave só poderia ser compreendida através da análise do discurso dos bibliotecários sobre esta evidência.

Para além de conhecer a forma como estas funcionalidades se verificam nos catálogos da RNB, importa compreender como são utilizadas pelos públicos. A abordagem metodológica deste estudo não é completamente suficiente para obter esta compreensão.

Existem, no entanto, algumas evidências que parecem apontar para um reduzido nível de participação. Em 13 dos casos em estudo (que representam 68, 4%), nos quais o sistema permite o acesso aos comentários produzidos até ao momento verifica-se: em 9 dos casos não existe qualquer comentário, em dois casos existe um comentário cujo conteúdo é exatamente igual e tem origem no mesmo indivíduo, o que é provavelmente indicador de uma experiência de utilização realizada pela biblioteca ou pelo fornecedor da aplicação e não traduz, portanto, utilização real; num caso, o único comentário existente foi removido pela administração do sistema; num último caso, o único comentário existente parece efetivamente ter origem num utilizador real. A possibilidade de classificar parece ser, pelo menos em dois casos, mais utilizada já que essas bibliotecas usam o resultado desta participação para gerar listas de títulos mais populares. Não é possível, como ficou evidenciado pelo que já foi aduzido, entender as razões deste aparente nível reduzido de participação. No entanto, em todos os casos se verifica que a participação está condicionada à identificação do utilizador, aspeto que a literatura (LEITÃO, 2010a) já identificou como fator que desmotiva e dificulta essa participação.

A ocorrência destas funcionalidades nos catálogos não parece ser afetada pelo tipo de biblioteca, já que ela se verifica com a mesma frequência nas bibliotecas de tipo 1 e 2.

### **Sistemas de recomendação**

Verificou-se a completa ausência de qualquer forma de recomendação, tenha ela por base comportamentos implícitos ou explícitos dos utilizadores ou ainda qualquer outra fonte de geração em todos os catálogos do universo. A realidade que está mais próxima deste atributo são os casos de cálculo de “top’s” de títulos baseados nas classificações dos utilizadores, mas não configura verdadeiramente um sistema de recomendação.

Os catálogos das bibliotecas públicas da RBNP encontram-se, assim, ainda longe da implementação de um novo modelo de catálogo. Verifica-se a existência de alguns casos que já incorporam atributos dos catálogos de nova geração, mas, de alguma forma dentro do paradigma anterior.

A novidade quantitativamente mais representativa no universo estudado é a da associação ao registo bibliográfico de capas e sumários digitalizados, com a clara predominância da mera associação de capas digitalizadas. Se a presença deste conteúdo pode contribuir para despertar a atenção do utilizador para um determinado título, seria

sobretudo a presença do sumário digitalizado que apoiaria este na tomada de decisão sobre a adequabilidade do conteúdo descrito no registo às suas necessidades e interesses. Assim, a presença deste conteúdo parece corresponder mais a uma operação de cosmética do que a uma forma de acrescentar valor para o utilizador final.

Excetuando este aspeto, a grande maioria dos atributos do novo modelo de catálogo encontra uma representatividade que não ultrapassa os 20%. No que diz respeito às formas de participação dos utilizadores é interessante notar que a possibilidade de atribuir palavras-chave é aquela que ocorre menos vezes, quer dizer, o tipo de conteúdo que mais se aproxima de um dos aspetos tradicionais da descrição bibliográfica é aquele que é rejeitado. Por outro lado, verifica-se que em alguns casos as bibliotecas exploram alguns dos contributos dos utilizadores para gerar serviços que podem representar uma mais-valia, como é o caso da produção de “top’s” de títulos a partir da popularidade obtida pelas classificações.

Dois atributos estão claramente ausentes deste universo, o cálculo da relevância dos resultados e a recomendação de títulos. No contexto das bibliotecas públicas, o primeiro destes atributos assume uma relevância importante já que estamos maioritariamente em presença de utilizadores não especializados que, normalmente utilizam índices genéricos com perguntas igualmente genéricas.

A análise das funcionalidades de pesquisa, um aspeto fundamental em qualquer catálogo, permitiu, por outro lado, evidenciar que as bibliotecas parecem não distinguir com clareza as diversas funções que o catálogo deve desempenhar e misturam, por isso, nas interfaces destinadas ao público soluções que não se destinam a este e que, estão, portanto longe de responder aos seus interesses, necessidades e competências. A diversidade e complexidade de opções, sobretudo em aspetos cruciais, como o dos tipos de pesquisa e índices tornam a tarefa do utilizador assaz complicada. A linguagem utilizada para designar as várias opções não contribui também, em muitos casos, para esclarecer o utilizador: relembre-se a este propósito designações de índices como “Id. do Registo”, “Item Hospedeiro” ou “Registos com Multimédia”.

Por último, destaque-se uma quase completa ausência de interfaces adequados aos diferentes tipos de público de uma Biblioteca Pública, nomeadamente as crianças e os jovens.

## 8.10 As ausências: wikis, favoritos sociais, plataformas de catalogação social

Foi possível identificar apenas duas bibliotecas no Delicious (cf. Tabela 21, ANEXO III), as quais, aliás, já tinham sido referidas por Alvim em 2010 (2011). Nesta plataforma foi também identificada a participação da Rede de Bibliotecas de Basto e Barroso<sup>125</sup>, a qual não será objeto de análise. Considerando esta reduzida presença, foi também pesquisada a plataforma DIIGO<sup>126</sup>. No entanto, o resultado apontou somente para uma outra conta da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto e uma da Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal<sup>127</sup>.

Uma primeira constatação pode inferir-se desta realidade: as bibliotecas públicas portuguesas não consideram relevante este tipo de ferramentas e a sua potencialidade para organizar recursos da Web e publicá-los para partilha com os seus públicos.

Relativamente aos dois casos em análise, as contas das bibliotecas municipais de Celorico de Basto e de Figueiró dos Vinhos, apresentam relativamente à construção do seu perfil duas abordagens diferentes: enquanto Figueiró dos Vinhos descreve a biblioteca e em parte, embora de forma não completamente explícita, o objetivo principal de utilização desta plataforma, Celorico de Basto não aduz qualquer informação para além da designação da biblioteca. Nas duas contas, as bibliotecas utilizam fotos do edifício e publicam os endereços, no último caso do blogue e no primeiro do seu sítio Web.

O Delicious não apresenta informação que permita determinar a adesão das bibliotecas a esta plataforma, mas pode dizer-se que elas estão presentes, pelo menos, desde 2010. No entanto, o seu investimento na continuidade de utilização parece ser reduzido já que o último recurso adicionado data de há dois anos. A existência de uma conta da mesma natureza numa outra plataforma por parte da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto parece evidenciar um desinvestimento nesta plataforma específica, eventualmente o resultado da probabilidade do seu fecho que se difundiu nas redes sociais aquando da sua aquisição por outra empresa.

Estas contas apresentam um diferente volume de recursos identificados, diferença que se traduz em mais do dobro dos recursos em Celorico de Basto face a Figueiró dos Vinhos (de 431 no primeiro caso para 210 no segundo). Esta diferença significativa estará provavelmente relacionada com duas diferentes opções em termos de conteúdos: enquanto Figueiró dos Vinhos seleciona recursos Web que estejam de alguma forma relacionados com

---

<sup>125</sup> Disponível em <http://delicious.com/rbbastoebarroso>

<sup>126</sup> Disponível em <http://www.diigo.com>

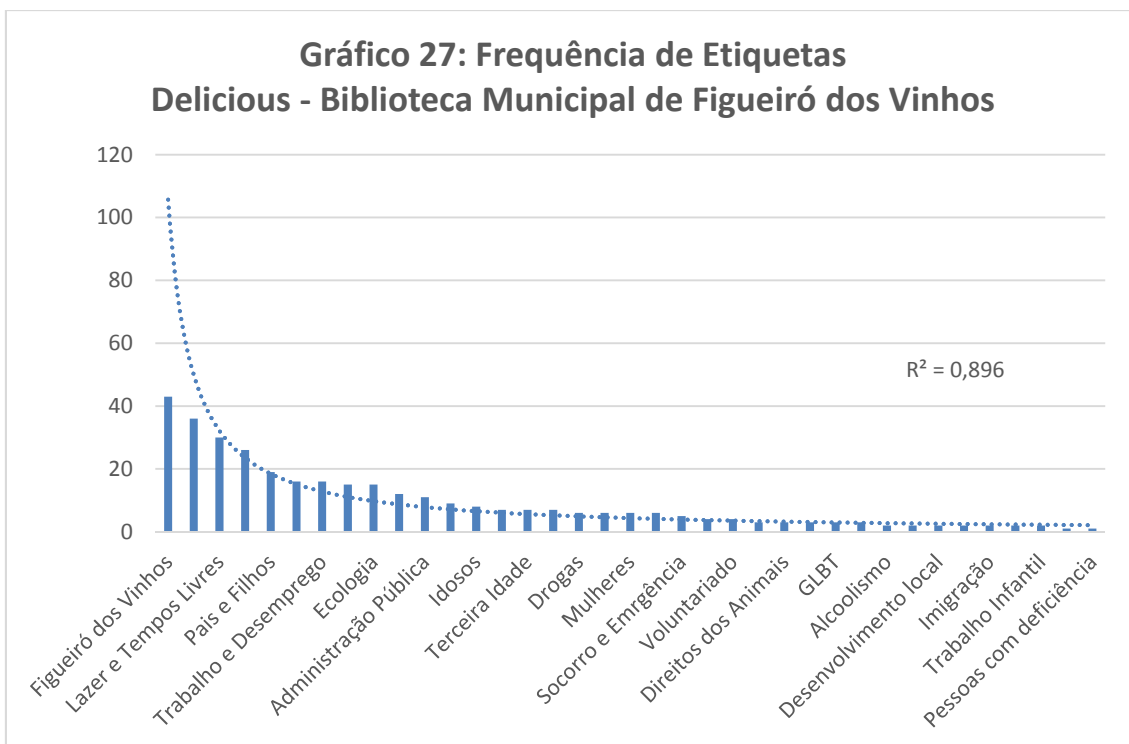
<sup>127</sup> Disponível em <https://www.diigo.com/profile/redebibcsal>

a realidade local, numa lógica de Informação à Comunidade; Celorico de Basto apresenta uma abordagem muito mais lata. Analisando as etiquetas atribuídas aos recursos por estas duas bibliotecas verifica-se que os que são incluídos por Celorico de Basto vão desde temas como a Literatura, passando pelo Automobilismo, pela Arquitetura da Informação, por autores como Camilo Castelo Branco ou Ken Follet até assuntos como a Wikipedia, Webdesign ou Widgets.

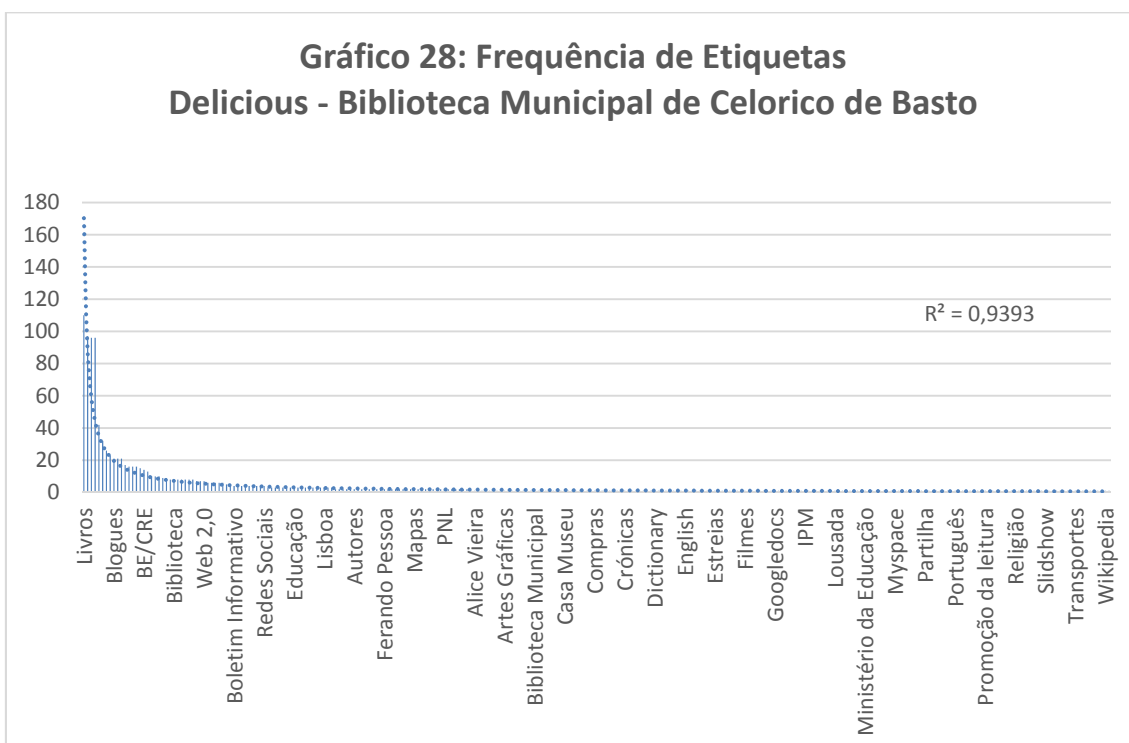
No que concerne à descrição dos conteúdos, constata-se que enquanto no caso de Figueiró dos Vinhos a grande maioria dos recursos selecionados é descrita através de uma síntese ou resumo do seu conteúdo, na conta de Celorico de Basto são raros os casos em que esta realidade se verifica. As descrições associadas aos recursos no primeiro caso oscilam entre verdadeiros resumos e breves identificações, como se constata através dos seguintes exemplos:

1. *“Guia de instituições e programas para pessoas com deficiências do Instituto Nacional para a Reabilitação. Informação sobre entidades intervenientes na área da deficiência e reabilitação. Os dados apresentados são da responsabilidade das respectivas entidades.”*
2. *“Portal português que agrega inúmeros sites sobre turismo. Muito completo”*
3. *“O Projecto Rede Regional para a Educação Inclusiva resulta de uma parceria transnacional entre Figueiró dos Vinhos (Portugal) e a Região de Caras Severin (Roménia) e é promovido pelo Município de Figueiró dos Vinhos, em parceria com o Agrupamento de Escolas de Figueiró dos Vinhos e a Santa Casa da Misericórdia de Figueiró dos Vinhos.”*

Ao contrário da ocorrência das descrições, a atribuição de etiquetas ou palavras-chave com vista à classificação desses recursos é igualmente utilizada nos dois casos. Embora a frequência de utilização das etiquetas atribuídas revele, nos dois casos, um padrão que se traduz na utilização frequente de poucas etiquetas para classificar um maior número de recursos e um grande número de palavras-chave atribuídas a poucos recursos (cf. gráficos 27 e 28), a intensidade das duas distribuições apresenta algumas diferenças.



Fonte: conta da biblioteca no Delicious



Fonte: conta da biblioteca no Delicious

No caso de Figueiró dos Vinhos constata-se que a curva da distribuição é menos pronunciada, o que significa que existe um maior número de etiquetas que classifica um maior conjunto de conteúdos. Efetivamente, embora o número médio de etiquetas por recurso não chegue a duas (1.64) o que aponta para uma reduzida especificidade na



identificação dos assuntos, a média de recursos classificados em cada uma delas é da ordem dos 9.34. No entanto, embora a esta média não esteja associado um desvio-padrão muito alto (9.94), os valores oscilam com bastante intensidade à sua volta já que se está em presença de um coeficiente de variação superior a 100%. De facto, se um conjunto de 11 palavras classifica mais de 10 recursos, os restantes que constituem a maioria (27 em 37) são atribuídas a um número sucessivamente mais reduzido de conteúdos. No caso de Celorico de Basto, se a especificidade de representação dos assuntos em cada recurso é ligeiramente maior ultrapassando, em média, as duas etiquetas por recurso (2.76), a média de recursos associados a cada etiqueta é apenas de 4.34. Como no caso anterior este valor é pouco sensível para traduzir a média, já que a ele estão associados um desvio-padrão de 12.6 e um coeficiente de variação de 290%. De facto, ainda com uma maior incidência do que no caso anterior encontra-se um reduzido conjunto de etiquetas que classificam um volume significativo de recursos, por exemplo Livros com 110 recursos, Livraria com 97 e Editora com 96, 61.81% destas classifica apenas um recurso.

Assim, enquanto na conta de Figueiró dos Vinhos se assiste a uma tendência para uma menor especificidade na representação dos assuntos, mas a um maior nível de agregação de recursos em cada etiqueta, no caso de Celorico de Basto o nível de agregação é menor, embora apresente tendência para uma maior especificidade da representação. Estas diferenças podem estar ligadas ao volume de recursos identificados, mas certamente a também a outro fenómeno evidente. A construção dos termos no caso de Figueiró dos Vinhos é claramente mais consistente do que na conta de Celorico de Basto. Enquanto no primeiro caso praticamente não ocorrem fenómenos de sinonímia, de polissemia ou de diferentes níveis de generalidade / especificidade na representação de um conceito, no segundo este tipo de situações verifica-se com alguma intensidade. Por exemplo, escritores e escritora ou no nome dos escritores; base de dados e bases de dados ou ainda Calouste Gulbenkian e Gulbenkian, entre muitos outros. Destaque-se, por último, que quer num quer noutra caso as bibliotecas utilizam a funcionalidade de agregação dos termos em categorias mais genéricas.

Se neste contexto das plataformas de favoritos sociais ainda foi possível encontrar duas participações, já no caso das wikis e das plataformas de catalogação social, pelo menos num dos seus casos mais populares, o LibraryThing, as bibliotecas públicas portuguesas estão completamente ausentes.

## 8.11 As Bibliotecas Públicas da RNBP no universo da Web 2.0

Em síntese e tendo em conta as questões da investigação que se pretendiam ver respondidas (cf. Introdução) através da análise da participação das bibliotecas nas plataformas da Web 2.0 verifica-se, em primeiro lugar, a presença de 80 bibliotecas públicas da RNBP neste ambiente distribuídas da seguinte forma pelas diferentes plataformas analisadas (cf. Tabela 30), o que face ao número de bibliotecas em funcionamento em 2011 (191) representa 41.88%. Portanto, se a maioria das bibliotecas públicas não tem ainda qualquer presença nestas plataformas, o número das que já aderiram representa um significativo conjunto.

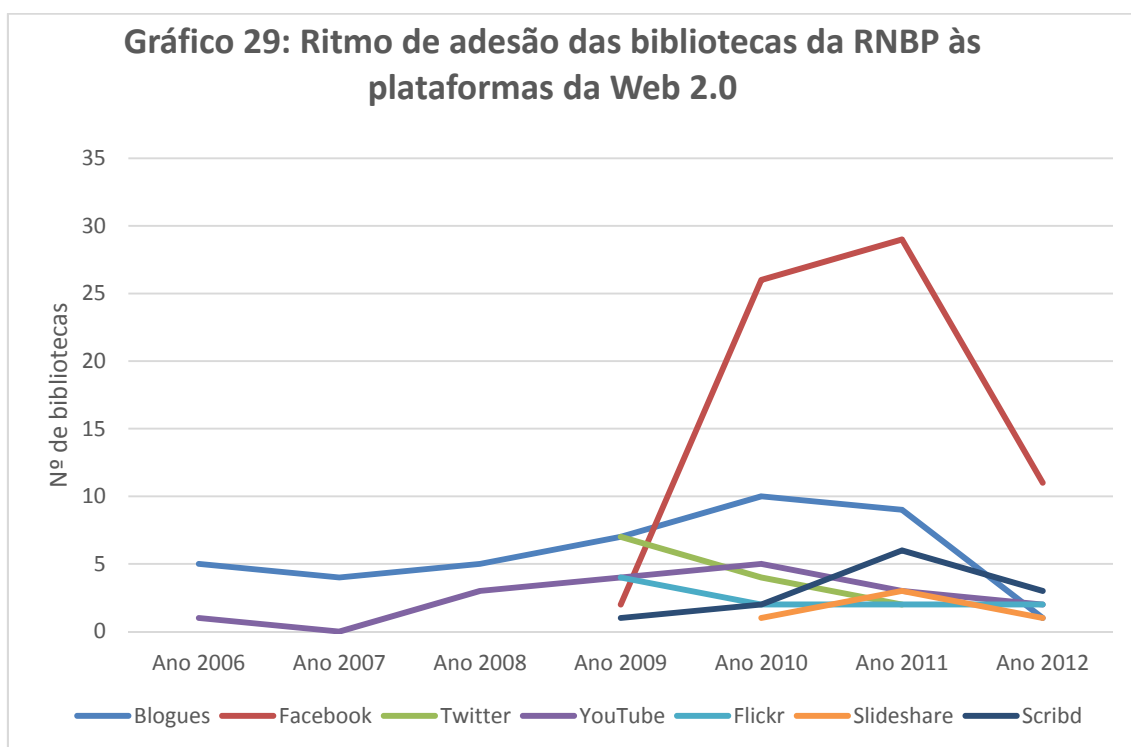
**Tabela 30 – Número de contas de bibliotecas públicas da RNBP nas plataformas selecionadas**

Plataforma	Nº de casos
Blogues	42
Facebook	70
Flickr	12
Twitter	14
Youtube	18
Slideshare	5
Scribd	12
Delicious	2
LibraryThing	0
Wikis	0

Neste conjunto, 50% das bibliotecas são de tipo 1, 37.5% de tipo 2 e apenas 12.5% de tipo 3, ou seja, este universo compõem-se fundamentalmente das mais pequenas bibliotecas, o que não é completamente de estranhar tendo em conta que estas são as maioritárias na RNBP. Aliás, se comparado o peso de cada um dos tipos de bibliotecas neste universo e na globalidade da RNBP verifica-se uma quase paridade (cf. cap. VII), pelo que este conjunto pode considerar-se representativo dessa distribuição global. No entanto, considerando que a participação nestas plataformas tem, pelo menos, alguma exigência em termos da disponibilidade de recursos humanos é significativo que as bibliotecas com menores recursos tenham aderido de forma expressiva.

A adesão das bibliotecas iniciou-se em 2006 fundamentalmente através dos blogues (cf. Gráfico 29) (a adesão de uma biblioteca ao YouTube neste mesmo ano é episódica, já que só em 2008 as bibliotecas iniciam um processo mais continuado de participação) e foi

crescendo, na maioria das plataformas, nos anos seguintes, representando os anos de 2010 e 2011 os momentos em que o ritmo atinge o seu maior pico. Pelo contrário, o ano de 2012 parece conhecer um declínio das adesões em quase todos os casos. Resta saber se este declínio representará ou não uma tendência duradoura nos anos que se avizinham ou apenas um momento específico no tempo. Uma outra evidência decorre da observação desta evolução das adesões: a participação das bibliotecas públicas é relativamente recente.



No entanto, se comparada a sua data de adesão com a data de criação das plataformas (cf. Tabela 31), pode afirmar-se que embora as bibliotecas públicas portuguesas não possam ser classificadas como adotantes iniciais destas plataformas (o intervalo médio de adoção é de 3 anos), é verdade que a sua adesão não é particularmente tardia, sobretudo se se tiver em linha de conta que entre a data de criação de cada plataforma e a sua popularidade mínima decorre sempre algum lapso de tempo.

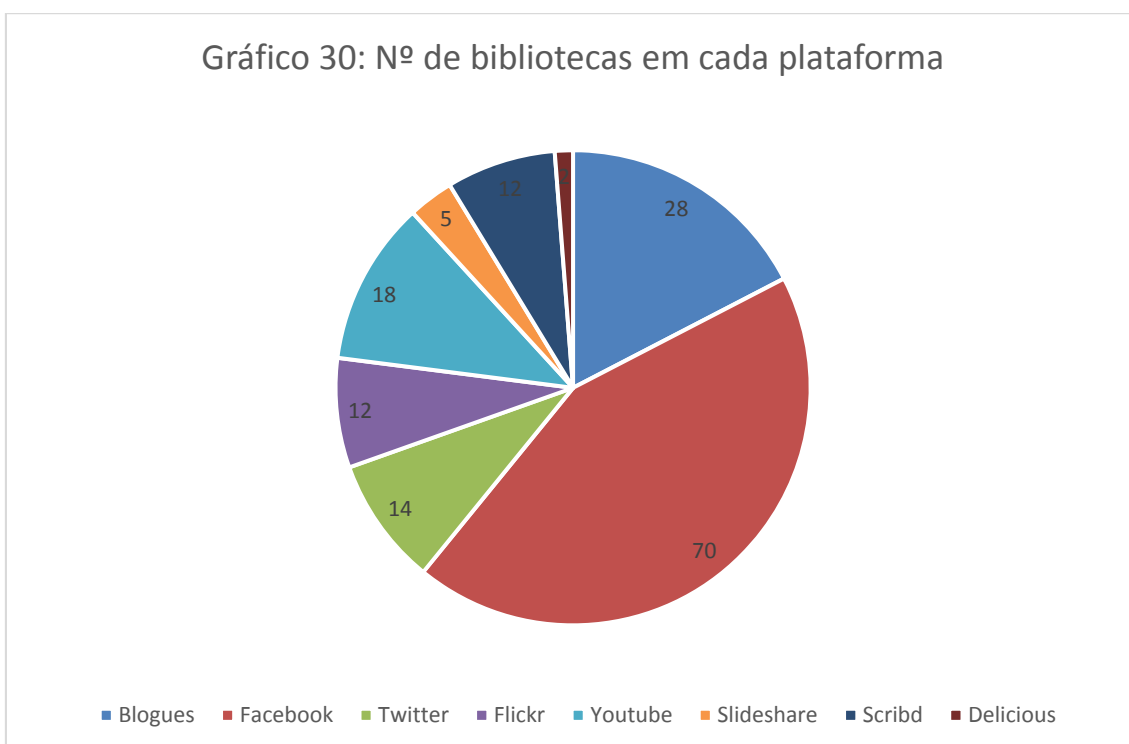
**Tabela 31 – Datas de criação das plataformas e datas de adesão das bibliotecas públicas portuguesas da RNBP**

Plataforma	Data de criação	Data de adesão das bibliotecas
Facebook	2006	2009
Twitter	2006	2009
Flickr	2004	2007
YouTube	2005	2006
Slideshare	2006	2010
Scribd	2006	2009

No caso do Facebook foi considerada a data da sua abertura a qualquer indivíduo com idade superior a 13 anos e não a data de criação que é formalmente o ano de 2004

As bibliotecas concretizam a sua participação fundamentalmente através do Facebook e dos blogues, com uma clara predominância do primeiro (cf. Gráfico 30). Para além destas, o YouTube, o Twitter, o Flickr e o Scribd mantêm um nível de participação bastante semelhante entre si e muito mais diminuto que os casos anteriores. Plataformas como o Slideshare ou o Delicious têm uma utilização residual.

Gráfico 30: Nº de bibliotecas em cada plataforma



No entanto, mais de 50% (52.5% = 42) das bibliotecas participantes concentra a sua presença em apenas uma plataforma. O Facebook é decisivamente a mais popular neste grupo: 73.8% (31 em 42) das bibliotecas selecionou esta plataforma. Os blogues ocupam o segundo lugar (7 em 42 = 16.66%) das preferências, embora já distante da predominância do Facebook. O YouTube, o Flickr e o Twitter são escolhidos por um muito menor número de casos como plataforma única de participação. Este conjunto de casos apresenta uma distribuição relativamente equilibrada entre as bibliotecas de tipo 1 e 2, elas representam no primeiro caso 45.23% (19 em 42) e no segundo 42.85% (18 em 42). As bibliotecas de tipo 3 ficam-se por uma representatividade de apenas 11.9% (5 em 42). Assim, a maioria das bibliotecas parece ter sido motivada mais pela popularidade do Facebook do que por uma exploração das potencialidades do universo em presença.

No conjunto das bibliotecas que optaram por participar em mais do que uma plataforma, constata-se uma preferência, em primeiro lugar, pelos blogues e pelo Facebook. A este conjunto de base juntam-se outras plataformas em diferentes combinações, mas sobretudo concentradas à volta do YouTube, do Twitter e do Flickr. Assim, pode concluir-se que as bibliotecas optam de forma predominante pela concentração num número reduzido de plataformas, sendo poucos os casos nos quais a dispersão ultrapassa a participação em mais do que três plataformas.

A decisão de participar não é acompanhada, na maioria dos casos, por um necessário investimento na construção da identidade da biblioteca. A definição dos perfis em cada plataforma é um aspeto ao qual as bibliotecas prestam pouca atenção, para não dizer que, em muitos casos, é completamente desvalorizado. Assim, os internautas têm aqui uma primeira dificuldade a ultrapassar: a identificação do autor da conta com a qual se deparam.

Esta ausência de definição clara de um perfil é mais comum em umas plataformas que em outras, mas mesmo nas mais populares, como o Facebook, é possível encontrar vários casos nos quais o conteúdo do perfil se resume à identificação onomástica da biblioteca.

Quando elaboram uma descrição sobre si próprias, as bibliotecas estão, em primeiro lugar, preocupadas em transmitir uma identidade que valoriza o espaço físico e os serviços prestados nesse ambiente. A inclusão de aspetos da história do edifício e da biblioteca, em alguns casos com grande pormenorização, revela que estas necessitam de se ancorar no passado para transmitir a sua perenidade ao longo do tempo. São muito raros os casos nos

quais as bibliotecas revelam os objetivos de participação numa dada plataforma e está completamente ausente qualquer definição das formas de relação e interação com os públicos.

Destas evidências decorre em primeiro lugar que, mesmo nos casos em que investem na construção de uma identidade, não é possível a qualquer internauta compreender o que as bibliotecas pretendem com a participação, o que podem esperar dessa participação, como se podem relacionar com a biblioteca nesse contexto. Assim, depois de ultrapassada a dificuldade de identificação do autor daquela conta, o internauta enfrenta um novo desafio que é o de compreender o que o espera em termos de conteúdos e formas de interação.

Estas evidências revelam, por outro lado, que as bibliotecas têm dificuldade em compreender a centralidade e o papel da definição dos perfis neste tipo de ambiente, que não perspetivam a sua presença efetivamente como prestadoras de serviços através destes canais e que não consideram claramente a participação e interação com os seus públicos.

As bibliotecas produzem ou carregam conteúdos nas plataformas em que participam de forma bastante irregular. Esta irregularidade é mais evidente em casos como o Flickr e o YouTube e menos nos blogues ou no Facebook. Assim, são as plataformas que exigem uma maior pré-produção de conteúdos aquelas em que as bibliotecas publicam com maior irregularidade, o que evidencia a ausência de uma programação da produção e disponibilização desses conteúdos de forma a garantir uma participação constante neste domínio. No conjunto dos que publicam com mais irregularidade, os períodos de inatividade podem ser longos, denotando uma utilização bastante episódica e fazendo inclusive surgir a dúvida sobre a continuidade da participação. No entanto, em cada plataforma, sobretudo naquelas onde a regularidade é maior, é possível distinguir casos nos quais as bibliotecas apostam numa produção relativamente constante, por exemplo, um *post* por semana no blogue e uma publicação diária no Facebook. Estes casos não são, no entanto, a maioria.

Mesmo quando a produção apresenta alguma continuidade ao longo do tempo, o ritmo segue um padrão que se traduz por momentos de grande produção aos quais se segue um decréscimo significativo quer em termos de quantidade quer em termos de tempo, ou seja, por vezes o período de inatividade é relativamente longo. Estes períodos de inatividade não são significativos em algumas das contas: por exemplo, os grandes produtores no Facebook não estão, normalmente, ausentes mais do que um ou dois dias.

De qualquer forma, este ritmo inconstante de produção e disponibilização de conteúdos não é de molde a garantir a previsibilidade de nova informação para o internauta, condição essencial para assegurar a sua fidelização. Assim, o que internauta experimenta na sua relação com a participação das bibliotecas é, muitas vezes, a presença de conteúdos desatualizados e a improbabilidade da sua alteração a espaços regulares.

Para além da irregularidade, a quantidade de conteúdos publicados é também, na maioria dos casos, bastante diminuta. No entanto, em alguns destes e em algumas plataformas ocorrem casos esporádicos de sentido contrário nos quais a produção assume valores no extremo oposto desta tendência, chegando mesmo a ultrapassar aquilo que a atenção dos internautas pode suportar.

A grande irregularidade de algumas presenças poderia já indicar um tipo de participação experimental ou operacional. Outros indicadores concorrem para fundamentar esta possibilidade, nomeadamente a existência de contas sem qualquer conteúdo publicado ou a publicação de apenas um, normalmente no momento de abertura da conta. Assim, ou se encontram contas, por exemplo no Twitter, no Slideshare ou no Scribd, sem qualquer conteúdo publicado ou um vídeo é carregado no YouTube no início da participação e esse é o único conteúdo presente anos depois, o que parece corresponder a um momento no qual, por razões circunstanciais, se verificou a possibilidade ou necessidade de sua produção e disponibilização. Desta forma, parecem ser evidentes dois tipos de comportamentos: um eminentemente experimental e outro de natureza operacional no sentido em que corresponde a uma necessidade ou oportunidade momentânea sem qualquer continuidade futura. A manutenção destas contas revela que as bibliotecas têm dificuldade em perspetivar os resultados negativos que daqui advém, quer quanto à frustração das expectativas dos públicos, quer na transmissão de uma identidade onde estão ausentes a ação pensada, estruturada e consequente. É evidente que o que aqui se assinala não é a desvantagem da experimentação, tanto mais relevante quanto o ambiente é desconhecido, mas a manutenção pública desses resultados sem continuidade.

Excetuando casos verdadeiramente singulares, a maioria das bibliotecas revela um muito reduzido investimento na descrição dos conteúdos que publica. Não só se verificam situações em que estes não são de todo descritos, por exemplo a publicação de fotos no Flickr sem título e sem descrição ou a geração de álbuns de fotos no Facebook igualmente sem título, como as descrições são, na maioria dos casos, minimalistas, mas sobretudo não

aproveitam as potencialidades descritivas de cada ferramenta. É, por exemplo, comum a ausência de palavras-chave atribuídas aos conteúdos publicados. Esta realidade é também indicador de que as bibliotecas investiram pouco na compreensão do funcionamento da plataforma onde estão a intervir e na importância que determinados conteúdos descritivos têm, por exemplo, na recuperação da informação.

Mesmo quando descrevem os conteúdos que publicam, é rara a situação em que essa descrição seja aplicada consistentemente ao longo da conta, quer em termos de conteúdo da descrição, quer em termos de abrangência dessas práticas à totalidade das publicações. Efetivamente, as descrições produzidas revelam que uma mesma tipologia de conteúdo pode ser descrita com diverso nível de especificidade e normalização ou não o ser de todo. Esta realidade revela que as bibliotecas não refletiram sobre a adequabilidade ou adaptação de *standards* descritivos, desde os mais tradicionais aos mais contemporâneos, às novas situações, nem demonstra uma preocupação de consistência na sua aplicação. Destaque-se que estas práticas descritivas não ocorrem apenas nos casos das bibliotecas que fazem uma experimentação sem continuidade, pelo que esta realidade não pode ser completamente explicada por esse facto.

Ao não descreverem de forma estruturada e consistente os conteúdos que publicam, as bibliotecas contribuem objetivamente para dificultar a sua descoberta, quer no contexto das plataformas em que são publicados, quer no ambiente mais geral da Web, já que alguns motores de pesquisa indexam também esses conteúdos.

Os conteúdos publicados pelas bibliotecas organizam-se à volta de duas grandes categorias: a predominante são claramente as notícias e a informação sobre atividades e eventos desenvolvidos por estas. Em segundo lugar, todo o tipo de conteúdos que visam promover o livro e a leitura, sejam eles *posts* em blogues, publicações no Facebook ou tweets no Twitter. A leitura é aqui maioritariamente entendida com a leitura da obra literária com propósitos de lazer. De alguma forma relacionado com a promoção do livro e da leitura, está igualmente a divulgação do fundo documental, onde predominam também os títulos literários. Ainda neste âmbito da promoção do livro e da leitura, algumas bibliotecas comunicam um conjunto de valores sobre a importância e o papel do livro na sociedade contemporânea que despertam a reação significativa de algum tipo de internautas, o que é indicador de que este discurso se dirige ao tradicional público das



bibliotecas que partilha a mesma visão dos profissionais, a qual faz equivaler as bibliotecas à marca livro.

Em algumas plataformas, particularmente no Facebook, as bibliotecas estendem o âmbito dos conteúdos que publicam, mas fundamentalmente com o mesmo carácter noticioso. Na maioria dos casos, este conteúdo diz respeito à realidade local ou ao contexto nacional, mas a seleção é predominantemente feita na área cultural, com especial destaque para a literatura.

Em dois casos os conteúdos relativos à realidade local assumem importância mais relevante. Num destes, existe uma utilização concertada de todas as plataformas onde a biblioteca se encontra para a divulgação desses conteúdos. Em outro caso foi criado um blogue específico para a divulgação de conteúdos de fundo local. Neste caso a biblioteca assume-se como produtora de conteúdos, ultrapassando a mera divulgação.

A maioria das plataformas aponta para a publicação de tipologias de conteúdos específicos. No entanto, outro tipo de ferramentas mais flexíveis, como o Facebook ou o Twitter permitem uma maior diversidade, podendo mesmo desempenhar o papel de agregadores da participação. São poucos os casos em que as bibliotecas utilizam a possibilidade de republicação automática entre plataformas, embora está prática levante sempre o problema da eventual desadequação dos conteúdos. Com menor incidência, verifica-se ainda uma utilização, particularmente do Facebook, como agregador.

A caracterização das formas de utilização destas plataformas pelas bibliotecas aponta para uma participação quase exclusivamente autocentrada. Um indicador inequívoco desta perspectiva é o facto de estas organizações revelarem grande desinteresse em seguir os membros da comunidade. Na maioria dos casos são sempre em maior número aqueles que seguem a conta da biblioteca do que aqueles que são seguidos por esta. Sendo assim, o nível de compromisso de socialização das bibliotecas dentro de cada plataforma é muito reduzido. Isto significa que estas não estão preocupadas na construção de comunidades à volta da sua participação nem na identificação daqueles que são os grandes contribuintes, condição essencial para a geração de uma massa crítica de participantes à sua volta; nem mesmo se revelam interessadas no contributo desses participantes. Por outro lado, isto aduz uma nova evidência de uma perspectiva e prática de apropriação das ferramentas que as considera muito mais como locais de difusão do que participação comunitária, pelo que os contributos do público são considerados pouco relevantes. Assim, a participação das bibliotecas é,

quanto a este aspeto, uma oportunidade perdida no sentido em que as possibilidades de relação e interação com os públicos são desaproveitadas.

Pelo contrário, do lado dos públicos, esta diferença revela uma maior abertura e disponibilidade para incluir a biblioteca na sua rede social, o que revela que estas não são consideradas um “corpo estranho” dentro das comunidades em linha.

Apesar deste desinteresse em seguir a comunidade, as bibliotecas não são particularmente restritivas quanto às formas de participação dos públicos. As restrições ocorrem com mais incidência na participação direta do público na conta da biblioteca, por exemplo a restrição dos utilizadores em publicarem no mural da organização, mas não a possibilidade de comentarem os posts do blogue; e nas formas mais próximas às tradicionais práticas das bibliotecas como o caso da atribuição de palavras-chave (*tag's*).

O cenário até agora traçado faria crer que os resultados e impactos da participação das bibliotecas seriam pouco significativos, se medidos principalmente através da reação dos públicos e tendo em conta que nem o tipo de conteúdos publicados nem as práticas de socialização levadas a cabo pelas bibliotecas são de molde a atrair a participação destes.

