



A Missão Social da Biblioteca Pública

Uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir
do Facebook

Maria Luísa Melo e Alvim Oliveira Dias de Almeida

Orientação: Doutor José António Calixto

*Tese para obtenção do grau de Doutoramento
em Ciências da Informação e Documentação*

Julho 2015

Dedicatória

Aos meus filhos Mariana, Luísa e João

Ao José João

Agradecimentos

Ao meu orientador Doutor José António Calixto por toda a orientação, pelo rigor científico, pelos conselhos, pela amizade, gostaria de expressar o meu profundo agradecimento.

Ao CIDEHUS - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora, na pessoa da Professora Doutora Maria Filomena Gonçalves, pelo apoio incondicional na apresentação deste trabalho em congressos internacionais. À Dr.^a Carla Malheiro, pelo apoio na concretização destas apresentações.

Às minhas colegas do Programa de Doutoramento em Ciências da Informação e da Documentação, pela amizade e pela partilha de informação e das alegrias alcançadas: Dália Guerreiro, Margarida Vargues, Teresa Costa e Zélia Parreira.

Aos colegas e outros profissionais que me prestaram esclarecimentos e apoio para construir este estudo: Maria José Moura (Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas), Margarida Oleiro da (Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas), Aida Alves (Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, Braga), Luiza Baptista, Paulo Leitão e a muitos outros pelas palavras encorajadoras.

A todos os profissionais de bibliotecas públicas que participaram nos questionários. Pelo seu interesse e tempo despendido na minha investigação, pelos contributos valiosos e pelas palavras animadoras que me motivaram a continuar este trabalho.

A todos os colegas de profissão que estiveram sempre presentes comigo, na rede social Facebook como no dia-a-dia, cujo incentivo foi precioso para chegar ao final da investigação.

A todos os meus amigos pela força e pelas palavras de alento.

Um último agradecimento, realçando o papel da família, ao José João, aos meus filhos Mariana, Luísa e João e à tia Dina porque acreditaram sempre que era possível chegar ao fim.

A Missão Social da Biblioteca Pública: uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral contribuir para uma reflexão sobre o tema *Missão social da Biblioteca Pública*, analisando as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas e investigando como estes profissionais trabalham o tema nas páginas/perfis no Facebook das bibliotecas. Utilizaram-se métodos mistos integrando duas abordagens, a qualitativa e a quantitativa, para proporcionar uma visão mais ampla do caso em estudo, empregando as técnicas de recolha de dados, o inquérito por questionário e a observação de páginas/perfis e comentários do Facebook e dos sítios Web das bibliotecas públicas. A partir da revisão da literatura, estabeleceram-se dois modelos de análise de conteúdo, um dedicado aos conteúdos da Web 2.0 e outro modelo dedicado às facetas da missão social da biblioteca pública. Recolheram-se as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre o papel do Facebook e o cumprimento da missão social da biblioteca pública na rede social. Os resultados evidenciam uma grande disparidade de perceções sobre as oportunidades da Web 2.0 para a biblioteca, sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook, os públicos a atingir e evidenciam também que os responsáveis não atribuem significado relevante à missão social. De forma generalizada, a observação revelou que as bibliotecas publicam nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web raramente ações de carácter social. Conclui-se que as bibliotecas, os profissionais, os responsáveis, os organismos que as tutelam não expressam com veemência, nos espaços virtuais públicos, a visão e a missão em geral destas instituições e particularmente a missão social. Alguns dos contributos deste trabalho são o desenvolvimento de um corpus teórico e reflexivo sobre a *Missão Social da Biblioteca Pública*, a apresentação de propostas de modelos de análise de conteúdo para observação de facetas sociais nas páginas/perfis do Facebook, com indicadores e métricas para obtenção de taxas de sociabilidade da biblioteca e da comunidade em linha e a avaliação das práticas das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook face à missão social. Para o bom exercício desta missão apontam-se propostas de orientação para as entidades estatais que tutelam as bibliotecas públicas, para as instituições de ensino superior com oferta formativa na área da Ciência da Informação, para a comunidade profissional e para as associações profissionais da área das bibliotecas.

Palavras-chave: Missão Social da Biblioteca Pública; Bibliotecas Públicas; Facebook; Portugal; Biblioteca 2.0.

The Social Mission of the Public Library: a vision of Portuguese public libraries from Facebook

ABSTRACT

This study has the general objective of contributing to a reflection on the theme *The Social Mission of the Public Library*, analysing the perceptions of those responsible for the Portuguese public libraries and investigating how these professionals work this topic in the Facebook pages/profiles of the libraries. It were used mixed methods integrating two approaches, the qualitative and the quantitative ones, in order to provide a wider view of the case study, by using data collection techniques, the survey by questionnaire and the observation of the pages/profiles and comments from the Facebook and the websites of the public libraries. From the literature review, two models of content analysis were set up, one focusing the Web 2.0 contents and another model dedicated to aspects of the social mission of the public library. The perceptions on the role of the Facebook and the fulfilment of the social mission of the public library in the social network were collected from the responsible for the Portuguese public libraries. The results show a wide disparity of perceptions about the opportunities of Web 2.0 to the library, on the social mission of the public library on Facebook, the public to reach and they also show that the responsible do not attach important significance to the social mission. In a generalised way, the observation revealed that libraries rarely publish social actions on Facebook pages/profiles and in the websites. In conclusion, the libraries, the professionals, the responsible, the organisms that oversee them do not express strongly, in public virtual spaces, the vision and the mission of these institutions in general and particularly the social mission. Some of the contributions of this work are the development of a theoretical and reflective corpus on the *Social Mission of the Public Library*, the presentation of proposals of content analysis models to observe social facets on the Facebook pages/profiles, with indicators and metrics in order to obtain rates of the library sociability and of the online community and the evaluation of the practises of the Portuguese public libraries in Facebook in order to the social mission. For the proper exercise of this function one presents guiding proposals to the state entities responsible for public libraries, to higher education intitutions in the area of Information Science, to the professional community and to the professional associations in the fields of libraries.