Em primeiro lugar destaque-se que, como já foi referido (cf. ponto 4.6) não existem nem referenciais nem termos de comparação que contribuam para uma avaliação precisa dos resultados e impactos da participação das bibliotecas. No entanto, é possível concluir que, sobretudo do ponto de vista dos resultados, o volume de interações de natureza passiva que os públicos exprimem na sua relação com as bibliotecas é significativo. Já no que respeita aos impactos, medidos fundamentalmente através de indicadores que implicam uma participação mais ativa, constata-se uma muito menor intensidade, sobretudo naqueles que implicam uma produção de conteúdos pelo internauta. Em algumas plataformas, por exemplo nos blogues e no Twitter, este tipo de participação é mesmo inexistente. No entanto, já no Facebook, ela está claramente patente, mesmo no que respeita à produção de conteúdos através dos comentários às publicações.

Se não é possível neste momento atribuir um significado preciso a estas quantidades deve sublinhar-se, no entanto, que esta realidade não difere do que a literatura tem concluído como sendo o comportamento típico dos internautas neste ambiente. Assim, a intensidade dos vários tipos de comportamentos que os públicos exibem na sua relação com as contas das bibliotecas não assume um diferente padrão. A análise de conteúdo destas participações revelou, por um lado, a identificação de parte do público com determinados

valores comunicados por algumas bibliotecas e o frequente contributo dos utilizadores para o crescimento do capital social das bibliotecas na rede. Se, por outro lado, a construção desse capital social pela biblioteca para os seus utilizadores não é completamente inexistente, ela é claramente menos intensa.

Algumas práticas das bibliotecas parecem ter potencialidade para suscitar uma maior participação dos públicos, nomeadamente, e para além do que já foi referido, a publicação regular de conteúdos diversificados e o apelo direto à participação dos internautas. No entanto, este tipo de práticas não são as que ocorrem mais frequentemente, nem mesmo a resposta à participação dos utilizadores, excetuando as situações de pergunta direta.

No que respeita aos já tradicionais produtos de informação publicados na Web pelas bibliotecas, foram indentificados setenta e cinco sítio Web e 114 Web Opac's. Constatou-se que estes produtos foram pouco tocados pelo ambiente da Web 2.0, quer do ponto de vista das tecnologias, quer das formas de reutilização da informação, interação e participação. No caso dos sítios Web, não se verifica, sob estes pontos de vista, quaisquer sinais de inovação relevante. Pelo contrário, mesmo implementações básicas como *feeds* de RSS ou aplicações de conversação em tempo real são pobremente utilizadas pelas bibliotecas.

No que concerne aos catálogos verifica-se que estes se encontram ainda longe da implementação de um novo modelo, o catálogo 2.0. Alguns casos já incorporam atributos dos catálogos de nova geração, mas, de alguma forma dentro do paradigma anterior.

A novidade quantitativamente mais representativa no universo estudado é a da associação ao registo bibliográfico de capas e sumários digitalizados, com a clara predominância da mera associação de capas digitalizadas. Se a presença deste conteúdo pode contribuir para despertar a atenção do utilizador para um determinado título, seria sobretudo a presença do sumário digitalizado que apoiaria este na tomada de decisão sobre a adequabilidade do conteúdo descrito no registo às suas necessidades e interesses. Assim, a presença deste conteúdo parece corresponder mais a uma operação de cosmética do que a uma forma de acrescentar valor para o utilizador final.

Excetuando este aspeto, a grande maioria dos atributos do novo modelo de catálogo conhece uma reduzida representatividade. No que diz respeito às formas de participação dos utilizadores é interessante notar que a possibilidade de atribuir palavras-chave é aquela que ocorre menos vezes, quer dizer, o tipo de conteúdo que mais se aproxima de um dos aspetos tradicionais da descrição bibliográfica é aquele que é rejeitado. Por outro lado,

verifica-se que em alguns casos as bibliotecas exploram alguns dos contributos dos utilizadores para gerar serviços que podem representar uma mais-valia, como é o caso da produção de “top’s” de títulos a partir da popularidade obtida pelas classificações.

Dois atributos estão claramente ausentes deste universo, o cálculo da relevância dos resultados e a recomendação de títulos. No contexto das bibliotecas públicas, o primeiro destes atributos assume uma relevância importante já que estamos maioritariamente em presença de utilizadores não especializados que, normalmente utilizam índices genéricos com perguntas igualmente genéricas.

A análise das funcionalidades de pesquisa, um aspeto fundamental em qualquer catálogo, permitiu, por outro lado, evidenciar que as bibliotecas parecem não distinguir com clareza as diversas funções que o catálogo deve desempenhar e misturam, por isso, nas interfaces destinadas ao público soluções que não se destinam a este e que, estão, portanto longe de responder aos seus interesses, necessidades e competências. A diversidade e complexidade de opções, sobretudo em aspetos cruciais, como o dos tipos de pesquisa e índices tornam a tarefa do utilizador assaz complicada. A linguagem utilizada para designar as várias opções não contribui também, em muitos casos, para esclarecer o utilizador. Por último, destaque-se uma quase completa ausência de interfaces adequados aos diferentes tipos de público de uma Biblioteca Pública, nomeadamente as crianças e os jovens.

## **IX. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS E A BIBLIOTECA 2.0: A “VOZ” DOS SEUS ATORES<sup>128</sup>**

Os profissionais das bibliotecas públicas são, como é evidente, atores fundamentais deste processo relacionado com a utilização das plataformas e ferramentas da Web 2.0, enquanto uma das vias de implementação da Biblioteca 2.0. Era, por essa razão, sobremaneira importante conhecer as suas conceções sobre a prática que têm vindo a desenvolver em cada biblioteca.

No entanto, a Biblioteca 2.0 é mais do que a utilização de um conjunto de recursos tecnológicos. Apesar da ausência de reflexão sobre este conceito em Portugal e de uma prática que ultrapasse a utilização da tecnologia, tentou-se suscitar a reflexão sobre alguns dos possíveis impactos que essa utilização pode ter em vários domínios de ação das bibliotecas, nomeadamente os serviços, na dupla dimensão de novos serviços e alterações dos serviços tradicionais, e os públicos, também sob o duplo ponto de vista de novos públicos e da alteração das relações com os atuais. Finalmente ouviram-se também os participantes sobre as condições organizacionais de implementação das práticas de utilização referidas.

Assim, analisam-se neste capítulo os discursos dos profissionais entrevistados, num total de 14, à volta das seguintes temáticas: o conceito de Biblioteca 2.0 e a sua aplicabilidade às bibliotecas públicas, a utilização das tecnologias da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas; serviços e plataformas da Web 2.0, público e comunidades e organização.

### **9.1 Sobre o conceito de Biblioteca 2.0 e a sua aplicabilidade às bibliotecas públicas**

#### **9.1.1 O conceito de Biblioteca 2.0**

O conceito de Biblioteca 2.0 não é estranho à esmagadora maioria dos participantes, embora dois deles reconheçam que, ou por falta de conhecimento ou de experiência, não seja fácil elaborarem uma definição. Este conceito parece igualmente não apresentar grande complexidade. Apenas um deles expressa essa possibilidade quando afirma: *“Essa pergunta*

---

<sup>128</sup> As transcrições do discurso dos participantes são apresentadas graficamente destacadas no texto num parágrafo à parte e em itálico. Transcrições de menor dimensão são utilizadas igualmente ao longo do discurso e nesse caso são apenas destacadas através do itálico.

*dá para uma tese*". Portanto, parece poder concluir-se que a maioria dos bibliotecários entrevistados reconhece a existência deste conceito qualquer que sejam as dimensões da sua definição.

A dimensão tecnológica é claramente predominante nos vários discursos, particularmente na sua concretização de plataformas de redes sociais. Assim, a Biblioteca 2.0 é, em primeiro lugar, a aplicação às bibliotecas da componente tecnológica da Web 2.0. No entanto, é raro que a tecnologia seja perspetivada como um fim em si mesmo. Ao contrário, ela encontra-se associada a outras dimensões de vária natureza.

Em primeiro lugar, a ideia relativamente difusa de que as tecnologias permitem a abertura da biblioteca ao mundo. Como afirma um dos participantes sintetizando esta perspetiva: *"portanto, é, digamos que, o passaporte para o mundo"*. Esta abertura ao mundo é vista como a ultrapassagem das barreiras físicas da biblioteca como se apenas recentemente a Web possibilitasse a presença das bibliotecas num ambiente, pelo menos, mais alargado. Como afirma um dos participantes a *"Biblioteca 2.0 significa o abrir fronteiras de um local físico da biblioteca"*, como se esta tivesse estado aprisionada nas fronteiras do edifício.

No entanto, mais do que esta ideia genérica de abertura ao mundo, as ferramentas permitem desenvolver a comunicação com os utilizadores. Como refere um dos bibliotecários:

*"Quando pensamos em Biblioteca 2.0 [...] é realmente esse conjunto de ferramentas que permitem a comunicação à distância, acima de tudo isso."*

Se nuns casos esta nova forma de comunicação tem um destinatário pouco definido, eles podem ser genericamente *"as pessoas"*, em outros existe uma maior precisão associando esse destinatário a utilizadores, não sendo, no entanto, claro de que utilizadores estamos a falar, se de utilizadores da biblioteca ou de utilizadores da Web. Ao contrário, já a utilização de expressões como *"nossos utilizadores"* ou *"utilizadores reais ou virtuais"* remetem claramente para a utilização dos recursos e serviços da biblioteca. Provavelmente o discurso mais esclarecedor é aquele que define claramente como destinatários quer os utilizadores do espaço físico quer outros à distância:

*"Essencialmente uma forma de colocar a biblioteca mais próximo dos utilizadores habituais, mas também daqueles utilizadores que não frequentando o espaço físico, nem tendo as limitações geográficas, fazem parte também dos utilizadores da biblioteca"*.

Em apenas um caso se opera uma redução deste conceito genérico de utilizadores para uma determinada tipologia, a dos “nativos digitais”, considerando que são um grupo que interessa conquistar.

No entanto, nestes discursos que evocam a dimensão da comunicação nada autoriza a conclusão de que ela é entendida como um ato biunívoco. Pelo contrário, parece tratar-se muito mais de comunicação unidirecional da biblioteca para os utilizadores.

Esta perspetiva da comunicação unidirecional parece estar claramente presente numa outra dimensão que é a da disponibilização de conteúdos e de informação. Como afirmam alguns dos participantes a Biblioteca 2.0 é *“disponibilizar conteúdos, não físicos, mas virtuais”* ou a *“disponibilização da informação”*. No entanto, não é, na maioria dos casos, claro de que tipo de conteúdos ou de informação se trata. As pistas para um eventual esclarecimento desta questão são fornecidas por dois dos participantes quando especificam que se trata efetivamente de informação sobre as atividades ou serviços das bibliotecas. Como esclarece um dos bibliotecários, a Biblioteca 2.0 é a utilização das plataformas da Web 2.0 para publicar *“as nossas atividades e eles terem acesso à informação”*. Em outros casos verifica-se um destaque dado à informação sobre o livro e a leitura.

No entanto, as tecnologias encontram-se ainda associadas a uma outra dimensão que atribui já ao destinatário um papel ativo: trata-se da sua potencialidade para permitir a interação com aquele. Os termos interação ou interatividade apresentam, nos discursos em que são invocados, um significado pouco explícito. Parece tratar-se de uma noção relativamente difusa que transparece, por exemplo, das seguintes afirmações: *“interatividade que terá de haver com as pessoas”* ou *“eu acho que a Biblioteca 2.0 é a biblioteca mais virada para o utilizador, em que o utilizador já pode interagir mais com a biblioteca”*.

A dimensão produção de conteúdos é apenas invocada num dos discursos parecendo querer significar que as tecnologias abrem agora essa possibilidade, antes impossível ou, pelo menos, difícil, já que *“passamos da fase que era só colocação de conteúdos para a fase que há produção de conteúdos.”* O que não é minimamente claro é de que tipos de conteúdos estamos a falar e quem os produz. Também o termo partilha é referenciado apenas num caso, mas num contexto onde se evoca claramente a partilha de informação

sobre atividades desenvolvidas ora pela biblioteca, ora por instituições, entidades ou grupos de indivíduos.

Apenas um dos discursos se destaca, em alguns aspetos significativos, das tendências até agora detetadas. Em primeiro lugar, porque não atribui um papel central às tecnologias. Chega mesmo a afirmar que *“o 2.0 não é propriamente uma tecnologia”, é “uma filosofia ou forma de funcionar através da Web”*. Esta forma de funcionar tem obviamente como suporte a tecnologia, mas a ela associam-se sobretudo conceitos como interação, produção e agregação de conteúdos. Sobretudo o conceito de interação recebe aqui um tratamento mais profundo do que nos casos anteriores sendo considerada a via de concretização de uma *“lógica cooperativa, em que a partilha de conhecimento ou a partilha de informação aumenta o conhecimento sobre determinados temas”*. Portanto, nesta perspetiva o que parece verdadeiramente relevante é a possibilidade de interação e de troca com o utilizador com vista à produção de conhecimento, ou, pelo menos, de nova informação, sendo que a diferença entre informação e conhecimento não é claramente estabelecida.

### **9.1.2 A Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas**

Nenhum dos bibliotecários entrevistados tem qualquer dúvida quanto à importância do modelo da Biblioteca 2.0 para as bibliotecas públicas. Quando refletem sobre a sua aplicabilidade a estas bibliotecas os qualificadores utilizados revelam, no entanto, alguma gradação que vai do *“interessante”* até ao *“fundamental”* ou *“determinante”* passando pelo *“positivo”* e por constituir uma mais-valia ou ser útil. Talvez a reação menos entusiástica seja a que o qualifica de *“modelo geral”* e, por isso, também aplicável às bibliotecas públicas.

O que torna, em primeiro lugar, este modelo, pelo menos, interessante é o facto de permitir que as bibliotecas se integrem e acompanhem a evolução social num mundo em mudança. A evolução social determina, assim, a necessidade da adesão das bibliotecas a este universo, porque como afirma um dos participantes neste *“modelo de sociedade em que vivemos onde nos é exigido estarmos todos conectados, interligados”*, as bibliotecas *“não podem de forma nenhuma ficar isoladas do resto do mundo”* como refere um outro bibliotecário.

Mas, mais do que esta ideia genérica ou talvez mesmo justificando-a, a presença das bibliotecas tem uma outra motivação que decorre, por um lado, da alargada utilização das



plataformas tecnológicas por todos e, por outro, da necessidade de garantir a proximidade com os públicos. Efetivamente é porque, como claramente afirma um dos participantes, *“eles [os utilizadores] estão nas redes sociais”* é que as bibliotecas tem que *“estar onde eles estão”*, porque *“nós [as bibliotecas] continuamos a precisar de estar próximo das pessoas”* como estabelece um outro profissional. Efetivamente esta ideia de que a Biblioteca 2.0 particularmente na sua vertente de utilização das plataformas da Web 2.0 permite exatamente estar no novo ambiente tecnológico e social onde estão as pessoas e que essa presença é condição essencial para assegurar a necessária proximidade, quase que física, com elas perpassa por muitos dos discursos. Mesmo a volatilidade deste universo parece não constituir um problema inultrapassável perante o primado da obrigatoriedade de estar onde as pessoas estão. Nas palavras esclarecedoras de um dos participantes:

*“É uma forma de estar onde as pessoas estão, seja uma moda, seja passageiro, chame-se Hi5 ou Facebook, tenha a designação que tiver, mas é o espaço onde estão as pessoas”.*

Portanto, parece poder concluir-se que os profissionais estão conscientes da necessidade de ir ao encontro dos seus públicos nestes novos ambientes e não que sejam estes a tomar a iniciativa. No entanto, esta proximidade tem, em primeiro lugar, um propósito de promoção de atividades e serviços. Como afirma um dos participantes:

*“Permite-nos dar notícia do que fazemos, portanto, levar as pessoas a interessarem-se pela biblioteca municipal”.*

Esta divulgação de atividades e serviços é perspetivada claramente, pelo menos por um dos participantes, como tendo a potencialidade de motivar os utilizadores a frequentarem o espaço físico da biblioteca, provavelmente porque *“não promovemos o livro e a leitura nas redes sociais”*. Efetivamente o racional desta argumentação parece ser o seguinte: a Biblioteca 2.0 permite motivar os utilizadores a virem à biblioteca que é o único local onde a promoção da leitura é possível, desígnio maior das bibliotecas públicas.

Esta questão da promoção da leitura emerge ainda do discurso de um outro profissional, mas, ao contrário, assumindo que a Biblioteca 2.0 é sobretudo um veículo da promoção da leitura. O racional desta perspetiva é o de que existe uma necessidade de investir neste domínio porque *“os hábitos não estão criados”*.

Portanto, de forma direta ou indireta, o modelo da Biblioteca 2.0 é válido porque permite contribuir para o que é uma das missões fundamentais das bibliotecas públicas, promover o livro e os hábitos de leitura.

Mas, pelo menos um dos participantes, apresenta uma visão mais diversificada das potencialidades da aplicação deste modelo alargando-a à conquista de novos públicos e à prestação de serviços, entre os quais o da referência:

*“Através da utilização das redes sociais, é possível chegar àqueles que nos visitam, que utilizam os nossos serviços, mas chegar também àqueles que não frequentam, digamos presencialmente, não usam presencialmente a Biblioteca, mas que através das redes sociais, dessas ferramentas, poderão, de algum modo, também começar a usar serviços que possamos desenvolver. E a partir daí, a partir das redes sociais, podemos de facto oferecer um sem número de serviços que passam pela disponibilização de documentação, pela oferta de serviços de referência virtuais, pelo enriquecimento das nossas próprias coleções.”*

No entanto, a aplicação deste modelo, praticamente apenas na sua vertente tecnológica é verdade, implica a consideração de alguns aspetos que, não o invalidando, são no entanto condições da sua aplicação. Esta preocupação em assinalar as condições de utilização do modelo transparece apenas no discurso de dois participantes, pelo que não pode ser considerada uma preocupação imediata de toda a comunidade. No entanto, os aspetos que emergem destes dois discursos são suficientemente significativos. Em primeiro lugar, a consideração de que a aplicação deste modelo exige uma clara contextualização do enquadramento institucional onde a biblioteca se insere. Como afirma o participante que invoca esta questão, a utilização das plataformas tem *“condicionamentos de carácter formal, porque há determinados conteúdos que, obviamente, não podemos disponibilizar ou algumas reflexões críticas sobre determinadas questões, porque estamos formalmente inibidos de o fazer”*

Por outro lado, um bibliotecário chama claramente a atenção para a importância da presença humana na participação da biblioteca neste contexto, porque, como afirma, *“aquilo não se carrega num botão e não funciona sozinho, continuamos a ter que ser nós a estar por trás”*. Portanto, a tecnologia não se basta a si própria nem é a panaceia para a resolução de todos os problemas, exige, ao contrário, *“alguém que faça o papel de mediação”*.

Na reflexão que fazem sobre a aplicabilidade do modelo da Biblioteca 2.0 às bibliotecas públicas, a maioria dos participantes opera uma drástica redução conceptual das

dimensões do conceito. Aspectos fundamentais estão claramente ausentes e verifica-se uma concentração sobre a componente da utilização da tecnologia. No entanto, assinala-se que, excetuando alguns casos que identificam propósitos claros na utilização do modelo, a maioria restringe-se a assinalar a sua importância como forma de aproximação dos públicos, preferencialmente os utilizadores, atuais e potenciais, da biblioteca. Assim, pode concluir-se que para os bibliotecários das bibliotecas públicas em Portugal a Biblioteca 2.0 é muito mais uma questão de utilização de um conjunto moderno de recursos tecnológicos com o fim de, estando mais próximo do seu atual ou potencial público, divulgarem atividades e serviços inscritos sobretudo no espaço físico da biblioteca. As componentes mais inovadoras do modelo, tais como a interação, a produção de conteúdos pelas bibliotecas, mas sobretudo pelos utilizadores e a respetiva partilha, bem como os impactos sobre a geração de conhecimento, não estando completamente ausentes do discurso, não são claramente aspetos centrais.

## **9.2 Plataformas da Web 2.0: estratégias de participação e práticas de utilização**

Como seria de esperar, tendo em conta a valorização positiva que os participantes atribuem ao modelo da Biblioteca 2.0, a esmagadora maioria considera essencial a presença das bibliotecas nas plataformas da Web 2.0 porque elas permitem genericamente, como já se referiu, uma abertura para o mundo. Como refere um dos participantes:

*“...isto é um manancial de possibilidades que não podem ser de forma nenhuma cerceadas numa biblioteca pública.”*

Esta participação é de tal forma importante que a sua ausência é encarada como uma forma de infoexclusão ou mesmo como um anacronismo face à evolução do mundo contemporâneo. Portanto, como afirma um dos bibliotecários recusar a participação *“seria a técnica da avestruz, era enterrar a cabeça na areia e dizer “a minha missão é emprestar livros” e nada mais.”*

A hegemonia desta visão é apenas quebrada pelo claro ceticismo de um dos participantes e pela resistência inicial de um outro. No segundo caso, a resistência parece ter sido quebrada pela aquisição de informação em ambiente informal. Nas palavras do próprio:

*“Eu confesso que tive alguma renitência e inclusive uma delas quando criamos a nossa página institucional no Facebook. Levou algum tempo. Entretanto tive a*

*possibilidade de, não só com colegas de profissão, mas também com amigos que estão ligados à área, de ver de facto as virtudes e as vantagens de estar nessa rede.”*

Pelo contrário, o claro ceticismo de um dos profissionais não foi sequer ultrapassado pela utilização que a biblioteca faz destas plataformas. A argumentação que justifica esse ceticismo está ligada a uma avaliação deste ambiente como um fenómeno de moda, mas sobretudo à visão sobre a sua própria identidade profissional, como fica patente nas seguintes afirmações:

*“Agora, eu não sei. Eu sou muito...estou muito cético em relação a estas coisas. Não sou um digital. Sou mais um bibliotecário à moda antiga.”*

Este ceticismo não chega a configurar uma completa recusa e não impede que o mesmo participante assinale, por exemplo, vantagens na utilização de algumas das ferramentas.

### **9.2.1 A definição e construção de uma estratégia: da teoria à prática**

É relevante começar por assinalar que este foi um dos aspetos a propósito do qual os participantes revelaram uma maior dificuldade em articular um discurso. Em dois casos foi mesmo necessário sugerir aspetos de uma possível definição através de uma check-list construída aquando da definição do guião da entrevista. Assim, alguns dos aspetos referidos pelos participantes foram decisivamente influenciados pelas sugestões do investigador.

Provavelmente o motivo mais relevante que explica esta dificuldade é o de que a maioria os participantes reconhecidamente confessa que nunca definiram uma estratégia para a participação da biblioteca neste ambiente. São várias as afirmações claras dessa ausência, ocorrendo mesmo uma situação em que o participante refere o seu desconhecimento.

Pelo menos um dos participantes, responsável por uma biblioteca com mais tempo de experiência na utilização destas plataformas, reconhece atualmente o erro da ausência de uma estratégia, afirmando claramente:

*“Vejo desvantagens. Vejo desvantagens nesta fase como já temos uma utilização mais madura das ferramentas é claramente uma desvantagem”.*

Sendo assim, parece ser a experiência e um certo esgotamento do impulso inicial que geram a evidência da necessidade de estratégia. Aliás, o mesmo respondente não deixa de sublinhar que a ausência de uma estratégia constituiu inicialmente quase que uma condição do sucesso:

*“No princípio dava-me muito jeito, porque não estando limitado por uma decisão superior do que é que se devia fazer, viveu muito, e acho que foi o sucesso que foi porque vivia da espontaneidade das pessoas e do interesse de um conjunto de técnicos que tinha conhecimentos, que estava motivado, que conseguiu congrega outros para utilizarem a tecnologia”.*

Note-se que nesta abordagem a estratégia é considerada não como uma oportunidade, mas como uma limitação ou restrição à necessária flexibilidade na ação.

Assim, a estratégia organizacional é substituída pelo interesse e empenhamento pessoal, o que não deixa de pôr em risco a continuidade da participação, a sua lógica de atuação, bem como a respetiva adequação ao contexto geral da organização.

O outro motivo que explica, segundo outro dos participantes, a ausência de estratégia, é o facto de, nas suas palavras, *“ às vezes, não termos tempo para pensar”*. Assim, as bibliotecas parecem ser tragadas pela vertigem do quotidiano não tendo oportunidade de encontrar espaço para o necessário distanciamento reflexivo.

A ausência de estratégia tem, pelo menos para um dos participantes, resultados claramente negativos ao nível da manutenção de contas inativas ou da irregularidade da participação. De facto:

*“A maioria de nós avançou para as ferramentas Web em força de forma desorganizada, há contas por todo o lado, todas as bibliotecas, ou grande parte, tem uma conta criada em diversos locais; mas depois exatamente porque não o fizemos de forma estruturada e muito pensada, ou ficaram lá as contas e nunca mais lá fomos ou então utilizamos de forma irregular”.*

No entanto, e apesar das dificuldades referidas, não se pode concluir que os participantes desconhecem, pelo menos do ponto de vista conceptual, o que constitui uma estratégia e quais os seus componentes. O problema parece ser, de novo, a ausência da sua aplicação. Efetivamente como afirma outro participante:

*“Mas, com que fins é que nós criamos, quais são os objetivos, que público é que eu quero atingir, que estratégia é que está, ao fim de X vou ver os resultados, vou tratar os resultados, vale a pena continuar? Mudo a estratégia, não mudo. Eu não faço isso. E acho que o caminho passa por aí também”.*

Sendo assim, quais são então os elementos essenciais de uma estratégia, ou dito de outra forma, que aspetos consideram os participantes essenciais na definição de uma estratégia de participação. Trata-se aqui, em primeiro lugar, de forma global e abstrata,

compreender o pensamento dos profissionais. Num segundo plano, analisar-se-á a forma como expressam ter implementado uma dada estratégia.

Um dos participantes sintetiza alguns dos componentes essenciais de uma estratégia, nomeadamente quando elenca:

*“A estratégia deveria ser: o que é que queremos fazer, o que é que temos capacidades para fazer, em quantos sítios é que podemos estar, com que regularidade vamos colocar conteúdos, que tipo de conteúdos é que queremos disponibilizar”.*

Portanto a construção de uma estratégia de participação neste ambiente deve definir os objetivos, consignar os recursos necessários, decidir entre concentração e dispersão da participação, definir a tipologia e o ritmo de publicação de conteúdos.

O componente conteúdos é referido por um grande número de participantes, mas maioritariamente apenas do ponto de vista do ritmo de publicação e mesmo assim, na maioria dos casos, após sugestão do investigador. E aqui todos concordam na necessidade de um ritmo constante de publicação de novos conteúdos. Como se constata das afirmações que a seguir se transcrevem, garantir a regularidade da publicação é condição essencial para o sucesso:

*“Acho que a questão da regularidade é absolutamente pertinente. Se não houver informação regular [...] não creio que possamos criar alguma atratividade.”*

*“A atualização é importantíssima, quer dizer, é contraproducente criar uma página no Facebook e só lá ir, só lá colocar muito de vez em quando alguma informação. As redes sociais têm que ser alimentadas de forma contínua, regular para que possam manter esse contato permanente com os seus utilizadores e para que haja novidade, a novidade tem que estar sempre presente, é preciso estar sempre a acontecer coisas.”*

Nestas perspetivas a publicação regular de conteúdos é, então, fundamental para assegurar a continuidade do interesse dos utilizadores e eventualmente suscitar a sua participação. E é tão fundamental que, caso não aconteça, pode fazer perigar essa participação. Como refere um dos bibliotecários:

*“Porque o Web 2.0 e todas as ferramentas que disponibiliza têm essa questão, tem que existir disponibilidade para depois fazer a manutenção e alimentar as plataformas com conteúdos. Caso contrário, isso vira-se contra nós.”*

Pode, assim, concluir-se que os participantes estão bem conscientes da necessidade de atualização regular dos conteúdos nas várias plataformas onde estão presentes. No entanto, para além deste aspeto, apenas um deles atribui aos conteúdos um outro papel e estabelece

algumas das suas características fundamentais. Em primeiro lugar os conteúdos constituem o instrumento fundamental do que pode ser designado de uma estratégia pela diferenciação. Como ele próprio afirma:

*“Se também queremos que a rede social tenha algum sucesso que o que pomos lá não seja mais do mesmo, seja algo de raro, de único, de diferente, de específico, algo que mais ninguém oferece, ou que poucos sites, ou poucas plataformas ou serviços oferecem; porque se pomos lá uma notícia sobre, sei lá, a Feira do Livro, sobre o lançamento de um livro, por exemplo, sei lá, de um best-seller que acabou de sair, seguramente que há quinhentos sites que vão estar a dizer o mesmo, portanto, isso não acrescenta valor nem seguramente vou conseguir captar muitos utilizadores”*

Nesta perspetiva, a informação de âmbito local é aquela que mais potencialidade apresenta para concretização desta abordagem pela diferenciação. Como explica o próprio bibliotecário:

*“Aqui, de facto, a lógica do local, aquilo que é local, funciona muito bem, porque o que é local é algo que não vou encontrar..., a biblioteca do concelho vizinho preocupada com o que está a acontecer no meu concelho, aí tenho de facto – como é que se diz? – uma janela de oportunidade”.*

Por último, o mesmo participante realça a importância da qualidade dos conteúdos a publicar, nomeadamente em termos de credibilidade da informação e do interesse para os utilizadores finais.

No que respeita a uma aposta predominante na concentração num reduzido número de plataformas ou, pelo contrário, na dispersão, as opiniões dividem-se entre aqueles que consideram ser mais adequado a concentração, a minoria, os que apostam na diversificação, se bem que condicionada à verificação de determinadas condições, e os que consideram que a resposta depende de circunstâncias concretas. Um dos aspetos que deve condicionar a decisão são exatamente a mensagem e os conteúdos que se querem publicar, assumindo portanto que existem determinadas plataformas mais e menos adequadas para comunicar e publicar. Por outro lado e reconhecendo que a multiplicação da participação exige um esforço que as bibliotecas podem não ter possibilidade de empregar, a decisão deve ter em conta as possibilidades tecnológicas de relação entre as plataformas que agilizem a republicação automática de conteúdos, não considerando, neste caso, a especificidade de cada plataforma em termos de conteúdos a publicar. Finalmente, um dos participantes introduz uma variável que decorre de um dos propósitos fundamentais de utilização destas ferramentas que é a da divulgação e promoção de atividades. Assim,

*“Neste momento também não é muito fácil pensar, porque se a gente pensa que estamos numa situação de crise, as atividades são restringidas porque não temos verba, quer dizer, é tudo restringido. Nessa ótica, não sei se fará sentido alargar, digo eu”.*

Efetivamente o racional desta argumentação é demonstrativo de como a concepção que os profissionais têm da função que estas plataformas devem desempenhar, os torna dependentes de variáveis externas que não podem controlar e os pode encurralar num paradigma de participação episódica e/ou irregular.

Independentemente de uma maior ou menor dispersão, um dos participantes destaca a vantagem de uma implementação faseada, permitindo lidar de forma progressiva com a dispersão.

Um outro componente que os participantes consideram importante é o da definição de objetivos, sendo que se nuns casos eles são considerados como parte integrante e fundamental da definição de uma estratégia – um dos participantes chega mesmo a considerar que a *“pergunta de partida”* deve ser exatamente *“o que é que eu pretendo com a minha presença nas redes sociais”* -, em outros eles parecem ser considerados como interessantes mas não essenciais como decorre das seguintes afirmações:

*“Mas, se calhar, lá está, pensar um bocadinho naquilo que pretendemos, os nossos objetivos, o que pretendemos retirar, no fundo as mais-valias que pretendemos retirar das redes sociais, das plataformas.”*

Em outro caso ainda, a definição de objetivos é uma necessidade que decorre do contexto organizacional, visto que é *“óbvio que uma biblioteca não pode estar presente nestas plataformas sem uma validação superior, o que significa que nós temos que definir muito bem os objetivos.”*

A importância da variável públicos nestes discursos está longe de ser central. Para além da concordância que alguns manifestam aquando da sugestão do investigador, e neste caso o discurso evoca um racional genérico e clássico sobre a importância dos utilizadores para as bibliotecas, só um reduzido número de participantes convoca este aspeto imediatamente para o seu discurso e mesmo assim sem destacar qualquer tipo de especificidade. São concepções muito genéricas as que emergem do discurso dos participantes, como por exemplo:

*“Acho que numa primeira fase aquilo que nós tivemos todos que interiorizar é que nós estamos a trabalhar para a comunidade. Muitas vezes não se pensa nisso.”*



*“A estratégia será primeiro conhecer bem a comunidade, ponto número um. Fazer esse levantamento, fazer essa necessidade de auscultação”.*

Uma variante desta perspectiva, mas na qual a diferença é muito mais de processo de que de substância, é a que considera exatamente as plataformas como um veículo para o conhecimento da comunidade.

Assim, pode afirmar-se que estamos perante o paradigma clássico de inclusão dos públicos numa estratégia: eles são o sujeito passivo de um processo, que, obviamente os considera como destinatários, mas no qual não desempenham qualquer papel a não ser o de consumidores de informação.

A implementação de uma estratégia de comunicação através destas plataformas não é claramente formulada pela maioria dos participantes. Se de facto, a dimensão, já várias vezes assinalada, de aproximação aos públicos pode eventualmente envolver a comunicação biunívoca, não pode com clareza afirmar-se que tal seja o caso. Tanto mais que as referências à comunicação tendem a concentrar-se na comunicação de sentido único entre a biblioteca e os utilizadores, como fica patente na seguinte afirmação:

*“Os traços essenciais deveriam ser na realidade uma forma de comunicação de um serviço.”*

A diferença entre a natureza de uma participação institucional e uma individual é uma questão que os profissionais reconhecem a partir de uma sugestão do investigador e à qual atribuem alguma importância destacando a necessidade de uma clara diferença, embora não seja evidente o que consideram ser essas diferenças.

Por último, alguns respondentes assinalam a importância da integração de uma estratégia neste âmbito na estratégia geral da biblioteca e mesmo, pelo menos num caso, na estratégia municipal. Apenas um dos bibliotecários faz referência à necessidade de uma estratégia nacional a ser definida por aquilo que designa *“as tutelas”*. A necessidade desta estratégia nacional radica nas dificuldades das bibliotecas localmente no domínio do conhecimento deste universo e da relação organizacional, como transparece no seguinte discurso:

*“Porque nós no terreno não temos know-how suficiente para, muitas vezes, acompanhar e, para além disso, não temos know-how e de pois não temos suporte institucional técnico e teórico para negociar com a tutela local, com o Vereador, com o Sr. Presidente. E acho que este trabalho de campo urgia fazer.”*

Como fica claro esta necessidade de uma estratégia nacional é apenas considerada como um apoio para a ultrapassagem de dificuldades locais e não como uma oportunidade, por exemplo, para a criação de soluções e/ou serviços cooperativos dos quais pudesse resultar uma mais eficaz e eficiente exploração do universo de plataformas disponíveis.

Nesta conceção do que poderiam ser os traços de uma estratégia a definir pelas bibliotecas para atuarem no novo universo estão significativamente ausentes componentes essenciais, nomeadamente os que deveriam incluir o utilizador para além de mero recetor passivo de informação, as formas de comunicação e interação entre a biblioteca e estes e vice-versa, a problemática da prestação de serviços neste contexto e, por fim, a questão da avaliação. A terem efetivamente definido um estratégia os profissionais estariam particularmente atentos à definição dos objetivos, dos conteúdos a publicar e da regularidade dessa participação.

A definição de uma estratégia que contemplasse, pelo menos, estes aspetos não foi, como já se assinalou, o caminho percorrido por muitos dos participantes. Assim, o discurso dos profissionais é muito mais denso e diversificado quando confrontados com uma reflexão sobre a prática efetivamente desenvolvida, como se verificará no ponto seguinte.

No entanto, naqueles casos em que os participantes assumem ter definido uma estratégia ou, pelo menos, algum tipo de aproximação à sua definição emergem três tendências fundamentais: a definição do caminho a percorrer através da experimentação e do teste de soluções, a definição de diretrizes genéricas de participação que resultam da necessidade de, pelo menos, estabelecer um nível mínimo de coordenação do empenho de uma equipa, a formulação de uma estratégia claramente definida, a qual apenas num caso passa por uma clara integração no contexto mais geral de promover e dar maior visibilidade ao território concelhio, sua história, tradições, costumes, e em outro na divulgação de atividades e serviços, como aliás afirma um dos participantes quando refere:

*“A estratégia é uma estratégia de divulgação, de presença, mas que não é organizada com uma política de comunicação ou uma estratégia que seja assumida internamente.”*

Destaque-se neste discurso a assunção de que a divulgação, presume-se da biblioteca, seus serviços e atividades não significa comunicação. Finalmente uma dependência da estratégia concelhia definida, no entanto, de forma completamente incipiente.

Grande parte do que é o trabalho das bibliotecas parece assim basear-se numa avaliação difusa do novo ambiente tecnológico e numa percepção da necessidade de estar presente fundamentalmente para a divulgação do que são atividades, recursos e serviços necessariamente ancorados no espaço físico. Um dos participantes como que resume, aliás, esta abordagem quando reflete:

*“Porque aquilo que eu me apercebo é que no terreno as coisas estão intuitivas. Ou seja, a gestão estratégica da Biblioteca de [nome do concelho] passa por aquilo que a sua técnica de momento e a sua equipa de trabalho intuitivamente vão desenhando e pela capacidade que vão tendo nesta negociação interna e externa, sem qualquer rede de segurança.”*

Portanto, o que parece comandar os profissionais na definição global de uma estratégia para a biblioteca, e não só para a participação neste contexto, é, mais do que um pensamento estruturado que decorra de uma qualquer análise da realidade, a intuição individual e a sua capacidade de ultrapassar os eventuais constrangimentos organizacionais que possam decorrer da concretização dessa intuição.

Em síntese, embora definam, pelo menos em termos mínimos, o que concetualmente deveriam ser os seus componentes, os bibliotecários maioritariamente assumem que não definiram uma estratégia para a utilização e participação neste ambiente. Aliás, a gestão deste como de outros domínios das bibliotecas parece ser governada pela intuição dos responsáveis, pelo que, a estratégia, que é do domínio do racional, está sistematicamente ausente. Esta ausência é reconhecida como uma falha que origina uma participação desorganizada e muito distribuída por inúmeras plataformas, mas com uma presença relativamente fantasmagórica.

Quer do ponto de vista concetual, quer do ponto de vista daqueles que efetivamente declaram ter definido uma estratégia estão ausentes aspetos relevantes como a questão dos públicos e a relação entre estes e a biblioteca, a prestação de serviços neste ambiente e a respetiva avaliação. Destaque-se a novidade de uma estratégia que, baseada em conteúdos locais, visa a promoção económica, social e turística do concelho e o reforço da sua identidade.

### **9.2.2 Práticas de utilização**

Considerando que um dos componentes da estratégia passa, como já se referenciou, pela definição dos objetivos, importa então compreender que objetivos pretendem, ou

afirmam pretender atingir, através da utilização destas plataformas nas respetivas bibliotecas. Refira-se que a questão dos objetivos ligados a novos públicos será tratada no ponto 9.4.

Em primeiro lugar, o objetivo mais forte que emerge dos discursos é, sem dúvida, o da divulgação de atividades e mais raramente de serviços, quer quando os participantes refletem sobre os objetivos que pretendem atingir, quer quando avaliam o trabalho que as bibliotecas têm vindo a desenvolver. Como afirma um dos bibliotecários referindo-se às bibliotecas públicas portuguesas:

*“A perceção que eu tenho é que a maioria das bibliotecas usa as ferramentas...as ferramentas...as redes sociais sobretudo para divulgação, para divulgar, para comunicar...pronto”*

Mas este objetivo de divulgação é igualmente apropriado de forma clara pelos participantes como transparece do seguinte discurso:

*“...divulgar informação que nós consideramos pertinente, quer do ponto de vista dos conteúdos informativos que a Biblioteca possa ter, mas sobretudo das atividades que a Biblioteca promove, ou daquelas que não promove mas que ocorrem dentro do seu espaço e que nós consideramos que são pertinentes divulgar”*

Se de facto um dos objetivos é a divulgação de atividades, então o fim último tem que ser suscitar a motivação para a participação nessas atividades, que são sempre, no discurso dos participantes, atividades desenvolvidas no espaço físico da biblioteca. Efetivamente, como reconhece um dos bibliotecários:

*“O primeiro grande objetivo é atrair as pessoas, que vejam o que vai ser feito ou o que foi feito e que venham para a Biblioteca para assistir a estas atividades. É o grande, grande objetivo”*

Em praticamente nenhum dos discursos está presente a perspetiva da realização de atividades aproveitando as potencialidades das plataformas, embora um dos participantes refira a possibilidade da realização de um ação de formação para bibliotecas escolares no contexto do Facebook.

O racional de utilização das plataformas com este fim está, na perspetiva de um dos participantes, na própria natureza das ferramentas:

*“São ferramentas de contacto, são ferramentas de promoção, são ferramentas de divulgação, de serviços.”*

Destaque-se nesta argumentação a ausência de qualquer termo semanticamente relacionado com interação. Portanto, são ferramentas de contacto, mas não necessariamente de interação.

Assim, quer seja porque as ferramentas de alguma maneira as impelem, quer seja porque esse é um propósito definido, as bibliotecas usam estas ferramentas com o objetivo de divulgação das atividades que vão desenvolvendo no espaço físico.

O questionamento desta utilização predominante, nomeadamente na medida em que ela produz poucos resultados na relação com os públicos emerge apenas de um dos discursos quando o participante afirma:

*“Mas, lá está, para chegarmos um pouco mais, às tantas, tínhamos que fazer um outro tipo de trabalho, digo eu. Entrar um bocadinho mais na profundidade e não ficarmos só por “olha, fizemos isto” ou “vamos fazer aquilo”, porque isso é um pouco ficar só ao nível da promoção do livro enquanto ações que vamos fazendo para o público.”*

O que é mais relevante nesta perspetiva é, efetivamente, a compreensão de que uma utilização que transforme estas plataformas em meros canais de divulgação de notícias sobre atividades jamais terá como resultado a emergência de formas de interação e participação do utilizador inovadoras.

Apresentando-se, com frequência, como par da divulgação de atividades emerge o objetivo da divulgação de conteúdos, ou mais concretamente, da divulgação do fundo documental. Efetivamente a divulgação de conteúdos tem subjacente a perspetiva da divulgação dos recursos de informação que a biblioteca possui. No conjunto destes recursos é dado um claro privilégio ao livro, como decorre, por exemplo, do seguinte discurso:

*“Promover o livro, porque faço-o muitas vezes, com o fundo documental que temos felizmente consigo alimentar bastante.”*

O predomínio do livro pode também traduzir-se na divulgação de notícias sobre o universo da escrita e da edição. Apenas em um caso é expressa uma conceção mais alargada desta noção de conteúdos que inclui informação de natureza cultural sobre áreas como o cinema, a música ou as artes plásticas, sem uma necessária e direta correlação com o fundo documental propriamente dito.

A divulgação de conteúdos sobre o livro tem, pelo menos claramente em alguns dos discursos, o fim de desenvolver hábitos de leitura ou de criar leitores. No entanto, os profissionais expressam algumas dúvidas sobre a possibilidade de concretização deste

desiderato, por várias razões. Em primeiro lugar, a insuficiência da tecnologia se desenquadrada de um contexto mais geral ou de uma estratégia mais abrangente de promoção da leitura. Como refere o bibliotecário:

*“Claro que, depois, as tecnologias só não chegam. Porque nós podemos ter as melhores tecnologias, mas depois se por baixo não estiver uma rede organizada, fica tudo em terreno solto, digamos.”*

Mais do que insuficiência, no discurso de outro dos participantes, emerge a dificuldade de formar leitores através destas ferramentas, eventualmente não uma impossibilidade destas, mas uma dificuldade das bibliotecas, como parece decorrer da seguinte afirmação:

*“...produzir leitores que é a nossa função básica, ainda deve ser, deverão ser casos muito raros que esse trabalho consiga ser feito através dessas plataformas.”*

Um outro objetivo que emerge do discurso dos participantes é o da divulgação dos serviços, como fica bem patente das seguintes afirmações:

*“Estas ferramentas sim, são muito importantes sobretudo para a promoção e divulgação de novos serviços”*

*“...dar a conhecer os nossos serviços, portanto, mostrar a todo o mundo que existimos e que podemos ser úteis.”*

Portanto, sejam novos ou tradicionais, estas plataformas são um canal para a divulgação dos serviços prestados pelas bibliotecas. No entanto, a utilização do termo serviço pelos participantes deixa algumas interrogações. Efetivamente, o conceito de serviço parece estar bastante próximo do de atividades. Por exemplo, um dos participantes quando reflete se a utilização destas ferramentas permitiu criar novos serviços afirma:

*“O serviço também, acabo por chegar a pessoas que não estão cá e que ficam a conhecer o nosso trabalho e, portanto, por essa perspetiva, acho que é um novo serviço, eles conseguem perceber o que se passa aqui sem estar cá.”*

Na mesma linha, dois outros participantes justificam desta forma o facto de considerarem que estão a prestar novos serviços:

*“Sim, considero que sim, porque temos um cuidado muito grande em divulgar”*

*“Sem dúvida, conseguimos sair fora de portas”*

É neste contexto que pela primeira e única vez um dos participantes emprega o termo marketing para se referir a esta possibilidade de divulgação dos serviços considerando que estas plataformas são *“uma janela de marketing, uma janela de oportunidades.”* No entanto,

o sentido em que este termo é empregue é apenas o da divulgação, estando portanto longe das várias dimensões que ele encerra.

No entanto, para além da divulgação, as plataformas desempenham ou podem desempenhar ainda outros papéis no âmbito dos serviços. No que respeita à sua potencialidade para a criação de novos serviços, o discurso dos participantes divide-se entre aqueles que afirmam essa possibilidade claramente e os que, não a rejeitando completamente, expressam dúvidas quanto à sua efetiva concretização. Entre os que admitem essa possibilidade, um dos participantes refere mesmo exemplos do que considera serem novos serviços, como se verifica na seguinte afirmação:

*“A partir das redes sociais podemos, de facto, oferecer um sem número de serviços que passam pela disponibilização de documentação, pela oferta de serviços de referência virtuais, pelo enriquecimento das nossas próprias coleções”.*

As dúvidas surgem, por um lado, porque se considera que não existe realmente nada radicalmente novo, o ganho é em termos de eficácia. Por outro lado, porque como afirma um dos participantes:

*“...continuamos muito colados à transposição do serviço físico agora só para o digital. Mas não conseguimos que ele seja porque não há utilização ou há uma utilização muito reduzida, que ele se constitua como um serviço efetivo, porque também não há quem o queira usar ou não há muitas pessoas que o queiram usar”*

Esta argumentação conduz o mesmo participante a sugerir a necessidade de uma reflexão sobre a forma como as bibliotecas prestam, na generalidade, os serviços.

Estas afirmações destacam um aspeto bastante relevante e que está perfeitamente enquadrado nos resultados que até agora têm vindo a ser destacados: as bibliotecas usam estas ferramentas para fazer o que já faziam da forma como faziam, ou seja, quer a divulgação de atividades, quer a prestação de serviços são executadas por transposição de modelos anteriores, descurando quase completamente as novas potencialidades que estas plataformas trazem, sendo que esse modelo anterior implica a biblioteca como emissor de uma mensagem que se dirige a um recetor em atitude passiva, cuja expressão se traduz apenas na frequência ou não da atividade publicitada. Portanto, anunciar uma atividade no Facebook não é diferente dos clássicos cartazes ou folhetos, aliás, tantas vezes digitalizados e publicados diretamente, sem mais.

Se os participantes expressam algumas dúvidas quanto à potencialidade de através destas ferramentas poderem criar novos serviços, expressam ainda mais intensamente essa dúvida quando refletem sobre a sua própria experiência. Se num dos extremos do espectro de afirmações um dos bibliotecários refere claramente que *“consequimos criar um serviço diferenciado”*, no extremo contrário, outros concluem afirmativamente pela negativa referindo que *“mantivemos aquilo que estávamos a fazer”* e identificando mesmo que a abordagem que, até ao momento, têm vindo a implementar é, por assim dizer, não profissional. Assim:

*“Agora que o serviço existe, e que tem esses objetivos, isso não. É um bocadinho por carolice, pronto. Mas não quer dizer que de futuro e se calhar da maneira como as coisas estão a evoluir, teremos de o fazer e haverá essa necessidade, mas para já é um bocadinho...”*

Para além destas perspetivas, muitos dos respondentes exprimem a dúvida se de facto a sua participação neste contexto conduziu mesmo à criação de novos serviços. Por exemplo, essa dúvida fica bem expressa nas palavras de um deles quando afirma:

*“Tentou criar. Eu não sei se nós conseguimos efetivamente criar novos serviços.”*

Esta difícil autoavaliação assume uma maior complexidade tendo em conta a já referida ausência de fronteiras claras entre serviços e atividades.

Assim e se os bibliotecários admitem, ainda que com algumas interrogações, que estas plataformas têm a potencialidade de criação de novos serviços, revelam que, na maioria dos casos, esse não é um dos resultados que até ao momento seja evidente. Estes novos serviços não foram criados porque esse não é o objetivo fundamental da utilização destas ferramentas, e mesmo quando tentados não obedeceram a uma reflexão e planificação anterior mínima que permita efetivamente compreender se o “novo” serviço está em presença.

Uma evidência clara desta perspetiva são os dados que emergem de uma reflexão suscitada pelo investigador sobre a prestação do serviço de referência nestas plataformas. Em primeiro lugar, em nenhum dos casos este serviço é assumido claramente como um objetivo pretendido ou tem um processo ou metodologia definidas. Ele resulta, se isso se pode qualificar como serviço, das possibilidades de comunicação proporcionadas neste



ambiente e de perguntas ocasionais de internautas. Veja-se exemplarmente dois dos discursos sobre este domínio:

*“Elas [as redes sociais] são utilizadas **um bocadinho como** serviços de referência, porque muitos utilizadores colocam questões através das redes sociais...”*

*“...mas também **até dar resposta a algumas mensagens, perguntas até mais concretas que nos fazem** e nós podemos, através disso, responder às necessidades do nosso utilizador sem eles perderem muito tempo e até sem nós perdermos muito tempo, porque são respostas rápidas, curtas, portanto não perdemos tempo.”*

Desta forma, efetivamente se os utilizadores fizerem ocasionalmente uma pergunta as bibliotecas não deixam de responder, mas isso é muito diferente de um serviço estruturado para responder aos utilizadores, muito diferente de, por exemplo, como refere outro participante, *“durante uma hora, ou duas, ou três ter um funcionário com um chat aberto para tirar dúvidas, responder a questões... realmente, é muito importante avançar por aí”*.

No entanto, os bibliotecários reconhecem genericamente a vantagem da utilização destas ferramentas para a prestação de um serviço de referência, embora assumam, em alguns casos, que não estão ainda a prestar esse serviço, como ressalta das seguintes afirmações:

*“Nós ainda não estamos nessa fase, porque mesmo o nosso Facebook ainda não tem resposta imediata, devia ter, devia ter um técnico só a trabalhar com essa ferramenta para quando é feita alguma pergunta ser devolvida de imediato a resposta. Um tipo de serviço de referência de excelência. Não é, ainda não é, porque ainda estamos no início. Pretende-se que seja.”*

Mais do que a criação de novos serviços, a utilização destas ferramentas tem, para a maioria dos participantes, impactos na prestação dos serviços atualmente disponibilizados pelas bibliotecas, se bem que se possam encontrar no mesmo discurso afirmações relativamente contraditórias, o que pode ser indicador de alguma dificuldade em definir estes impactos. Efetivamente, alguns dos aspetos referidos como impactos não se relacionam apenas com a prestação de um serviço, mas de forma mais genérica com a relação entre os utilizadores e a biblioteca. Neste âmbito, um dos aspetos referidos por vários participantes é, de novo, o da proximidade dos utilizadores à biblioteca. Um outro é o da alteração da imagem da biblioteca ultrapassando a clássica associação ao livro. Como afirma um dos bibliotecários:

*“Sim, eu acho que alterou, veio alterar a ideia da biblioteca ser um local estagnado com livros pousados numa estante. Portanto, a informação agora circula de outra forma, permite a troca de informação, até entre bibliotecas, entre bibliotecas e utilizadores”*

Para além disto, e como se verá a seguir, os profissionais expressam a existência de determinado tipo de impactos sobre a prestação dos serviços. No entanto, apenas dois casos procedem a uma reflexão mais densa sobre esta questão. Em primeiro lugar, um dos bibliotecários estabelece uma clara distinção entre serviços presenciais e serviços em linha postulando que uns podem existir sem os outros, donde decorre a ausência de impacto. Como afirma refletindo sobre a provável alteração dos serviços presenciais:

*“Não se alteraram muito, as formas presenciais, os serviços que nós tínhamos presenciais não se alteraram muito, mantiveram-se, não..., quer dizer, não, não houve grandes alterações, não houve interferências, não houve...porque são linguagens e são presenças diferentes, pronto! Que era aquilo que eu dizia, os nossos serviços presenciais podem existir sem os virtuais e vice-versa, portanto, eles completam-se, eles, mais do que tudo, completam-se.”*

Pode afirmar-se que esta perspetiva representa o extremo oposto da tendência central até agora detetada no que respeita ao papel destas ferramentas, quer dizer, enquanto a perspetiva maioritária vê as plataformas como instrumentais face ao serviço presencial, aliás o serviço mais valorizado, neste caso opera-se uma espécie de dissociação entre serviço presencial e serviço em linha que não hierarquiza qualquer deles. Sendo assim, nesta abordagem os serviços em linha ganham cidadania na biblioteca, mas apresentam um risco de fratura entre o real e o virtual que, no limite, pode gerar duas diferentes bibliotecas na mesma organização. Uma das evidências desta fratura é dada, no mesmo discurso, pela reconhecida dificuldade que os colaboradores da biblioteca têm de, no contexto do serviço presencial, utilizar os conteúdos disponibilizados nas novas plataformas. De qualquer forma, destaque-se que este é o único caso em que a participação das bibliotecas neste contexto ganha estatuto por si, longe da subalternização presente em outros discursos.

Esta clara desvalorização dos possíveis serviços prestados neste universo radica, pelo menos para alguns dos participantes, na conceção de que a verdadeira identidade da biblioteca pública não passa pela utilização destas ferramentas nem pela prestação de serviços neste ambiente. Como afirmam dois dos profissionais, revelando, no entanto, perspetivas mais e menos radicais:

*“Gosto muito dessas coisas das redes, da Web, mas continuo a ser bibliotecária, continuo a gostar de um livro, do cheiro, do barulho das pessoas por muito que, às vezes, nos leve ao extremo, mas acho que isso é que é o ser da biblioteca, isso é que faz uma biblioteca, não é umas páginas online, os amigos virtuais, isso...nem o número de visitantes de um blogue, não.”*

*“Porque é assim, o nosso caminho, o caminho desta casa não passa necessariamente por estas plataformas. Eu acho que no terreno, nas escolas, nos lares da terceira idade, nos centros de dia, o nosso caminho vai por aí”.*

Se como decorre claramente das palavras do primeiro dos participantes citado anteriormente, uma aposta estratégica neste domínio seria contrária à sua identidade profissional, emerge de outro discurso uma visão que aponta exatamente para a mudança nessa identidade, nomeadamente quando se afirma: *“Ponto número um. Alterou a nossa forma de ser, de estar e de agir enquanto técnicos.”* No entanto, estas alterações traduzem-se apenas no exercício de competências há muito associadas ao perfil profissional de um bibliotecário, nomeadamente pesquisa, identificação e análise da informação. O que parece transparecer desta perspetiva é que essas competências precisam agora de ser exercidas num ambiente onde o rápido acompanhamento da evolução e da circulação da informação se tornou crucial, porque, como afirma este profissional, a alteração do ser, do estar e do agir profissional traduz-se na *“celeridade que temos do acompanhamento à informação e à divulgação, porque depois os públicos assim o exigem.”*

Efetivamente a necessidade de prestar uma resposta num tempo mais curto é um dos principais impactos que os participantes reconhecem terem-se verificado na forma como os serviços são prestados. Como afirma um deles:

*“Acaba por ser mais próximo, não fisicamente, mas acaba por ser mais próximo dos nossos utilizadores, mais rápido, mais cómodo, mais eficaz.”*

O aumento da eficácia é ilustrável através de um caso no qual a biblioteca transferiu para estes canais todo a sua “estratégia” de divulgação de atividades, o que lhe permitiu conquistar novos públicos, se bem que à custa de alguns deles, embora o bibliotecário responsável avalie essa perda como não relevante face aos ganhos permitidos:

*“Sim, percebemos isso. Acho que chegamos a mais pessoas do que aquelas que perdemos nesse público muito específico.”*

A proximidade dos públicos e o ambiente menos formal destas plataformas permite igualmente ganhos em termos de eficiência, como ilustra um dos bibliotecários quando refere:

*“Sim, porque repare, às vezes livros em atraso, já aconteceram situações deste género e, claro, temos todo aquele processo burocrático que vai passo a passo até que o leitor venha entregar, por exemplo, um livro que está em atraso. Muitas das vezes, é-nos mais fácil, porque é amigo da biblioteca, falar com ele no Facebook.”*

Por outro lado, a maior visibilidade na medida em que expõe a biblioteca ao escrutínio do meio ambiente leva os profissionais a considerarem de forma mais atenta e responsável o papel do utilizador, como decorre das seguintes afirmações:

*“Alterou, estamos mais preocupados com a opinião dos utilizadores. Estamos mais porque nos sentimos mais expostos. Sentimo-nos mais expostos e os próprios utilizadores já repararam nisso [...] e permite que nós sentimos, sei lá’, mais...não sei que termo hei-de usar, com mais responsabilidades perante as ações que estamos a desenvolver, porque não são só os políticos agora que nos avaliam [...]”*

Ou nas palavras de um outro participante:

*“Mas, se calhar, em ter mais cuidado e mais celeridade em pesquisar e informar o utilizador, em ter cuidado no que informa e como informa [...]”*

Sendo assim, o aumento da qualidade do serviço é motivado não por um qualquer “ethos” profissional ou estratégia definida, mas pela entrada, impossível de evitar, do utilizador no universo da biblioteca, como se até aí o serviço de “portas adentro” não suscitasse estas preocupações acrescidas.

Mas os impactos não se verificam apenas na dimensão da relação com os públicos, do lado do produto e do processo os participantes consideram também que existem ou podem existir transformações. Em primeiro lugar, o “produto”, leia-se o livro, pode ser apresentado de outras formas, quer dizer, as plataformas permitem uma espécie de novo invólucro do produto tradicional, depois, como refere um dos participantes:

*“Pode alterar, quer dizer, do ponto de vista das metodologias utilizadas. Isto é, no processo de produção. Podemos ter que fazer ajustamentos. E depois também no processo de seleção da informação e de divulgação da informação.”*

Como já foi identificado, o conceito de comunicação que emerge dos discursos é, na maioria dos casos, próximo do de divulgação. Também na definição de objetivos ligados à comunicação essa é maioritariamente a dimensão deste conceito. Como afirma um dos participantes o objetivo a atingir é *“essencialmente comunicação, comunicar, dizer o que se*

*faz.*” Portanto, comunicação significa divulgar as atividades e não interação. Mas se a comunicação biunívoca não ocorre, o ónus está sobretudo da parte dos internautas e não da biblioteca, como fica claro nas seguintes afirmações:

*“Eu acho comunicação, mas comunicação, às vezes, comunicação só num sentido. Portanto, às vezes não há o feed-back do outro lado.”*

*“O tipo de serviços modifica. Se os utilizadores, se as pessoas que estão do lado de lá forem ativos modificava, porque poderiam dar opiniões.”*

No entanto, no discurso de alguns dos participantes parece existir, pelo menos, o embrião de que comunicação também deve significar interação, embora dentro do paradigma maioritário da divulgação, como decorre das afirmações seguintes:

*“Tentar ver os interesses das pessoas e ir ao encontro desses interesses, canalizar. Estabelecer a comunicação.”*

*“É essa falta de comunicação, é esse erro que nós cometemos que temos que arranjar forma de superar que ainda não conseguimos. “*

A exploração dos conteúdos ligados ao local é vista por alguns dos profissionais, a minoria, como um objetivo central, enquanto para outros são mais um entre muitos ou mesmo relativamente irrelevantes. A publicação estruturada de conteúdos locais pode até, como já se referenciou, integrar-se numa estratégia mais geral de promoção do território. No entanto, a maioria dos profissionais parece não atribuir uma importância relevante a este domínio, como no caso de um dos participantes que embora afirmando a importância dos conteúdos locais, acaba por referir que:

*“O que a Biblioteca pode fazer é divulgar, no fundo, links e..., mas não agrega, não chamou a nós, olha vamos agora reunir desporto, cultura, eventos e vamos criar nós. Não, isso não foi feito. Agora, vamos é, sempre que saem notícias e que tenhamos conhecimento de blogues ou de sites relacionados com história...”*

Pode, portanto, afirmar-se que, excetuando os dois casos referidos, os profissionais não atribuem grande importância a este tipo de conteúdos na construção dos resultados a atingir pelas suas bibliotecas.

A utilização deste universo de plataformas é igualmente perspetivada pelos profissionais como tendo a potencialidade de atualizar a imagem e, de forma menos clara, a alteração da identidade da biblioteca no sentido, como refere um dos participantes, de deixar de ser apenas “uma casa dos livros”. Esta espécie de frescamento da imagem pode

passar por demonstrar a utilidade da biblioteca criando nos outros o que um dos participantes designa por “uma imagem positiva.” Esta imagem positiva parece ser consequência de uma presença neste ambiente na medida em que ele constitui uma espécie de mostra do que a biblioteca pode ser capaz e é por isso mesmo que na visão de um dos profissionais esta imagem positiva constitui uma oportunidade para a cooperação. Nas suas palavras:

*“Portanto, como eu referia, o facto de estarmos presentes nessas plataformas de comunicação permitem-nos até criar, muitas vezes, sinergias que de outra forma não conseguíamos criar. E devido também à imagem positiva que a biblioteca projeta na Internet. E, portanto, para nós, acho que isto é extremamente importante. Portanto, eu hoje não consigo pensar uma biblioteca pública que não utilize estes instrumentos.”*

Assim, a presença com qualidade da biblioteca no universo da Web 2.0 aumenta a sua visibilidade e contribui para a alteração de uma imagem tradicional associada meramente ao livro, o que por sua vez potencia o seu papel, inclusive na captação de oportunidades de cooperação.

Embora com menor representatividade no discurso dos participantes, é ainda possível encontrar referências a dois outros objetivos: o de interagir com a comunidade local, não sendo, no entanto, claro o que se entende aqui por interação; e o de formação dos utilizadores sobre a utilização destas ferramentas. Como afirma um dos participantes:

*“Sobretudo na formação de utilizadores, nós podemos ser um centro de formação para alertar as pessoas para a existência dessas ferramentas e, portanto, ter a tal missão formativa dos utilizadores.”*

A seleção das plataformas que as bibliotecas escolheram utilizar foi condicionada por vários critérios. Em primeiro lugar, a ausência de um sítio web próprio. Como afirma um dos participantes:

*“Portanto, inicialmente quando começamos a criar o blogue e depois fomos dispersando por mais outras ferramentas Web, a ideia era criar um sítio para a biblioteca com um endereço simples que nós não tínhamos.”*

Esta possibilidade das plataformas poderem substituir um sítio Web da biblioteca é claramente assumida por um dos participantes não tanto, como na maioria dos casos, enquanto solução de recurso, mas como uma verdadeira possibilidade que advém das potencialidades dessas plataformas, visto que:

*“...essas ferramentas são muito versáteis, permitem oferecer uma série de funcionalidades, que um site pode oferecer, mas que custa dinheiro, porque isto pronto!...um site construído de propósito para uma organização A, envolve, tem custos que, neste momento, muitas organizações não têm e sem aquelas funcionalidades e ferramentas que muitas redes sociais trazem já, são gratuitas...”*

Embora reconheça igualmente que estas ferramentas podem dificultar soluções mais personalizadas.

Um outro critério de seleção relevante para os profissionais foi o da popularidade das ferramentas, sobretudo porque essa popularidade assegura que as bibliotecas estão onde está um maior número de internautas, o que, como já se referiu, é uma das razões de adesão a este universo. Como claramente afirma um dos participantes:

*“Não houve grande critério na escolha das ferramentas. Teve mais a ver com o princípio de querer estar onde as pessoas estão e de nos querermos manter atualizados na forma de comunicar.”*

Assim, pode afirmar-se que as bibliotecas têm vindo a estender a sua participação à medida da popularidade das ferramentas, como decorre das seguintes afirmações que descrevem a progressiva adoção destas plataformas pela biblioteca:

*“...foi o blogue e isso era por demais evidente, foi na altura em que houve uma explosão da blogosfera e nós consideramos que era importante estar presente. Depois foi a questão do Facebook porque, de facto, se transformou numa plataforma de grande comunicação e de interação social e, portanto, nós também consideramos que deveríamos estar presentes e trabalhamos muito.”*

Apenas um dos participantes questiona, de certa forma, este critério da popularidade introduzindo a variável da demonstração da sustentabilidade em cada caso. Comentando a possibilidade de adoção de uma nova plataforma pela sua biblioteca, afirma:

*“Eu não sei se... porque algumas destas plataformas que, de facto, são modas, e que se tornam muito populares...têm um período de grande popularidade e depois caem no esquecimento, deixam de ser utilizadas. Claro que nós podemos experimentar, porque...mas eu tenho tentado, porque os recursos humanos não são muitos, enfim!, isto está tudo concentrado em mim, esta gestão de conteúdos, da nossa presença na Web; tentar que estas ferramentas possam ser de algum forma...tenham alguma estabilidade, e, portanto, eu normalmente só avanço quando elas já foram testadas e já passou algum tempo sobre elas e verificou-se que provavelmente elas estão para ficar.”*

Em alguns casos, a popularidade das ferramentas é aferida não de forma global, mas por relação com os utilizadores da biblioteca. Esta aferição pode resultar de uma recolha de dados com alguma sistematicidade, como o caso de uma das bibliotecas que previamente à escolha da plataforma inquiriu os seus utilizadores, ou de uma observação do comportamentos, ou seja, como afirma um dos bibliotecários:

*“É um bocadinho ver o que é que realmente os nossos utilizadores utilizam e o que procuram mais. Eu verifiquei que, por exemplo, no nosso caso, é o blogue, o Facebook e é o Twitter...”*

A flexibilidade e a facilidade de utilização são características das plataformas que condicionaram também a escolha. Como afirma um dos profissionais:

*“Uma das razões de sucesso das ferramentas Web é que servem para aquilo que quisermos fazer com elas. Neste momento, elas são de tal forma flexíveis e maleáveis que uma ferramenta que seria essencialmente de socialização, nós conseguimos dar-lhe outra utilização.”*

Esta maleabilidade e facilidade de utilização contribuem também certamente para proporcionar às bibliotecas uma maior autonomia e liberdade de utilização face aos constrangimentos técnicos e organizacionais que outras soluções implicam, como decorre, por exemplo, da seguinte afirmação:

*“Porque nós temos muitos constrangimentos, precisamos de divulgar o nosso serviço e é a única forma.”*

De entre os possíveis constrangimentos, um dos que o uso destas soluções permite claramente ultrapassar é o de natureza financeira, ainda mais relevante na atualidade. Como afirma um dos profissionais:

*“Já que neste momento devido a restrições financeiras, como referi, é o nosso instrumento de comunicação prioritário para 2013 por razões financeiras, que não temos outra forma de divulgar os nossos serviços de uma forma gratuita e talvez mais fácil e que chegue a tanta gente, que nós não temos dinheiro para pôr anúncios em jornais, não temos dinheiro para produzir documentos em papel, para pôr anúncios em páginas pagas...”*

Por último, pelo menos num dos casos, a escolha recaiu nas ferramentas sobre as quais alguns membros da equipa da biblioteca detinham *know-how* e que estavam interessados em experimentar.

Assim, a escolha das ferramentas específicas a usar decorre não tanto de uma qualquer estratégia, que já se verificou ser maioritariamente inexistente, mas da sua



popularidade, porque isso assegura melhor que as bibliotecas estão onde estão mais pessoas, da facilidade de utilização e da possibilidade de ultrapassar constrangimentos organizacionais, nomeadamente os financeiros.

Tendo em conta estas perspetivas não é de estranhar que no universo das plataformas disponíveis, as que os profissionais valorizam como adequadas para as bibliotecas públicas se reduzam a um pequeno número com destaque, em primeiro lugar, para o Facebook e os blogues e em segundo para o Twitter.

Entre as plataformas menos referidas contam-se o Flickr, o Youtube, o Scribd e o Delicious. O MySpace é apenas referenciado como exemplo de plataforma não adequada. Para além das plataformas propriamente ditas, apenas um dos participantes reconhece o formato RSS e particularmente o serviço a ele associado, nomeadamente salientando a sua eficiência como fonte de informação para as bibliotecas com o objetivo de a reproduzir nas plataformas onde estas estão presentes.

Este conjunto de plataformas é valorizado pelos participantes tendo em conta a sua adequação para a publicação de determinadas tipologias de objetos digitais. Um dos participantes elabora uma conceitualização um pouco mais aprofundada do conjunto de plataformas disponíveis incluindo este grupo na categoria de repositórios, destacando desta forma, e ao contrário, por exemplo do Facebook, a potencialidade de armazenamento e acesso a conteúdos. Por exemplo, no caso Flickr refere mesmo:

*“O Flickr que pode ser utilizado justamente como repositório na ausência de outras soluções que exijam certos recursos financeiros da parte da biblioteca”.*

A conceitualização destas plataformas enquanto repositórios de informação está claramente nos antípodas de uma outra função que, no discurso de um dos participantes, elas desempenham principalmente e que é, como já se referiu, a da divulgação de atividades.

Relativamente ao Twitter e para além de avaliações genéricas de sinal positivo, os participantes assinalam, a sua popularidade, a vantagem das mensagens curtas que permitem publicar *“só aquilo que realmente queremos”*, destacando aqui a vantagem da obrigatoriedade da síntese. Apenas um bibliotecário levanta, a propósito desta plataforma, a questão da validação da informação. Esta questão será considerada mais à frente (ponto 9.4) no contexto da produção de conteúdos pelos utilizadores.

No entanto, a plataforma rainha é claramente o Facebook e é também sobre ela que os bibliotecários produzem um discurso mais elaborado. Em primeiro lugar, a sua importância é maioritariamente valorizada não por alguma das suas características intrínsecas, mas pela popularidade de que atualmente goza, o que é absolutamente compaginável quer com os critérios que orientaram a escolha, quer com os papéis que os participantes atribuem a estas plataformas e que foram já analisados. É em razão, provavelmente, desta popularidade que o Facebook é considerado por muitos como a plataforma adequada para a uma relação mais próxima com os públicos e para a promoção da biblioteca em geral e particularmente para a divulgação de atividades. Como afirma um dos participantes:

*“O Facebook também é uma boa ferramenta, sobretudo para a divulgação dos nossos eventos, das nossas atividades”*

É também esta popularidade que justifica a republicação de conteúdos publicados em outras plataformas. Como refere um dos participantes identificando uma das práticas da sua biblioteca:

*“Nós colocamos no Facebook tudo o que divulgamos no blogue, portanto, o Facebook é quase que o chegar a um público ainda mais alargado”.*

Uma perspetiva mais elaborada do que esta, mais ainda dentro do âmbito da republicação de informação, é aquela invocada por um dos participantes que assinala a potencialidade do Facebook como agregador da participação das bibliotecas em várias plataformas. No entanto, a questão da diferença de adequação das plataformas relativamente à publicação de determinado tipo de conteúdos é apenas sublinhada por um dos participantes e somente indexada a uma diferente tipologia de públicos e não às características intrínsecas de cada uma delas:

*“Depois, existe, exige também na questão de definir o que é que é pertinente do ponto de vista da informação ou não. Há muita informação que eu tenho no site e que não está no Facebook, ou que estará por via do site. Mas não interessa, não está, de forma nenhuma, sublinhada no Facebook. E há outra informação que eu tenho no Facebook e não tenho está no site, dependendo obviamente da tipologia de utilizador que nós queremos colocar.”*

Ainda em termos de conteúdos publicados, apenas um outro participante destaca a possibilidade de publicação de várias tipologias. A facilidade da plataforma em permitir a partilha de conteúdos e a sua rápida viagem através de páginas e perfis, ou seja, a sua capacidade viral, é igualmente reconhecida por um dos participantes.

Por outro lado, as vantagens em termos de participação dos públicos e de comunicação são igualmente realçadas por dois profissionais. Como afirma um dos bibliotecários:

*“O Facebook é uma ferramenta que está aberta a todos os comentários, a toda essa participação”.*

Apenas um bibliotecário assinala uma desvantagem desta plataforma no domínio da recuperação da informação.

Praticamente ao mesmo nível que o Facebook em termos de relevância e de discurso produzido encontram-se os blogues. Um dos participantes chega mesmo a qualificar os blogues como a ferramenta *“por excelência”* das bibliotecas públicas.

Os blogues constituem, em primeiro lugar, a ferramenta mais adequada para substituir a ausência de um sítio Web. Como afirma um dos participantes, *“ele [o blogue] surgiu muito, muito nessa medida, colmatar a falta do site”.*

Uma outra vantagem deste tipo de ferramentas é, para um grande número de participantes, a possibilidade de produzir conteúdos de tipo diferente daqueles que outras plataformas permitem ou são adequadas para publicação. Os blogues possibilitam o tratamento mais alargado de diversas temáticas, uma maior profundidade no tratamento dos temas selecionados. Como afirma um dos participantes: *“Sim, no blogue pode-se escrever mais, pode-se desenvolver mais textos”.*

Portanto, o blogue permite às bibliotecas uma maior liberdade e desenvolvimento no tratamento dos conteúdos como claramente destaca um dos participantes quando descreve os conteúdos publicados num blogue sobre história local:

*“Portanto, o que implica, o que implica conhecimentos profissionais, alguma fluência e até alguma capacidade de escrita tem a ver com a produção de Fundo Local que está nos blogues.”*

Estes conteúdos são também perspetivados como algo de inovador relativamente aos tradicionais serviços da biblioteca. Já de alguma forma evidente nas declarações anteriores, esta perspetiva ganha uma formulação mais concreta nas seguintes afirmações:

*“Porque nos permite criar conteúdos que saem do mero serviço da biblioteca”*

Os blogues são também importantes porque eles podem desempenhar diversas funções. Podem detetar-se três perspetivas: blogues destinados sobretudo à divulgação de atividades e serviços, blogues dedicados à promoção da leitura, seja ela entendida de forma

mais clássica como a leitura do livro, embora não apenas literatura, ou como afirma outro participante *“a diferentes leituras, porque muitas vezes as pessoas só pensam na leitura, leitura e esquecem-se que existe o cinema e a arte plástica, enfim, as outras artes.”* No entanto, a tendência predominante parece ser a da leitura clássica e os ambientes com ela relacionados como transparece da seguinte afirmação:

*“O blogue de uma biblioteca não deve ficar só cingido áquilo que é feito, deve ser muito mais que isso, tudo o que fale de livros, de leitura pública que deve ser divulgado no blogue.”*

De alguma forma, uma variação desta perspetiva é o objetivo de promover o fundo documental. Como afirma um bibliotecário, revelando que o tratamento de várias temáticas é condicionado a esse objetivo:

*“Portanto, há uma temática, sei lá, o dia da segurança na Internet, nós dedicamos um texto a essa temática e, nesse caso, vamos buscar ligações de sites interessantes sobre esse assunto e juntamos sempre bibliografia. Em todos os posts que publicamos no blogue, todas as notícias, há sempre informação sobre bibliografia que pode ser consultada na rede de bibliotecas. Portanto, o nosso objetivo é, acima de tudo, divulgar o fundo documental.”*

E finalmente blogues específicos de acordo com diferentes tipos de públicos ou áreas de atuação. Por exemplo, blogues sobre história local, blogues para crianças ou blogues para cidadãos com necessidades especiais.

Assim, pode afirmar-se que na perspetiva dos participantes duas plataformas ocupam um papel central na participação das bibliotecas públicas. Enquanto os blogues permitiram colmatar a falta de um sítio Web, são o domínio da produção textual mais desenvolvida e possibilitam dar conta de forma mais circunstanciada de atividades realizadas e concretizar o desejado objetivo de promoção da leitura, o Facebook é claramente a ferramenta para tornar a divulgação de atividades viral e, por outro lado, permitir uma maior proximidade e, em menor grau, verdadeira interação com os públicos. Os blogues não são perspetivados claramente como o local onde essa interação ocorra. Dir-se-ia mesmo que os profissionais têm pouca expectativa quanto à participação dos utilizadores no contexto desta ferramenta, provavelmente porque foram criados em grande medida como sítios Web e as bibliotecas têm vindo a criar sítios Web maioritariamente numa perspetiva de disponibilizar informação estática sobre a biblioteca com uma completa ausência de interação com os públicos (cf. ponto 7.4). Apenas em um caso a concetualização do papel

que as plataformas da Web 2.0 podem desempenhar é mais denso e multifacetado, usando mesmo uma categorização que distingue as plataformas com manifestas potencialidades de armazenamento de conteúdos e respetivo acesso, as quais podem servir uma estratégia de divulgação de conteúdos específicos, como efetivamente é o caso, das mais adequadas à promoção e divulgação quer desses conteúdos, atuando neste caso como agregadores de diferentes tipologias publicadas nas diversas plataformas conforme a sua especialidade, quer de atividades e/ou serviços das bibliotecas.

Embora não evidente em muitos dos discursos, alguns dos participantes realçam que a utilização destas ferramentas deve ser preparada através da criação de condições que tornem essa participação consequente. Em primeiro lugar, um dos participantes entende essa utilização deve ter por base, quer a automatização dos procedimentos estruturais da biblioteca, quer a existência de uma rede concelhia de leitura, visto que no racional da sua argumentação a Web 2.0 é perspetivada como mais uma ferramenta em prol da promoção da leitura. Mas, a condição mais importante parece ser a da preparação de conteúdos adequados para publicação em cada plataforma. Como exemplifica um dos participantes:

*“...antes de criar uma conta no Flickr [...] é preciso ter uma coleção para lá pôr e ter uma coleção implica já um trabalho de bastidores que não é feito de um dia para o outro. Uma coleção, neste caso de fotografias, demora algum tempo a ser criada, a ser organizada, a ser selecionada, a ser descrita...”*

Por outro lado, muitos dos participantes destacam também a importância do fator humano como condição necessária da participação, mas este aspeto será mais circunstanciadamente analisado no ponto seguinte.

Refira-se que estas preocupações, particularmente no que respeita aos conteúdos, são mais evidentes no contexto de perspetivas que ultrapassam claramente a concentração da utilização das plataformas como instrumento de divulgação de atividades.

Esta perspetiva, reveladora da existência de um pensamento mais estruturado quanto aos conteúdos, está claramente nos antípodas de algumas das práticas descritas pelos participantes e que demonstram a secundarização com que é encarada a utilização destas ferramentas. Como afirmam dois dos participantes:

*“...depois, às vezes, passa assim um bocadinho, esqueço-me um bocadinho que elas estão lá e que existem. Por exemplo, eu já alimentei mais o Scribd do que estou a alimentar agora. Tenho até coisas para ir lá, só que depois passa hoje, passa amanhã, passa depois e é complicado.”*

*“Eu não tenho um informático e faço isso em casa. Não é durante o dia. Faço isso em casa, às vezes, porque a página precisa de ser atualizada.”*

Esta posição secundária que a utilização das plataformas parece ter no contexto do trabalho desenvolvido pelas bibliotecas dificulta necessariamente uma participação regular. Se a esta perspetiva se adicionar o que já foi referido relativamente à dependência face ao predomínio da divulgação de atividades, parece fechar-se o círculo que conduz a uma utilização instrumental, irregular, quando não episódica, destas ferramentas.