Keywords: Social Mission of the Public Library; Public Libraries; Facebook; Portugal; Library 2.0.

Sumário

Resumo	v
Abstract	vii
Índice de Anexos	xiii
Índice de Gráficos	xv
Índice de Tabelas	xix
Índice de Figuras	xxiii
Lista de Siglas e Acrónimos	xxv
Introdução	1
Enquadramento da investigação	1
Justificação do interesse e pertinência do estudo	5
Objetivos da investigação	6
Principais contributos da investigação	7
Organização da tese	8
1. Métodos	11
1.1 Introdução	11
1.2 Métodos mistos	12
1.3 Estudo de caso	14
1.3.1 Introdução	14
1.3.2 O caso	18
1.4 Recolha e análise de dados	20
1.4.1 Revisão da literatura	20
1.4.2 Estudo exploratório	24
1.4.3 Observação	25
1.4.4 Questionário	40
1.5 Considerações éticas	46
1.6 Resumo	49
2. A Missão Social da Biblioteca Pública nos Documentos Orientadores	51
2.1 A Missão social da biblioteca pública nos documentos de organizações internacionais (profissionais e de âmbito cultural e educacional)	51
2.1.1 Preservar os valores da democracia	52
2.1.2 Garantir direitos humanos	55
2.1.3 Contribuir para o papel ativo do cidadão	55
2.1.4 Contribuir para o sentido de comunidade	56
2.1.5 Promover o diálogo multicultural	60
	ix

2.1.6 Promover a educação e a aprendizagem ao longo da vida	60
2.1.7 Promover a inclusão social	61
2.1.8 Disponibilizar livre acesso à Internet	65
2.1.9 Promover a inclusão digital	67
2.1.10 Considerações finais da leitura sobre os documentos de organizações internacionais	69
2.2 A Missão social da Biblioteca Pública nos documentos de organizações portuguesas (estatais e de âmbito profissional)	74
2.2.1 Documentos de organizações estatais portuguesas	74
2.2.2 Documentos da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	81
2.3 Resumo	90
3. Facetas da Missão Social da Biblioteca Pública	93
3.1 A biblioteca pública geradora de capital social	93
3.1.1 O Capital social	93
3.1.2 O Capital social e a biblioteca – local de encontro	96
3.2 A Biblioteca pública e a consolidação da democracia e da cidadania	105
3.2.1 A Esfera pública	105
3.2.2 A Cidadania e a democracia	109
3.3 A Biblioteca pública pela inclusão social	116
3.3.1 A inclusão social e as bibliotecas	116
3.3.2 A biblioteca pública aberta a todos?	124
3.3.3 A biblioteca pública e os sem-abrigo	133
3.3.4 A biblioteca pública e serviços inclusivos - exemplos	136
3.4. A biblioteca pública no combate às iliteracias	150
3.5 Resumo	156
4. As Bibliotecas Públicas e as Políticas Sociais	159
4.1 A Situação política e social portuguesa	159
4.1.1 As incertezas sobre o Estado Social	159
4.1.2 A Situação política e social portuguesa a partir de 2011	161
4.2. As Bibliotecas públicas em Portugal	163
4.2.1 Enquadramento histórico	163
4.2.2 A Situação das bibliotecas públicas a partir de 2011	168
4.2.3 A Perceção dos utilizadores sobre os serviços das bibliotecas públicas em 2013	174
4.3 Resumo	179

5. A Web 2.0, o Facebook e as bibliotecas	181
5.1 Da Web 2.0 à Biblioteca 2.0	181
5.1.1 A Web 2.0	181
5.2 A Rede social Facebook	198
5.2.1 Abordagem histórica	198
5.2.1 Arquitetura do Facebook	202
5.2.3 Dados estatísticos da utilização do Facebook	209
5.3 A Utilização do Facebook pelas bibliotecas	214
5.3.1 Introdução	214
5.3.2 A presença das bibliotecas no Facebook	217
5.3.3 Ameaças à presença das bibliotecas no Facebook	226
5.4 Resumo	230
6. A Perceção dos Responsáveis das Bibliotecas Públicas sobre a Missão Social da Biblioteca Pública no Facebook	232
6.1 Introdução	232
6.2 Resultados do questionário	234
6.2.1 Caraterização das bibliotecas e identificação do respondente ao questionário	234
6.2.2 Caraterização dos recursos humanos das bibliotecas públicas	242
6.2.3 Caraterização das ferramentas da web 2.0 nas bibliotecas públicas	249
6.2.4 Caraterização da utilização do Facebook pelas bibliotecas públicas	262
6.2.5 Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook	271
6.2.6 Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook	281
6.3 Resumo	301
7. A Missão Social das Bibliotecas Públicas no Facebook e nos Sítios Web: Aplicação dos modelos de análise	303
7.1 Modelo de análise de conteúdo 2.0	303
7.1.1 Observação das publicações das páginas/perfis do Facebook	303
7.1.2 Observação dos comentários das páginas/perfis do Facebook	327
7.2 Modelo de análise das facetas da missão social	332
7.2.1 Estudo exploratório de observação das páginas/perfis do Facebook	332
7.2.2 Observação das páginas/perfis do Facebook	336
7.2.3 Observação dos sítios Web	344
7.2.4 Ações sociais no Facebook versus ações sociais nos sítios Web das bibliotecas públicas	353
7.3 Resumo	363