Apesar da importância de estar presente neste universo, os bibliotecários não deixam de identificar alguns riscos, nomeadamente o perigo que pode resultar de um extraordinário aumento da exposição, a qual pode ter reflexos individuais. Como afirma um dos participantes:

*“Posso dizer-lhe que é assim, não sei o que é que os outros colegas pensaram mas ter esta atitude de abertura é ter consciência do risco que a nossa cabeça pode estar a rolar na praça pública.”*

Por outro lado, um dos profissionais reconhece que a ausência de controlo sobre as ferramentas e a volatilidade do universo, pode conduzir à fácil perda de conteúdos, mas acrescenta:

*“Se queremos estar onde estão as pessoas, se queremos estar perto, se queremos estar atualizados também é um risco que temos que correr.”*

Estas ferramentas servem, então, as bibliotecas fundamentalmente para a divulgação de atividades e para a promoção do livro e da leitura, particularmente do livro e da leitura literárias, através da divulgação do fundo documental e de informação sobre este universo. Muito raramente este âmbito é alargado a outras formas de expressão, como a música ou o cinema, e nunca a outro tipo de conteúdos mesmo que disponíveis em linha.

A divulgação de atividades e, em grande medida, a promoção do livro, são objetivos claramente instrumentais. O que verdadeiramente é relevante é a potencialidade que estas plataformas têm, enquanto mais abrangente e virais, de fazer chegar essa informação a um maior número de indivíduos com o claro objetivo de os conduzir à utilização de recursos e serviços no espaço físico, pelo que as plataformas a utilizar são selecionadas sobretudo pelo critério da sua popularidade. É exatamente por isto que os participantes concebem com dificuldade a prestação de serviços ou mesmo a realização de atividades em linha. E é por isto também que mais do que novos serviços, os profissionais destacam sobretudo os impactos que a utilização destas ferramentas têm na prestação dos serviços já existentes e que se traduzem pela necessidade de aumentar a rapidez da resposta às solicitações dos

utilizadores e por uma maior responsabilização e qualidade na sua prestação. Assim, embora à utilização destas plataformas esteja associada uma retórica de importância, elas são claramente desvalorizadas face ao que é verdadeiramente nobre.

Embora seja esta a visão que predomina nos discursos analisados, é verdade que uma minoria de participantes comunica uma conceção mais atualizada e inovadora que se caracteriza pela atribuição de cidadania aos serviços em linha neste ambiente, pela importância atribuída aos conteúdos para além das notícias, à comunicação com os utilizadores e, de alguma forma, à interação com estes. Refira-se, no entanto, que comunicação e interação são concebidas, por um lado, muito mais como uma mensagem unidirecional e, por outro, como um comportamento do público que põe questões à biblioteca. Portanto, neste último aspeto o papel da biblioteca é predominantemente reativo.

Todos os participantes reconhecem, por outro lado, que os movia promover uma maior abertura da biblioteca ao mundo e uma alteração da imagem que projetavam, embora a identidade que comunicam seja em tudo tradicional. É provavelmente por esta razão que a palavra-chave da alteração da imagem é proximidade. Portanto, nada nas práticas e na identidade das bibliotecas se alterou substancialmente. O que há de novo traduz-se numa biblioteca com “paredes de vidro”, resultado da sua maior exposição e proximidade dos indivíduos, que obriga a uma resposta mais qualificada, mas sobretudo, mais célere às solicitações destes.

### **9.2.3 Gestão da participação**

A decisão de participar ora resultou de uma iniciativa do bibliotecário responsável, ora como resultado de uma partilha com a equipa de profissionais da biblioteca. A opção pela primeira solução não deixa, no entanto, de implicar, na maioria dos discursos, uma necessária socialização da decisão e envolvimento da equipa. Como afirma um dos profissionais:

*“Claro que enquanto técnica responsável cabe a mim, digamos que sou o motor, o elã destas realidades. Por isso tenho essa função de gestão. Mas foi algo que aprendi nesta minha pouca experiência de vida, que as coisas só resultam se participadas em equipa”.*

No entanto, parecem existir situações em que a quase exclusiva concentração quer da decisão, quer da operação nas mãos do bibliotecário responsável exclui, em grande medida, a equipa deste processo.

Destaque-se a ausência, na maioria dos discursos, de qualquer intervenção da estrutura hierárquica neste processo de decisão, como se os profissionais se sentissem ou suficientemente autónomos para tomar essa decisão ou não reconhecessem à hierarquia a necessária competência ou poder para integrar uma decisão provavelmente considerada apenas de natureza técnica.

No entanto, a participação das bibliotecas neste universo não foi objeto, na maioria dos casos, de qualquer reação negativa ou imposição restritiva por parte dos eleitos. Como afirma um dos participantes:

*“Não, antes pelo contrário. Foi muito bem visto o facto de se poder aproveitar estas novas ferramentas.”*

Não obstante, em dois casos, os bibliotecários exprimem a existência de dificuldades, num caso, já de alguma forma ultrapassadas, mas em outro permanentes. Estas dificuldades traduzem-se na restrição de acesso às plataformas, podendo, por exemplo, estarem apenas disponíveis ao responsável da biblioteca. Os profissionais explicam estas restrições em virtude de uma política de comunicação municipal centralizada e, portanto, *“nem sempre é bem visto a biblioteca ser autónoma na divulgação das suas atividades”*; e na ausência de uma compreensão sobre as potencialidades da utilização que pode ter origem no distanciamento dos eleitos face às tecnologias. Como afirma um dos profissionais referindo-se ao decisor político:

*“É uma pessoa que não usa o computador. É uma pessoa que não está virada para as novas tecnologias.”*

A ausência de oposição dos eleitos nem sempre significa apoio, nomeadamente para colmatar uma necessidade referida por muitos dos participantes, a da formação das equipas, que será analisada em seguida.

De qualquer forma, o racional para a ausência de oposição tem origem em vários fatores. Em primeiro lugar, a autonomia de que a biblioteca goza, extensível genericamente a todas as áreas de atividade e que decorre do seu trabalho anterior. Como afirma um dos bibliotecários:



*“Não, nunca...a verdade é que eles sempre nos deram alguma autonomia. Ou seja, aqueles fulanos da biblioteca..., porque o feedback que lhes vai chegando até que é um feedback positivo, então dão-nos uma coisa que eu tenho considerado muito bom que é “carta branca”, do género não chateiam, a gente propõe, vão dando os recursos, aquilo vai produzindo um bom efeito, até se deslumbram, até vão vendo.”*

A ausência da necessidade de recursos financeiros, pelo menos diretos, é igualmente invocado por um dos participantes. A consciência de que a participação deve ser orientada pela necessária integração organizacional parece ser um aspeto que contribui também para ultrapassar eventuais dificuldades. Como afirma um dos profissionais:

*“Nós nunca podemos esquecer que, de facto, estamos integrados numa instituição e que tem um conjunto de critérios informativos. Não estou aqui a falar daquilo que deve passar vinculado única e simplesmente à administração, mas sabemos perfeitamente que existe um conjunto de conteúdos que nós não podemos livremente disponibilizar e, portanto, é evidente que todos esses conteúdos que disponibilizamos têm que ter uma validação. De qualquer forma, também é uma questão de se estabelecerem quais são os critérios.”*

No entanto, como refere um outro participante, uma validação sistemática de toda e qualquer participação é claramente dificultadora, porque a *“Web 2.0 é uma coisa que é na hora e ter que passar por outra entidade complica tudo.”*

Apesar desta consciência, é facto que alguns dos participantes assinalam que, sobretudo devido à sua autonomia, a participação neste ambiente não foi submetida a decisão superior.

A utilização das plataformas como resultado de um processo evolutivo é igualmente assinalado por um dos participantes, pelo que não representa qualquer disrupção.

Uma perspetiva mais inovadora inclui, para além dos aspetos já referidos, a necessidade de uma pedagogia de sensibilização dos eleitos. Como explica o bibliotecário que referencia esta necessidade:

*“Somos nós que temos que explicar o potencial, somos nós que temos que fazer essa pedagogia, porque eles não podem ser especialistas em tudo. Agora, isso exige da nossa parte também que estejamos preparados, que saibamos do que é que estamos a falar, que saibamos mostrar...porque isso para eles é muito importante, confrontá-los com exemplos concretos.”*

Realce-se que nesta perspetiva a pedagogia tem que ter por base uma abordagem profissional à realidade.

No entanto, as dificuldades podem também ter origem na estrutura orgânica municipal, particularmente de serviços que dominam condições infraestruturais da participação, como o caso dos serviços ligados à informática. Estas dificuldades, ora são facilmente ultrapassáveis, ora as plataformas são consideradas como uma oportunidade de ganhar uma necessária autonomia. Apenas em um caso, esta relação entre a biblioteca e outros serviços municipais é vista numa perspectiva de cooperação, por exemplo, com a área da Comunicação.

Na gestão da participação nestas plataformas, os profissionais atribuem uma especial importância aos recursos humanos como fator de sucesso. Mais raramente identificam a importância da disponibilidade de recursos financeiros, invocados sobretudo nos casos em que a participação das bibliotecas passa também pela publicação de conteúdos digitais a partir dos seus fundos documentais.

Efetivamente os recursos humanos são considerados fundamentais para garantir não só a regularidade da participação, mas a produção diversificada e com qualidade de conteúdos, bem como a interação com os internautas. Como explicam dois dos participantes:

*“...isso exige também alguma especialização dos recursos humanos que estão disponíveis para fazer essa atualização. Digamos que numa biblioteca pública que abrange muito mais que a leitura, não é só a leitura, a leitura é só um dos aspetos das bibliotecas públicas. De facto, exige-se que as pessoas que gerem recursos informativos nessas plataformas consigam ter uma amplitude de visão muito maior e isso exige quer uma preparação técnica, do meu ponto de vista, também um sentido mais..., tem que ter um pensamento sistémico e tem que ter um sentido muito crítico”.*

*“...é preciso pessoas disponíveis para fazer esse trabalho, pessoas que tenham nível, conhecimentos, porque quando se responde aos comentários tem que ter qualidade, não pode ser uma coisinha que se diz por dizer.”*

Estas afirmações ilustram também a necessidade, presente de forma mais ou menos explícita em vários dos discursos, de conhecimentos e competências intelectuais de alguma forma transversais, mas que necessitam de um domínio que extravasa um nível comum.

Alguns dos profissionais apontam, por outro lado, para a especialização na gestão da participação, entendida como uma especialização individual – utiliza-se mesmo o termo “gestor de conteúdos” – ou como a agregação de especializações numa equipa

multidisciplinar que deve caracterizar em geral o conjunto dos colaboradores, como refere um dos participantes ao afirmar:

*“Significa também que isso exige cada vez mais que dentro da própria biblioteca exista uma estrutura técnica pluridisciplinar, que envolva informáticos, gente habilitada para tratar a informação tradicional da biblioteca, mas também novos conteúdos.”*

Esta perspetiva mais atualizada convive, em outros discursos, com o apelo a uma solução mais “clássica” que se traduz na presença de um informático, como se a participação neste contexto fosse um problema essencialmente de domínio da tecnologia.

E convive igualmente, em outras perspetivas, com uma certa mitologia do nativo digital, porque como afirma um dos bibliotecários:

*“Eu gostava de desenvolver muito mais ferramentas, mas não tenho muitas pessoas com esse perfil, de descobrir coisas, de se interessar, de aprender, de estudar. Portanto, falta-me aqui uma camada jovem que as bibliotecas que as têm, acho que aproveitam muito bem”*

Tenha sido o processo de decisão mais ou menos participado pela equipa, os bibliotecários não identificam situações inultrapassáveis em termos de adesão dos colaboradores. Emergem dos dados dois tipos de situações: aqueles em que a adesão positiva foi generalizada a toda a equipa, afirmando, por exemplo, um dos participantes:

*“Eu tenho muita sorte muito grande, é que os meus colaboradores estão sempre abertos às minhas sugestões. Um diz mata, outro diz esfolo.”*

Esta adesão generalizada pode ser consequência, para além do empenhamento da equipa, de um conjunto de colaboradores bem organizados e com competências adequadas, bem como da sua participação no processo. Como refere um dos bibliotecários refletindo sobre a adesão da sua equipa:

*“Muito positiva. Portanto, de facto, nós temos estruturas. Eu nunca imponho nada, eu posso, de alguma maneira sugerir, mas, de facto, nós decidimos tudo coletivamente. E isto é importantíssimo, porque, de facto, quem o vai fazer são eles, não sou eu. Portanto, eles têm que estar motivados para.”*

Um outro grupo de participantes reconhece a existência de diferentes níveis de adesão, não chegando a configurar situações inultrapassáveis de recusa de utilização. Como afirma um dos participantes:

*“É assim, dividem-se. Dividem-se entre o excelente e o razoável. Tenho colaboradores que são inclusive pró-ativos, eles próprios depois exploram as redes. E temos aqueles que “é pá!, agora temos mais, não tenho tempo já para colocar etiquetas, quanto mais para não sei o quê.”*

No entanto, a adesão nem sempre significa participação ativa como destaca um dos bibliotecários quando afirma:

*“Para trabalhar com a ferramenta não, mas para consultar gostam, gostam de consultar e sempre que vem um leitor indicam que se veja no blogue, para que se pesquise.”*

O bibliotecário reconhece em alguns casos o seu papel de motivador e facilitador no processo de adesão da equipa, como decorre das seguintes afirmações:

*“É assim, algumas foi um bocadinho a partir de mim, que eu disse: Olha, os blogues e essas coisas, depois até alguns deles criaram pessoais que acharam interessante. De resto, eles..., no fundo eles sabem as plataformas em que nós estamos, mas eu sou mais...em termos de redes sociais eu sou mais, eles sabem e informam os utilizadores e vão lá quando têm necessidade de o fazer, mas não são assim uns entusiastas por aí além”.*

A questão que transparece nesta afirmações de uma certa dissociação entre o que a biblioteca está a desenvolver e a forma como isso é apropriado pela equipa parece verificar-se mais tendencialmente nos casos em que o bibliotecário responsável chamou completamente a si, quer a decisão, quer a operação de todo o processo e não desenvolveu uma estratégia que conduzisse a adesão dos membros da sua equipa. Esta dissociação produz, como reconhece um dos bibliotecários, efeitos negativos:

*“...vejo que eles desconhecem os materiais que muitas destas plataformas têm. Por exemplo, no Flickr estamos a falar de mais de mil fotografias, no Flickr sobretudo há materiais que estão lá e que os próprios colaboradores não sabem que estão lá e isto denota uma falta de conhecimento da própria coleção e, pior do que isso, um desconhecimento na utilização de algumas ferramentas que permitiriam pesquisar e descobrir materiais que estão lá.”*

Estas dificuldades de utilização estão relacionadas com a falta de conhecimento e competências dos membros da equipa, o que, alguns dos participantes, associam, como já se assinalou, à questão geracional ou à ausência de formação.

De facto, a ultrapassagem destas dificuldades por um lado, e por outro, uma utilização mais qualificada das ferramentas implica, na perspetiva dos profissionais, a

necessária formação. No entanto, na maioria dos casos, os membros da equipa não tiveram oportunidade de usufruir de uma formação mais estruturada, mas apenas de processos de formação informal em contexto de trabalho. Pelo menos em um dos casos, este processo de formação em contexto de trabalho parece obedecer a uma prática mais estruturada e anterior à emergência deste contexto. Como refere um dos participantes:

*“Formação interna. Nós temos muito esse hábito. Quando alguém adquire alguma competência nalguma área, se bem que eu não posso estar a pedir de forma nenhuma que as pessoas transfiram todo o conhecimento, porque muitas vezes é investimento próprio. Não há obrigatoriedade de o fazerem, mas em determinadas áreas que eu considero muito importante e considero que as pessoas têm conhecimento, nós fazemos. Aliás, até se chamam RAP’s cá dentro, reuniões de aperfeiçoamento profissional.”*

Portanto, pode afirmar-se que se os bibliotecários reconhecem a importância da formação das suas equipas, fundamentalmente para ultrapassar a fratura digital por razões geracionais, não implementaram ou não tiveram condições para implementar, um programa formativo que fosse ao encontro dessa necessidade. No entanto, também fica claro que não identificam essas necessidades de formação.

A necessidade de prestar um serviço de qualidade através destas ferramentas é sublinhada por alguns dos participantes, embora não seja claro o que se entende por exatamente por qualidade. Nuns casos, ela parece estar relacionada com um esforço intelectual na produção de conteúdos e na resposta aos utilizadores, como parece transparecer de afirmações como:

*“...o esforço intelectual, o esforço de qualidade, o esforço de criar uma equipa de qualidade.”*

Em outros casos a qualidade relaciona-se com a satisfação dos utilizadores, como decorre do seguinte discurso:

*“O desempenho de serviços de qualidade, a capacidade de sermos bons naquilo que fazemos e a capacidade de servir com um grau de satisfação bom a comunidade. Evitar reclamações. Criar novas oportunidades e necessidade e acima de tudo constituirmo-nos como um serviço que é útil à comunidade.”*

De qualquer forma, os bibliotecários reconhecem que a participação neste ambiente

*“não é uma coisa, não pode ser entendida como uma coisa, digamos, gira, a gente criou, vai lá pôr umas coisas, não. Não, a qualidade tem que se manter aí também porque é uma outra, como é que hei-de dizer, é um outro canal e um canal que até*

*mais, como é que eu hei-de dizer, que pode ser mais rápido, mais rápido, que chega a mais pessoas, e que se for mal gerido pode criar uma imagem para a instituição, pode ser contraproducente, pode prejudicar a organização se não for bem gerido.”*

Portanto, como já se verificou em outros aspetos desta realidade, a qualidade está, também neste caso, indexada a uma maior exposição da biblioteca que a torna um requisito ainda mais crucial.

A qualidade passa por, no discurso de um dos profissionais, estar presente nestas plataformas de forma profissional, o que equivale a manter-se atualizado e a desenvolver os conhecimentos e competências, como decorre das seguintes afirmações:

*“Mas, para isso, é preciso fazer algum trabalho, é preciso ver o que é que as outras bibliotecas estão a fazer, bibliotecas, arquivos e museus; como é que as ferramentas estão a ser utilizadas em Portugal e lá fora; e é preciso trabalhar, estudar, ler, analisar.”*

Assegurar a participação implica, por outro lado, o dispêndio de tempo que, em alguns discursos, parece ser considerado como uma desvantagem, retirando espaço necessário ao que é essencial. Provavelmente esta perspetiva explica a já referida secundarização da utilização, nomeadamente em termos de uma participação mais regular. Uma forma de ultrapassagem deste problema pode estar, em parte, na utilização das funcionalidades de relação entre as plataformas, nomeadamente através da republicação de conteúdos, prática de gestão que é apenas identificada por um dos participantes.

Um outro aspeto da gestão das contas em cada plataforma identificado brevemente por um dos participantes é a questão da gestão dos nomes de utilizadores e das palavras-passe.

Por um lado a novidade do universo e a sua constante evolução e, por outro, a ausência de uma estratégia conduziram as bibliotecas a uma fase de experimentação, que produziu o efeito negativo da criação de contas fantasmas que estas mantêm ativas, mas sem qualquer espécie de utilização. Como reconhece um dos profissionais:

*“Por enquanto estamos satisfeitos com as que temos ou insatisfeitos por não conseguirmos ter as que, apesar de termos uma conta criada e estar lá o logo de identificação das Bibliotecas Municipais [designação do concelho], não usamos.”*

Apesar destas questões, muitos dos bibliotecários reconhecem que a participação implicou pouco ou nenhum esforço da organização, como resultado do empenhamento pessoal do responsável ou da equipa. Como afirma um dos participantes:

*“Como nós inicialmente começamos de forma espontânea e não foi nada imposto, nem foi nada que a organização tivesse definido, falar em esforço neste tipo de participação talvez não faça muito sentido [...] porque as pessoas o fizeram de forma autónoma e espontânea e com toda a boa vontade do mundo, não só trabalhando nestas ferramentas no local de trabalho em horário laboral, mas também fazendo-o em casa com a alimentação de conteúdos ou respondendo a questões. Portanto, o esforço foi muito reduzido e foi essencialmente humano, mas foi feito numa base de boa vontade e de interesse e de motivação das pessoas que colaboraram na ferramenta e continuam a colaborar.”*

A continuidade da utilização das potencialidades deste universo, não sendo nunca completamente rejeitada pelos participantes, está, no entanto, dependente de várias circunstâncias. Em primeiro lugar de uma necessária reflexão sobre o percurso até agora empreendido. Em segundo da evolução dos interesses dos públicos e do meio-ambiente. No entanto, a rejeição de um alargamento da participação no curto prazo resulta, para outros participantes, da necessidade de, em primeiro lugar, consolidar a atual situação. Como afirma um dos profissionais contrapondo essa necessidade áquilo que teria sido uma participação inicial “emotiva” e desorganizada:

*“O grande maior desafio é a sustentabilidade, é de conseguirmos continuar a manter a presença, precisando globalmente, há uns casos melhores e outros piores, de reforçar essa presença, temos que institucionalizar mais, que organizar mais, controlar melhor aquilo que é a nossa presença.”*

A evolução futura depende para outros de um reforço das competências necessário, no entanto, para continuar a manter nestas plataformas o tradicional papel de mediador de informação, como decorre das seguintes afirmações nas quais um bibliotecário explica as razões da não adoção, para já, de determinadas plataformas:

*“...porque nós também queremos...nunca nos queremos esquecer da nossa missão de sermos um portal de informação, portanto, de alguma forma sermos mediadores de informação. Isto significa tratarmos, para já, significa ter disponibilidade financeira para atualizarmos conteúdos e, depois, também termos a capacidade de os tratar em função desse público-alvo. É evidente que tem que haver uma preparação da própria estrutura da biblioteca, dos seus recursos humanos para estar presente.”*

Efetivamente, alguns dos bibliotecários reconhecem a necessidade de um salto qualitativo na utilização destas ferramentas, não só no quadro do modelo tradicional de intermediação, mas perspetivando também uma nova conceção da biblioteca como agregadora de informação e é aqui que estas plataformas desempenham um papel fundamental, como decorre das seguintes reflexões:

*“Nós, de facto, o que é que vamos ser? Agregadores de informação e distribuí-la através de plataformas de informação e comunicação e valorizar os conteúdos. E, portanto, isto é a minha visão e é a visão, por exemplo, que eu transmito aos meus colegas, aliás, eles também me transmitem a mim, porque isto é biunívoco. E, portanto é a visão que eu tenho e não é uma visão que esteja muito distante. Portanto, hoje em dia quando estamos a falar de Bibliotecas 2.0 e bibliotecários 2.0, até me mete um bocado impressão isso constituir alguma novidade para alguém porque estamos aí, é aí que nós já estamos, é o mundo que nos rodeia.”*

Apesar de nada de muito substancial parecer ter-se alterado, os bibliotecários sublinham a necessidade de assegurar uma participação com qualidade e profissionalizada por contraposição com o que parece ter sido uma primeira fase mais desestruturada, pelo que manifestam exatamente que uma das necessidades imediatas é a da consolidação do trabalho até agora desenvolvido para garantir a sua sustentabilidade futura. Esta participação com qualidade é maioritariamente integrada no contexto clássico da função de intermediação. Para além desta visão mais tradicional, outros participantes destacam a função de agregação, reunião estruturada de conteúdos, mas também de indivíduos à volta desses novos conteúdos, predominantemente agregados pela biblioteca.

Condição essencial para assegurar a participação num ou noutro sentido é a formação dos colaboradores para ultrapassar dificuldades ligadas à fratura digital geracional. Porque é difícil assegurar a necessária formação, ou por que isso corresponde a um estilo de gestão diverso, os bibliotecários responsáveis ora concentram em si a decisão e a operação neste ambiente, ora a distribuem pela equipa realçando, neste caso, a necessidade de uma especialização posteriormente coordenada.

A relação com a hierarquia, particularmente com os eleitos locais, não constitui, por outro lado, um problema inultrapassável.

### **9.3 Avaliação**

#### **9.3.1 Autoavaliação**



A autoavaliação que os bibliotecários fazem sobre a sua participação, mas sobretudo sobre a participação que observam ser a das bibliotecas públicas neste ambiente é bastante crítica. Se se atender, em primeiro lugar, aos qualificadores que utilizam, a participação é adjetivada desde “desorganizada” até “doméstica”, passando por “leviana”, “inconsciente”, “histriónica” ou “por carolice”.

Em primeiro lugar, a participação é leviana porque a decisão de participar em uma ou outra plataforma foi tomada de acordo com critérios pouco claros, ou mesmo com a sua completa ausência, como parece decorrer das seguintes afirmações elaboradas a partir da prática local:

*“Nós também estamos de uma forma leviana, podemos quase classificar. Estamos, sabemos que temos públicos, como eu dizia há pouco, porquê o Facebook?, percebemos que é onde as pessoas, a maior parte estão, mas há outras e que nós também deveríamos estar.”*

Efetivamente, como reconhece o próprio profissional, os critérios utilizados “*não são opções científicas no sentido em que andamos aqui a ver, a analisar ou o que estão a fazer, o que é que dá mais jeito ou não dá.*”

Mas não só a decisão foi desadequada, como a utilização que as bibliotecas fazem não é profissional, porque consideram não ter o conhecimento necessário para assegurar essa participação qualificada. Como afirma um dos profissionais refletindo sobre a prática da sua biblioteca:

*“O que nós fazemos é doméstico. Eu não vou sugerir para a biblioteca, portanto, um serviço novo sob uma forma doméstica de trabalhar com estas ferramentas. Não, são estas ferramentas, mas tem que se trabalhar com elas de uma forma profissional. E nós não sabemos trabalhar com elas de uma forma profissional.”*

Estes alertas para a necessidade de uma participação de qualidade e profissionalizada estão também, como já se assinalou, presentes em vários dos discursos a propósito de diferentes aspetos desta realidade, o que parece ser indicador de que os profissionais percecionam a sua ausência, a qual estas afirmações vêm claramente confirmar.

A ausência de uma abordagem profissional implica, de certa forma, uma participação desorganizada, motivada igualmente por um impulso pouco pensado de estar presente na maioria das plataformas possíveis. Como reflete um dos participantes:

*“A aplicação do modelo de Biblioteca 2.0 a que nós temos assistido tem sido um bocadinho histriónica. Ou seja, como sempre as bibliotecas públicas estão à procura*

*de um espaço para conseguir estar mais perto dos seus utilizadores, para serem mais fáceis de contactar. Nos últimos anos, aquilo que nós temos assistido, pelo menos é o que me parece como bibliotecário mas também como interessado nas tecnologias, é que as bibliotecas têm-se multiplicado em ocupar um espaço em todas as ferramentas da Web 2.0 com utilizações diversas, frequências diversas e conhecimentos específicos das funções e da sua utilização. E a ideia é uma utilização um pouco desorganizada querendo estar em todo o lado, querendo ter o seu nome registado em todas as ferramentas, mas depois não tendo disponibilidade, não tendo o trabalho suficientemente organizado para fazer uma utilização eficaz e eficiente dos recursos e de acordo com os objetivos que eram pretendidos.”*

Como se constata neste discurso, a desorganização deriva igualmente de uma ausência de planificação e de preparação necessárias para poder obter resultados.

Esta “desorganização” produz, por outro lado, uma participação irregular e com conteúdos pouco adequados, como transparece das seguintes afirmações:

*“Porque eu já tenho observado, exatamente no Facebook, coisas que me desagradam do ponto de vista de bibliotecas e de técnicos de bibliotecas, em que de facto estão presentes no Facebook... Por um lado, porque existe um grande condicionamento de conteúdos que é visível em alguns casos, os conteúdos são muito estáticos, existe ali um condicionamento visível, e pouco atualizados. Mas, por outro lado, também se cria o excesso de liberdade em que qualquer pessoa da instituição manifesta a sua opinião ou coloca informação, muitas vezes não estando ela em concordância com a imagem que a instituição deve disponibilizar.”*

De acordo com esta perspetiva, a atuação das bibliotecas nem sempre é pautada também pela necessária distinção entre uma “voz” pessoal e uma “voz” institucional.

Estas perspetivas mais negativas, não excluem, no entanto, que, sobretudo quando refletem sobre os resultados da experiência da biblioteca não os considerem positivos, quer na relação com os utilizadores, quer internamente, como decorre das seguintes afirmações de três dos participantes:

*“Notamos que realmente há um maior conhecimento do nosso fundo a nível local, que foi onde nós investimos mais nesta primeira fase. Também achamos que já conhecem melhor os nossos serviços na globalidade, porque os damos a conhecer no blogue. E também há uma maior interatividade, porque as pessoas já começam a comunicar connosco através dessas ferramentas.”*

*“Entretanto, a experiência que temos é altamente positiva.”*

*“Mas o esforço foi claramente compensador, compensou a presença que temos, o trabalho que temos, as dinâmicas que criamos com os utilizadores, não tendo sido tantos quanto esperávamos, mas foi um esforço salutar, foi um esforço que valeu a pena e que teve resultados não só no contato com os utilizadores, mas também dentro da equipa com as dinâmicas que se criaram entre as pessoas que participavam e tinham interesse e que a grande maioria o mantêm.”*

### 9.3.2 Avaliação dos objetivos

No entanto, esta visão positiva dos resultados (aliás, também a negativa!) não tem por base, como reconhecem os participantes, uma avaliação estruturada e sistemática dos objetivos. No discurso sobre as suas práticas de avaliação, os profissionais oscilam entre reconhecer que, efetivamente, não fazem qualquer avaliação dos objetivos até à identificação de algumas evidências, passando pela utilização de informação estatística proporcionada pelas plataformas onde estão presentes.

Efetivamente, a maioria dos participantes parece utilizar a informação sobre a utilização das suas contas que lhes é fornecida pelas respetivas plataformas, embora algumas afirmações deixem a dúvida sobre se de facto as bibliotecas utilizam todas as potencialidades, como parece decorrer do seguinte comentário:

*“Infelizmente não, porque as ferramentas a esse nível não nos devolvem parâmetros de avaliação, a não ser nas visualizações em termos de blogue e do Facebook.”*

De qualquer forma, mesmo os que utilizam essa informação numérica, nem todos a reconhecem como sendo exatamente avaliação. Como afirma um dos participantes:

*“Não fazemos uma análise muito mais..., para além desse levantamento e desse acompanhamento, não procedemos, que seria digamos o passo seguinte, mas aí pronto!, por dificuldades que têm a ver com os recursos humanos, porque, na verdade, neste momento, para além das funções que eu tenho de gestão de pessoal, de recursos, da programação das atividades, sou eu que faço toda a gestão das redes sociais.”*

Apesar de reconhecerem a importância de avaliar, os profissionais identificam, para além da ausência dos recursos humanos necessários, a complexidade de avaliar este tipo de realidade e assumem o seu desconhecimento sobre a especificidade da avaliação neste âmbito, como decorre da seguinte afirmação:

*“...mas estudo não temos. Não sei se há medidas, com certeza que há, há assim estudos...”*

No entanto, parece emergir dos dados uma outra explicação para estas práticas incipientes: a ausência de uma cultura de avaliação entre os profissionais. As palavras de um dos bibliotecários parecem ser suficientemente esclarecedoras quanto a este aspeto:

*“Mas não trabalhamos [avaliação], sinceramente não trabalhamos, ainda não estamos... Eu, pelo menos, ainda não estou educado ou então não tenho tempo.”*

Para além da informação estatística proporcionada pelas plataformas, os profissionais evocam algumas evidências a partir das quais declaram avaliar o resultado pretendido. Essas evidências vão desde um aumento da frequência de atividades anunciadas nestas plataformas, até ao surgimento inesperado de um novo tipo de público (cf. ponto 9.4), passando pela identificação episódica de reações dos utilizadores. Não emerge das referências a estas evidências qualquer abordagem sistemática nem à sua definição nem à recolha de dados, provavelmente porque, como reconhece um dos participantes:

*“Pois, nós não nos colocamos assim a esse nível dito muito científico e, como lhe digo, é tudo muito empírico. É um bocado de ir percebendo, a pessoa vem, fala connosco, nós percebemos, olha esta mensagem passou ou suscitámos interesse naquilo, mas não fazemos uma avaliação rigorosa onde estamos a chegar, onde não estamos.”*

Apesar de reconhecerem que não avaliam de forma sistemática e estruturada os resultados, o que se fica a dever, por um lado, à ausência de conhecimento sobre como avaliar esta realidade e, por outro, à inexistência de uma cultura de avaliação; os bibliotecários expressam uma visão, que, por um lado, destaca os resultados positivos e, por outro, qualifica, quer a sua própria participação, quer a das bibliotecas em geral, de forma francamente negativa. Dir-se-ia, portanto, que, apesar de uma participação amadora, os públicos têm vindo a responder positivamente, embora sem a quantidade e diversidade de formas que os profissionais esperavam. Nem sempre, mas ainda assim nos casos em que acontece expressa com bastante clareza, os profissionais estabelecem umnexo causal entre estas duas variáveis, ou seja, localizam o nexode causalidade internamente; embora em alguns casos pareça existir alguma contradição: se reconhecem a falta de qualidade da sua participação, exprimem algum desencanto porque os utilizadores não participam da forma mais qualificada possível, aquela que exigiria também por parte das bibliotecas uma outra prática.

## **9.4 Utilizadores e utilizações**

### **9.4.1 O conceito de utilizador**

Do ponto de vista do discurso dos profissionais, quem são os seus utilizadores na Web 2.0? Em primeiro lugar, é relevante considerar que a maioria dos participantes explicita

que um dos objetivos da utilização das plataformas é o de chegar a novos públicos. Como afirma um dos bibliotecários:

*“O que esses espaços nos podem permitir, desde que usados com inteligência é, de facto, cativar novos públicos”*

Quem são, no entanto, estes novos públicos? Considerando a tradicional territorialização dos públicos das bibliotecas públicas em Portugal, dir-se-ia que são necessariamente os habitantes da circunscrição territorial onde a biblioteca se inscreve. No entanto, este não é um ambiente onde essa pertença seja fácil de identificar, porque, como afirma um dos profissionais, *“quando estamos a prestar um serviço não sabemos de onde ele vem”*. Portanto, esta parece ser uma questão relevante. A sua problematização, no entanto, emerge raramente do discurso produzido, mas, ainda assim, traduz-se em duas abordagens que questionam problemas de natureza diferente. Em primeiro lugar, e numa conceção que considera os públicos das bibliotecas de forma mais generalizada, ressalta a ausência de uma abordagem profissional à identificação do que são os públicos propriamente ditos. Como refere um dos profissionais fazendo uma avaliação da perspetiva das bibliotecas:

*“Porque, de facto, acho que as bibliotecas públicas antes de serem implementadas no território, deviam ter feito um exercício muito simples, que era fazer uma análise sociológica do território e definir os utilizadores e os não utilizadores. São coisas que nós não temos, é a grande margem de não utilizadores, mas que são potenciais utilizadores, e estas plataformas, de facto, são muitíssimo importantes”*.

Portanto, aparentemente, a resposta à questão de saber quem são estes novos públicos depara, desde logo, com um óbice importante: as bibliotecas não abordam esta questão de forma suficientemente profissional para poderem agir conseqüentemente. Este óbice parece prolongar-se no tempo e estender-se ao conhecimento de quem são os internautas, porque, pelo menos na perspetiva de um dos participantes, *“as pessoas presumem que só os jovens é que estão nessas plataformas, não estão. Nós temos uma experiência muito grande, de que até adultos seniores estão”*.

Uma outra problemática neste âmbito deriva de uma diferença de perspetiva entre os profissionais e os eleitos locais. Assim, no discurso de um dos bibliotecários, os políticos são os que questionam um alargamento da prestação do serviço para além do território:

*“Neste momento, para um decisor político, e tendo em conta que estamos aqui num contexto de biblioteca pública, quando dizemos que temos não sei quantos*

*seguidores na nossa página do Facebook, a primeira coisa que nos perguntam é se são munícipes ou não”*

Ao contrário, os profissionais têm uma perspetiva mais alargada:

*“Para nós, bibliotecários, profissionais da informação, da comunicação, documentação – com a panóplia de designações – interessa-nos é estar perto das pessoas e servimos tão bem um utilizador que seja, neste caso, de [referência concreta ao concelho] ou que seja de outro qualquer”.*

No entanto, este problema de uma diferente conceção do que podem ser os públicos não é sentido por muitos dos participantes. Alguns assumem mesmo que um dos seus objetivos é chegar a público que não é do território:

*“Portanto, a nossa estratégia é chegar a públicos que não estão propriamente no nosso território. Quer dizer, são públicos que muitas vezes não conhecem a biblioteca, mas que utilizam estas plataformas e que podem residir no território, mas são públicos que também não residem no território”.*

Na mesma linha, quando confrontados com a forma como os eleitos considerariam um determinado tipo de público (categoria que emergiu dos discursos e que será analisada mais à frente) que não é do território, embora tenha com ele um determinado tipo de ligação, os profissionais não consideram que essa seja uma questão relevante. E o motivo pode prender-se, por um lado, e para além da ligação ao território, com o facto de estas plataformas serem utilizadas por cada vez mais indivíduos incluindo as administrações municipais. *“Portanto, eles estão lá todos. E daí, não creio que haja alguma objeção”*; ou, por outro, com determinadas idiosincrasias da cultura local:

*“Porque há uma coisa que distingue o povo de... Torga já dizia, uma das expressões que são utilizadas aqui na comunidade “Entre quem é”, nunca se faz a pergunta ao contrário, “Quem é? Entre”, ou seja, a nossa porta está sempre aberta e as pessoas entram. Isto significa que os barrosões são, por natureza, pessoas hospitaleiras, acolhedoras e que convivem muito bem com quem os visita e queira estar com eles, seja a visita física, seja virtual”.*

Sendo assim, os novos públicos podem ser todo e qualquer tipo de internauta que de alguma forma se relacione com a biblioteca por via destas plataformas. Como considera um dos profissionais, um internauta que entre em contacto com a biblioteca *“é um utilizador como os outros. É uma pessoa que está, que precisa de nós e eu ajudei”*. Tanto mais que a possibilidade que as plataformas permitem de abertura ao Mundo possibilita *“chegar a um*

*conjunto enorme de utilizadores, ultrapassando aquela barreira do real e do potencial e da limitação do espaço físico, ou até neste caso do espaço concelhio, e permite-nos chegar a todo o lado e os nossos conteúdos estão disponíveis para todas as pessoas independentemente de serem utilizadores registados na biblioteca ou não, com cartão de utilizador ou não ou até sendo ou não munícipes...”*

Portanto, utilizadores das bibliotecas podem ser aqueles que *“não usam presencialmente a biblioteca mas que através das redes sociais, dessas ferramentas, poderão, de algum modo, também começar a usar serviços que possamos desenvolver”*.

Este alargamento universal dos públicos não dispensa, por um lado, uma identificação de quem são esses utilizadores *“sem cartão”*. *“Apesar de ser uma questão que fica mais diluída com a utilização da Web e das ferramentas Web, mas continua a ser uma necessidade identificar que utilizadores são esses”*; e por outro de um melhor conhecimento de quem são, ou seja, não dispensa *“um exercício de avaliação de novos públicos e da tipologia das suas questões para lhe podermos responder”*.