Conclusões	365
Contexto teórico, objetivos e resultados	365
Limitações do estudo	378
Linhas futuras de investigação	379
Recomendações	380
Referências Bibliográficas	385
Anexos	421

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 GLOSSÁRIO DE TERMOS RELACIONADOS COM O FACEBOOK	423
ANEXO 2 INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	426
ANEXO 3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK (2014)	441
ANEXO 4 RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS À QUESTÃO 3.2 DO QUESTIONÁRIO	445
ANEXO 5 QUADROS DE FREQUÊNCIA, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO ÀS PERGUNTAS 4.5, 5.1, 5.3, 6.1 E 6.3	450
ANEXO 6 RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS À QUESTÃO 6.5 DO QUESTIONÁRIO	458
ANEXO 7 QUADRO COM TOTAIS DA OBSERVAÇÃO DAS PUBLICAÇÕES DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK – MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0	462
ANEXO 8 TAXA DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (A0)	467
ANEXO 9 TAXA DE PUBLICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK / MÊS (A1)	469
ANEXO 10 Nº UTILIZADORES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA (A2) (JULHO 2014)	471
ANEXO 11 TAXA DE INTERAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (B3)	473
ANEXO 12 FATOR DE IMPACTO DAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	475
ANEXO 13 Nº DE PUBLICAÇÕES NO FACEBOOK POR UTILIZADOR (C6)	477
ANEXO 14 PARTICIPAÇÃO TOTAL – REAÇÕES B42+B3	479
ANEXO 15 COMENTÁRIOS DA COMUNIDADE EM LINHA ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DAS BIBLIOTECAS (MAIO-15 JULHO 2014)	481
ANEXO 16 COMENTÁRIOS NO MURAL DAS BIBLIOTECAS CATEGORIZADOS COM MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0	487
ANEXO 17 BIBLIOTECAS COM/SEM COMENTÁRIOS NAS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK (MAIO-15 JULHO 2014)	489
ANEXO 18 BIBLIOTECAS COM Nº AÇÕES SOCIAIS NO FACEBOOK (MAIO-15 JULHO 2014)	491
ANEXO 19 SÍTIOS WEB DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK	494
ANEXO 20 Nº AÇÕES SOCIAIS NOS SÍTIOS WEB (2014)	499
ANEXO 21 RÁCIO UTILIZADORES INSCRITOS/EM LINHA POR BIBLIOTECA (JULHO 2014)	501
ANEXO 22 TOTAL E RÁCIO DE Nº UTILIZADORES INSCRITOS NA BIBLIOTECA / Nº UTILIZADORES EM LINHA (2014)	503

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Nº DE EDIÇÕES/ANO DE DOCUMENTOS ORIENTADORES	71
GRÁFICO 2: IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELAS BIBLIOTECAS	176
GRÁFICO 3: PERCEÇÕES SOBRE AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	177
GRÁFICO 4: GOVERNO ELETRÔNICO - INTERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ATIVIDADES DE CIDADANIA	178
GRÁFICO 5: POPULARIDADE DO FACEBOOK ENTRE 2004 E 2013	210
GRÁFICO 6: Nº DE UTILIZADORES DO FACEBOOK DE 2010 a 2013	211
GRÁFICO 7: Nº UTILIZADORES MENSIS DO FACEBOOK DE 2010 a 2013	212
GRÁFICO 8: PROPORÇÃO DE AGREGADOS FAMILIARES COM LIGAÇÃO À INTERNET EM PT 2009-2014	214
GRÁFICO 9: TIPOLOGIAS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	235
GRÁFICO 10: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK POR DISTRITO	237
GRÁFICO 11: Nº DE UTILIZADORES INSCRITOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	238
GRÁFICO 12: BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL C/ PÁGINA/PERFIL N/ FACEBOOK P/ TIPOLOGIA	239
GRÁFICO 13: MUNICÍPIOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	240
GRÁFICO 14: Nº DE INQUIRIDOS / CARGO DIRIGENTE / CATEGORIA PROFISSIONAL	241
GRÁFICO 15: IDADE DOS INQUIRIDOS (N=99)	242
GRÁFICO 16: Nº DE COLABORADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / CATEGORIA PROFISSIONAL	243
GRÁFICO 17: Nº ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL N/FACEBOOK / CATEGORIA PROFISSIONAL	244
GRÁFICO 18: ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK / CARGO DIRIGENTE)	246
GRÁFICO 19: Nº ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK / CARGO DIRIGENTE	247
GRÁFICO 20: FORMAÇÃO DO ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK NA ÁREA DAS RS	247
GRÁFICO 21: ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK E AS FERRAMENTAS WEB 2.0	248
GRÁFICO 22: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS UTILIZADORAS DAS FERRAMENTAS 2.0	249
GRÁFICO 23: Nº DE FERRAMENTAS DA WEB 2.0 EM MARÇO 2014 / 99 BIBLIOTECAS PÚBLICAS	250
GRÁFICO 24: UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS WEB 2.0 PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / 2011	251
GRÁFICO 25: ANÁLISE CATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2	253
GRÁFICO 26: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2	254
GRÁFICO 27: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA INFORMAÇÃO	255
GRÁFICO 28: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA MARKETING	256
GRÁFICO 29: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNICAÇÃO	259
GRÁFICO 30: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA CRIAÇÃO DE COMUNIDADE	261
GRÁFICO 31: TIPO DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	263
GRÁFICO 32: AUTORIZAÇÃO PARA CRIAÇÃO DA PÁGINA/PERFIL BIBLIOTECA PÚBLICA N/ FACEBOOK	264
GRÁFICO 33: APOIO DO MUNICÍPIO À PÁGINA/PERFIL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	265
GRÁFICO 34: EXISTÊNCIA DE GUIA DE EDIÇÃO PARA O FACEBOOK	266
GRÁFICO 35: CONSULTA E ANÁLISE DE ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK	268
GRÁFICO 36: PÚBLICO-ALVO A ATINGIR PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	270
GRÁFICO 37: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA MAIS VALORIZADAS	276
GRÁFICO 38: Nº DE RESPOSTAS S/ OPINIÃO SOBRE AS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	285
GRÁFICO 39: ANÁLISE CATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5	292
GRÁFICO 40: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA MARKETING	293
GRÁFICO 41: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNICAÇÃO	293
GRÁFICO 42: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNIDADE	294
GRÁFICO 43: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA AÇÃO SOCIAL	294
GRÁFICO 44: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5	295