Apesar desta visão mais alargada, emerge também dos discursos dos profissionais uma outra realidade e nem sempre dicotómica entre eles, ou seja, determinados discursos revelam uma maior abertura e não deixam de fazer transparecer esta outra perspetiva. Essa outra perspetiva traduz-se num privilégio dos utilizadores da biblioteca, incluindo aqui os utilizadores potenciais, mas claramente numa ancoragem à tradicional conceção dos utilizadores locais. Como afirma um dos bibliotecários:

*“É assim, haverá outros, também não é desprezar esses, mas os nossos, é para eles que trabalhamos, portanto é com eles que... Não me interessa ter contactos com pessoas do Algarve que eu sei que nunca vêm cá.”*

Este privilégio dado aos *“nossos”* utilizadores conhece nos discursos dos profissionais várias gradações: desde aquela que transparece na citação anterior, ou seja, os *“outros”* são admissíveis mas não são considerados ao mesmo título, até quase que uma rejeição dos que não são *“utilizadores verdadeiros”*, ou seja, os que não frequentam o espaço físico, porque os que interagem com a biblioteca nestas plataformas são *“pessoas diferentes, são pessoas que de certeza que nem sequer são nossos utilizadores, de certeza”*. E essas *“pessoas diferentes”* têm para a biblioteca um interesse muito limitado, porque *“o que nos interessa é aumentar o número de utilizadores e aumentar os nossos serviços internamente”* e, portanto, o futuro da utilização destas plataformas deve ser *“evoluir para chegar aos*

*verdadeiros utilizadores, é fazê-los chegar aos verdadeiros utilizadores e produzir conteúdos e usá-los através da Web2 e difundi-los através da Web2.*” Mesmo nos discursos que não assumem uma postura tão radical e que são maioritários, perpassa, quer pela terminologia usada, quer por determinado tipo de argumentação, que verdadeiramente para receber o galardão de utilizador o internauta tem que necessariamente usar os serviços prestados presencialmente. É, por um lado, a utilização de qualificadores como “leitores”, “utilizadores” ou “nossos”, e por outro, por exemplo, a aquisição de estatuto através da frequência de atividades, como claramente transparece do seguinte discurso:

*“Se as pessoas, por acaso, até não tinham conhecimento de determinadas ações que nós promovemos de promoção da leitura focalizadas para determinados grupos, se o têm a partir do Facebook e se depois vêm cá, obviamente que eu estou a ganhar novos utilizadores”.*

Apesar de algum nível de indefinição do que se pretende atingir, os resultados são avaliados positivamente. Como sintetiza um dos bibliotecários “há novos públicos a entrar”. Mesmo que não sejam quantitativamente significativos, os profissionais não deixam de valorizar esse aparecimento, como claramente decorre das seguintes afirmações:

*“Eu acho que sim e no meu caso já se verificou. Não quer dizer que tenha sido um número muito..., mas que se verifica, verifica. Portanto, só isso acho que já é válido”.*

Mas, quem são estes novos públicos? Os profissionais são relativamente parcos na identificação destes novos públicos que “estão a entrar”, mas uma tipologia emerge em várias ocasiões: os emigrantes. A emergência desta categoria ocorre imediatamente no discurso dos participantes que dirigem bibliotecas de concelhos nos quais o fenómeno emigratório é mais evidente. É provavelmente este facto que explica que o discurso sobre a diferença de perspetivas entre eleitos e profissionais tenha origem num profissional de uma biblioteca onde esse fenómeno não é tão importante.

Um dos participantes exprime bem a novidade que o aparecimento desse tipo de público constitui quando reflete:

*“Portanto, é muito interessante, porque essas plataformas permitem-nos ter uma visão desse público que nós nunca imaginávamos que existia, a visão desse público que está tão longe, tem um oceano a separar-nos e, no entanto, utiliza os nossos recursos. Eu acho que isso é absolutamente fundamental”.*



Um outro profissional evidencia estar certo de que, efetivamente, a biblioteca está a chegar a esse novo público:

*“Já podemos fazer essa avaliação: desde que aderimos à página institucional do Facebook conseguimos ligar com vários públicos que não tínhamos sequer ideia que pudessem vir até nós, designadamente emigrantes, filhos de emigrantes, quer local, e não só no espaço europeu, como também nas Américas, porque somos um concelho que tem muita população emigrada e que através do Facebook eles conseguiram chegar até nós.”*

Quer pela ausência no discurso, quer pela expressão, ainda que não completamente clara, de uma determinada conceção – é o “eles conseguiram chegar até nós” e não a biblioteca que chegou até eles – parece evidente que as bibliotecas nada fizeram, nem em termos de serviços nem de estratégia de captação, para atingir este tipo de público. Ele é, efetivamente, um efeito não esperado. No entanto, isso não impede que alguns profissionais refiram que este novo público já teve ou terá impactos futuros na prestação dos serviços: no caso de uma biblioteca foi o pedido por informação de âmbito local que levou à digitalização de publicações periódicas; numa outra situação a bibliotecária refere que um dos seus objetivos será o de chegar a essas comunidades.

Mesmo no caso deste tipo de utilizadores onde obviamente a distância determina a importância ou mesmo a exclusividade de serviços nestes canais, pelo menos no discurso de um dos profissionais, a utilização dos serviços feita por este público é associada ao uso dos recursos físicos da biblioteca e, portanto, a uma utilização presencial:

*“E temos muitos [emigrantes]. São utilizadores e muito fiéis. Sempre que vêm de férias vivem aqui na biblioteca. Passam o mês de Agosto aqui, quer para virem ao chat do Facebook falar com as pessoas que ficaram em França, quer para pegarem nos livros, levam livros, levam filmes, DVD’s, levam tudo e estão aqui e vêm, conversam, vêm-me visitar. Impecáveis mesmo”.*

E é exatamente a sua fidelidade ao serviço presencial que justifica que a biblioteca os considere como utilizadores:

*“Mas falo com eles pessoalmente e é assim há uma cumplicidade muito grande, com meia dúzia deles que são aqui muito fiéis e nem me passaria pela cabeça de outra forma. A biblioteca é para eles também, embora não vivam aqui, mas quando estão aqui é para disporem à vontade”.*

Para além dos emigrantes, embora com muito menos expressividade, emerge de alguns dos discursos a particular adequação destas plataformas para chegar a determinado

tipo de públicos, nomeadamente os jovens, aos quais também é associado o conceito de nativos digitais; embora um dos participantes expresse que, mesmo assim, considera muito difícil atingir este tipo de público devido à sua independência na utilização da tecnologia:

*“Mas acho esta geração um pouco...A ideia que eu tenho é que eu tenho um computador à frente e não preciso de mais nada, de mais ninguém. Portanto, eu com uma máquina à frente sou auto-suficiente, não preciso de mais nada. É essa ideia que eu hoje tenho e é muito difícil nós chegarmos a esse utilizador, muito difícil mesmo”.*

No entanto, embora a importância de estar presente nestas plataformas para chegar aos públicos seja partilhada pela esmagadora maioria dos bibliotecários, nem todos comungam a perspectiva de que se trata de um determinado tipo de público, já que *“nós não podemos estar omissos dessas plataformas, na medida em que senão não estamos em contacto com determinado tipo de público, e não é só o público jovem”.*

O percurso que as bibliotecas até agora desenvolveram nas plataformas da Web 2.0, apesar de não ser particularmente longo, permite-lhes já uma reflexão sobre os impactos que essa utilização tem vindo revelar na sua relação com os públicos. Em primeiro lugar, os participantes assinalam uma maior proximidade entre os utilizadores e a biblioteca, os laços fortaleceram-se. Efetivamente, *“aproxima-nos muito mais e aproxima-os mais da biblioteca. Isso sem dúvida e torna-se uma relação muito mais próxima, já não é tanto aquela barreira que existia antigamente”*, sendo que ela pode ser entendida de forma operacional no sentido que ajuda *“a ele a entrar aqui”*, ou seja, no espaço físico.

Esta proximidade, consequência de uma maior abertura da biblioteca (*“A biblioteca abriu-se. As pessoas não vem à biblioteca, mas vem à biblioteca”*), terá alterado a imagem desta junto dos públicos. Não é, no entanto, claro qual é o sentido exato da alteração desta imagem, para além do que já foi referido e que se traduzia na alteração da marca *“Livro”*.

Não obstante, num aspeto a maioria dos profissionais concorda: a maior exposição da biblioteca e proximidade juntos dos públicos aumentou o nível de exigência destes. Como afirma um dos bibliotecários:

*“Tornaram-se talvez mais exigentes. Mais exigentes, porque temos, temos mais... Como aumentamos os canais de comunicação, o retorno é maior, o feedback é maior, temos mais gente, mais gente a opinar, a comentar, a elogiar, a criticar, a reclamar e isso obrigou-nos também a corrigir, a melhorar...”*

A exigência traduz-se assim, por um lado, num maior exercício da crítica. No entanto, como assinala um dos profissionais a exposição da biblioteca está também relacionada com

um diferente tipo de conteúdos que publica, porque *“já não nos limitamos a enviar uma Agenda de Atividades, já colocamos uma fotografia, já desejamos bom fim-de-semana, já divulgamos o encerramento extemporâneo da biblioteca, já damos conta de uma redução ou aumento de horário...”*.

Mas a exigência traduz-se sobretudo, na maioria do discurso dos participantes, numa maior rapidez da resposta das bibliotecas às solicitações do público. Como afirma um dos bibliotecários *“agora que muitas vezes nos exigem, quase em tempo record, uma resposta, exigem”*. Esta exigência pode também traduzir-se na necessidade de uma melhor resposta em termos de conteúdos informativos para responder às suas necessidades.

Este aumento da exigência dos públicos não é perspectivado pelos profissionais como um problema. Ele parece, aliás, ter um racional que radica exatamente na postura e no trabalho que as próprias bibliotecas têm desenvolvido. Assim, como afirma um dos bibliotecários,

*“Lidar com essa exigência não creio que seja problemático, pelo contrário. Como eu referi há pouco, nós trabalhamos para a comunidade e, portanto, tudo aquilo que ela manifestar deve ser atendível, desde que, obviamente, exequível”*.

Como já ficou patente numa das citações anteriores, esta exigência dos públicos pode também constituir uma oportunidade de melhoria para a biblioteca.

Apenas em um caso se nota um certo desconforto com determinado tipo de exigências e a amplificação que elas podem ter:

*“Avolumam, porque alguém leu aquilo ou eles próprios têm contactos que os enviam... depois são pessoas que até nunca vieram à biblioteca, nem sabem bem porque questão é que nós temos eletricidade ou não temos, ou fornecemos ou não eletricidade aos portáteis, mas vão discuti-la na Assembleia Municipal porque acham uma questão interessante, e ainda bem porque falam da biblioteca. Para o bem e para o mal ainda bem, porque falam da biblioteca, apesar de me irritar, desculpe o termo”*.

Assim, se por um lado os profissionais parecem aceitar a existência de novos públicos, particularmente extra território, com os quais se relacionam neste tipo de ambiente e para os quais prestam algum tipo de serviço, valorizando mesmo a novidade de uma nova tipologia, exprimem alguma dificuldade em considerá-los como verdadeiros utilizadores se isso não implicar o uso dos serviços presenciais. Por outro lado, se veem positivamente uma maior exigência dos utilizadores, exprimem, por outro, algum

desconforto em lidar com determinadas formas de expressão dessa exigência. No entanto, a entrada de novos públicos, se bem que pretendida e celebrada, assim como a alteração da relação com os públicos em geral, não resultou de uma intenção expressa da biblioteca em termos estratégicos e de gestão. Estas alterações constituem um efeito não esperado, pelo que não possam considerar-se completamente estranhas as dificuldades em definir quem são esses públicos ou os serviços adequados para ir ao encontro das suas necessidades. Está-se claramente na fase, pelo menos para alguns, da recolha de informação e do início da reflexão sobre os impactos que a presença neste ambiente tem na relação com os públicos.

#### **9.4.2 Participação dos utilizadores**

A participação dos utilizadores, qualquer que seja a forma que possa assumir, é perspectivada pelos participantes como importante. No entanto, algumas dessas formas de participação permitidas por determinado tipo de plataformas são claramente desvalorizadas. Apesar de um participante reconhecer que o *“o Gosto é diferente de Não Gosto obviamente”*, o facto é que as pessoas *“usam muito o “Gosto” e escrevem pouco”*. É exatamente a dificuldade em interpretar a provável polissemia de significados dos “gostos” o que leva as bibliotecas a, aparentemente, desvalorizar este tipo de reação, porque *“não sabemos até que ponto estamos a prestar um bom serviço à pessoa ou se ele gostaria de uma coisa ligeiramente diferente, não sabemos porque não temos esse feedback”*. Mas, mais do que a desvalorização de um determinado tipo de reações, a utilização passiva da informação é claramente descartada como não sendo minimamente relevante como se o acesso à informação e o facto de ela ser vista não fosse só por si revelador, quer como evidência da presença significativa da biblioteca neste universo, quer como condição para uma participação ativa. Se da parte de alguns participantes esta desvalorização não é muito intensa e se limita a assinalar *“há muita gente a ver as fotos, mas pouca gente a comentar”*, outros há que reforçam a sua reduzida importância ou se interrogam sobre a possibilidade de atribuir significado a esse comportamento.

No entanto, a participação dos internautas é globalmente valorizada em várias dimensões. Em primeiro lugar, porque os utilizadores são um componente estrutural da biblioteca e por isso mesmo a sua participação é vital para a sobrevivência. Efetivamente, como afirma um participante *“sem os utilizadores nós aqui dentro não conseguimos*

*funcionar. É o que a equipa toda apela, é à participação deles porque sem eles a gente não existe". Neste sentido, a participação é vista como uma oportunidade de melhor conhecer e adaptar os serviços aos interesses e expectativas destes. Como afirma claramente um dos participantes "nós conseguimos perceber melhor o que é que eles pretendem", o que, segundo as palavras do mesmo, permite "conseguir adaptar e caminhar no sentido de adaptar os nossos meios de comunicação mais tradicionais áquilo que os utilizadores querem". Mas, esta participação permite também, na conceção de um participante, um papel ativo dos utilizadores na avaliação dos serviços dado que "eles próprios encarregam-se de fazer o diagnóstico", diagnóstico esse "que nós, muitas vezes, evitamos fazer", até porque "achávamos que vivíamos no melhor dos mundos possíveis e afinal há muita coisa que achávamos, na nossa ingenuidade, que era a forma ideal de funcionar, porque os utilizadores dizem ou nos fizeram ou acabamos por descobrir que não é isso que eles querem".*

Por outro lado, a participação dos internautas é vista no quadro da possível cooperação com a biblioteca na divulgação de atividades, uma troca em dois sentidos. Como refere um dos participantes:

*"...muitas das vezes pedidos, do género alguém que quer fazer convites para ir a uma exposição de qualquer evento publicam para nos convidarem ou para a gente divulgar aos nossos públicos para angariar públicos para aquela atividade. Portanto, tona-se muito útil, quer para nós, quer para os nossos amigos, porque a gente também os ajuda, não só eles a nós".*

De facto, a possibilidade dos internautas (re)difundirem a informação publicada pela biblioteca é considerada como uma forma, sem custos para esta, de amplificar o impacto dessa publicação e eventualmente alargar o espectro de públicos. Esta possibilidade é mesmo considerada como podendo desempenhar um papel em termos de leitura e leitores se particularmente se fizer a partir do catálogo da biblioteca.

A partilha e reutilização da informação bibliográfica poderia, assim, "fazer, digamos, uma comunidade de leitores online. Isso era ótimo. Porque isso, no fundo, suscita curiosidade, suscita novos leitores". Claro que, como afirma um participante, a partilha pelos internautas da informação publicada pela biblioteca "trás um retorno, tem que trazer um retorno positivo para a biblioteca". A partilha de informação pode constituir, por outro lado, uma oportunidade para uma maior proximidade e participação do internauta já que "se calhar é uma forma do leitor também participar mais, porque consegue partilha, difundir e fazer mil e uma coisas, se calhar é uma forma de ele estar mais presente na informação, na

*partilha de informação*". Não obstante, a partilha de informação genericamente considerada e não apenas a informação gerada pela biblioteca, sobretudo se essa partilha se traduzir também numa publicação na conta da organização, não é isenta de riscos na perspetiva de um dos participantes que afirma mesmo *"a parte de reproduzir, às vezes, é preocupante, porque reproduz e nós não sabemos bem o que é que eles estão a reproduzir"*, porque o *"problema está quando a informação não é fidedigna e o leitor também não tem essa capacidade de verificar"*. Assim, na visão deste participante, a possibilidade dos internautas partilharem informação *"é um bocadinho uma faca de dois gumes"*. Esta visão dos riscos da partilha de informação no ambiente Web 2.0 não emerge da maioria do discurso dos participantes, provavelmente porque a perspetivam apenas enquanto partilha de informação da biblioteca, situação em que o problema da fidedignidade da informação partilhada não se colocará.

No que se pode considerar de alguma forma a transição entre um papel mais passivo até agora analisado e o papel de produtor de informação e no contexto específico dos catálogos, as bibliotecas consideram como possibilidade a sugestão de obras ou a produção de conteúdos, nomeadamente a *"colocação de informação complementar, nomeadamente até uma sinopse crítica sobre a ficção, porque não, informações complementares sobre se gostam ou não, sobre se sugerem ou não e porque o fazem, sem ser só Sugiro, mas porque é que o fazem"*. Destaque-se, por um lado, que a consideração destas formas de participação nunca recebe a valorização positiva das referidas anteriormente, além de que se exige do utilizador, para que essa participação seja considerada válida, uma densidade na produção que a aproxima da crítica literária não profissional, embora, nas palavras de outro participante, estes conteúdos possam assumir a forma de *"pequenos resumos de obras, apresentar-nos pequenos resumos de obras, até na literatura infantil"*. A utilização das plataformas da Web 2.0 para este efeito deveria, portanto, ser privilegiada pelos internautas, o que parece não ser frequente visto que *"eles deviam usar mais as redes sociais, [mas] no nosso caso às vezes usam o email"*, até porque este tipo de conteúdos no âmbito do catálogo só pode ocorrer desde que o *"instrumento que utilizamos o permite"* e nesse contexto *"acho que é interessante"*.

#### **9.4.3 O utilizador como produtor de informação**

O discurso que emerge das afirmações sobre a consideração do papel do utilizador como produtor de informação é bastante mais diversificado, oscilando entre a valorização

deste tipo de participação até à ausência confessada de uma perspetiva sobre os domínios onde esta se possa verificar, passando pelo seu condicionamento a determinados requisitos.

O extremo da valorização desta forma de participação chega ao limite de a integrar numa visão idílica da biblioteca, visto que *“se nós conseguirmos que os nossos utilizadores criem uma nova informação baseada na nossa, isso é o ideal”*. Esta idealização radica no facto de os resultados desta participação terem potencialidade para gerar um círculo virtuoso de sucessiva geração de conhecimento, o que constitui igualmente um objetivo da biblioteca ideal. De facto, *“se nós conseguirmos chegar até esse utilizador e apercebermos que ele com a nossa colaboração, com a nossa informação, gerou outra, que pode ser depois reutilizada ou utilizada por novos utilizadores, isto é uma cadeia que pode não ter fim. E isso é o nosso objetivo, não terminar um processo de conhecimento, é gerar mais conhecimento”*. Note-se significativamente que neste discurso, a produção de conteúdos pelo utilizador tem sempre como ponto de partida a biblioteca, ou através de informação disponibilizada ou de alguma forma de apoio. O utilizador não é, portanto, uma entidade considerada autónoma ao mesmo nível da biblioteca, mas alguém que age sobre algo que lhe é dado.

Numa perspetiva menos idealizada, mas destacando também a dimensão produção de conhecimento, outro participante assinala as vantagens de uma qualquer plataforma onde essa participação pudesse ocorrer realçando: *“pela partilha, pela capacidade de conhecimento que é possível agregar num único espaço, pelas hipóteses que há de criar comunidade para além do espaço físico”*. Deste discurso emergem outros dois aspetos positivos desta participação: um que resulta da necessária operacionalização dessa participação e outro que traduz uma nova potencialidade que a produção de conteúdos pelo utilizador pode significar. Considerando que essa participação não se produz no vácuo e precisa, portanto, de uma qualquer plataforma de sustentação e ainda que existem determinadas ferramentas mais apropriadas à sua verificação como as Wikis (cf. ponto 4.3), a vantagem da agregação de conteúdos num único local é relevante. Condição importante mas não suficiente, a agregação desses conteúdos, pode potenciar a geração de comunidades de interesse.

Como também já se assinalou relativamente a outras formas de reação / participação dos utilizadores, também neste caso a participação produtiva é vista como uma

oportunidade da biblioteca melhor adaptar os serviços e os canais de comunicação a esse público. Nas palavras de um dos participantes:

*“A partir do momento em que a comunicação se pode fazer praticamente em todos os sentidos, biblioteca-utilizador, utilizador-biblioteca e utilizador-utilizador e naquela ideia do Prosumidor, do utilizador que produz, consome, agrega, temos a hipótese de mais facilmente conseguir adaptar aquilo que são os nossos serviços e a nossa forma de comunicar áquilo que a pessoa quer”.*

A importância da produção de conteúdos pelos utilizadores não advém apenas da possibilidade de gerar nova informação e conhecimento ou de contribuir para a emergência de comunidades. Ela é ainda considerada como *“uma excelente forma de aproximar o público até da própria biblioteca, portanto, ele sentir-se parte integrante da própria biblioteca”*, sendo que esta aproximação tem um sinal positivo já que, no dizer de outro participante, *“tudo o que seja aproximar o público de nós e justificar ainda mais a nossa existência eu vejo só coisas positivas”*. De acordo com esta última perspectiva não se trata apenas de uma mera aproximação, trata-se da justificação social, e portanto, da sobrevivência da organização, como emerge do discurso de outro participante quando afirma:

*“Uma coisa é eu consumir algo que outros produzem, outra coisa ser o próprio consumidor, produzir e depois consumir. Eu acho que o desafio parte por aí, porque isso vai garantir a sobrevivência destas instituições”.*

Esta sobrevivência é também garantida porque, mais do que simples aproximação, a produção de conteúdos garante a fidelização dos públicos, ou seja, seria *“o garante de que teríamos sempre públicos”*. Esta garantia é explicada neste discurso pela possibilidade que a biblioteca daria ao utilizador de experimentar um certo orgulho pela sua produção intelectual, já que *“todos nós somos egocêntricos e gostamos muito de ver as nossas coisas, nem que elas sejam muito mal feitas, mas gostamos”*. A importância deste tipo de participação dos utilizadores pode ser assim explicada não pela possibilidade de produção e troca de informação e conhecimento entre a biblioteca e os seus utilizadores e/ou entre os utilizadores, mas apenas por uma evidência de senso comum.

Em muitos dos discursos esta valorização é acompanhada pelo problema da qualidade da informação produzida, ou mesmo do mau uso desses espaços onde a produção for possível:



*“A desvantagem é sempre o mau uso que se possa fazer. Aproveitar esses espaços de produção de conteúdos e fazer coisas mais impróprias”.*

A falta de qualidade desta informação pode traduzir-se na ausência de precisão, o que pode produzir *“algum ruído daquilo que nós pretendemos”* ou no facto de veicular erros e isso representa um problema quer para a biblioteca, quer para o consumidor dessa informação:

*“O problema é do ponto de vista do consumidor dessa informação e se ela é fidedigna ou não”;*

*“Podemos correr o risco de termos muita coisa que não corresponde sequer à verdade, portanto, termos má informação e aí estarmos também nós a prestarmos também má informação. Porque não podemos depois, ou se calhar não temos forma de verificar todo o tipo de informação, se é fidedigna, se não é, se corresponde à realidade ou não”.*

Este problema vai gerar a necessidade de controlo da produção através da filtragem e da validação. Esta necessidade de controlo parece ser uma evidência à partida, já que *“teria que haver alguém para controlar essa informação”*. De facto, este é um papel que os participantes reservam às bibliotecas, invocando aliás a mais-valia das competências técnicas porque *“claro que isto depois tem que ser “checado”, verificado porque há muita coisa que se coloca nas redes sociais que não é credível ou que necessita....e aí entra a Biblioteca, aí entra digamos, o lado técnico da verificação da qualidade da informação”*. Pelo menos para um dos participantes esta necessidade de controlo dos conteúdos produzidos prende-se também com a provável quantidade e diversidade da informação produzida pelos utilizadores e é por isso mesmo, nas suas palavras, que *“é que vai ser sempre preciso alguém que consiga, ou de alguma forma criar um espaço controlado, esta informação é válida, está controlada”*.

O controlo a exercer pelas bibliotecas é muito mais perspetivado como o exercício de um poder sem apelo do que uma mediação. Assim, o administrador dessa comunidade se *“entendia que aquilo não tinha cabimento nenhum, pura e simplesmente retirava”*. No entanto, este controlo não pode ser classificado como uma forma de censura, *“que não deve haver”*, embora se pressinta alguma dificuldade em definir então de que tipo controlo se trata.

No entanto, a solução para estes problemas passa também na perspetiva de alguns participantes pelo conceito de mediação que é, aliás, considerada como *“uma coisa que, muitas vezes, é absolutamente esquecida”*. Embora vários participantes empreguem palavras como mediação e mediador e as associem até a conceitos como gestor de informação, não fica completamente claro o que se entende por mediação neste âmbito e sobretudo se ela implica um diferente comportamento do que aquele que até agora foi identificado. Não obstante, no discurso de alguns participantes a mediação aparece igualmente associada à questão da validação e da triagem da informação, por exemplo, *“tem de haver algum mediador que faça essa triagem”*. Para além da mediação com este sentido, emerge do discurso de um dos participantes uma outra solução que passa por dar competências de análise ao utilizador em alternativa à validação da informação pela biblioteca:

*“...ou então teremos que apostar muito na eterna e sempre necessária formação de utilizadores para dar às pessoas as ferramentas de conseguirem identificar o que são conteúdos fidedignos e não”*.

De qualquer forma, este papel da biblioteca exige um esforço organizacional em recursos humanos cuja eventual ausência é sentida como um possível problema, o que decorre claramente do discurso de um dos participantes:

*“A desvantagem é essa, é de não haver capacidade de validar e de integrar grande parte dessa informação, que é produzida e partilhada pelos utilizadores, pelos internautas”*.

Refira-se que neste discurso, para além da questão da validação, parece estar implícita uma avaliação positiva da informação produzida pelos utilizadores, já que a biblioteca a deve *“integrar”* e *“registar”*.

Em apenas um caso esta necessidade de validação decorre ou pretende ser justificada em resultado de uma experiência anterior da biblioteca, embora a experiência invocada não seja exatamente relativa à produção de informação mas mais à reutilização de conteúdos feita de forma descontextualizada, o que afetaria a sua compreensão. Excetuando este caso, o discurso produzido não se baseia em qualquer evidência que resulte do trabalho desenvolvido pelas bibliotecas. Como reconhece exemplarmente um dos participantes: *“portanto, há aqui todo esse trabalho de prestação de novos serviços com agregação de conteúdos e também de utilizadores que nós ainda não fazemos”*.

Apesar destes problemas que um dos participantes considera inclusive difícil de resolver sobretudo se apoiado de alguma forma pelas próprias ferramentas, o que parece evidente quando refere *“agora se houvesse forma de filtrar tudo, ah isso era o ideal, mas acho que isso nunca vai acontecer”* e da ausência de experiência na gestão de serviços que incorporem este papel mais ativo do utilizador, o que é facto é que os profissionais entrevistados veem a participação destes enquanto produtores de informação como uma experiência a não rejeitar. Como afirma um dos participantes concluindo a abordagem ao problema da qualidade da informação, *“de qualquer forma, acho que é uma experiência que devemos ter”*. No entanto, este posicionamento também não significa com clareza que serviços com base nestes conteúdos sejam assumidos como essenciais, são muito mais perspetivados como uma experiência, com apenas uma exceção com alguma relevância. Aliás, um dos participantes chega mesmo a identificar a existência, por parte das bibliotecas, de uma rejeição a este tipo de participação dos utilizadores e de uma ausência de abordagem profissional. De facto, nas suas palavras:

*“...nós continuamos a trabalhar num sentido em que, por um lado, apelamos muito à participação das pessoas, mas depois fazemo-lo ainda de forma pouco controlada e pouco segura. Como estávamos a dizer há pouco, “isto é só para comentar, não vai lá pôr conteúdo nenhum, é só para comentar”.*

Provavelmente são estas dúvidas e questões ou uma eventual rejeição que conduzem muitos dos participantes, quando postos perante a questão das áreas ou temas sobre os quais este tipo de participação dos utilizadores poderia ocorrer, a não identificarem qualquer domínio específico e alguns a confessarem claramente que *“é assim, não sei”* ou *“sei lá!”* No entanto, a sugestão do investigador sobre a possibilidade de essa participação se verificar na área da informação local relacionada com o Fundo Local, um dos serviços típicos das bibliotecas públicas, é genericamente bem recebida, mesmo que o participante confesse que nunca tinha encarado essa hipótese como se verifica nos excertos que se seguem:

*“Sim, sim. É uma área muito interessante que, sim, poderá permitir esse criar de interesse sobre essa temática. No caso concreto, não temos estado a investir nessa área”.*

*“Sim, nunca me ocorreu sequer fazer uma coisa dessas, mas acredito que sim, com alguma boa vontade que era capaz de se conseguir juntar meia dúzia de pessoas nesse sentido”.*

A receção a esta possibilidade oscila entre uma interessante probabilidade, como no caso das seguintes afirmações:

*“Agora eles serem voluntários e virem para aqui fazerem trabalho de produzir conteúdos para criarem história local, criarem documentos sobre história local, é interessante e isso é perfeitamente possível”*

E o realce da sua importância, até como um desafio e uma oportunidade:

*“Eu acho que em determinadas áreas onde a biblioteca age, acho que é extremamente importante. Para nós, por exemplo, na história local é importantíssimo”, reconhecendo para além do mais que esta participação abre a possibilidade de enriquecimento da informação prestada pela biblioteca, a qual “nós não cobrimos, a verdade seja dita”.*

Já na questão das Wikis enquanto plataforma privilegiada para a concretização desta forma de participação, as opiniões divergem: enquanto uns as consideram *“um repto interessante”* ou realçam as suas potencialidades de agregação de vários tipos de conteúdos visto que estes espaços permitem *“capitalizar [...] diferentes conteúdos e não era só a nível de opiniões ou de textos, de pessoas que sabiam que havia um recurso de informação em outro lado e que o partilhavam ali, que alimentavam aquele repositório comum com a partilha de uma imagem, ou de um vídeo, ou de um ficheiro”*; já outros voltam a equacionar o problema da fidedignidade da informação, da quase impossibilidade de distinguir o erro ou, estranhamente, da ausência da necessária crítica. Para alguns participantes, as wikis, levantam então *“a questão dos conteúdos, a questão da validação dos conteúdos”* ou podem ser um *“bocadinho como a Wikipedia, nós também chegamos a um certo ponto não sabemos muito bem até onde podemos ir ou o que realmente corresponde, porque as pessoas vão alimentando”*. Comparando a Wikipedia com a produção histórica científica, um dos respondentes assinala que *“falta ali, portanto, uma crítica, uma crítica ao meio ambiente em que foi produzido, histórico, cultural, etc.”*, embora acabe por reconhecer que, pelo menos numa primeira fase, *“em termos de produtores de informação punha-nos lá mais para cima, ou seja, o conhecimento já não está encerrado nos livros que estão aqui nas estantes e andam a viajar aí pelo mundo fora”*. Excetuando a questão da qualidade da informação, as críticas ou interrogações quanto à utilização das wikis revelam uma perceção relativamente limitada da natureza e funcionamento deste tipo de ferramentas.

Em outros discursos emerge, por outro lado, uma abordagem mais estruturada quanto ao papel do utilizador neste domínio do Local. Em primeiro lugar, ele é assumido

como objetivo e não como mera experiência ou possibilidade a considerar. Um dos participantes assume que a biblioteca pretende criar *“um repositório de património imaterial local que passa pela transversalidade do que possa ser esse património, quer da questão da gastronomia, quer pela questão dos usos e costumes, pelo artesanato, enfim.”*

Mas o discurso mais estruturado sobre a relação entre o utilizador como produtor e este tipo de conteúdos locais, bem como sobre a sua importância no contexto da biblioteca, o qual denota aliás uma experiência anterior, começa por identificar as razões que explicam uma especial atratividade dos utilizadores perante esta realidade e, portanto, a sua potencialidade para suscitar a produção de conteúdo. Em primeira instância, *“estamos a falar de informação muito específica”* e esta especificidade atrai um conjunto de *“gente, de pessoas interessadas...de...não é aficionados, como é que se diz? De curiosos, colecionadores que se preocupam com a sua terra”*. Por outro lado, os conteúdos locais envolvem *“dimensão afetiva, muito afetiva na utilização do Fundo Local através das redes sociais, que passa justamente por isso, pelo retorno ao passado, das vivências da infância, das raízes e mais nenhuma coleção da biblioteca consegue isso”*. O especial significado que estes conteúdos têm produz dois resultados fundamentais: suscita quase que automaticamente a participação dos utilizadores e atrai novos e diferentes utilizadores, porque se eles são significativos para a população local, são-no também para os e e imigrantes. Assim, na visão deste participante *“o Fundo Local aparece como o pretexto e o território onde as pessoas opinam, desabafam, partilham, sobretudo isso! E dão a conhecer as suas recordações, vivências”*. No entanto e apesar deste discurso que revela uma reflexão mais aprofundada sobre o fenómeno, a função e o papel dos conteúdos produzidos pelo utilizador parece ser perspectivado de uma forma algo limitada, circunscrito o utilizador a desempenhar uma espécie de papel de coadjuvante da biblioteca na descrição dos recursos, como o discurso acima já faria antever, mas que se torna claramente evidente nas seguintes afirmações:

*“É que eles, como se podem tornar produtores de informação, eles, o utilizador, de alguma forma, tem a possibilidade de integrar, de fazer parte da própria equipa da biblioteca no trabalho que ela tem, normalmente solitário, da descrição dos recursos que oferece”*.

Nem sempre o utilizador produtor é considerado como um curioso ou interessado na realidade local. Em alguns discursos ecoam referências à especialização dos indivíduos,

revelando um entendimento da participação que apela para critérios clássicos de validação, neste caso a formação especializada dos participantes. Como evoca um dos participantes:

*“Sim, Sim. Acontece-nos...várias pessoas vêm estudar sobre o nosso fundo local e quando eu tenho oportunidade de as conhecer, eu peço sempre que nos ofereçam um exemplar da sua tese, do seu estudo, precisamente porque pode e de certeza que acrescentará algo áquilo que nós temos”.*

Note-se, por outro lado, que este discurso na medida em que revela também uma abordagem pouco sistemática à recolha de informação dos que produzem sobre a realidade local parece validar as observações já referidas de um outro participante relativamente à ausência de uma abordagem estruturada a estes domínios por parte das bibliotecas.

Apenas um dos participantes associa estes utilizadores produtores a uma tipologia específica de público, as crianças e os jovens, já que *“um público mais velho, não conseguimos...nós disponibilizamos documentação, por exemplo, os nossos jornais, mas já não consigo ter o retorno na criação de um documento, por exemplo”.* No entanto e ao contrário do que acontece no caso com o qual este participante exemplifica o processo de criação de novos conteúdos com o público juvenil e cujos fatores críticos de sucesso são a adequação do conteúdo às suas necessidades e a cooperação com a rede local de bibliotecas escolares, já para o público adulto não parece ter sido desenvolvida qualquer estratégia que motive a respetiva participação. Portanto, não será de admirar que a produção, para além do mais com a exigência de um produto “documental” não seja necessariamente um ato espontâneo.

Do ponto de vista do utilizador produtor e da sua inserção neste contexto, os profissionais levantam dois tipos de problemas. Em primeiro lugar, uma provável perda de importância num contexto de múltiplos colaboradores e em segundo a questão dos direitos de autor, nenhuma delas impeditivas da experimentação de soluções de participação.

Apesar da manifesta inexperiência da maioria dos participantes na organização e gestão destes processos, os profissionais são, ainda assim, capazes de articular um discurso sobre o papel da biblioteca neste âmbito que ultrapassa a já referida função de controlador, validador. Em primeiro lugar, tendo um papel ativo na promoção dessa participação. Um dos participantes fornece, inclusive, a chave possível para uma estratégia de promoção quando afirma:

*“Ela [a biblioteca] deve aproveitar, deve rentabilizar esses contributos que podem vir de fora, e como é que rentabiliza? Agradecendo, continuando a conversa, incitando as pessoas a participarem”.*

A biblioteca deve portanto ter um papel ativo na construção e manutenção de um diálogo que mantenha um certo nível de interatividade com esses utilizadores, condição essencial para a continuidade da participação.

Pelo menos um dos participantes reconhece que este tipo de interação e os resultados que se pretendem atingir, quer dizer, a produção de conteúdos pelos utilizadores, pode gerar conflitos resolvidos através da negociação, na condição de que a biblioteca tenha definido claramente os resultados que pretende atingir. De facto, *“tendo consciência que [...] será motivo de muito trabalho, muitas dores de cabeça, se calhar de alguns conflitos, de tudo o que possa trazer, o importante é ter definido essa matriz, sabermos aquilo que queremos e porque é que o queremos e também negociar com quem está”*. Destaque-se nesta argumenta. Ao contrário, outro profissional assume uma posição bastante mais restritiva, porque *“não podemos ceder sempre, não dizemos sempre que sim aos apelos dos utilizadores, muitas vezes temos que reagir e dizer não, isso não se adequa, ou por razões técnicas ou por razões tecnológicas, ou porque não se enquadra nos nossos objetivos de Biblioteca Pública, ou dos nossos serviços.”*

Uma outra condição, assumida ainda que com bastantes interrogações, é a da necessidade da biblioteca preparar conteúdos que possam servir de base inicial para a participação dos utilizadores. Como afirma um dos participantes:

*“Agora não sei se teria que partir da biblioteca já pré-criar alguma coisa para eles depois inserirem, já canalizado para a biblioteca. Não sei de que forma poderia ser feito...”*

Por outro lado, as competências técnicas dos profissionais permitem adicionar uma série de mais-valias no que respeita à organização da informação, as quais mesmo na circunstância de uma eventual substituição do papel da biblioteca enquanto descritora de conteúdos pelos utilizadores, não põe em causa a sobrevivência desta. Como circunstanciadamente argumenta um dos participantes:

*“...a mais-valia da biblioteca continua a ser que quem tem os conhecimentos técnicos, quem tem a capacidade, ou tem digamos, tem competências para avaliar, verificar, confrontar as fontes...porque os utilizadores, os curiosos, toda esta gente que circula na Net não são muitos deles...quer dizer, eles não fazem...porque esse trabalho, isso*

*sim, dá trabalho, obriga a pesquisa, a consulta de documentação e esse mais uma vez é a grande mais-valia da biblioteca [...], é aproveitar essa informação que é dada pelos utilizadores, através dos comentários, através da produção de conteúdos, através da referenciação de outros conteúdos de que a biblioteca não tinha conhecimento e verificar, avaliá-los, analisá-los e depois dessa avaliação integrá-los ou não nas suas coleções, integrá-los nas suas coleções ou integrá-los nas descrições dos seus trabalhos, mas esse trabalho continua a ser...só a biblioteca é que o pode fazer através dos seus profissionais”.*

A necessidade de regulamentos, ou pelo menos diretrizes, é perspectivado por alguns participantes como importante na gestão destes processos. Como afirma um dos profissionais:

*“eu acho que para isto tem que ser definidos, como em tudo, regimentos e alguns regulamentos nesse sentido”.*

Estas normas e / ou diretrizes servem para regular a relação com os produtores, mas também para assegurar o enquadramento institucional que um dos respondentes assinala como uma das suas preocupações referindo que *“do ponto de vista institucional não sei como é que se integra estas coisas, como é que se articula isto”*. Excluindo a regulação hierárquica, que o participante considera uma restrição da liberdade de ação, apela para uma espécie de diretrizes nacionais elaboradas por especialistas.

Relativamente ainda a este tipo de conteúdos produzidos por utilizadores, emerge o tradicional papel de mediador entre a informação e os utilizadores.

Por último, refira-se ainda que alguns dos profissionais assinalam a importância destas plataformas como um canal de comunicação que permitira uma aproximação a novos produtores deste tipo de conteúdos.

Da análise destes discursos emerge uma outra densidade conceptual do papel da biblioteca na relação com o utilizador-produtor que ultrapassa claramente a mera tarefa de controlo, aproximando-se mais de um papel ativo de promoção deste tipo de participação e de efetiva mediação. No entanto, esta mediação não é praticamente entendida na relação entre utilizadores produtores, mas quase exclusivamente na relação com a biblioteca que apresenta uma forte identidade ligada a noções de propriedade, validação e legitimação de conteúdos que as competências técnicas dos bibliotecários claramente justificam.

Assim, se bem que as formas mais passivas de participação dos utilizadores sejam desvalorizadas, a exigência de controlo e validação da produção destes, até porque exige da



biblioteca recursos que esta tendencialmente não tem, parece constituir um obstáculo para que estas incentivem aqueles a essa forma de participação, ao mesmo tempo que os profissionais exprimem o desencanto por esta não ser quantitativa e qualitativamente predominante.

#### **9.4.4 Avaliação da participação dos utilizadores**

Para além da constatação já referida de que a maioria dos profissionais valorizam determinadas formas de participação, máxime os comentários, e / desvalorizam outros, como as visualizações ou os “gostos”, os participantes expressam outras dimensões da avaliação que fazem sobre a experiência que até ao momento as bibliotecas têm desenvolvido.

Refira-se, em primeiro lugar, que, à parte casos excecionais, a maioria dos participantes não refere qualquer forma de avaliação da participação dos internautas nem que indicadores utiliza a biblioteca para o fazer. Apenas em dois casos, os participantes fazem referência à informação estatística fornecida pelas páginas do Facebook. Portanto, praticamente todas as considerações avaliativas que a seguir se analisam resultam ou parecem resultar de perceções sustentadas em poucas ou nenhuma evidências, sejam quantitativas ou qualitativas, ou de observações episódicas. Aliás, a necessidade de uma avaliação mais sustentada é claramente referida por um dos participantes quando afirma:

*“Mas eu gostava de ver isto tudo avaliado, perceber o impacto do que nós estamos a fazer. Porque, ao fim e ao cabo, estamos a fazer uma coisa que até achamos que está a ter algum impacto junto da comunidade, mas esta perceção poderá ser errada”.*

A primeira constatação é a de que emerge dos discursos um certo desencanto, sobretudo relativamente à quantidade da participação. Ela é avaliada numa escala que só conhece três valores: insuficiente, suficiente ou moderada. Portanto, nunca a quantidade é avaliada como sendo mais do que suficiente. Mas esta insuficiência resulta maioritariamente da ausência de comentários na sequência do que já se assinalou relativamente à desvalorização de outras formas de participação. Assim, verdadeiramente nesta avaliação não parecem ser consideradas as várias formas de expressão da participação, pelo que ela é sobretudo uma avaliação não só do tipo de participação que exige um maior investimento do utilizador, como aquela que, quer em geral, quer no caso nacional, é a que ocorre com menor frequência (cf. pontos 3.3. e 6.1.). No entanto, pelo menos no discurso de um dos

participantes, esta avaliação pela quantidade é desvalorizada, destacando, pelo contrário a importância da qualidade. Como afirma o próprio:

*“Agora quanto à quantidade, acho que nos devemos preocupar com a qualidade dos serviços que apresentamos e não com a quantidade das pessoas que interagem”.*

Já no que diz respeito à qualidade da participação, as apreciações oscilam igualmente numa escala semelhante, mas com a sua clara valorização em alguns casos, nomeadamente:

*“Tem sido até positiva. Têm participado, têm dado também a sua opinião: têm acedido. Até por acaso, é assim, está num crescendo...”*

*“O que eu quero dizer é que tem havido o contributo, a partilha de informação que me tem sido útil para enriquecer e ajudar a descrever documentos...”*

Um certo desencanto não implica, no entanto, uma avaliação global negativa, pelo contrário. Como referem vários participantes:

*“Ah! As pessoas que participam avaliamos muito bem. Eu avalio muito bem.”*

*“Positiva, é uma avaliação muito positiva”.*

Esta avaliação globalmente positiva pode basear-se em evidências quantitativas que revelam um crescimento de utilização, o que é raro, ou em outro tipo de constatações como é o caso de um dos participantes que justifica a sua avaliação referindo:

*“Porque nós começamos a verificar que existe alguma regularidade, portanto, fidelização. Fidelização, nós já começamos a conhecer algumas caras.”*

Assim, apesar de aspirarem a uma participação, em termos qualitativos e quantitativos, mais do que meramente suficiente, os profissionais não estão completamente desencantados com os resultados atingidos até ao momento.

No entanto, determinados tipos de participação, sobretudo as que significam uma interação mais permanente entre o utilizador e a biblioteca, são consideradas mais difíceis de concretizar. Por exemplo, *“iniciar debates, que tem sido difícil, que os utilizadores não reagem”.*

Nesta avaliação, apenas um dos participantes introduz a variável tipo de plataformas, assinalando que a participação não é homogénea em todas elas, embora a explicação dessa heterogeneidade não leve em linha de conta as diferenças entre essas plataformas. O profissional limita-se a constatar que *“há plataformas onde, à partida, eu achava que, por*

*exemplo, a participação seria maior e acabou por ser residual e outros onde a participação era esperada ser grande e, de facto, manteve-se”.*

Determinadas formas de participação podem constituir um risco para a biblioteca. Como afirma um dos profissionais, os utilizadores *“podem-nos pôr lá em cima a fasquia muito alta ou podem derrubar-nos com alguns comentários. Também temos esse perigo, acho que todos corremos esse perigo...”*. Um outro tipo de risco traduz-se na probabilidade de comportamentos próximos a “spam”. Quer num quer noutra caso, os participantes assumem estes riscos como inerentes ao ambiente, porque *“também não vamos limitar...”*. Assim, a entrada efetiva do utilizador na vida da biblioteca é uma espécie de “faca de dois gumes”, o que, apesar de tudo não justifica, como já se assinalou, um grande exercício de restrição à participação.

No que concerne à participação dos utilizadores no contexto do catálogo parecem emergir três tipos de abordagens: a que aceita uma participação alargada que pode chegar até à *“hipótese de um utilizador poder inserir os seus próprios documentos no catálogo da biblioteca ou poder partilhar também informação naquilo que é um recurso online sabendo exatamente o que é que pertence a quem e o que é que é de quem”*. O racional para esta possibilidade é explicado pelo profissional em termos do predomínio da informação sobre o da propriedade. Depois, outra abordagem que vê a participação dos utilizadores ao nível da sugestão e não da participação direta, embora essa sugestão se possa manifestar sobre domínios tradicionalmente exclusivos dos profissionais como a classificação e a indexação, exatamente porque *“poderia ser uma mais-valia, poderá ser uma mais-valia esta interatividade entre os utilizadores e o técnico que está a fazer a catalogação, poderá haver propostas interessantes até de especialistas e de pessoas que percebem de certos assuntos muito técnicos”*. Finalmente, uma perspetiva que rejeita completamente a participação dos utilizadores sobre estes domínios específicos, embora a considere fora deste âmbito, rejeição que resulta da avaliação negativa de uma experiência:

*“Comentários até poderia compreender. A questão de mexerem...eu já tenho muitas experiências, acho que todos...quem trabalha em leitura pública e, sobretudo, quem tem que gerir redes, nomeadamente que não incluem só a biblioteca, biblioteca e pólos, mas também as bibliotecas escolares, sabe que isso é muito interessante durante um tempo, e depois é ingerível durante um tempo a questão do catálogo. Nós temos essa experiência e ainda hoje estamos a pagar um bocadinho por essa experiência”.*

Nenhuma destas abordagens decorre de qualquer consideração sobre a geração de folksonomias no contexto dos catálogos (cf. 4.7.1), donde a rejeição da participação nos domínios mais especificamente técnicos na medida em que ela é vista como devendo integrar-se numa concretização que implica o domínio de conceitos e técnicas que obviamente um utilizador comum não possui. No extremo oposto e numa perspetiva algo radical, mesmo para além do que a literatura mais futurista possa considerar, um dos participantes antevê que num futuro próximo, e graças a uma cada vez maior participação dos utilizadores, *“deixará de haver diferença entre redes sociais e catálogo. Ficará tudo integrado”*.

O relativo baixo nível de participação é explicado pelos profissionais por duas ordens de razões, uma que radica nos públicos e outra na atuação da biblioteca neste ambiente. Desta forma a participação dos utilizadores depende, como refere um dos participantes, *“da tipologia cultural e social dos utilizadores onde a biblioteca está inserida”*, porque, como de alguma forma explica um outro, se não *“tivermos pessoas realmente que tenham gosto e bagagem, a sua biblioteca interior desenvolvida, as ferramentas não funcionam”*. Portanto, se o problema pode ser exterior à biblioteca, ele pode também ter origem na desadequação dos serviços prestados pela biblioteca neste ambiente face aos interesses dos utilizadores. Como afirma um dos bibliotecários:

*“A primeira área, que é sempre bom uma pessoa ter uma postura crítica, é que os nossos utilizadores não achem interessante, não achem útil os espaços que nós disponibilizamos e nesse sentido precisávamos também de iniciar uma reflexão para saber se é uma questão de adequação ou é só de interesse”*.

Mas o motivo pode também encontrar-se na ausência de uma estratégia de promoção destes serviços, porque *“há um trabalho que efetivamente nós não fazemos de divulgação”*, e por isso, como reconhece o profissional *“é normal que se as pessoas também não sabem, não participem”*.

Por último, a razão pode encontrar-se na própria prática das bibliotecas nestas plataformas. Como diretamente enuncia um dos participantes:

*“Também tem a ver com a forma como nós estamos, também estamos de uma forma muito estática. Então, não podemos exigir ou esperar riqueza do público. Isto é um bocado como dar e receber, para receber é preciso dar e vice-versa”*.

Destaque-se a importância desta reflexão dos profissionais no sentido de situar o locus de causalidade internamente, ou seja, pelo menos para alguns deles, o problema não reside nos públicos, mas na ausência de uma estratégia da biblioteca ou na existência de uma prática desadequada aos resultados que eventualmente se pretendia atingir.

### **9.5 Para além dos utilizadores individuais: as Comunidades**

Refira-se, em primeiro lugar, a dificuldade que a maioria dos participantes teve em elaborar um discurso imediato sobre este âmbito. Foram os exemplos fornecidos pelo investigador que, na maioria dos casos, despoletaram o discurso.

Apesar de ao longo de algumas das entrevistas o termo comunidade emergir, como já foi referenciado, de alguns discursos, o que é facto é que a criação de comunidades de interesses tendo como veículo a participação nestes ambientes e não só, é apenas considerada explicitamente por um dos participantes, que afirma:

*“Outra preocupação, que é criar a minha comunidade. Não estou também muito interessado em criar visitantes aleatórios, que passaram por ali, mas nunca mais vão voltar. As redes sociais também...a grande vantagem das redes sociais é poderem criar comunidades de utilizadores que se agregam, que se juntam em torno de temas, de temáticas, de áreas do seu interesse e que vão enriquecer essa informação que eu lá ponho e que vão interagindo com a biblioteca.”*

Mesmo neste caso, a comunidade parece ser perspectivada de forma algo operacional na medida em que pode representar uma mais-valia para a biblioteca enriquecendo a informação que esta já publica.

De qualquer forma, nenhum dos participantes recusa incluir eventuais comunidades no espectro de públicos com os quais se relaciona. Não obstante, emergem dos dados duas diferentes perspetivas, uma que enquadra as comunidades no tradicional paradigma de concetualização dos públicos pelas bibliotecas e outra que apresenta uma visão mais densa e atual do papel que estas podem desempenhar.

Dentro do paradigma tradicional as comunidades são consideradas, em primeiro lugar, como mais um tipo de público, o qual, considerando a abrangência das missões das bibliotecas públicas, deve ser considerado em pé de igualdade. Como afirma um dos participantes:

*“Claro. Esta Biblioteca tem muito, muito...tenta sempre aproximar-se, fazer parcerias, trabalhar em conjunto com pessoas que nos podem ser úteis e nós a elas. Portanto, se eu visse os amigos do jardim nós juntávamo-nos aos amigos do jardim.”*

No entanto, nunca o papel da biblioteca é considerado como um papel ativo na geração e gestão dessas comunidades, mas apenas reativo à sua emergência e manifestação de interesse por esta, como claramente decorre das seguintes afirmações:

*“Eu penso que se houvesse um desafio de fora. Por exemplo, um grupo que quer discutir uma determinada temática ou se quer reunir à volta de uma determinada temática e que pede apoio da biblioteca, nós estávamos absolutamente abertos a um pedido desses. Agora, partir da biblioteca essa iniciativa, não nos tempos mais próximos. Temos mais que fazer.”*

Não só as comunidades têm que, tendencialmente, dar o primeiro passo, como são objeto de uma avaliação para verificar da sua validade. Os critérios de validação invocados por alguns dos participantes são, em primeira instância de natureza quantitativa, ou seja, a comunidade vale a pena se congregar um número significativo de indivíduos. O segundo critério é o da adequação da temática, que deve inscrever-se no âmbito cultural ou eventualmente mais alargado, com exclusão de determinados temas que os participantes consideram fraturantes. Os discursos que se transcrevem a seguir de dois dos participantes demonstram claramente esta perspetiva, reveladora afinal de que os bibliotecários exprimem uma visão restritiva sobre quem devem ser os seus públicos:

*“...preocupação de ir ao encontro dessas comunidades, sendo que avaliamos sempre também o valor da comunidade em si. Imaginemos que seria uma comunidade mais... imagine... a questão do ambiente já é mais transversal a mais gente, mas se fosse assim uma temática mais... que... ou para a questão da religião, se calhar aí já não nos misturamos, porque somos laicos e ponto final.”;*

como se uma comunidade interessada em religiões implicasse necessariamente qualquer forma de proselitismo;

*“Sim, mas aqui é um bocadinho. Por um lado, é o meu concelho e devo divulgar, mas, por outro lado, não tem nada a ver com o conceito da biblioteca, da cultura. Se calhar ficaria um bocadinho à parte, porque acho que não faz sentido também estarmos, só porque é de [nome do concelho] estar... Se calhar podemos-lo fazer de outra forma, divulgar ou até participar nesse grupo de outra forma. Mas, acho que não faz sentido.”*

Assim, nesta perspectiva mais tradicional a possibilidade de exploração destas plataformas para a prestação de serviços a nichos, já que o custo de produção e de entrega desse serviço pode ser significativamente diminuído, não faz claramente parte da sua visão.

Na relação com estas comunidades selecionadas, a biblioteca vê-se sobretudo como um intermediário entre a informação e os membros dessa comunidade, intermediação essa que vai desde a seleção e aquisição de conteúdos bibliográficos até à organização de atividades que vão de encontro a esses interesses, como se verifica através das seguintes afirmações:

*“Eu acho que é um bocadinho o nosso papel tradicional também, é mediar, mediar um pouco essa comunidade de interesses colocando recursos e até serviços da biblioteca no âmbito dessa mesma comunidade.”*

Assim, nesta abordagem de cariz tradicional não só as comunidades são válidas se corresponderem a determinados critérios de avaliação da biblioteca como é a elas que cabe a iniciativa de manifestarem interesse em usufruir de um serviço em tudo clássico, pautado maioritariamente pelo paradigma da intermediação.

Uma outra perspectiva que emerge dos discursos reserva à biblioteca um papel mais ativo enquanto agregador dessas comunidades em espaços virtuais que permitam a comunicação, a produção e troca de conteúdos, inscritos numa visão mais abrangente da biblioteca que a concetualiza como um grande fórum de troca de ideias e de conhecimento.

Como afirmam os profissionais que corporizam no seu discurso esta visão:

*“E, portanto, se nós, de facto, queremos ter essas ágoras, onde se encontram os homens, o conhecimento, a cultura, a informação...”* temos que explorar espaços virtuais que potenciem a *“comunicação, mas também a agregação de conhecimento, ter diferentes pessoas a contribuir para um espaço que vai crescendo, que é de todos, que permite também que haja uma evolução também dos conteúdos que lá são postos...”*

Os bibliotecários reconhecem, no entanto, que não estão a aproveitar a existência de comunidades em linha, e muito menos a desenvolver ações que visem a geração de comunidades associadas à biblioteca. O motivo deste desaproveitamento parece residir na ausência de recursos humanos, pelo menos nas bibliotecas de menor dimensão, e na falta de conhecimentos adequados para lidar com esta realidade. Nas palavras de um dos bibliotecários:

*“Pensar a esse nível das comunidades, criar, exige, de facto, um grau de..., uma estrutura, uma equipa e uma...Sinceramente, não sei muito bem como é que podemos resolver esse problema, quer dizer, da questão das comunidades de interesse. Tenho alguma dificuldade, porque as redes sociais é o mundo dos grupos de interesse e são milhares, milhares de grupos de interesse sobre os mais variados assuntos e temas. Como trabalhar esses grupos de interesse, pois não sei.”*

No entanto, e apesar de estarem a desaproveitar as comunidades existentes e de reconhecerem não ter os conhecimentos específicos necessários para tratar a questão, não deixam de ensaiar uma possível abordagem que passa pela identificação dessas comunidades, em primeiro lugar, no contexto atual da biblioteca, a análise das suas necessidades e a criação de espaços em linha para o trabalho com elas. Como estabelece um dos profissionais:

*“Uma primeira que era, podíamos ver que dinâmicas é que já temos nas bibliotecas e perceber se essas comunidades têm a necessidade ou tinham alguma coisa a ganhar, seria uma mais-valia para elas criando este espaço na Web. E depois tínhamos todo o outro espectro de trabalho e de intervenção que era, tendo em conta o tipo de comunidade que temos e uma identificação de onde é que estamos a trabalhar, [...], criar espaços, porque há espaços de partilha, de contacto, de comunidade virtual que estão devidamente testados e estão devidamente validados e nós sabemos que eles resultam.”*

Mesmo nesta visão mais atual é importante destacar a quase completa ausência da biblioteca enquanto agente ativo na criação de comunidades.

## **9.6 Traços essenciais da visão dos bibliotecários das bibliotecas públicas portuguesas sobre a Biblioteca 2.0**

Os dados recolhidos nesta investigação, através das entrevistas feitas a 14 bibliotecários das bibliotecas públicas, permitem traçar um conjunto de características acerca da sua visão sobre a biblioteca 2.0 Essa visão traduz-se sobretudo na utilização das plataformas tecnológicas que têm vindo a ser criadas no âmbito da Web 2.0, o que em si não cobre completamente a exploração de todos os recursos tecnológicos associados a esta fase da Web. Embora num ou noutro discurso surjam referências a outras dimensões deste conceito como comunicação, interação, produção de conteúdos pelos utilizadores, partilha ou agregação, estes domínios não só não são predominantes como têm a elas associados conceitos relativamente tradicionais ou de abrangência restrita.



A utilização destas ferramentas não obedece, na grande maioria dos casos, à definição de qualquer estratégia. A adesão das bibliotecas resulta fundamentalmente de uma intuição sobre a sua importância como forma de manter a biblioteca a par da evolução do mundo contemporâneo e baseia-se num conhecimento relativamente difuso sobre as ferramentas em presença. A valorização hegemónica destas ferramentas não deixa de apresentar o contraponto da oposição que não chega a ser de completa resistência à sua utilização, mas revela a probabilidade de uma conceção, no universo das bibliotecas públicas portuguesas, que considera a sua utilização como pouco relevante. A ausência de uma estratégia é, no entanto, percebida pelos profissionais como um aspeto negativo e parece ser, pelo menos para aqueles que iniciaram a participação há mais tempo, por um lado, o esgotamento do impulso inicial e, por outro, a constatação de que efetivamente a utilização produz resultados que implicam a necessidade de uma abordagem mais profissional que conduz à percepção de que, se não uma estratégia, é necessário, pelo menos repensar o trabalho desenvolvido, consolidar a participação, reorientá-la eventualmente. Portanto, as bibliotecas partiram para a utilização destas ferramentas imbuídas de um espírito de experimentação e revelam alguma dificuldade em ultrapassar esse impulso inicial. Refira-se não obstante nos que assumem ter definido uma estratégia a emergência de um caso de clara definição que aposta na divulgação dos conteúdos locais como forma de contribuir para o desenvolvimento da identidade local e a promoção económica e turística do território concelhio.

As plataformas da Web 2.0 servem fundamentalmente três propósitos: divulgar atividades desenvolvidas pela biblioteca no espaço físico de prestação de serviços, divulgar informação, onde assume particular relevância a que se relaciona com o livro e a leitura, e proporcionar uma maior abertura da biblioteca ao mundo. Esta ideia difusa de abertura parece traduzir-se numa maior aproximação a utilizadores atuais e potenciais, na possibilidade de conquistar novos e tem como consequência essencial uma maior exposição da biblioteca ao meio-ambiente, o que implica a possibilidade de uma intervenção mais direta do público na vida da biblioteca, realidade vista de forma positiva, até pela possibilidade de melhoria que encerra, sentida, por outro lado, com algum desconforto.

A partir destas perspetivas transversais à esmagadora maioria dos participantes, emergem duas visões, uma que pode ser qualificada de tradicional e outra que revela traços de alguma modernidade. No entanto, isto não significa que estas duas visões se oponham

entre si e muito menos que se contradigam, traduz tão-somente a existência, em alguns dos discursos, de uma perspectiva relativamente mais densa que valoriza aspectos de alguma modernidade mais próximos de dimensões do conceito de Biblioteca 2.0 que ultrapassam a da predominância da tecnologia.

Uma perspectiva mais tradicional aposta decisivamente na divulgação de atividades e na promoção do livro e da leitura através da publicação de conteúdos que pretendem motivar todos para a leitura, sobretudo da obra literária, mas predominantemente compostos pelo próprio anúncio das atividades que os promovem. Nesta concepção, a utilização das plataformas é completamente secundarizada e considerada apenas como um instrumento, um canal que visa conduzir o público para a participação das atividades realizadas no espaço físico ou para a utilização dos livros e eventualmente de outros recursos de informação que aí residem. Por isso, não é concebível a prestação de serviços nestas plataformas. É uma maior proximidade aos utilizadores e a possibilidade que estes têm de mais facilmente se exprimir e de ser mais exigentes que conduz à percepção de que existem alterações na prestação dos serviços já existentes e que se traduzem na necessidade de maior qualidade e rapidez na resposta às suas necessidades. Estas alterações não têm origem num propósito assumido pela biblioteca, mas resultam dessa possibilidade de uma expressão mais efetiva do utilizador e da visibilidade que a ocorrência de um erro pode ter, prejudicando de forma mais profunda e alargada a imagem da biblioteca. Um erro ou uma crítica encontram agora um terreno de expansão viral que obriga os profissionais a uma maior responsabilização na prestação de um serviço de qualidade.

Esta perspectiva de que as plataformas da Web 2.0 constituem um veículo para conduzir os indivíduos à utilização do verdadeiro serviço que é apenas presencial, leva os profissionais a valorizar os utilizadores que pertencem ao território porque são estes que, exatamente, podem utilizar o verdadeiro serviço e no limite a expressar a ideia de que os verdadeiros utilizadores são os que usam esse espaço, os outros que se manifestam ou interagem com a biblioteca nessas plataformas têm um interesse muito limitado, embora, noutros casos, valorizem, por exemplo, a participação dos emigrantes e nessa circunstância admitam a prestação do serviço sem componente presencial, mas valorizando sempre a possibilidade de utilizarem a biblioteca real, física quando estão no país.

Embora admitam, em alguns casos, o interesse de uma participação mais ativa do internauta, nomeadamente através da produção de conteúdos, ela é vista na dependência

desta perspetiva como mais um indicador da fidelização do público ao serviço prestado na biblioteca ou como um cooperante do trabalho de divulgação da biblioteca ao ajudar a informação a tornar-se ainda mais viral ou ainda como contribuinte para uma melhor descrição dos conteúdos publicados. Por outro lado, os profissionais expressam sempre algum nível de suspeição sobre este tipo de participação que exige uma constante validação e controle, pelo que também o apelo à participação não tem lugar. No entanto, esta perspetiva é de algum modo contraditória com o desalento que, por outro lado, expressam por os utilizadores terem predominantemente uma participação mais passiva do que ativa. Mas, como reconhecem pelo menos alguns, o modelo de utilização das plataformas pelas bibliotecas não é também de molde a suscitar este tipo de participação.

Quer a divulgação de atividades, mas sobretudo a produção e divulgação de conteúdos sobre o livro e a leitura são inscritos no tradicional modelo de intermediação entre a informação e o seu público, que reserva para este um papel de consumidor predominantemente passivo. Transpõe-se assim para um ambiente completamente diverso um modelo de relação entre a biblioteca, a informação e os utilizadores que desaproveita claramente as potencialidades que esse ambiente anuncia. É por esta razão que alguns dos profissionais mais críticos reconhecem a falência das tentativas em transformar de forma inovadora os serviços prestados pelas bibliotecas ou a sua relação com os utilizadores.

É de alguma maneira também este contexto que explica a dificuldade dos profissionais em conceberem a prestação de serviços a comunidades de interesse fora do clássico modelo de intermediação, sobretudo se a geração e gestão dessa comunidade implicar um papel ativo da biblioteca. Estranhamente, enquanto em relação ao utilizador individual nem a quantidade nem a natureza do seu interesse é posta em causa, já relativamente às eventuais comunidades há como que uma validação do seu interesse anterior à prestação de qualquer serviço.

Por outro lado, a ausência de uma estratégia conjugada com um modelo de utilização que depende de conteúdos que para existirem dependem, por seu turno, de circunstâncias que os bibliotecários não podem controlar conduz a uma participação desorganizada, irregular, inconsistente e povoada de contas fantasma pelas mais diversas plataformas, como os próprios profissionais não deixam de reconhecer. Uma participação desta natureza não é também conducente à manutenção do interesse dos públicos.

Nesta perspectiva os profissionais como que se deixam enredar num modelo tradicional de prestação do serviço que aproveita estas ferramentas quase exclusivamente como mais um canal de divulgação, limitando por isso mesmo a exploração dos aspetos mais inovadores que elas permitem pôr em prática e esgotando-se rapidamente num contexto em que não só não asseguram uma participação regular como têm que competir pela atenção dos internautas, um bem cada vez mais escasso perante as pressões que emergem de muitos quadrantes. Parece evidente que este modelo tradicional decorre de uma perspectiva igualmente tradicional sobre a biblioteca pública quase exclusivamente centrada no livro e na leitura literária e na qual os utilizadores são os consumidores passivos de conteúdos e atividades que as bibliotecas entendem desenvolver.

Sem necessariamente configurar um outro paradigma de serviço ou de biblioteca, emergem dos discursos traços que parecem anunciar uma visão mais diversificada e mais densa sobre a utilização destas ferramentas e sobre os papéis da biblioteca e dos utilizadores. Se bem que existam discursos onde estes diferentes aspetos têm um maior relevância, eles podem igualmente estar presentes em visões mais predominantemente tradicionais. Assim, não é possível afirmar claramente a existência de duas visões completamente distintas eventualmente correspondendo a grupos de participantes diferenciados. Destaque-se por outro lado, e desde já, que muitos destes aspetos são considerados como efetivamente não fazendo parte da prática atual das bibliotecas.

Em primeiro lugar emerge um outro papel para a biblioteca pública que é o de agregador de informação, o que implica a utilização de plataformas específicas que as bibliotecas não usam, mas também um tipo de relação com o utilizador que o perspectiva mais como agente ativo, nomeadamente enquanto consumidor/produtor de informação. Portanto, trata-se não só de agregar conteúdos, mas também indivíduos explorando o seu potencial de produtores e agregadores, no entanto, sempre contaminado pela ânsia da segurança reservando à biblioteca um papel central neste domínio, que ela com dificuldade poderá desempenhar se perspectivado sem ter em conta as dinâmicas de validação e correção que as comunidades normalmente desenvolvem à volta destes processos. Não obstante, considera-se que à biblioteca cabe promover e suscitar essa participação. Esta agregação de indivíduos faria emergir a questão das comunidades como um forte elemento neste discurso, o que não é claramente evidenciado.

Deste ponto de vista, os conteúdos são mais diversificados e o local ocupa um lugar que oscila desde predominante até um entre muitos. A dimensão da leitura clássica é alargada a outras formas de expressão artística como o cinema, a música ou as artes plásticas. Interessante destacar a completa ausência do multifacetado universo da informação. Para além do local e de um conceito de cultura que se centra sobre as suas formas de expressão mais clássicas, nada transparece nos discursos sobre as múltiplas possibilidades de abordagem temática.

Comunicação e interação com o público recebem nesta perspetiva uma abordagem que no que respeita à comunicação não chega a ser completamente biunívoca, embora ao público não seja apenas reservado o papel de mero recetor da mensagem emitida pela biblioteca. A interação é perspetivada como uma oportunidade de melhor conhecer esses públicos e implica mesmo a prestação de serviços como o de referência.

Embora, ou por falta de uma cultura de avaliação ou por desconhecimento de como avaliar os resultados neste ambiente, os bibliotecários reconheçam que não avaliam os resultados obtidos, expressam um balanço positivo da sua participação no que respeita à reação dos públicos, embora, como já se assinalou, com algum desencanto. Já no que respeita à autoavaliação da sua participação a sua perspetiva é manifestamente crítica. A explicação para esse desencanto está, na perspetiva de alguns, exatamente nesta participação que é doméstica, amadora, desorganizada, irregular.

Um dos fatores críticos de sucesso da participação é, sem dúvida, uma equipa com conhecimento e competências não só sobre o universo tecnológico, mas também com um domínio mais qualificado de temáticas diversas para poder não só inovar, mas responder a um utilizador mais exigente. A ausência de equipas com estas características e as dificuldades de as formar conduz a que, sobretudo nas bibliotecas mais pequenas, a conceção e a operação sobre e com as plataformas utilizadas esteja na mão do bibliotecário responsável. Em outras bibliotecas, com equipas mais qualificadas, o trabalho neste âmbito é distribuído e o realce vai também para a importância do seu empenhamento como fator de sucesso.

Em síntese, se do discurso dos profissionais emerge uma conceção que vê as ferramentas da Web 2.0 de forma instrumental no contexto de um modelo clássico de serviço no qual o utilizador é o recetor passivo, parecem surgir bolsas de modernidade que, com certo custo, começam a encarar estas plataformas e o universo social e informacional a

elas associado como uma oportunidade para a construção de um diferente tipo de biblioteca pública.

## CONCLUSÕES

Na fase da Web 1.0 o mundo permaneceu aparentemente o mesmo para as bibliotecas públicas, particularmente para as portuguesas. O carácter estático desta fase, os conhecimentos técnicos que a participação exigia, os recursos económicos necessários, os constrangimentos organizacionais; tudo concorria para tornar a utilização os novos recursos tecnológicos uma dificuldade, tantas vezes, intransponível. No entanto aqueles que, no início da primeira década do século XXI, a custo, conseguiam romper essas dificuldades revelavam uma participação em geral pobre, quer em termos de conteúdos, quer de serviços quer ainda da qualidade técnica dos sítios Web. Mas, mais do que estes aspetos cujas razões podem ser assacadas à ausência de formação sobre um universo que exigia competências ou às dificuldades em obter o necessário apoio da estrutura municipal, a participação das bibliotecas começa a dar sinais de que a Web dificilmente ultrapassa, neste momento, o papel de instrumento para atrair os públicos para os serviços e os conteúdos disponíveis no espaço físico.

Num “mundo” assim concebido e no qual a população portuguesa participava lentamente, nada tornava particularmente urgente nem especialmente importante qualificar essa participação e muito menos a alteração de uma visão fortemente ancorada na estabilidade de concepções nacional e internacionalmente validadas.

Mas foi exatamente a meio dessa primeira década do século XXI que o mundo da Web e, por conseguinte da informação e da comunicação, começam a mudar. Mas, este mundo

“.... afora este mudar-se cada dia,

Outra mudança faz de mor espanto:

Que não se muda já como sóia.” (Luís Vaz de Camões)

Efetivamente, a Web 2.0 ao propor novas formas de utilização dos recursos tecnológicos já existentes, conduz não só à criação de soluções tecnológicas inovadoras com uma arquitetura centrada na possibilidade de participação conjugada com uma experiência enriquecida dos utilizadores na utilização dessas soluções, mas reduz também quase a zero as barreiras de acesso para o cidadão escolarizado do século XXI. Em primeiro lugar, a barreira económica, se excetuarmos os custos do acesso à Internet e da posse de computador (embora os estados do mundo ocidental tenham vindo a pôr em prática

programas de apoio que pretendem contribuir para ultrapassar esta barreira), de forma mais discutível as barreiras que obstruem uma participação mais qualificada e substantiva. A ausência de barreiras económicas abre, por outro lado, para organizações cronicamente deficitárias uma oportunidade até aí completamente inexistente.

As soluções assim disponibilizadas aos internautas e às organizações em modelos não isentos de exploração económica, despoletaram ou foram ao encontro de novos comportamentos de produção de conteúdos e de uma nova ecologia das formas de comunicação, configurando uma sociedade que alguns designam como dos ecrãs. É através do ecrã da televisão, do ecrã do computador, do ecrã do *tablet* ou do *smartphone* que os indivíduos consomem, publicam, interagem e comunicam.

Abrem-se então novas formas de produção, apropriação e classificação de conteúdos, onde o fenómeno de atribuição de palavras-chave se destaca enquanto forma alternativa popular de organizar a informação num domínio até aí altamente profissionalizado. A produção cooperativa e/ou a produção individual invadem a Web com conteúdos cada vez mais consumidos e a cooperação ganha novos contornos, o que levanta o problema da sua gestão e da compreensão dos seus impactos.

O tradicional modelo que opunha produtores e consumidores de informação a fim de garantir a mercantilização do produto final e que definiu critérios rígidos para assegurar a validade da informação baseados no prestígio do produtor e no seu reconhecimento pelos pares, conhece agora uma alternativa, na qual o produtor é também um consumidor e os critérios de avaliação da “verdade” se tornam relativamente difusos, porque em grande parte baseados na popularidade, não sem o contraponto da emergência de formas de validação aceites comunitariamente. As sinergias produtivas que assim se formam parecem ter potencialidade para gerar novo conhecimento. Não obstante, este comportamento produtivo dos internautas é o que é praticado com menor intensidade, os consumidores são sempre em número superior aos produtores.

Por outro lado, os novos padrões de interação e comunicação entre os indivíduos criam fenómenos grupais com uma nova amplitude tão relevantes como o crowdsourcing ou movimentos sócio-políticos de tipo novo. Abrem-se aos consumidores dos produtos, dos serviços e da informação novas formas de interação com as organizações. O seu papel não mais será o de mero espectador e as organizações e os poderes que ignoram estas novas formas de expressão pagam, não raro, uma fatura pesada.



Estas transformações que afetam todas as ordens da vida social deixam cada vez menos indivíduos e organizações indiferentes e, portanto, as bibliotecas como organizações da sociedade e para a sociedade não podem permitir-se estar ausentes, como emerge da revisão da literatura, embora sejam detetáveis esparços argumentos dos profissionais que questionam essa necessidade.

Este contexto de acelerada transformação tocou igualmente, como seria de esperar, a sociedade portuguesa. Se é uma verdade de senso comum que, na esmagadora maioria dos casos, não existem bibliotecas sem utilizadores, pelo que todo o tipo destas organizações deve, para sobreviver e renovar constantemente a sua justificação social, estar atenta, conhecer e incorporar as transformações sociais, por maioria de razão o é para as bibliotecas públicas, tendo em conta a abrangência dos seus públicos e das suas missões.

Assim, do quadro das práticas e, em alguns casos das representações, dos portugueses, no que concerne à Web 2.0, as bibliotecas devem, no contexto da definição de uma estratégia de participação, ter em conta, em primeiro lugar, que os níveis de utilização, em termos quantitativos, das redes sociais têm vindo a crescer de forma acelerada, se bem que apenas 50% dos portugueses utilize a Internet, e apenas metade destes esteja aí presente.

No entanto, as diversas plataformas da Web 2.0 têm uma diferente representatividade na utilização, revelando-se a existência de verdadeiros "gigantes" como o Facebook ou o Youtube e um outro conjunto diversificado, no qual, algumas soluções têm conhecido um aumento de popularidade, como o Twitter, o LinkedIn ou o Flickr.

O perfil predominante de utilizadores destas redes sociais é feminino e jovem, embora em algumas plataformas como o Facebook se assista a uma quase equivalência entre os sexos, revelando um crescimento de utilização pelos homens. Tal não obsta igualmente que a evolução recente tenha vindo a revelar uma adesão crescente dos mais velhos.

Em termos de práticas mais importantes, os usos comunicacionais, com o objetivo de desenvolver e reforçar sociabilidades pré-existentes, bem como os de entretenimento parecem ser predominantes, com uma recente tendência para o predomínio do primeiro. No entanto, particularmente para os indivíduos em idade escolar e para os escalões mais velhos, as utilizações de tipo informacional ocupam um lugar relevante. O conteúdo gerado pelos utilizadores não é ainda quantitativamente importante, mas começam a ser mais

frequentes atividades como a atualização de estados, comentários em blogues ou murais e a partilha de fotografias.

Variáveis como a idade, o sexo, o capital social, económico e cultural determinam diferentes formas e intensidades de utilização. O capital social, económico e cultural das famílias determina igualmente os usos dos mais novos. Assim, variáveis, dir-se-ia, tradicionais da diferenciação social, como a educação, a profissão e o nível de recursos económicos continuam a condicionar, não tanto o acesso, mas uma utilização mais diversificada e qualificada da Web. Desta forma, a tantas vezes glosada, dicotomia entre nativos e imigrantes digitais, entendida sobretudo de forma geracional, não se verifica completamente, também porque as famílias com maior capital social e cultural constituem importantes contextos de aprendizagem para os jovens.

Por último, é necessário ter em conta que as recentes políticas públicas de promoção do acesso aos computadores e à Internet conduziram a uma realidade de grande disseminação destes recursos pelas crianças e jovens independentemente do sexo e da classe social. O que não é claro é se estas futuras gerações conseguirão ultrapassar as clivagens qualitativas de utilização.

Relativamente às organizações nas quais as bibliotecas se inserem constata-se que a adesão é significativa, embora existam indícios de que a participação poderá ser, em alguns casos, pouco assumida e constante. Sendo assim, não será provavelmente estranho para a instituição municipal que a sua biblioteca pública possa igualmente participar neste ambiente, o que, por si só, não significa que os poderes constituídos aceitem considerar a especificidade dessa participação.

Assim, à eventual pergunta de alguns sobre se as bibliotecas públicas portuguesas devem ou não estar presentes neste ambiente, a resposta positiva não reserva lugar para muitas dúvidas. Não apenas em virtude do conhecido mantra justificativo, “as bibliotecas têm que estar onde estão os seus utilizadores”, mas porque a Web 2.0 abre infindáveis possibilidades de transformação e construção de um novo tipo de biblioteca, designada por alguns como Biblioteca 2.0.

Mais do que tomar partido numa discussão relativamente estéril sobre se este conceito existe ou não ou se é um novo modelo ou apenas uma panaceia publicitária, importa destacar que A Biblioteca 2.0 parece ser uma forma de pensar e de agir com vista a uma otimizada adaptação das bibliotecas à evolução do mundo contemporâneo. Uma forma

de pensar fundamentalmente os serviços da biblioteca e a sua relação com os utilizadores, que privilegia a co-criação, a interação, a comunicação biunívoca e a constante adaptação à evolução social e, por isso, à alteração das expectativas, necessidades e interesses dos utilizadores. O que é efetivamente disruptivo é esta nova forma de pensar os utilizadores, não só em consequência dos novos papéis que estes têm vindo a desempenhar na sociedade do início do século XXI, mas também pela potencialidade de transformação que esses novos papéis podem ter no desenho dos serviços e da própria biblioteca. Esta nova forma de pensar exige dos profissionais a ultrapassagem de uma visão do mundo que vê as bibliotecas num ambiente de grande estabilidade e previsibilidade e o seu papel apenas como intermediário entre a informação e o utilizador. O profissional é agora também um agente proactivo na produção de conteúdos e serviços com os seus utilizadores.