GRÁFICO 45: TAXA DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK	304
GRÁFICO 46: TAXA DE PUBLICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK / MÊS	307
GRÁFICO 47: Nº UTILIZADORES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA	309
GRÁFICO 48: TAXA DE INTERAÇÃO NO FACEBOOK POR Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	312
GRÁFICO 49: Nº TAXA DE PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS A1 E B41	315
GRÁFICO 50: BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM REAÇÕES DA COMUNIDADE ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DA BIBLIOTECA	317
GRÁFICO 51: FATOR DE IMPACTO DE PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA	320
GRÁFICO 52: PARTICIPAÇÃO NO FACEBOOK POR UTILIZADOR / Nº BIBLIOTECAS	322
GRÁFICO 53: BIBLIOTECAS COM COMENTÁRIOS NAS PUBLICAÇÕES MAIO A 15 JULHO 2014	328
GRÁFICO 54: Nº COMENTÁRIOS DAS BIBLIOTECAS E UTILIZADORES NAS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK NO PERÍODO MAIO-JULHO 2014 POR TIPO DE CATEGORIA	329
GRÁFICO 55: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK E AÇÃO SOCIAL/MAIO 2013	334
GRÁFICO 56: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK E Nº DE AÇÕES SOCIAIS/1 MÊS EM 2013	334
GRÁFICO 57: Nº DE AÇÕES SOCIAIS POR BIBLIOTECA NO FACEBOOK DE MAIO A 15 JULHO 2014	338
GRÁFICO 58: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 1 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	340
GRÁFICO 59: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 2 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	341
GRÁFICO 60: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 3 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	341
GRÁFICO 61: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 4 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	342
GRÁFICO 62: RESUMO DO Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS NAS 4 CATEGORIA NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	342
GRÁFICO 63: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / FACEBOOK	343
GRÁFICO 64: TIPO DE PRESENÇA DA BIBLIOTECA NA WEB	344
GRÁFICO 65: MENÇÃO DA MISSÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB	345
GRÁFICO 66: MENÇÃO DA VISÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB	345
GRÁFICO 67: CITAÇÃO DO MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	346
GRÁFICO 68: MENÇÃO A AÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB	347
GRÁFICO 69: MENÇÃO A Nº DE AÇÕES SOCIAIS POR BIBLIOTECAS NO SÍTIO WEB	348
GRÁFICO 70: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 1 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB	350
GRÁFICO 71: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 2 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB	351
GRÁFICO 72: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 3 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB	351
GRÁFICO 73: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 4 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB	352
GRÁFICO 74: RESUMO DO Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS NAS 4 CATEGORIA NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NOS SÍTIOS WEB	352
GRÁFICO 75: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB	353
GRÁFICO 76: TOTAIS DE AÇÕES SOCIAIS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	354
GRÁFICO 77: Nº AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS CATEGORIA 1 N/ PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW	358
GRÁFICO 78: Nº AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS CATEGORIA 2 N/ PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW	359
GRÁFICO 79: Nº AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS CATEGORIA 3 N/ PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW	360
GRÁFICO 80: Nº AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS CATEGORIA 4 N/ PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW	361
GRÁFICO 81: Nº AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DAS 4 CATEGORIAS N/ PUBLICAÇÕES BP NO FB E SW	362
GRÁFICO 82: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BP E SW	363