No entanto, a Biblioteca 2.0 é também uma forma de agir que se pauta pela flexibilidade e inovação no uso dos mais diversos recursos com especial ênfase para os que derivam da recente evolução tecnológica associada à Web 2.0, mas que os integra de forma harmónica explorando, quer conteúdos tradicionais quer mais recentes, bem como espaços físicos a fim de criar um ambiente onde participação, interação, comunicação e criação possam emergir. A biblioteca desempenha aqui um papel fundamental como gestor da comunidade que idealmente se vai formando à volta da organização.

Mais do que a exclusiva utilização das ferramentas e recursos tecnológicos da Web 2.0, e mais ainda do que a utilização dessas ferramentas e recursos para prestar serviços em linha, a Biblioteca 2.0 implica uma verdadeira visão integradora de serviços tradicionais e novos com a fundamental pedra de toque da participação dos utilizadores e da mudança constante num “beta” perpétuo difícil de gerir.

Como tantas outras tentativas de adaptar concetualmente vários domínios de atuação a estas transformações – a Medicina 2.0, o Negócio 2.0, a Lei 2.0 – a Biblioteca 2.0 é herdeira da Web 2.0, quer do ponto de vista da sua expressão tecnológica, quer das suas dimensões sociais. Neste sentido, é impossível ignorar as diversas concretizações que essa dimensão tecnológica tem vindo a corporizar.

O admirável mundo novo das plataformas da Web 2.0 apresenta uma extraordinária diversidade de soluções e tipologias, desde as que apontam para uma produção de conteúdos mais ou menos estruturada, como os blogues, seja ela resultado de um esforço mais individual ou quase obrigatoriamente coletivo, como nas wikis, até às que permitem o

armazenamento e publicação de várias tipologias, desde as textuais, como o Scribd, até às visuais e áudio-visuais, como o Flickr e o Youtube. Chega-se, portanto, como já alguns referiram, ao mundo em que todos podem ser autores. Neste mundo, onde todos podem com facilidade produzir, as bibliotecas vêm igualmente abrir-se perante estas novos ambientes produtivos que lhes permitem não só publicar os conteúdos que tradicionalmente já produziam, mas também criar novos com a única limitação da imaginação e da criatividade dirigida pelo cumprimento das suas missões.

De que forma estas potencialidades desencadearão, ou contribuirão para desencadear, a ultrapassagem do mero papel de mediador entre a informação e o público é uma questão ainda em aberto. No entanto, mesmo este papel de mediação tem potencialidade para se transformar através da utilização destas ferramentas, na medida em que elas permitem utilizar novas e diversas formas de publicar, organizar e difundir informação, menos tradicionalmente normalizadas, mas eventualmente mais flexíveis. Independentemente disto, uma realidade emerge claramente para as bibliotecas: os seus utilizadores, ou pelo menos parte deles, não são mais os mesmos.

Mas as plataformas da Web 2.0 não são apenas o mundo onde todos podem ser autores, elas são também o ambiente onde todos podem comunicar, partilhar e construir colaborativamente conhecimento com base em comunidades potenciadas por essa comunicação e partilha. As bibliotecas veem-se, assim, perante vários desafios. O desafio do diálogo e não já da mera comunicação unilateral, o desafio da construção colaborativa de conteúdos com os seus utilizadores, o desafio da presença participativa dos indivíduos na vida quotidiana da organização, em síntese, o desafio da co-construção da própria biblioteca.

Tem sido no enfrentar destes desafios que as bibliotecas têm revelado maiores dificuldades, utilizando os recursos disponíveis de forma tradicional. No entanto, algumas organizações têm vindo a encarar de forma mais efetiva estes desafios que exigem, cada vez mais, novas competências e uma abordagem de gestão que ultrapasse velhos paradigmas hierárquicos e demasiado normativos e considere a necessidade de continuamente ouvir os públicos, que aposte na inovação contínua incorporando os contributos que resultam de uma diferente participação dos utilizadores, que transforme os seus componentes estruturais dando-lhe mais flexibilidade e realize tudo isto num necessário equilíbrio entre estabilidade e mudança.

Também os tradicionais produtos de informação publicados pelas bibliotecas no ambiente Web foram tocados por esta evolução tecnológica e social, tendo mesmo surgido o conceito de Catálogo 2.0, que aposta na simplificação do modelo de pesquisa, na construção de interfaces unificadoras e integradoras de conteúdos díspares, no desenvolvimento de mecanismos de obtenção, apresentação e manipulação de resultados e, finalmente, na participação dos utilizadores através de comentários, classificações e palavras-chave. Esta forma de intervenção dos utilizadores, se bem que ainda incipientemente difundida, parece revelar potencialidade para se constituir como um importante complemento das tradicionais práticas de classificação e indexação das bibliotecas.

Uma nova biblioteca tem, então, a possibilidade de emergir apoiada por estas ferramentas. A perspetiva de apoio não pretende negar a importância da tecnologia, mas apenas reforçar que, a par da sua utilização, as concepções profissionais têm que se transformar não só para acompanhar a própria evolução tecnológica, mas fundamentalmente para se adaptar às transformações sociais e culturais que elas têm vindo a potenciar ou a permitir e que implicam da parte destes um novo posicionamento de maior abertura e permeabilidade ao outro, contribuindo para a construção dessa nova relação, quer com as suas competências, quer com um entendimento forçosamente mais denso do mundo.

De acordo com a maioria dos autores que têm vindo a analisar esta realidade, as bibliotecas públicas têm aderido progressivamente ao universo da Web 2.0 e adotado particularmente as suas plataformas, no espírito, aliás, da recomendação da secção de Bibliotecas Públicas da IFLA que em 2009 afirmava:

*“Liberate our services using the World Wide Web 2.0 and look towards Web 3.0 e 4.0”.*

No entanto, esta adesão tem sido feita com diferentes níveis de intensidade e expansão e existem algumas evidências de que essas plataformas não ocupam um papel paritário com outros recursos e serviços utilizados e desenvolvidos por estas bibliotecas, mas sim um papel secundário.

Os blogues e o Facebook são as plataformas mais utilizadas e as Wikis as que ocorrem com menor frequência. Os blogues são também a ferramenta que parece ser utilizada de forma mais diversificada.

A divulgação de atividades, serviços e recursos de informação são as utilizações predominantes e mesmo neste âmbito ressalta a dificuldade em manter a informação num fluxo constante. Esta divulgação é maioritariamente associada ao conceito de marketing, o que revela um difícil entendimento das suas várias dimensões e uma abordagem absolutamente tradicional. A promoção do livro e da leitura constitui um outro propósito relevante. Assim, parece evidente que estas plataformas são incorporadas pelas bibliotecas dentro de um paradigma tradicional de serviço e servem sobretudo como instrumentos para promover atividades e serviços já existentes e contribuir para a concretização uma das suas mais tradicionais missões.

No entanto, como seria de esperar, algumas bibliotecas encaram estas ferramentas de forma mais densa, no sentido de aprofundar a comunicação bi-direccional com os seus públicos, promover a produção de conteúdos e serviços com base na participação dos utilizadores e suscitar a geração de comunidades à volta da biblioteca. Um dos domínios onde esta abordagem parece ter vindo a ganhar um maior desenvolvimento é a da informação sobre o local, na medida em que apresenta uma maior potencialidade para suscitar a participação. No entanto, organizações como a Biblioteca Pública de Nova Iorque têm estendido esta abordagem aos mais diversos domínios de atuação.

A abordagem mais tradicional parece ter resultado de uma migração para este ambiente com um espírito que se esgota na experimentação. Por isso mesmo, as bibliotecas mais interessadas na exploração deste universo expressam recorrentemente a necessidade de definir com clareza os objetivos, conhecer a comunidade e as motivações dos utilizadores, construir um ambiente que suscite a participação e a comunicação e, finalmente, a seleção adequada das plataformas tendo em consideração os objetivos que se pretendem atingir, a sua facilidade de utilização e nível de adesão de utilizadores e colaboradores. Provavelmente é também esta realidade que explica, por um lado, a avaliação pouco estruturada que as bibliotecas fazem da sua participação, e por outro a, em alguns casos evidenciada, *décalage* entre aquilo que os responsáveis consideram ser a sua prática e os impactos da utilização e aquilo que a investigação, referida na literatura, permitiu revelar.

Os problemas no processo de implementação estão ligados, segundo os estudos que abordam as perspetivas dos profissionais, às dificuldades de utilização impostas pela organização, à cultura organizacional das bibliotecas avessa à inovação e ao risco e à

ausência de competências dos colaboradores. Foi com este último aspeto que as bibliotecas estiverem mais preocupadas, tendo mesmo a comunidade profissional no âmbito das bibliotecas públicas criado um programa de formação específico. Significativamente este programa de formação está maioritariamente preocupado apenas com a operação com as plataformas.

Parece, portanto, poder concluir-se que as bibliotecas públicas se encontram numa fase na qual, embora já tendo reconhecido a importância da Web 2.0 e das novas formas como os indivíduos se relacionam com a informação, estão ainda longe de ter explorado todas as potencialidades que este universo encerra para a sua evolução e eventual transformação.

No entanto, realce-se que existe uma clara deficiência no conhecimento que hoje está disponível sobre estas questões. De entre as várias perspetivas possíveis de análise, mesmo a que tem sido mais investigada, ou seja, a das práticas de utilização das ferramentas é raramente tratada de forma profunda, abrangente e holística. A forma como os profissionais perspetivam esta realidade e a atuação das bibliotecas é ainda mais deficientemente conhecida e, em muitos casos, debruça-se apenas sobre a utilização de uma das plataformas como se estas não se relacionassem entre si e não tivessem impactos correlacionados. Por último refira-se que estas questões não são claramente analisadas sob o ponto de vista exterior à biblioteca, o que torna igualmente essencial a investigação sobre a utilização e aceitação desta tecnologia e seus instrumentos pelos utilizadores das bibliotecas.

O caso das bibliotecas públicas portuguesas, particularmente na sua evolução mais recente, apresenta uma singularidade fundamental que deve ser tida em linha de conta na tentativa para compreender e interpretar qualquer que seja a perspetiva sob a qual essa realidade seja analisada. Essa singularidade traduz-se fundamentalmente pela existência de um programa nacional de construção de uma rede de bibliotecas públicas.

Transcorridos 27 anos de vigência, é inquestionável a importância que as bibliotecas públicas, criadas na sequência deste programa, têm hoje na sociedade portuguesa. Pode assim afirmar-se que este programa constitui um exemplar caso de sucesso no contexto nacional e até internacional, o que não invalida a constatação de várias fragilidades que se foram tornando visíveis ao longo do tempo.

O sucesso deste programa está, em primeira instância, ligado às suas características básicas, nomeadamente a solução de parceria entre as administrações central e local, a definição de um conjunto de requisitos que os projetos locais tinham que forçosamente implementar na criação da respetiva biblioteca e a indexação da efetiva comparticipação financeira ao cumprimento desses requisitos, a exigência de quadros técnicos qualificados e a sua continuidade ao longo do tempo, revelando ter resistido à alternância do poder político.

Um outro aspeto que se considera relevante é o facto de a conceção de biblioteca pública que o programa pretendeu implementar ter vindo a ser atualizada ao longo do tempo, podendo distinguir-se claramente duas fases: os primeiros 10 anos traduzem-se na implementação de um conceito de biblioteca pública tradicional, onde avultam predominantemente o livro e a leitura e as atividades e serviços que visam o seu acesso e promoção no contexto de uma cultura “cultivada” agora acessível a todos; daqui decorre a dificuldade em integrar outros materiais informativos que não o livro, a ausência de serviços para além dos clássicos e a quase completa ausência das tecnologias da informação e da comunicação. A partir de 1996, assiste-se à tentativa, com algum impacto na alteração dos requisitos que os projetos deveriam cumprir, de uma refundação dessa visão que se traduz numa maior importância conferida aos serviços ligados à informação e à penetração efetiva das tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas. No entanto, parece evidente que essa conceção mais tradicional da biblioteca pública continua a ter um peso fundamental no tipo de biblioteca criada em Portugal.

O sucesso deste programa ficou igualmente a dever-se ao trabalho que as bibliotecas têm vindo a pôr em prática desde o seu início. Em primeiro lugar elas representam um tipo novo de equipamento social e cultural aberto a todos que se foi progressivamente integrando no tecido social local graças à visibilidade que, nuns casos mais do que noutros, as bibliotecas foram adquirindo devido não só a essas condições estruturais, mas igualmente à aposta dos profissionais em tornarem esse visibilidade efetiva através da promoção de um portefólio de atividades, ligadas predominantemente à promoção do livro e da leitura, e da cooperação com instituições locais, sendo o parceiro preferencial claramente o sistema de ensino. A extensão dos serviços para além da biblioteca inicial, realizada por muitos municípios através da criação de pontos fixos ou itinerantes, contribui para estender a capilaridade da biblioteca pelo tecido social local e torná-la um equipamento e um serviço



presente no quotidiano das populações. As bibliotecas públicas portuguesas parecem ter-se tornado, assim, na casa do livro, mas também no local onde se expressam sociabilidade várias. Esta caracterização genérica do sucesso não deve, por outro lado, esconder as diferentes velocidades de desenvolvimento que caracterizam o conjunto das bibliotecas em funcionamento.

O resultado deste trabalho, especificamente para os públicos que dele usufruem e que estão longe de ser a maioria da população em cada concelho, tem vindo a ser avaliado positivamente, a julgar pelas conclusões de alguns estudos que apontam, para um alto nível de satisfação desses públicos.

Este sucesso não esconde fragilidades várias e, sobretudo, a constatação de um certo estágio de implementação concetual em que as bibliotecas se encontram e que não é de molde, com alta probabilidade, a assegurar a sua sobrevivência futura. Embora não muito abundante, a investigação sobre a situação das bibliotecas públicas tem vindo, já desde há alguns anos, a alertar para estas fragilidades. Por exemplo, Calixto argumentava desta forma em 2005: “Estas mudanças devem precisamente ser perspectivadas tendo em atenção a situação anterior a 1987, e não podem criar ilusões sobre o caminho que ainda falta percorrer, tanto ao nível de um acesso efetivo e igual de todos os cidadãos aos serviços das bibliotecas públicas como no aprofundamento e qualificação desses serviços” (p. 75-76).

Em primeiro lugar, as fragilidades radicam no programa em si mesmo e em alguns aspetos da estratégia implementada para a sua concretização. Se a completa entrega da biblioteca à responsabilidade municipal tem virtualidades várias, entre as quais a gestão por aqueles que estão mais próximos das populações e portanto, em princípio, mais capazes de atender às suas aspirações e necessidades; é facto que ela deixa à discricionariedade das elites locais o futuro destas organizações sem que a Administração Central que empenhou recursos na sua concretização possa, de alguma forma, evitar o seu desvirtuamento. Em consequência, nunca foi evidente por parte da administração central uma estratégia de acompanhamento da evolução das bibliotecas, embora tenha tomado iniciativas esporádicas com o objetivo de contribuir para o seu desenvolvimento.

Por outro lado, e embora o termo Rede tenha estado sempre presente na designação do Programa, constata-se a extrema dificuldade de construir efetivamente a rede de bibliotecas. Uma rede não se faz apenas pela existência de entidades organizacionais com pontos de contacto a vários níveis (as bibliotecas), mas é sobretudo pelo aproveitamento

dessas sinergias que se poderá definir e implementar uma estratégia de cooperação, quer na partilha de recursos, quer na produção e disponibilização de serviços. Uma das razões que pode ajudar a compreender esta dificuldade é certamente o facto de a administração central nunca se ter assumido como uma efetiva gestora da rede que pretendia criar. Relembre-se aqui que o único documento emanado desta instância onde o problema é claramente levantado remete a gestão da rede para uma solução difusa, uma entidade a ser criada pelos municípios.

As fragilidades são também claras do lado das bibliotecas. Em primeiro lugar, a dificuldade dos eleitos locais em compreender a necessidade de dotá-las dos recursos necessários à concretização das suas missões e objetivos. Constitui sempre um problema a afetação dos necessários recursos financeiros e humanos em cada município às suas bibliotecas.

Parece igualmente existir alguma dificuldade em implementar uma abordagem verdadeiramente profissional na gestão dos recursos e serviços. Tal tem sido evidenciado por vários estudos em aspetos tão fundamentais como a gestão das coleções, dos serviços ou a organização de atividades. Estes resultados não deixam de suscitar alguma estupefação e levantar bastantes interrogações tendo em conta que exatamente a formação especializada dos recursos humanos foi um dos aspetos pelos quais a administração central se bateu mais tenazmente.

A fragilidade que tem vindo, porém, a tornar-se cada vez mais evidente, embora careça ainda de um aprofundado trabalho de análise, é a dificuldade que os bibliotecários parecem revelar em ultrapassar o paradigma da biblioteca pública tradicional, aquela que pode situar-se em Portugal eventualmente nos anos 80 do século passado. Alguns indicadores concorrem para evidenciar essa dificuldade. Em primeiro lugar, o processo lento e difícil de integração das tecnologias da informação e da comunicação nas bibliotecas. Daqui decorre igualmente a quase completa ausência de serviços que não sejam presenciais. E decorre, em certa medida também, a falta ou o estado larvar de serviços ligados à informação. Os profissionais parecem, assim, ter alguma dificuldade em concetualizar uma biblioteca pública que ultrapasse a concretização da missão clássica de promoção do livro e da leitura.

Mesmo no que diz respeito a essa missão tradicional, as bibliotecas parecem tê-la concretizado fundamentalmente operando uma restrição ao nível dos públicos. A quase

obsessão pelo público infantil e juvenil conduziu a uma forte escolarização das bibliotecas públicas e a um claro afastamento dos adultos, atingindo apenas aqueles para os quais a cultura e os valores associados ao livro e à leitura eram já um dado adquirido. É isto que, com muita probabilidade, explica o facto de, por um lado, as bibliotecas estarem longe de atingir a maioria da população dos seus concelhos e, por outro, de servirem fundamentalmente um grupo socioeconómico determinado, o que equivale à pequena e média burguesia, que tinha condições para atribuir significado ao seu discurso.

Por último verifica-se que, no que se refere à Web em geral e particularmente à Web 2.0, embora os resultados sejam ainda muito parcos, as bibliotecas públicas exploram os recursos e a sua presença nesse ambiente de forma tradicional, ignorando algumas das suas potencialidades. Particularmente no domínio da comunicação, os resultados até ao momento disponíveis indicam uma desvalorização desta dimensão pelas bibliotecas ao ponto das interações de iniciativa dos utilizadores serem quantitativamente superiores às que se verificam em sentido contrário.

Adivinham-se, portanto, dificuldades de vária natureza na utilização eficaz e inovadora dos recursos que estas tecnologias e ambientes informacionais vieram proporcionar a toda a sociedade e, por maioria de razão, às bibliotecas, a organização que encontra exatamente uma das suas justificações sociais no facto de apresentar à sociedade serviços qualificados no domínio da informação.

### **As bibliotecas públicas: entre práticas e representações**

A investigação desenvolvida neste trabalho revela, em primeiro lugar, que as bibliotecas públicas portuguesas da RNBP têm vindo progressivamente a estar presentes nas plataformas da Web 2.0, embora essa presença não seja ainda maioritária.

Efetivamente, em 2012 constatava-se a presença de 80 bibliotecas públicas portuguesas nas principais plataformas da Web 2.0 o que, face ao número de bibliotecas em funcionamento em 2011 (191), representava 41.88%. Portanto, se a maioria das bibliotecas públicas não tem ainda qualquer presença nestas plataformas, o número das que já aderiram representa um significativo conjunto e revela um crescimento de utilização face a resultados de estudos sobre períodos anteriores. Neste conjunto, 50% das bibliotecas são de tipo 1, 37.5% de tipo 2 e apenas 12.5% de tipo 3, ou seja, este universo compõem-se fundamentalmente das mais pequenas bibliotecas, o que não é completamente de

estranhar tendo em conta que estas são as maioritárias na RNBP. Aliás, se comparado o peso de cada um dos tipos de bibliotecas neste universo e na globalidade da RNBP verifica-se uma quase paridade, pelo que este conjunto pode considerar-se representativo dessa distribuição global. No entanto, considerando que a participação nestas plataformas tem, pelo menos, alguma exigência em termos da disponibilidade de recursos humanos é significativo que as bibliotecas com menores recursos tenham aderido de forma expressiva.

A adesão das bibliotecas iniciou-se em 2006 fundamentalmente através dos blogues e foi crescendo, na maioria das plataformas, nos anos seguintes, representando os anos de 2010 e 2011 os momentos em que o ritmo atinge o seu maior pico. Pelo contrário, o ano de 2012 parece conhecer um declínio das adesões em quase todos os casos. Resta saber se este declínio representará ou não uma tendência duradoura nos anos que se avizinham ou apenas um momento específico no tempo. Uma outra evidência decorre da observação desta evolução das adesões: a participação das bibliotecas públicas é relativamente recente.

No entanto, se comparada a sua data de adesão com a data de criação das plataformas pode afirmar-se que embora as bibliotecas públicas portuguesas não possam ser classificadas como adotantes iniciais destas plataformas, é verdade que a sua adesão não é particularmente tardia, sobretudo se se tiver em linha de conta que entre a data de criação de cada plataforma e a sua popularidade mínima decorre sempre algum lapso de tempo.

As bibliotecas concretizam a sua participação fundamentalmente através do Facebook e dos blogues, com uma clara predominância do primeiro. Para além destas, o YouTube, o Twitter, o Flickr e o Scribd mantêm um nível de participação bastante semelhante entre si e muito mais diminuto que os casos anteriores. Plataformas como o Slideshare ou o Delicious têm uma utilização residual.

No entanto, mais de metade das bibliotecas participantes concentra a sua presença em apenas uma plataforma. O Facebook é decisivamente a mais popular neste grupo. Os blogues ocupam o segundo lugar das preferências, embora já distante da predominância do Facebook. O YouTube, o Flickr e o Twitter são escolhidos por um muito menor número de casos como plataforma única de participação. Este conjunto de casos apresenta uma distribuição relativamente equilibrada entre as bibliotecas de tipo 1 e 2. As bibliotecas de tipo 3 ficam-se por uma representatividade bastante menor. Assim, a maioria das bibliotecas parece ter sido motivada mais pela popularidade do Facebook do que por uma exploração das potencialidades do universo em presença.

No conjunto das bibliotecas que optaram por participar em mais do que uma plataforma, constata-se uma preferência, em primeiro lugar, pelos blogues e pelo Facebook. A este conjunto de base juntam-se outras plataformas em diferentes combinações, mas sobretudo concentradas à volta do YouTube, do Twitter e do Flickr. Assim, pode concluir-se que as bibliotecas optam de forma predominante pela concentração num número reduzido de plataformas, sendo poucos os casos nos quais a dispersão ultrapassa a participação em mais do que três.

Estas plataformas são utilizadas, em primeiro lugar, num modelo que se pode designar de difusão de notícias sobre as atividades desenvolvidas pela biblioteca nos mais diversos domínios de atuação. Mesmo quando excedem este âmbito, as publicações com carácter noticioso continuam a predominar. Na conceção dos profissionais esta constitui, efetivamente, uma forma privilegiada de utilização. É provavelmente esta perspetiva que explica, em primeira instância, a popularidade do Facebook junto das bibliotecas, a utilização dos blogues também para difusão de notícias e a reduzida utilização de plataformas que implicam a publicação de conteúdos que excedem a notícia pura e simples. Daqui decorre eventualmente um primeiro resultado: o ritmo da produção nunca poderá exceder o ritmo das atividades das bibliotecas. Portanto, as bibliotecas publicam ao ritmo das suas atividades ficando, assim, aprisionadas dentro de uma prática condicionada por variáveis que não dominam, por exemplo, as de natureza financeira. Ao concetualizarem e se apropriarem predominantemente desta forma das ferramentas da Web 2.0, as bibliotecas começam a construir o fosso que as distanciará da inovação que este universo possibilita.

Só muito limitadamente esta forma de utilização configura eventualmente uma estratégia de marketing, já que este conceito implica muito mais do que divulgação de atividades, nele está fundamentalmente envolvida a construção de uma relação com os utilizadores através de um diálogo constante, onde evidentemente estes desempenham um papel ativo, ou não se tratará mesmo de um diálogo. Os profissionais das bibliotecas parecem estar conscientes de que esta forma de utilização não configura efetivamente uma prática de marketing, já que preferem empregar maioritariamente o termo divulgação e não o de marketing.

Quer do ponto de vista das notícias difundidas, quer dos conteúdos mais ou menos originais que publicam, contexto no qual os blogues assumem uma particular relevância, predomina o livro e a leitura, sobretudo a leitura cultivada com propósitos de lazer. O

público “ideal” para quem as bibliotecas se dirigem é o leitor, seja criança, jovem ou adulto, do romance, da poesia, do conto. A ausência propositada da categoria adolescentes nesta enumeração decorre exatamente do facto da sua quase completa ausência na prática das bibliotecas e no discurso dos profissionais. Esta predominância dos conteúdos ligados ao livro não esconde o propósito da promoção da leitura, como emerge claramente do discurso destes atores. De alguma forma relacionado com a promoção do livro e da leitura, está igualmente a divulgação do fundo documental, onde predominam também os títulos literários. Ainda neste âmbito da promoção do livro e da leitura, algumas bibliotecas comunicam um conjunto de valores sobre a importância e o papel do livro na sociedade contemporânea que despertam a reação significativa de algum tipo de internautas, o que é indicador de que este discurso se dirige ao tradicional público das bibliotecas que partilha a mesma visão dos profissionais, a qual faz equivaler estas à marca livro.

Em algumas plataformas, particularmente no Facebook, as bibliotecas estendem o âmbito dos conteúdos que publicam, mas fundamentalmente com o mesmo carácter noticioso. Na maioria dos casos, este conteúdo diz respeito à realidade local ou ao contexto nacional, mas a seleção é predominantemente feita na área cultural, com especial destaque para a literatura.

A maioria das plataformas aponta para a publicação de tipologias de conteúdos específicos. No entanto, outro tipo de ferramentas mais flexíveis, como o Facebook ou o Twitter permitem uma maior diversidade, podendo mesmo desempenhar o papel de agregadores da participação. São poucos os casos em que as bibliotecas utilizam a possibilidade de republicação automática entre plataformas, embora esta prática levante sempre o problema da eventual desadequação dos conteúdos. Com menor incidência, verifica-se ainda uma utilização, particularmente do Facebook, como agregador.

Esta conceção mais tradicional, mas predominante, que aposta exclusivamente no livro e na leitura literária revela a tenaz persistência de uma visão de biblioteca pública cristalizada no tempo, aquela que o Relatório de 1986 corporizava, mas que passados 10 anos era já substancialmente diferente. Dir-se-ia, assim, que as bibliotecas estão de alguma forma perdidas num tempo que não é o da atualidade revelando algum anacronismo face às transformações sociais e culturais que entretanto se verificaram e que foram sintetizadas anteriormente.

Nesta concepção, a utilização das plataformas é completamente secundarizada e considerada apenas como um instrumento, um canal que visa conduzir o público para a participação das atividades realizadas no espaço físico ou para a utilização dos livros e eventualmente de outros recursos de informação que aí residem, essa sim a realidade que importa.

A forma como as bibliotecas comunicam a sua identidade nestas plataformas está completamente alinhada com esta concepção. Em primeiro lugar, a ausência de um investimento na construção dessa mesma identidade. De facto, a definição dos perfis em cada plataforma é um aspeto ao qual as bibliotecas prestam pouca atenção, para não dizer que, em muitos casos, é completamente desvalorizado.

Quando elaboram uma descrição sobre si próprias, as bibliotecas estão, em primeiro lugar, preocupadas em transmitir uma identidade que valoriza o espaço físico e os serviços prestados nesse ambiente. A inclusão de aspetos da história do edifício e da biblioteca, em alguns casos com grande pormenorização, revela que estas necessitam de se ancorar no passado para transmitir a sua perenidade ao longo do tempo. São muito raros os casos nos quais as bibliotecas revelam os objetivos de participação numa dada plataforma e está completamente ausente qualquer definição das formas de relação e interação com os públicos.

Estas evidências são um indicador de que, por um lado, as bibliotecas têm dificuldade em compreender a centralidade e o papel da definição dos perfis neste tipo de ambiente, que não perspetivam a sua presença efetivamente como prestadoras de serviços através destes canais e que não consideram claramente a participação e interação com os seus públicos. De facto, os profissionais não concebem, maioritariamente, a prestação de serviços nestas plataformas. É uma maior proximidade aos utilizadores e a possibilidade que estes têm de mais facilmente se exprimir e de ser mais exigentes que conduz à perceção de que existem alterações na prestação dos serviços já existentes que se traduzem na necessidade de maior qualidade e rapidez na resposta às suas necessidades. Estas alterações não têm origem num propósito assumido pela biblioteca, mas resultam dessa possibilidade de uma expressão mais efetiva do utilizador e da visibilidade que a ocorrência de um erro pode ter, prejudicando de forma mais profunda e alargada a imagem da biblioteca. Um erro ou uma crítica encontram agora um terreno de expansão viral que obriga os profissionais a uma maior responsabilização na prestação de um serviço de qualidade.

A transformação das plataformas em máquinas de divulgação de notícias e o papel secundário que lhe é atribuído por muitos dos profissionais – elas não substituirão jamais qualquer serviço presencial – já de alguma forma indiciava uma participação na qual a regularidade seria difícil de alcançar.

As bibliotecas produzem ou carregam conteúdos nas plataformas em que participam de forma bastante irregular. Esta irregularidade é mais evidente em casos como o Flickr e o YouTube e menos nos blogues ou no Facebook. Assim, são as plataformas que exigem uma maior pré-produção de conteúdos aquelas em que as bibliotecas publicam com maior irregularidade, o que evidencia a ausência de uma programação da produção e disponibilização desses conteúdos de forma a garantir uma participação constante. No conjunto dos que publicam com mais irregularidade, os períodos de inatividade podem ser longos, denotando uma utilização bastante episódica e fazendo inclusive surgir a dúvida sobre a continuidade da participação. No entanto, em cada plataforma, sobretudo naquelas onde a regularidade é maior, é possível distinguir casos, embora minoritários, nos quais as bibliotecas apostam numa produção relativamente constante, por exemplo, um *post* por semana no blogue e uma publicação diária no Facebook.

Mesmo quando a produção apresenta alguma continuidade ao longo do tempo, o ritmo segue um padrão que se traduz por momentos de grande produção aos quais se segue um decréscimo significativo quer em termos de quantidade quer em termos de tempo, ou seja, por vezes o período de inatividade é relativamente longo. Estes períodos de inatividade não são significativos em algumas das contas: por exemplo, os grandes produtores no Facebook não estão, normalmente, ausentes mais do que um ou dois dias.

Para além da irregularidade, a quantidade de conteúdos publicados é também, na maioria dos casos, bastante diminuta. No entanto, em alguns destes e em algumas plataformas ocorrem casos esporádicos de sentido contrário nos quais a produção assume valores no extremo oposto desta tendência, chegando mesmo a ultrapassar aquilo que a atenção dos internautas pode suportar.

A grande irregularidade de algumas presenças poderia já indicar um tipo de participação experimental ou operacional. Outros indicadores concorrem para fundamentar esta possibilidade, nomeadamente a existência de contas sem qualquer conteúdo publicado ou a publicação de apenas um, normalmente no momento de abertura da conta. Assim, ou se encontram contas, por exemplo no Twitter, no Slideshare ou no Scribd, sem qualquer



conteúdo publicado ou um vídeo é carregado no YouTube no início da participação e esse é o único conteúdo presente anos depois, o que parece corresponder a um momento no qual, por razões circunstanciais, se verificou a possibilidade ou necessidade de sua produção e disponibilização. Desta forma, parecem ser evidentes dois tipos de comportamentos: um eminentemente experimental e outro de natureza operacional no sentido em que corresponde a uma necessidade ou oportunidade momentânea sem qualquer continuidade futura. A manutenção destas contas revela que as bibliotecas têm dificuldade em perspetivar os resultados negativos que daqui advêm, quer quanto à frustração das expectativas dos públicos, quer na transmissão de uma identidade onde estão ausentes a ação pensada, estruturada e consequente. É evidente que o que aqui se assinala não é a desvantagem da experimentação, tanto mais relevante quanto o ambiente é desconhecido, mas a manutenção pública desses resultados sem continuidade.

Não só o ritmo de participação é irregular, mas os conteúdos são genericamente pobres e pouco originais: é frequente a transcrição praticamente completa de conteúdos de outras fontes, mesmo nos casos em que não se publicam notícias. Igualmente o investimento que as bibliotecas fazem na organização dos conteúdos que publicam, nomeadamente através da sua descrição, é, excetuando casos verdadeiramente singulares, muito reduzido. Não só se verificam situações em que estes não são de todo descritos, por exemplo a publicação de fotos no Flickr sem título e sem descrição ou a geração de álbuns de fotos no Facebook igualmente sem título, como as descrições são, na maioria dos casos, minimalistas, mas sobretudo não aproveitam as potencialidades descritivas de cada ferramenta. É, por exemplo, comum a ausência de palavras-chave atribuídas aos conteúdos publicados. Esta realidade é também indicador de que as bibliotecas investiram pouco na compreensão do funcionamento da plataforma onde estão a intervir e na importância que determinados conteúdos descritivos têm, por exemplo, na recuperação da informação e na descoberta dos conteúdos.

Mesmo quando descrevem os conteúdos que publicam, é rara a situação em que essa descrição seja aplicada consistentemente ao longo da conta e do tempo, quer em termos de conteúdo da descrição, quer em termos de abrangência dessas práticas à totalidade das publicações. Efetivamente, as descrições produzidas revelam que uma mesma tipologia de conteúdo pode ser descrita com diverso nível de especificidade e normalização ou não o ser de todo. Esta realidade revela que as bibliotecas não refletiram sobre a

adequabilidade ou adaptação de *standards* descritivos, desde os mais tradicionais aos mais contemporâneos, às novas situações, nem demonstra uma preocupação de consistência na sua aplicação. Destaque-se que estas práticas descritivas não ocorrem apenas nos casos das bibliotecas que fazem uma experimentação sem continuidade, pelo que esta realidade não pode ser completamente explicada por esse facto.

Se as opções tomadas relativamente à utilização destas ferramentas podem constituir a primeira chave para compreender este tipo de práticas, essa compreensão será certamente mais aprofundada se a ela se adicionar a ausência de uma estratégia de participação definida. De facto, a maioria dos profissionais entrevistados assume claramente esta ausência. A adesão das bibliotecas parece então resultar fundamentalmente de uma intuição sobre a importância das plataformas da Web 2.0 como forma de manter a biblioteca a par da evolução do mundo contemporâneo e oportunidade para a difusão das atividades em novos canais. A valorização hegemónica destas ferramentas não deixa de apresentar o contraponto da oposição que não chega a ser de completa resistência à sua utilização, mas revela a probabilidade de uma conceção, no universo das bibliotecas públicas portuguesas, que considera a sua utilização como pouco relevante.

A ausência de uma estratégia é, no entanto, percecionada por alguns profissionais como um aspeto negativo. Para aqueles que iniciaram a participação há mais tempo, o esgotamento do impulso inicial e a constatação de que efetivamente a utilização produz resultados que implicam a necessidade de uma abordagem mais profissional, conduzem à perceção de que, se não uma estratégia, é necessário, pelo menos repensar o trabalho desenvolvido, consolidar a participação, eventualmente reorientá-la. Portanto, as bibliotecas partiram para a utilização destas ferramentas imbuídas de um espírito de experimentação e revelam alguma dificuldade em ultrapassar esse impulso inicial. Refira-se, não obstante, nos que assumem ter definido uma estratégia a emergência de um caso de clara definição que aposta na divulgação dos conteúdos locais como forma de contribuir para o desenvolvimento da identidade local e a promoção económica e turística do território concelhio.

Um último propósito parece ter conduzido as bibliotecas a aderir a este ambiente, a perceção de que ele permite alargar os horizontes da presença da biblioteca na sociedade. Esta ideia relativamente difusa de abertura ao mundo parece traduzir-se numa maior aproximação a utilizadores atuais e potenciais, na possibilidade de conquistar novos e tem

como consequência essencial uma maior exposição da biblioteca ao meio-ambiente, o que implica a possibilidade de uma intervenção mais direta do público na vida da biblioteca, realidade vista de forma positiva, até pela possibilidade de melhoria que encerra, mas também sentida, por outro lado, com algum desconforto.

No entanto, no âmbito desta perspectiva mais tradicional que vê as plataformas da Web 2.0 como um veículo para conduzir os indivíduos à utilização do verdadeiro serviço que é apenas presencial, leva os profissionais a valorizar os utilizadores que pertencem ao território porque são estes que, exatamente, podem utilizar esse serviço e, no limite, a expressar a ideia de que os verdadeiros utilizadores são os que usam esse espaço, os outros que se manifestam ou interagem com a biblioteca nessas plataformas têm um interesse muito limitado. No entanto, noutros casos, destacam, por exemplo, a novidade da participação dos emigrantes e nessa circunstância admitem a prestação do serviço sem componente presencial, mas valorizando sempre a possibilidade de utilizarem a biblioteca real, física quando estão no país.

Embora admitam, em alguns casos, o interesse de uma participação mais ativa do internauta, nomeadamente através da produção de conteúdos, ela é vista na dependência desta perspectiva como mais um indicador da fidelização do público ao serviço prestado na biblioteca ou como um cooperante do trabalho de divulgação da biblioteca ao ajudar a informação a tornar-se ainda mais viral ou ainda como contribuinte para uma melhor descrição dos conteúdos publicados. Por outro lado, os profissionais expressam sempre algum nível de suspeição sobre este tipo de intervenção dos públicos que exige uma constante validação e controle, pelo que também o apelo à sua participação não tem, genericamente, lugar.

Este modelo parece posicionar-se dentro da clássica perspectiva da intermediação entre o público e a informação, que reserva para este um papel de consumidor predominantemente passivo. Transpõe-se assim para um ambiente completamente diverso um modelo de relação entre a biblioteca, a informação e os utilizadores que desaproveita claramente as potencialidades que esse ambiente anuncia. É por esta razão que alguns dos profissionais mais críticos reconhecem a falência das tentativas em transformar de forma inovadora os serviços prestados pelas bibliotecas ou a sua relação com os utilizadores. É provavelmente esta razão que explica também os baixos níveis de intensidade em termos de comunicação, interação e partilha que estudos anteriores a este evidenciaram.

É de alguma maneira também este contexto que explica a dificuldade dos profissionais em conceberem a prestação de serviços a comunidades de interesse fora do clássico modelo de intermediação, sobretudo se a geração e gestão dessa comunidade implicar um papel ativo da biblioteca. Estranhamente, enquanto em relação ao utilizador individual nem a quantidade nem a natureza do seu interesse é posta em causa, já relativamente às eventuais comunidades há como que uma validação do seu interesse anterior à prestação de qualquer serviço.