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1: QUADRO RESUMO DAS FASES OPERACIONAIS DO ESTUDO DE CASO	19
TABELA 2: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO POR HENRI (1992)	30
TABELA 3: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO POR NEWMAN et al. (1995) ADAPTADO POR SING E KHINE (2006).....	30
TABELA 4: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DE GUNAWARDENA et al. (1997).....	31
TABELA 5: RESUMO DO MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS POR TSAI ET AL. (2008)	32
TABELA 6: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0 (ADAPTADO DE TSAI ET AL. (2008) E ALVIM (2011) 36	
TABELA 7: MÉTRICAS PARA OBTENÇÃO DE TAXAS DE SENTIDO DE COMUNIDADE, HABILIDADE SOCIAL E PARTICIPAÇÃO DAS BIBLIOTECAS E COMUNIDADE NO FACEBOOK.....	37
TABELA 8: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK.....	38
TABELA 9: TIPOLOGIA DE PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	39
TABELA 10: DOCUMENTOS ORIENTADORES DA IFLA, UNESCO, ETC. SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	69
TABELA 11: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS ORIENTADORES.....	71
TABELA 12: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NAS 32 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
TABELA 13: PÚBLICOS-ALVO DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS ORIENTADORES.....	73
TABELA 14: DOCUMENTOS ESTATAIS SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	79
TABELA 15: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA DESTACADAS NOS DOCUMENTOS ESTATAIS PORTUGUESES.....	81
TABELA 16: Nº ATIVIDADES DA BAD RELACIONADAS COM MISSÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	82
TABELA 17: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS DA BAD	88
TABELA 18: QUADRO RESUMO DE INVESTIMENTOS ECONÓMICOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS.....	169
TABELA 19: QUADRO RESUMO DE EMPRÉSTIMOS E DE VISITAS DE UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	170
TABELA 20: SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS À COMUNIDADE	171
TABELA 21: DESENVOLVIMENTO DO FACEBOOK DE 2004 A 2013	201
TABELA 22: ESTATÍSTICAS GERAIS DO FACEBOOK EM JANEIRO 2014.....	210
TABELA 23: UTILIZADORES DA INTERNET E FACEBOOK EM PORTUGAL EM 2013	212
TABELA 24: PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM REDES SOCIAIS EM PORTUGAL 2011 A 2013.	214
TABELA 25: ESTATÍSTICAS DISPONIBILIZADAS PELAS PÁGINAS DO FACEBOOK	216
TABELA 26: SERVIÇOS E AÇÕES DISPONIBILIZADOS PELA BIBLIOTECA ATRAVÉS DO FACEBOOK	218
TABELA 27: AÇÕES COM FACETAS SOCIAIS DISPONIBILIZADAS P/ BIBLIOTECA ATRAVÉS DO FACEBOOK	219
TABELA 28: ESTATÍSTICAS DO QUESTIONÁRIO	233
TABELA 29: EXISTÊNCIAS DE PÁGINA/PERFIL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK	235
TABELA 30: QUADRO SÍNTESE DO Nº BIBLIOTECAS RNP NAS REDES SOCIAIS	239
TABELA 31: ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK.....	244
TABELA 32: Nº DE BIBLIOTECAS/ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK E RELAÇÃO COM A TIPOLOGIA DA BIBLIOTECA	245
TABELA 33: Nº ADMINISTRADORES DE PÁGINA/PERFIL FACEBOOK/FUNÇÃO DIRETIVA/FORMAÇÃO	248

TABELA 34: MATRIZ DE CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2	252
TABELA 35: NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO SUPERIOR PARA ABRIR CONTA NO FACEBOOK	265
TABELA 36: APOIO DO MUNICÍPIO À PÁGINA/PERFIL DA BIBLIOTECA PÚBLICA	266
TABELA 37: FREQUÊNCIA, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DE UTILIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	267
TABELA 38: BIBLIOTECAS QUE CONSULTAM ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK	269
TABELA 39: QUADRO SÍNTESE DE CLASSIFICAÇÃO SOBRE AS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	271
TABELA 40: ITENS CLASSIFICADOS <i>MUITO IMPORTANTE</i> NAS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	272
TABELA 41: ITENS CLASSIFICADOS <i>NADA IMPORTANTE</i> NAS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	273
TABELA 42: OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS- CLASSIFICAÇÃO MUITO IMPORTANTE	274
TABELA 43: OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS- MÉDIA E DESVIO PADRÃO	275
TABELA 44: QUADRO SÍNTESE DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	277
TABELA 45: ITENS CLASSIFICADOS <i>MUITO IMPORTANTE</i> NAS OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	278
TABELA 46: ITENS CLASSIFICADOS <i>NADA IMPORTANTE</i> NAS OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	278
TABELA 47: MÉDIA E DESVIO PADRÃO DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK	279
TABELA 48: OPORTUNIDADES OBTIDAS NOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK	281
TABELA 49: QUADRO SÍNTESE DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	282
TABELA 50: ITENS CLASSIFICADOS <i>MUITO IMPORTANTE</i> NAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	283
TABELA 51: ITENS CLASSIFICADOS <i>NADA IMPORTANTE</i> NAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	283
TABELA 52: FACETAS SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA E MÉDIAS OBTIDAS P/ NÚCLEOS TEMÁTICOS ..	286
TABELA 53: QUADRO SÍNTESE DO PÚBLICO-ALVO A CONSIDERAR NA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	287
TABELA 54: ITENS CLASSIFICADOS <i>MUITO IMPORTANTE</i> PARA A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	287
TABELA 55: ITENS CLASSIFICADOS <i>POUCO IMPORTANTE</i> PARA A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK	288
TABELA 56: COMPARAÇÃO ENTRE PÚBLICOS-ALVO / BIBLIOGRAFIA COM MÉDIA DOS PÚBLICOS-ALVO REFERENCIADOS NOS QUESTIONÁRIOS	290
TABELA 57: MATRIZ DE CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5	291
TABELA 58: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK	303
TABELA 59: LISTA ORDENADA DAS BIBLIOTECAS A OBTER OS 10 PRIMEIROS LUGARES POR TAXA DE PRESENÇA NO FACEBOOK	305
TABELA 60: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS POR TAXA DE PUBLICAÇÃO NO FACEBOOK / MÊS	307
TABELA 61: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS POR Nº UTILIZADORES NO FACEBOOK	310
TABELA 62: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS COM RÁCIO MENOS ELEVADO	310
TABELA 63: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS P/TAXA DE INTERAÇÃO N/ FACEBOOK	312
TABELA 64: Nº DE PUBLICAÇÕES E Nº DE BIBLIOTECAS COM PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE	313