As bibliotecas revelam então uma conceção e uma prática completamente auto-centrada que, no entanto, espera uma forte reação e participação dos utilizadores. Assim, a baixa intensidade dessa participação e sobretudo o seu carácter mais passivo parece desalentar os profissionais. Este desalento, que não chega a pôr em causa a validade e interesse da participação da biblioteca, não resulta de qualquer avaliação sistemática dos resultados e impactos dessa participação que as bibliotecas reconhecem não realizar. Ele é consequência, em parte, da utilização de alguns indicadores quantitativos fornecidos pelas plataformas, mas sobretudo da sobrevalorização das formas de participação que são exatamente aquelas que menos ocorrem neste ambiente. Ou seja, o que os bibliotecários esperam é um utilizador que produza conteúdos intelectualmente significativos, que participe em discussões relativamente aprofundadas, dir-se-ia um utilizador à imagem do bibliotecário ideal ele mesmo enquanto intelectual. No entanto, alguns acabam por reconhecer que o modelo de utilização que implementam não é de molde a suscitar este tipo de participação.

Efetivamente, não só os conteúdos não são de molde a suscitar uma grande participação, como as bibliotecas dificultam ativa ou passivamente, através das práticas já descritas, a sua descoberta, visibilidade e apropriação. Assim, o internauta tem que enfrentar vários desafios na sua relação com a biblioteca neste ambiente. Em primeiro lugar a identificação inequívoca da sua existência na plataforma. Em segundo lugar, mesmo nos casos em que as bibliotecas investem na construção de uma identidade, não é possível a qualquer internauta compreender o que as bibliotecas pretendem com a participação, o que podem esperar, como se podem relacionar com a biblioteca nesse contexto. Assim, depois de ultrapassada a dificuldade de identificação do autor daquela conta, o internauta enfrenta um novo desafio que é o de compreender o que o espera em termos de conteúdos e formas de interação. Por outro lado, o ritmo inconstante de publicação dos conteúdos não é de

molde a garantir a previsibilidade de nova informação para o internauta, condição essencial para assegurar a sua fidelização. Assim, o que este experimenta provavelmente na sua relação com a participação das bibliotecas é, muitas vezes, a presença de conteúdos desatualizados e a improbabilidade da sua alteração a espaços regulares. Por último, o público também não pode esperar da biblioteca que esta vá ao seu encontro, já que maioritariamente as bibliotecas não seguem utilizadores através das suas contas. Esta atitude revela-se duplamente penalizadora para a participação da biblioteca já que ela tem fortes impactos não só ao nível individual, mas também quanto à geração de uma comunidade à volta da organização.

E no entanto, apesar deste desinteresse em seguir a comunidade, as bibliotecas não são particularmente restritivas quanto às formas de participação dos públicos. As restrições ocorrem com mais incidência na participação direta do público na conta da biblioteca, por exemplo a restrição dos utilizadores em publicarem no mural da organização, mas não a possibilidade de comentarem os *posts* do blogue; e nas formas mais próximas às tradicionais práticas das bibliotecas como o caso da atribuição de palavras-chave (*tag's*).

O cenário até agora traçado faria crer que os resultados e impactos da participação das bibliotecas seriam pouco significativos, se medidos principalmente através da reação dos públicos. Não obstante, a investigação recolheu vários indicadores que configuram uma realidade diferente daquele que os profissionais intuem.

Em primeiro lugar, os públicos revelam uma muito maior predisposição para incluir a biblioteca na sua rede social, já que é, na generalidade, muito maior o número de seguidores da conta da biblioteca do que aqueles que esta segue. Esta diferença é reveladora de que, ao contrário da biblioteca, os internautas não consideram estas organizações um “corpo estranho” dentro das suas comunidades em linha.

Em segundo lugar, os utilizadores são mais ativos na construção do capital social da biblioteca do que o inverso, o que revela que estes não só admitem a biblioteca na sua comunidade, como também valorizam determinados aspetos da sua atuação e evidenciam publicamente essa valorização.

Em termos de medição dessa reação destaque-se que não existem nem referenciais nem termos de comparação que contribuam para uma avaliação precisa dos resultados e impactos da participação das bibliotecas. No entanto, é possível concluir que, sobretudo do ponto de vista dos resultados, o volume de interações de natureza passiva que os públicos

exprimem na sua relação com as bibliotecas é significativo. Já no que respeita aos impactos, medidos fundamentalmente através de indicadores que implicam uma participação mais ativa, constata-se uma muito menor intensidade, sobretudo naqueles que implicam uma produção de conteúdos pelo internauta. Em algumas plataformas, por exemplo nos blogues e no Twitter, este tipo de participação é mesmo inexistente. No entanto, já no Facebook, ela está claramente patente, mesmo no que respeita à produção de conteúdos através dos comentários às publicações.

Se não é possível neste momento atribuir um significado preciso a estas quantidades deve sublinhar-se, no entanto, que esta realidade não difere do que a literatura tem concluído como sendo o comportamento típico dos internautas neste ambiente. Assim, a intensidade dos vários tipos de comportamentos que os públicos exibem na sua relação com as contas das bibliotecas não assume um diferente padrão. A análise de conteúdo destas participações revelou também a identificação de parte do público com determinados valores comunicados por algumas bibliotecas, sobretudo, como já se indicou, os que se relacionam com o livro e a leitura.

Apesar disto deve destacar-se que as práticas das bibliotecas se revelam relativamente desfasadas do que são os comportamentos predominantes dos portugueses na Web 2.0. Assim, quer do ponto de vista da comunicação, quer da informação as bibliotecas não parecem acrescentar grande mais-valia na resposta às necessidades e interesses dos seus públicos nem no reforço da relação que estes desenvolvem com a organização no ambiente físico, quanto mais na conquista de novas adesões.

As diferenças de intensidade e da diversidade de formas de participação dos públicos entre as bibliotecas revela, por outro lado, que determinadas práticas têm uma maior potencialidade para suscitar a reação dos públicos, nomeadamente:

a) **Regularidade da publicação;**

b) **Quantidade significativa de conteúdos.** No entanto, não são necessariamente os maiores produtores que obtêm um maior volume de reações do público, o que é indicador de que uma excessiva quantidade pode produzir um resultado contrário ao esperado, o que, por seu turno, se relaciona provavelmente com os limites da atenção que os indivíduos podem dedicar à participação dos vários agentes na rede. As bibliotecas têm efetivamente que competir com os diversos estímulos que os múltiplos agentes na rede põem em prática para

atrair a atenção dos públicos e não será aparentemente pela aposta na quantidade que sairão vencedoras;

c) **Diversidade dos conteúdos.** Uma excessiva concentração na divulgação noticiosa, sobretudo se acompanhada por uma significativa irregularidade do ritmo de publicação, é claramente desmotivadora. No entanto, não é exatamente pela repetição *ad nauseam* da mesma notícia ao longo do tempo que a atenção é captada. Por outro lado, também não parece ser a grande dispersão temática desses conteúdos que necessariamente despoleta uma maior participação;

d) **Originalidade dos conteúdos.** O recurso à republicação de conteúdos de outras fontes sem acrescentar qualquer mais-valia parece não produzir impactos significativos. Neste âmbito, os conteúdos de âmbito local revelam grande potencialidade para atrair a participação dos públicos, nomeadamente inclusive a que implica a produção de conteúdos;

e) **A importância da imagem.** As publicações que contém, de forma equilibrada, conteúdos textuais e visuais são as que revelam uma maior atratividade;

f) **Organização,** nomeadamente, descrição estruturada e consistente dos conteúdos; bem como a exploração das potencialidade de cada plataforma neste âmbito, por exemplo, a agregação de conteúdos de acordo com critérios bem definidos;

g) **Uma prática que suscita ativamente a participação** dos públicos, através quer de questionamento direto, quer de pedido de colaboração, quer ainda do início e/ou acompanhamento da conversaão.

A participação das bibliotecas neste ambiente foi implementada por iniciativa dos profissionais responsáveis pelas bibliotecas, na maioria dos casos, em consonância com, pelo menos, parte da sua equipa. A tutela política e/ou organizacional dentro do município não desempenha, na maioria dos casos, um papel inibidor ou mesmo de obstrução, mas ocorrem em várias situações dificuldades de entendimento do papel destas ferramentas para as bibliotecas que os profissionais têm que ultrapassar, revelando-se algumas destas completamente inultrapassáveis, como a impossibilidade dos elementos da equipa intervirem nas plataformas utilizadas pela biblioteca.

A implementação e ação são condicionadas, no entanto, pela ausência de formação especializada sobre este universo. Esta ausência, sobretudo se conjugada, com equipas reduzidas como nos casos das bibliotecas de tipo 1, conduz à concentração destas tarefas sobre o bibliotecário responsável, efetivamente o único recurso, em princípio, com mais

qualificação. Esta concentração pode eventualmente conduzir a uma dissociação entre a ação do bibliotecário e a da sua equipa conduzindo à não exploração dos conteúdos e das plataformas entretanto criadas.

É provavelmente esta ausência de formação que contribui para as dificuldades reveladas no completo entendimento do funcionamento das plataformas onde as bibliotecas decidem participar. Estas dificuldades são visíveis em termos técnicos, quer dizer na deficiente utilização de algumas funcionalidades, mas também na compreensão e avaliação das dinâmicas de participação e reação dos públicos, como já foi assinalado. No entanto, estas constatações parecem estar alinhadas com a estrutural dificuldade que as bibliotecas da RBNP têm vindo a revelar na utilização das tecnologias da informação e da comunicação.

Esta forma tradicional de olhar e de utilizar as ferramentas tecnológicas faria antever que os tradicionais produtos apresentados pelas bibliotecas na fase da Web 1.0 – os sítios Web e os Web OPAC's – teriam sido pouco tocados pelas potencialidades que as novas soluções tecnológicas encerram, mas também pelo espírito que lhes está inerente.

Efetivamente e em relação aos primeiros, os sítios Web, constata-se que nem do ponto de vista das formas de interação e participação dos públicos, nem no que diz respeito à reutilização no sítio Web da participação em outras plataformas, estes produtos apresentam algo de inovador. Pelo contrário, mesmo implementações básicas como *feeds* de RSS ou aplicações de conversação são pobremente utilizadas pelas bibliotecas. Continua, portanto, a permanecer a mesma visão sobre esta realidade que já antes caracterizava as realizações das bibliotecas.

Aliás, este modelo de utilização que caracterizava, e continua a caracterizar, os sítios Web das bibliotecas públicas portuguesas parece ter sido transferido, quase sem alteração, para o uso das plataformas da Web 2.0. Um indicador relevante desta transferência é a assunção pelos profissionais de que uma das razões que os levou a optar pelos blogues foi a ausência de um sítio Web e as dificuldades de natureza organizacional e económica para a sua implementação. Assim, se o blogue visa substituir o sítio Web, este vai herdar exatamente a mesma visão que os bibliotecários têm sobre aquele. A transformação dos blogues em sítios Web, mesmo nos casos em que as bibliotecas possuem um, é disto um indicador e representa claramente uma distorção das características nativas da plataforma, independentemente de algumas delas possibilitarem ou não funcionalidades que permitem



uma evolução nesse sentido. Tudo indica que os traços essenciais desta abordagem se transferiram igualmente, como se tentou argumentar, para o uso de outras plataformas, nomeadamente o Facebook.

No que concerne aos catálogos verifica-se que estes se encontram ainda longe da implementação de um novo modelo, o catálogo 2.0. Alguns casos já incorporam atributos dos catálogos de nova geração, mas, de alguma forma dentro do paradigma anterior.

A novidade quantitativamente mais representativa no universo estudado é a da associação ao registo bibliográfico de capas e sumários digitalizados, com a clara predominância da mera associação de capas digitalizadas. Se a presença deste conteúdo pode contribuir para despertar a atenção do utilizador para um determinado título, seria sobretudo a presença do sumário digitalizado que apoiaria este na tomada de decisão sobre a adequabilidade do conteúdo descrito no registo às suas necessidades e interesses. Assim, a presença deste conteúdo parece corresponder mais a uma operação de cosmética do que a uma forma de acrescentar valor para o utilizador final.

Excetuando este aspeto, a grande maioria dos atributos do novo modelo de catálogo conhece uma reduzida representatividade. No que diz respeito às formas de participação dos utilizadores é interessante notar que a possibilidade de atribuir palavras-chave é aquela que ocorre menos vezes, quer dizer, o tipo de conteúdo que mais se aproxima de um dos aspetos tradicionais da descrição bibliográfica é aquele que é rejeitado. Por outro lado, verifica-se que em alguns casos as bibliotecas exploram alguns dos contributos dos utilizadores para gerar serviços que podem representar uma mais-valia, como é o caso da produção de “top’s” de títulos a partir da popularidade obtida pelas classificações.

Dois atributos estão claramente ausentes deste universo, o cálculo da relevância dos resultados e a recomendação de títulos. No contexto das bibliotecas públicas, o primeiro destes atributos assume uma relevância importante já que estamos maioritariamente em presença de utilizadores não especializados que, normalmente utilizam índices genéricos com perguntas igualmente genéricas.

A análise das funcionalidades de pesquisa, um aspeto fundamental em qualquer catálogo, permitiu, por outro lado, evidenciar que as bibliotecas parecem não distinguir com clareza as diversas funções que o catálogo deve desempenhar e misturam, por isso, nas interfaces destinadas ao público soluções que não se destinam a este e que, estão, portanto longe de responder aos seus interesses, necessidades e competências, como, por exemplo, a

existência de índices sobre pontos de acesso como número de controlo na base ou data de entrada dos registos no catálogo. A diversidade e complexidade de opções, sobretudo em aspetos cruciais, como o dos tipos de pesquisa e índices tornam a tarefa do utilizador assaz complicada. A linguagem utilizada para designar as várias opções não contribui também, em muitos casos, para esclarecer o utilizador. Por último, destaque-se uma quase completa ausência de interfaces adequados aos diferentes tipos de público de uma Biblioteca Pública, nomeadamente as crianças e os jovens.

Evidentemente que à manutenção deste *status quo* podem ser atribuídos motivos exteriores ao controlo da própria biblioteca, tais como as dificuldades financeiras ou a falta de controlo que estas têm sobre estes produtos dominados pelos setores de tecnologia dos municípios. No entanto, o que parece ser uma evidência é que, mais do que essas circunstâncias que certamente desempenham o seu papel, se trata de uma determinada visão que na sua dimensão mais tradicional perspetiva o universo dos recursos tecnológicos, tenham eles a configuração que tiverem, como instrumentos de uma participação completamente centrada sobre a biblioteca, suas atividades, seus processos específicos de produção de conteúdos e serviços e que quando convoca o utilizador é-lhe reservado simplesmente um papel de consumidor não interveniente no cumprimento das mais tradicionais missões ligadas a promoção de uma cultura “cultivada” que tem no livro e na leitura o seu veículo de eleição.

É importante considerar que o livro e à leitura encarados desta forma clássica continuam a ser importantes como forma de acesso ao conhecimento e contribuem de forma relevante para o desenvolvimento intelectual e artístico do individuo, continuando assim a ocupar um importante papel nas bibliotecas públicas; também porque ele corresponde à imagem que alguns tipos de públicos têm das bibliotecas. Não obstante, é inquestionável que estas organizações têm, na atualidade, igualmente outras missões tão ou mais importantes e que reduzi-las apenas a esta é enclausurá-las num tempo que já não é da contemporaneidade, no qual o livro tem vindo até a perder a centralidade que foi sua durante séculos como veículo da expressão e da transmissão do conhecimento.

Sem necessariamente configurar um outro paradigma de serviço ou de biblioteca, emergem dos discursos e das práticas traços que parecem anunciar uma visão mais diversificada e mais densa sobre a utilização destas ferramentas e sobre os papéis da biblioteca e dos utilizadores. Se bem que existam discursos onde estes diferentes aspetos

têm um maior relevância, eles podem igualmente estar presentes em visões mais predominantemente tradicionais. Assim, não é possível afirmar claramente a existência de duas visões completamente distintas eventualmente correspondendo a grupos de participantes diferenciados. Destaque-se por outro lado, e desde já, que muitos destes aspetos são considerados como efetivamente não fazendo parte da prática atual das bibliotecas.

Em primeiro lugar emerge um outro papel para a biblioteca pública que é o de agregador de informação, o que implica a utilização de plataformas específicas que as bibliotecas não usam, mas também um tipo de relação com o utilizador que o perspetiva mais como agente ativo, nomeadamente enquanto consumidor/produtor de informação. Portanto, trata-se não só de agregar conteúdos, mas também indivíduos explorando o seu potencial de produtores e agregadores; no entanto, sempre contaminado pela ânsia da segurança reservando à biblioteca um papel central neste domínio, que ela com dificuldade poderá desempenhar se perspetivado sem ter em conta as dinâmicas de validação e correção que as comunidades normalmente desenvolvem à volta destes processos. Não obstante, considera-se que à biblioteca cabe promover e suscitar essa participação. Esta agregação de indivíduos faria emergir a questão das comunidades como um forte elemento neste discurso, o que não é claramente evidenciado.

Deste ponto de vista, assiste-se, se não à completa construção de uma estratégia, pelo menos à definição de um caminho de participação, seja ele centrado à volta das atividades, do livro e da leitura, ou apresente a novidade da aposta sobre o local. Os conteúdos são mais diversificados e os de natureza locais ocupam um lugar que oscila desde predominante até um entre muitos. A dimensão da leitura clássica é alargada a outras formas de expressão artística como o cinema, a música ou as artes plásticas. Destaque-se a completa ausência do multifacetado universo da informação. Para além do local e de um conceito de cultura que se centra sobre as suas formas de expressão mais clássicas, nada transparece nos discursos sobre as múltiplas possibilidades de abordagem temática.

É também deste ponto de vista que se assiste à ocorrência de um ritmo mais regular de participação, a uma maior preocupação pela qualidade dos conteúdos e definitivamente à implementação de práticas estruturadas uniformemente utilizadas de organização da informação.

Comunicação e interação com o público recebem nesta perspetiva uma abordagem que no que respeita à comunicação não chega a ser completamente biunívoca, embora ao público não seja apenas reservado o papel de mero recetor da mensagem emitida pela biblioteca. A interação é perspetivada como uma oportunidade de melhor conhecer esses públicos e implica mesmo a prestação de serviços como o de referência.

O balanço que os profissionais fazem desta experiência de participação no ambiente da Web 2.0 é globalmente positivo, embora não isento de um certo desencanto. Apesar de reconhecerem que, como já se assinalou, não avaliam sistematicamente os resultados, esperavam claramente mais. No entanto, não deixam de reconhecer que a participação das suas próprias bibliotecas, mas com mais incidência das bibliotecas públicas portuguesas em geral, é pouco profissional, doméstica, amadora, desorganizada, irregular.

Deteta-se aqui eventualmente algum nível de contradição: se reconhecem que os conteúdos que publicam não são os que mais potencialidade apresentam para suscitar a participação dos utilizadores, se assumem a ausência de uma estratégia e qualificam a participação de pouco profissional, esperam, apesar disso, uma reação dos públicos, sobretudo expressa quantitativamente, muito mais evidente do que a que se tem verificado. Se o seu compromisso de socialização nas plataformas é muito baixo, se a comunicação e interação que estabelecem com os utilizadores é, muitas vezes, apenas motivada pelo questionamento direto destes, ficam desencantados pela ausência de resposta dos utilizadores e pela baixa intensidade de conteúdos produzidos, bem como pela sua reduzida qualidade.

As bibliotecas públicas portuguesas e os seus profissionais encontram-se assim bem distantes das formas de agir e de pensar envolvidas na ideia de Biblioteca 2.0. Desde logo, porque entendem esta sobretudo como a utilização das plataformas tecnológicas que têm vindo a ser criadas no âmbito da Web 2.0, o que em si não cobre completamente a exploração de todos os recursos tecnológicos associados a esta fase da Web. Realce-se a completa ausência da aplicação deste conceito ao ambiente dos serviços presenciais da biblioteca, chegando mesmo a configurar-se a conceção de que estamos em presença de duas bibliotecas: uma física, que continuaria o caminho até agora traçado, e outra na Web supostamente inovadora.

Por outro lado, porque utilizam estes recursos na transposição do clássico modelo de intermediação que exclui a participação ativa do público. De facto, se num ou noutro

discurso e em algumas práticas surgem referências e iniciativas ligadas a outras dimensões deste conceito como comunicação, interação, produção de conteúdos pelos utilizadores, partilha ou agregação, estes domínios não só não são predominantes como têm a eles associados conceitos relativamente tradicionais ou de abrangência restrita. Por último, porque a inovação está completamente ausente, nomeadamente aquela que se traduz na criação de novos serviços ou na reconfiguração de serviços tradicionais, a que implementa soluções inovadoras para a concretização das diversas missões que cabem a estas bibliotecas. O único aspeto relativamente inovador é a utilização de novos canais de difusão da informação, mas para executar as mesmas ações que a tradição validou.

Se as bibliotecas públicas portuguesas se encontram longe desta nova visão, estão, no entanto, mais perto de uma parte considerável das suas congéneres do mundo ocidental. O que parece faltar na realidade portuguesa são os exemplos ou as bolsas de inovação que, particularmente, no caso norte-americano são já evidentes. No entanto, esta proximidade entre as práticas das bibliotecas públicas portuguesas e das suas congéneres internacionais não deixa de levantar a questão, impossível de responder no âmbito desta investigação, de saber até que ponto esta dificuldade de adaptação qualificada e inovadora às mudanças do meio ambiente social e informacional é ou não uma característica transversal a estas bibliotecas.

De acordo com os resultados descritos nas páginas anteriores, pode afirmar-se que os objetivos que haviam sido definidos para esta investigação foram genericamente atingidos, na medida em que, em primeiro lugar, se verificou, senão a existência de um novo paradigma de biblioteca, pelo menos a ocorrência de uma nova forma de pensar e de agir com potencialidade para assegurar a necessária evolução e adaptação das bibliotecas às transformações contemporâneas, no contexto das quais avulta o fenómeno da Web 2.0 e das alterações do comportamento individual e social que lhe estão associadas. Neste âmbito verificou-se igualmente que a Web 2.0 tem vindo a criar um conjunto de recursos e de plataformas de produção, socialização, interação e comunicação que constituem oportunidades inegáveis para as bibliotecas, que estas têm vindo a utilizar de forma diversificada, mas, em muitos casos, dentro de um paradigma clássico que não explora completamente as suas virtualidades. As bibliotecas públicas não fogem a esta tendência, mas verificam-se casos onde a participação apresenta aspetos mais inovadores.

Estas constatações permitiram encarar de forma mais aprofundada e diversificada a realidade que se pretendia estudar, ou seja, as bibliotecas públicas portuguesas da RNBP na sua relação com estes novos contextos, particularmente no que respeita à utilização das plataformas da Web 2.0 e aos impactos que essa utilização poderia ter sobre os serviços, a relação com os públicos e a biblioteca como totalidade. Carrear para esta análise, ainda ao nível da revisão da literatura, os resultados sobre as práticas e comportamentos dos portugueses na Web, bem como os que até agora estão disponíveis sobre as bibliotecas da RNBP visou contextualizar os resultados da investigação levada a cabo, no sentido de, em primeiro, verificar até que ponto as práticas das bibliotecas se aproximavam ou distanciavam daquelas que os seus públicos praticam, e em segundo, verificar a emergência ou não de tendências relevantes que, de alguma, forma podessem contribuir para compreender com mais profundidade a realidade a estudar. E efetivamente verificou-se que, quanto ao primeiro aspeto, as práticas que as bibliotecas evidenciam estão relativamente desfasadas das dos seus públicos. O conhecimento que até agora existe sobre as bibliotecas públicas da RNBP permitiu, por outro lado, verificar a permanência de determinadas constantes que se manifestam igualmente no contexto da realidade analisada, nomeadamente a persistência de uma visão tradicional da biblioteca pública focada fundamentalmente sobre o livro e a leitura e as dificuldades numa utilização qualificada e inovadora das tecnologias da informação e comunicação.

Os resultados que se pretendiam alcançar no estudo da realidade objeto de investigação foram, em grande parte, atingidos, já que foi possível, em primeiro lugar, chegar a uma caracterização exaustiva das práticas das bibliotecas públicas da RNBP nas principais plataformas da Web 2.0 de acordo com as perspetivas que tinham sido identificadas. No entanto, uma compreensão mais aprofundada teria exigido considerar de forma mais desenvolvida outros aspetos como os da interação e comunicação com os públicos nas diversas plataformas. Estes aspetos já tinham sido analisados em estudos anteriores, como a revisão da literatura demonstrou, mas teria sido relevante aprofundar esse conhecimento. Apesar disto, essa linha de aprofundamento ultrapassaria claramente as possibilidades desta investigação tendo em conta o *timing* disponível para a sua concretização e a participação de apenas um investigador.

Do ponto de vista das representações, considera-se que foi possível capturar e compreender em grande medida o pensamento dos profissionais envolvidos na gestão dos

processos relevantes no contexto da realidade analisada. Não obstante, deve referir-se que não foram considerados profissionais cujas bibliotecas não utilizam estes recursos, o que seria relevante para detetar eventualmente outro tipo de visões sobre a realidade. Por outro lado, verificou-se que, no caso de algumas bibliotecas, um outro conjunto de profissionais que não os que foram ouvidos desempenhava um papel importante na relação com as várias plataformas, pelo que seria relevante considerar as suas perspetivas, não só como atores a parte inteira do processo, mas também como executores de diretrizes eventualmente existentes.

Apesar disto, a interpretação holística e integradora das práticas e representações permitiu construir uma visão, plasmada nas páginas anteriores, que, não sendo exatamente uma teoria, acrescenta valor ao conhecimento até ao momento existente, na medida em que óbteve um retrato aprofundado da realidade até aqui não disponível, destacou as forças e as fragilidades das bibliotecas na sua relação com este universo e fez emergir traços fundamentais de uma visão dos profissionais que, em grande medida, explicam as práticas e comportamentos verificados.

Numa interpretação global parece poder afirmar-se que as bibliotecas públicas portuguesas se encontram, de certa forma, na encruzilhada entre dois mundos, entre um mundo estável e previsível que elas bem conhecem e dominam e um mundo em mudança acelerada, volátil, instável, imprevisível onde as certezas e as soluções duram pouco, ou seja, no dizer do poeta um mundo “que não se muda já como soía”.

Como chegaram as bibliotecas e os seus profissionais a esta encruzilhada? A resposta completa a esta pergunta está claramente para além dos objetivos e possibilidades desta investigação. No entanto, os dados recolhidos e análise empreendida permitem aduzir algumas hipóteses explicativas.

O aspeto melhor evidenciado é a permanência, já identificada, de determinadas dificuldades na apropriação da tecnologia e de uma visão relativamente tradicional das missões das bibliotecas públicas. Se a constatação desta permanência pode ajudar a melhor compreender a realidade observada, em si mesmo não permite uma explicação nem da sua presença, nem da sua continuidade.

Outros aspetos podem ser invocados para configurar uma tentativa de explicação. Em primeiro lugar, a formação relativamente clássica que os cursos de formação superior dos profissionais mantiveram, pelo menos, durante largo período. Destaque-se, por

exemplo, a ausência de formação especializada: não existem até hoje praticamente especializações dentro de um programa de formação caracterizado pela generalidade, excetuando em anos muito recentes o caso das bibliotecas escolares. Ainda neste âmbito, a formação em tecnologias da informação e comunicação foi, durante muito tempo, mais considerada como uma forma de ultrapassar a ausência de conhecimento dos candidatos, do que propriamente integrada no contexto da biblioteconomia.

Por outro lado, se bem que o programa da RNBP tenha sempre considerado a importância de profissionais nas bibliotecas, é um facto que esse aspeto constitui e provavelmente continua a revelar-se uma dificuldade de concretização para muitas destas. Nesmo cumprindo os requisitos do programa, constata-se que o número de profissionais com formação superior é bastante reduzido, o que, sendo um problema para todo o tipo de bibliotecas, é ainda mais relevante para as BM1.

No entanto, nem só a ausência de profissionais com formação superior parece ser um problema. A formação dos profissionais intermédios, conjugada, às vezes com situações com origem no passado ou na atualidade, em que estes não são sequer possuidores de uma formação atualizada, pode ser considerada uma fraqueza relevante.

De outro ponto de vista, se bem que as bibliotecas sejam acompanhadas na sua fase inicial de implementação, é verdade que, após esse momento, se encontram pouco apoiadas pelo poder central, nomeadamente pelo organismo que tem responsabilidades neste domínio. A ausência de diretrizes ou de boas práticas claramente identificadas não contribui para que cada biblioteca, em alguns casos isolada geográfica e culturalmente, possa socorrer-se de um modelo a aplicar criticamente ao nível local.

Se a estes fatores adicionarmos a crónica escassez de recursos financeiros, tecnológicos e de outra natureza, o que torna muitas vezes o assegurar das condições básicas de funcionamento uma batalha diária e completamente absorvente, poderão compreender-se melhor os problemas e dificuldades identificadas nesta investigação, bem como a persistência na estabilidade de uma prática e de uma visão já conhecida e controlada. Dir-se-ia que estas condições não são, pelo menos, as mais propícias à emergência da inovação necessária à constante adaptação à realidade em mutação que as bibliotecas têm que obrigatoriamente acompanhar.



## **Contributos para um programa de atuação futura da RNBP**

De um outro ponto de vista, como pode esta investigação contribuir para apoiar as bibliotecas nessa transição? Reconhecendo algumas limitações, é, ainda assim, possível, no âmbito dos aspetos que emergiram, sugerir alguns passos nesse caminho de transformação.

Em primeiro lugar e decisivamente as bibliotecas devem definir uma estratégia clara para a utilização dos recursos que este ambiente proporciona. Esta estratégia deve ser construída, em primeira instância, a partir de uma avaliação da participação atual considerando os resultados desta investigação. Ou seja, as bibliotecas devem refletir sobre a adequabilidade do modelo de utilização das plataformas, quer em termos de conteúdos publicados, quer da regularidade da publicação, quer ainda das formas de organização desses conteúdos. Mas devem certamente avaliar resultados e impactos e provavelmente compreender que, afinal, eles são mais relevantes do que a rápida observação faz crer. Entre outros, a análise do ROI (retorno do investimento) poderia ser aqui um importante indicador.

Tão importante como a avaliação da situação atual é a reflexão clara sobre os propósitos que pretendem atingir. É impossível neste exercício sugerir que objetivos devem as bibliotecas prosseguir, desde logo porque cada biblioteca é, em parte, um caso diferente e depois porque esses objetivos dependerão da visão que cada organização entenda construir. No entanto, os resultados desta investigação revelam que as bibliotecas devem considerar que:

- a) As plataformas da Web 2.0 são mais do que instrumentos de marketing;
- b) Uma estratégia de marketing é mais do que a publicação de notícias sobre atividades;
- c) Os utilizadores interagem com as bibliotecas de forma mais passiva do que ativa. No entanto, o predomínio da primeira forma não é indicador de qualquer especificidade dos públicos das bibliotecas e muito menos do falhanço da participação levada a cabo. O que se revela fundamental é aproveitar e incentivar este último tipo de participação porque ele é eventualmente gerador de inovação, tem potencial para criar comunidade, atrair novos públicos e fidelizá-los;
- d) As plataformas e tecnologias disponíveis permitem uma flexibilidade de uso que garante em grande parte a possibilidade de concretizar os mais diversos serviços e práticas inovadoras que as bibliotecas quiserem implementar;
- e) A participação precisa ela própria de uma estratégia de marketing associada;

f) Este é um mundo volátil que as bibliotecas não podem controlar. Esta volatilidade e ausência de controlo implicam riscos e oportunidades.

Se, por outro lado, a visão depende da particularidade de cada biblioteca, é urgente uma reflexão sobre a quase exclusividade de uma perspectiva que assenta no domínio do livro e da leitura literária. Não é certamente esta a única missão que as bibliotecas têm que concretizar e não é também provavelmente esta a biblioteca que os profissionais querem construir no futuro.

Apesar da centralidade de aspetos como a comunicação e interação com os públicos, é-se numa rede social também em grande parte pelo que se publica. Assim, na definição de uma estratégia as bibliotecas devem ter uma especial preocupação no que respeita à diversidade, originalidade e qualidade dos conteúdos publicados, mas também à sua organização. É aqui que as competências tradicionais dos profissionais, bem como a sua formação intelectual de base podem desempenhar um relevante papel.

Assim, as bibliotecas poderão, na generalidade, usar estas plataformas tendo em conta as seguintes diretrizes operacionais:

a) Publicar conteúdos diversificados que acrescentem mais-valia para os seus utilizadores. Neste aspeto os conteúdos sobre a realidade local demonstrarem ter alguma potencialidade e a grande maioria das bibliotecas públicas tem aqui um campo de exploração bastante alargado;

b) Publicar esses conteúdos com regularidade constante e numa frequência adequada, que depende dos ritmos próprios de cada plataforma. No entanto, menos que um post por semana no blogue, uma publicação por dia no Facebook e dois a três tweets diários são frequência não aconselhadas;

c) Explorar as potencialidades de descrição e organização dos conteúdos em cada contexto, nomeadamente através de descrições consistentes e de formas de classificação e indexação sistematicamente aplicadas;

d) Explorar as potencialidades de republicação dos conteúdos entre as plataformas, mas tendo em atenção a especificidade de cada uma delas;

e) Implementar serviços em cooperação com os seus públicos. Serviços de agregação de conteúdos, de referência, ou de produção cooperativa são possibilidades que se abrem. Neste último caso, as wikis podem ser um veículo interessante, nomeadamente para conteúdos a produzir cooperativamente com os públicos;

- f) Suscitar a participação dos públicos, através de iniciativas proactivas como pôr questões, solicitar a participação direta ou propor a abordagem de um determinado tema;
- g) Participar na conversação da comunidade, sugerindo, por exemplo, recursos de qualidade que apoiem essa conversação e a construção de conhecimento;
- h) Abrir a sua participação à intervenção do público;
- i) Ouvir os públicos no sentido de detetar tendências e interesses;
- j) Construir capital social dos utilizadores agradecendo a participação, valorizando a intervenção e pondo em prática ou participando em iniciativas que promovam, entre outras, a coesão social e o desenvolvimento cultural;

Qualquer que seja a estratégia construída, ela deve ser acompanhada pela definição de políticas de utilização que definem que conteúdos a publicar, em que plataformas, com que regularidade, de que forma; mas também que estabeleçam comportamentos aceitáveis na relação com os públicos. Reconhecendo que esta formalização pode conduzir à cristalização e inibir a necessária flexibilidade e adaptação, ela é, no entanto, fundamental para assegurar o alinhamento organizacional, evitando situações de excessiva concentração da participação nas mãos de poucos ou a proliferação de diferentes práticas e estilos de na mesma biblioteca.

Para isto as bibliotecas necessitam, pelo menos de investir a dois níveis: em primeiro lugar numa reflexão global sobre si próprias, as suas missões e visão e a respetiva adaptação à evolução social, cultural e informacional recente; em segundo num conhecimento bem mais aprofundado sobre o universo das ferramentas tecnológicas da Web 2.0. e sobre as transformações das práticas de comunicação, socialização e produção de informação que elas implicam.

O primeiro investimento é claramente difícil de fazer de forma individual e de concretizar através de uma qualquer solução clássica. Evidentemente que se podem sempre considerar soluções como grupos de reflexão de abrangência nacional ou regional dinamizados através do contributo de especialistas oriundos de diversas áreas do saber, mas imediatamente das tecnologias, da sociologia, das ciências da comunicação e evidentemente das bibliotecas.

A concretização do segundo investimento aponta claramente para a formação, numa dupla vertente. Em primeiro lugar, a operação nas plataformas e utilização dos vários recursos tecnológicos. Aqui propõe-se a adaptação à realidade portuguesa do programa “23

Things”, um programa de formação nascido no contexto das bibliotecas públicas, que tem obtido resultados positivos. Em segundo, os comportamentos e práticas de utilização. Neste âmbito seria necessário desenvolver um programa de formação que permitisse uma compreensão aprofundada destes aspetos nas suas mais diversas vertentes.

Neste contexto, o atual organismo da administração central com funções no âmbito das bibliotecas públicas (DGLAB – Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas), que tem como uma das suas atribuições a execução de uma política nacional para as bibliotecas públicas, poderia desempenhar um papel relevante.

Em primeiro lugar, na definição de linhas de orientação para a utilização dos recursos da Web 2.0 pelas bibliotecas públicas, a partir dos resultados deste trabalho que apresenta não só uma extensa análise das práticas atuais das bibliotecas, mas sobretudo das conceções dos profissionais, o que permitirá ir ao encontro das suas necessidades e expectativas. Estas linhas de orientação poderiam também ter em conta as diretrizes de utilização aqui apresentadas.

Em segundo lugar, na criação de um programa de formação a partir das sugestões já feitas. Este programa poderia ter, no seu desenho e aplicação, instituições de formação com experiência na área das bibliotecas, nomeadamente as universidades ou a associação profissional. Neste âmbito, poderia ser ainda eficaz a divulgação de boas práticas de bibliotecas públicas.

Ainda com objetivos formativos, mas também de partilha e de troca de experiências, seria relevante a criação de fora de discussão, eventualmente com o contributo periódico de especialistas.

Para ultrapassar o modelo de difusão de notícias, as bibliotecas necessitam de conteúdo digital para publicar e os seus fundos bibliográficos, sobretudo na área do local, representam uma importante mais-valia. Assim, um programa nacional de apoio à digitalização dos fundos locais das bibliotecas constituiria certamente uma importante oportunidade.

Por último, seria relevante explorar a possibilidade do estabelecimento de parcerias com as organizações responsáveis pelos mais importantes serviços e plataformas da Web 2.0 no sentido de criar soluções que permitissem a exploração mais eficaz e inovadora desses recursos pela RNBP. Relembre-se a este propósito o caso das parcerias entre a Biblioteca do Congresso e o Flickr e entre a OCLC e o Goodreads, referidas neste trabalho.

### **Linhas de investigação futura**

Os resultados desta investigação permitem, por outro lado, perspetivar a necessidade e o interesse do desenvolvimento de estudos que consideram novas abordagens à mesma questão ou que aprofundem as que foram aplicadas neste trabalho, nomeadamente:

- a) Compreender as perspetivas dos profissionais cujas bibliotecas não utilizam as plataformas da Web 2.0;
- b) Aprofundar a análise das perspetivas dos profissionais das bibliotecas objeto deste estudo através da inclusão de outros elementos da mesma biblioteca relacionados com esta área e pela exploração de outros aspetos das suas conceções, tais como, por exemplo, a eventual diferença entre utilização efetiva e assumida ou os impactos organizacionais, quer dentro da equipa da biblioteca, quer na relação com a organização onde esta está inserida;
- c) Aprofundar o estudo das práticas de participação das bibliotecas, nomeadamente em aspetos como a interação e a comunicação com os públicos, de forma integrada com o estudo das perspetivas e práticas desses públicos;
- d) Compreender as perspetivas dos públicos que interagem com a biblioteca nestas plataformas;
- e) Compreender as razões da ausência de participação de outros utilizadores da biblioteca neste âmbito;
- f) Avaliar a emergência de novos utilizadores para as bibliotecas e auscultar as suas perspetivas quanto às formas através das quais se relacionam com aquela neste ambiente;
- g) Compreender as perspetivas dos stakeholders organizacionais sobre a participação da biblioteca neste domínio.

As bibliotecas públicas portuguesas ajudaram decisivamente a construir, ao longo dos últimos quase trinta anos, uma sociedade, em muitos aspetos, diferente. Essa construção permitiu que um corpo até aí verdadeiramente estranho e irrelevante se tornasse uma constante na vida das populações ao nível local que passaram a ter acesso a recursos de informação de que não dispunham e a uma dinâmica cultural até aí inexistente.

Mas, o mundo do final dos anos 80 do século passado está longe de ser, em 2013, o mesmo. As bibliotecas precisam, então, de mudar e de mudar urgentemente. Os resultados

desta investigação demonstraram que os desafios são múltiplos e que já não é possível continuar a insistir apenas numa prática que deu os seus frutos, mas que necessita agora de ser repensada.

Esta urgência da transformação será certamente encarada pelos profissionais como mais um desafio, tão importante como aquele que representou a criação das próprias bibliotecas. A sua vontade e empenhamento deram já provas, ao longo do tempo, que existem condições para a sua ultrapassagem com sucesso.