TABELA 65: LISTA ORDENADA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BIBLIOTECA / MÊS	314
TABELA 66: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DA BIBLIOTECA POR Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	317
TABELA 67: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BM NAZARÉ	318
TABELA 68: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BM POMBAL	318
TABELA 69: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM FATOR DE IMPACTO MAIS ELEVADO	321
TABELA 70: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM MAIOR PARTICIPAÇÃO NO FACEBOOK POR UTILIZADOR	322
TABELA 71: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM REAÇÕES MAIS ELEVADAS NO FACEBOOK.....	324
TABELA 72: LISTA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM A PARTICIPAÇÃO TOTAL NO FACEBOOK	324
TABELA 73: LISTA DE BIBLIOTECAS E MÉTRICA C7	326
TABELA 74: LISTA DAS ONZE BIBLIOTECAS QUE TIVERAM MAIS DE 1000 NA PARTICIPAÇÃO TOTAL DO FACEBOOK.....	327
TABELA 75: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS 2.0 PARA COMENTÁRIOS ÀS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK.....	328
TABELA 76: TIPO DE AÇÕES SOCIAIS DESENVOLVIDAS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK / MAIO 2013	334
TABELA 77: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK/MAIO 2013	335
TABELA 78: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK	337
TABELA 79: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA SEM EVIDÊNCIAS	337
TABELA 80: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM Nº MAIS ELEVADO DE AÇÕES SOCIAIS NO FACEBOOK	339
TABELA 81: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS NOS SÍTIOS WEB DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	344
TABELA 82: LISTA ORDENADA DAS 13 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS COM VALORES MAIS ELEVADOS DE AÇÕES SOCIAIS NO SÍTIO WEB	348
TABELA 83: LISTA DAS BIBLIOTECAS COM Nº AÇÕES COM FACETA SOCIAL	355

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: LOGÓTIPO DA CAMPANHA CHILENA <i>BIBLIOTECAS PARA TU ACCIÓN CIUDADANA</i>	113
FIGURA 2: CARTAZ "UM LIVRO FAZ-NOS MAIS RICOS" DO ILUSTRADOR JOSÉ MARIA SARAIVA	118
FIGURA 3: DIAGRAMA DO PROJETO DE INVESTIGAÇÃO BIBLIOTECAS EN ACCIÓN DE MERLO VEGA	145
FIGURA 4: CARTAZ PROMOCIONAL DO PROJETO BIBLIOTECA PUNTO DE EMPLEO	152
FIGURA 5: PRIMEIRO GRÁFICO SOBRE O SENTIDO DA WEB 2.0	181
FIGURA 6: MAPA MEME DA WEB 2.0	182
FIGURA 7: A RODA DA BIBLIOTECA 2.0	194
FIGURA 8: ECRÃ DO INÍCIO DE SESSÃO/ABRIR UMA CONTA DO SW THE FACEBOOK.COM, 2004	199
FIGURA 9: DISTRIBUIÇÃO DOS UTILIZADORES DO FACEBOOK POR IDADE E GÉNERO	213
FIGURA 10: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK POR DISTRITO (EM PORTUGAL CONTINENTAL E ILHAS)	236

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ADSE	Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública
ALA	American Library Association
ANABAD	Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas
APBAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
APDIS	Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde
APDSI	Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação
BAD	Formação em Biblioteca, Documentação, Arquivo
BAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
BM	Biblioteca Municipal
BP	Biblioteca Pública
BPI	Bibliothèque Publique d'information
CEE	Comunidade Económica Europeia
CI/CD	Ciência da Informação/Ciências Documentais
CSCCL	Computer Supported Collaborative Learning
CSCW	Computer Supported Collaborative Work
CSV	Comma-Separated Values (formato eletrónico)
DAU	Daily Active Users
DGLB	Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas
DGLAB	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
Fb	Facebook
FCG	Fundação Calouste Gulbenkian
FESABID	Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística
FMI	Fundo Monetário Internacional
HIV	Human Immunodeficiency Virus
IFLA	The International Federation of Library Associations and Institutions
IPLB	Instituto Português do Livro e das Bibliotecas
IPLL	Instituto Português do Livro e da Leitura
INCITE	Associação Portuguesa para a Gestão da Informação
MAU	Monthly Active Users
OCLC	Online Computer Library Center, Inc.
OPAC	Online Public Access Catalog
ONG	Organização não-governamental
PC	Computador Pessoal
PNL	Plano Nacional de Leitura
RCCAP	Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas
ROI	Retorno sobre Investimento
RS	Redes Sociais
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SW	Sítios Web
TIC	Tecnologias da Informação e da Documentação
Troika	Aliança entre 3 instituições políticas e económicas - Comissão Europeia, Fundo Monetário Internacional e Banco Central Europeu.
UE	União Europeia
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

INTRODUÇÃO

ENQUADRAMENTO DA INVESTIGAÇÃO

*No sólo de pan vive el hombre. Yo, si tuviera hambre y estuviera desvalido en la calle
no pediría un pan; sino que pediría medio pan y un libro.*

Frederico García Lorca¹

*As bibliotecas só aparentemente são casas sossegadas. O sossego das bibliotecas é a
ingenuidade dos incautos. Porque elas são como festas ou batalhas contínuas e soam trombetas
a cada instante e há sempre quem discuta com fervor o futuro, quem exija o futuro e seja
destemido, merecedor da nossa confiança e da nossa fé.*

Valter Hugo Mãe²

Desde o século XIX que a biblioteca pública, fruto dos novos movimentos políticos e da classe burguesa emergente, é um instrumento para capacitar o ser humano a renovar a sociedade. Os valores sociais e políticos, como o aumentar a cultura do povo, educar a sociedade e colocar os bens impressos à disposição de todos, marcaram as intenções e os serviços da biblioteca. A biblioteca pública é uma instituição que ao longo dos tempos se foi adaptando às mudanças políticas, sociais e culturais, não se reduzindo exclusivamente aos serviços de gestão organizacional e técnica. Ela assume uma responsabilidade social ao abrir-se ao cidadão e ao relacionar-se com a sociedade de uma forma comprometida, tornando-se numa instituição voltada para a comunidade e com desejos em desenvolver uma missão social.

¹ In *Medio Pan y un Libro. Al pueblo de Fuente Vaqueros*, 1931. Discurso realizado na inauguração da biblioteca de Fuente Vaqueros. Disponível em: <http://www.universoabierto.com/6011/pretextos-discurso-de-federico-garcia-lorca-al-inaugurar-la-biblioteca-de-su-pueblo/>

² In *As bibliotecas*, Jornal de Letras, 15 a 28 de maio 2013.

O adjetivo *social* refere-se à vivência na sociedade, à comunidade que envolve pessoas que têm alguma coisa em comum e refere-se ao problema social e às competências que permitem aos indivíduos viver em sociedade e satisfazer as suas necessidades. Quando se acrescenta este adjetivo *social* à missão da biblioteca pública para a qualificar não é para a encerrar num domínio, mas para referir um tipo de conexões entre elementos díspares num organismo vivo, em desenvolvimento, em comunicação com todos na sociedade.

Nos documentos orientadores sobre as missões da biblioteca pública, e na literatura científica da área da Ciência da Informação, enunciam-se referências a diversos tipos de missão, a informativa, a educativa, a recreativa e a cultural, etc., no entanto as referências à missão social são escassas. Apesar das bibliotecas, enquanto serviços de informação, pretenderem colaborar no desenvolvimento da sociedade, constata-se uma falta de reflexão sobre o compromisso social da biblioteca e sobre as ações que legitimam o seu contributo na realização desta missão. Mesmo existindo declarações de intenção e documentos orientadores para a missão em geral, as bibliotecas públicas, as organizações que as detêm e os profissionais necessitam de mais plataformas teóricas que defendam e discutam quais os valores para a conduta prática da biblioteca pública, quais as políticas que devem orientá-la na condução para o bem comum, pela defesa da democracia, pela inclusão social, etc.

O ideário do *Manifesto sobre Bibliotecas Públicas*, apresentado pela IFLA/UNESCO em 1994, apontou doze missões chave para a biblioteca pública, uma carteira de *constructos sociais*, uma síntese e combinação de vários elementos que potenciam a sua intervenção na comunidade e que constroem o valor social da biblioteca, tendo como base os direitos humanos.

A ONU definiu Direitos Humanos como aqueles que são inerentes às qualidades humanas (a inteligência, o talento, a consciência, o espiritual, etc.) e sem as quais não podemos viver como seres humanos. Os Direitos Humanos foram declarados universais e independentes das circunstâncias sociais ou dos sistemas políticos e são uma garantia para assegurar a justiça social, a satisfação das necessidades básicas do indivíduo e a sua participação nos aspetos sociais, económicos e culturais da vida humana. Nem sempre as circunstâncias são benéficas para os Direitos Humanos e surge então, na área das Ciências Humanas, o trabalho na área do Serviço Social a propor respostas aos novos

problemas, a encontrar condições para modificar a realidade, a aproximar os indivíduos duma sociedade mais inclusiva e respeitadora, a tentar pela satisfação das necessidades humanas e na reestruturação da vida das pessoas ou de grupos. Assim, os profissionais do Serviço Social dedicam-se à construção do bem-estar e da procura da justiça social e no desenvolvimento de recursos para satisfazer as necessidades e aspirações dos indivíduos ou do coletivo. Menciona-se o Serviço Social para que, apoiada neste serviço congénere, a missão social em geral de qualquer instituição assuma como objetivo último capacitar os indivíduos para uma vivência satisfatória em sociedade. Neste enquadramento, os serviços da biblioteca pública, no que diz respeito à sua missão social, podem ser positivos na intervenção para melhorar a vida da comunidade e gerar capital social, trabalhar a inclusão social e digital, realizar ações pela cidadania ativa, pelo crescimento da democracia participativa e pelo combate a todas as iliteracias.

No coração do movimento pelas bibliotecas públicas está a ideia de uma sociedade de informação justa que garante a todos, incluindo os desfavorecidos, o acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação. Acredita-se que é urgente e necessário acrescentar a esta missão tradicional de recolher, conservar, difundir e mediar a informação, a defesa dos valores democráticos, de cidadania, de inclusão social e digital.

As bibliotecas públicas são consequência das condições específicas do contexto histórico e social em que nascem e vivem, de modo que as necessidades da sociedade têm que estar presentes nos recursos e nos serviços que disponibilizam. Após alguns anos da criação de uma política nacional para a implantação do Programa da *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal*, encontra-se atualmente no país um cenário político-social muito adverso com a crise económica generalizada nas instituições do Estado, englobando as bibliotecas municipais e as populações em geral.

No mundo contemporâneo, com tantas dificuldades económicas e a crise do Estado social por toda a Europa, torna-se pertinente debater a biblioteca pública acentuando a sua missão social. O Estado desinveste nos serviços públicos e esta missão social vai-se atenuando. Encontram-se bibliotecas que por causa da recessão económica têm orçamentos reduzidos, menos recursos humanos, atividades culturais e coleções desatualizadas.

Outro fenómeno social que marca a contemporaneidade é o desenvolvimento de novas tecnologias da Web social e a construção de sociabilidade em linha entre os indivíduos e as instituições. Também as bibliotecas procuram posicionar-se virtualmente e constroem uma presença nas redes sociais e utilizam cada vez mais as ferramentas 2.0. As novas tecnologias da Web 2.0 são uma oportunidade para intensificar a intervenção pública das instituições e consequentemente permitir às bibliotecas públicas a possibilidade de se tornarem espaços para conexões entre pessoas, de troca de informações e de ligação de comunidades dispersas e diversificadas. As bibliotecas públicas enfrentam um enorme desafio - podem tornar-se relevantes para a vida das pessoas reconfigurando-se como um *constructo social* na vida em linha. A Web 2.0 propõe uma atitude proativa no serviço público, criatividade para gerir plataformas em linha, espírito de cooperação, compromisso com os objetivos e a missão da instituição. O perfil do profissional da biblioteca experimenta novos rumos incorporando novas formas de interação e de comunicação com os utilizadores singulares e com a comunidade. Este novo ambiente informacional e tecnológico, na plataforma virtual, pode ou não reforçar e ampliar as missões da biblioteca pública, nomeadamente a missão social?

As perguntas de partida desta investigação sobre a missão social da biblioteca pública concretizada no caso de estudo das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook na época contemporânea são as seguintes:

Que desafios a Web 2.0, através de recursos gratuitos e com características amplamente *sociais*, proporciona à biblioteca pública? Que perceções têm os responsáveis das bibliotecas sobre a missão social da biblioteca pública? E como entendem que deve ser exercida essa missão? Com que públicos devem trabalhar as bibliotecas para exercer a missão social? Que força encontra a biblioteca pública nas redes sociais, como o Facebook para provocar transformações positivas na comunidade? Será que as bibliotecas mais participativas na esfera virtual, nas redes sociais estarão mais perto dos cidadãos? De que forma as bibliotecas públicas portuguesas estão a trabalhar a sua presença no Facebook para desenvolver a missão social? Como é que a crise social e económica influencia o trabalho das bibliotecas? De que forma as redes sociais podem ajudar as bibliotecas a desenvolver a missão social? A utilização das ferramentas *sociais* do círculo de ação da Web 2.0 contribui para criar uma biblioteca mais *social*?

As perspetivas para a missão social da biblioteca pública têm que ser arrojadas. A sociedade atual precisa de bibliotecas criadoras de capital social que consolidem a democracia e a cidadania, construam espaços abertos, trabalhem a inclusão social e digital, combatam as iliteracias, sejam locais físicos e virtuais de reunião de pessoas e de encontro de excelência da comunidade, bibliotecas merecedoras da confiança e de fé na transformação do mundo. Têm surgido algumas ações políticas que trabalham nesta linha, apresentadas nos capítulos subsequentes, e muito recentemente desenvolveu-se na Europa o programa *Public Libraries 2020*³, pela Reading & Writing Foundation, que propõe para 2015 o tema *Libraries Change Lives*. Pretendem incentivar as populações a aproveitar mais as bibliotecas públicas, convidando-as a utilizar os espaços, os recursos, desde livros à Internet, a frequentar cursos, a olharem a biblioteca como uma oportunidade de aprendizagem e local de encontro entre a comunidade e aberta a todos. Estes pequenos passos são sinais de consciência política de que as bibliotecas públicas podem mudar a vida das pessoas.

JUSTIFICAÇÃO DO INTERESSE E PERTINÊNCIA DO ESTUDO

Desenvolveu-se esta investigação partindo das circunstâncias atuais nas bibliotecas públicas portuguesas: por um lado com a consciência da situação económica decorrente da crise económica e do Estado social do país; por outro, com a necessidade de conhecer o impacto do desenvolvimento da Web 2.0 nas ações com facetas sociais das bibliotecas públicas no Facebook. Através do estudo de caso tentou-se conciliar estes dois planos ao investigar as perceções dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social e ao observar o cumprimento desta missão no Facebook. A escolha do tema da missão social da biblioteca pública deve-se a um conjunto de situações sociais presentes em Portugal que tornam pertinentes as questões já enunciadas.

Considerou-se também importante para a Ciência da Informação o interesse em sistematizar e realçar a bibliografia nacional e a internacional que refletiu sobre a missão social da biblioteca pública.

Os temas, a *Missão Social da Biblioteca Pública* e o desenvolvimento da Web 2.0 nas bibliotecas públicas, são de interesse pessoal e foram abordados noutras publicações anteriores.

³ Disponível em: <http://www.publiclibraries2020.eu/>

OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

A presente investigação tem como objetivo geral contribuir para uma reflexão sobre o tema *Missão social da Biblioteca Pública*, investigando esta faceta nas perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade e analisando como a trabalham na rede social Facebook. Assim, para cumprir este objetivo apresentam-se os seguintes objetivos específicos:

1. Estabelecer um modelo de análise de conteúdo 2.0 para observar e recolher conteúdos das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas; Estabelecer indicadores e métricas para obtenção de taxas de sociabilidade em linha entre a biblioteca e a comunidade em linha;
2. Estabelecer um modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública para observar e recolher conteúdos nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública;
3. Recolher, descrever e discutir as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre o papel do Facebook e o cumprimento da missão social da biblioteca pública através da rede social;
4. Recolher, descrever e discutir as contribuições da comunidade em linha nas páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas;
5. Obter taxas de sociabilidade das bibliotecas públicas portuguesas aplicando os indicadores e métricas aos conteúdos recolhidos das páginas/perfis das bibliotecas públicas;
6. Recolher, descrever e discutir as ações da missão social das bibliotecas públicas portuguesas nas suas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web das bibliotecas públicas;
7. Discutir o caso das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook e o cumprimento da missão social através das opiniões/perceções dos profissionais

das bibliotecas públicas sobre a missão social, as ações da missão social das bibliotecas públicas observadas no Facebook e sítios Web, as taxas de sociabilidade destas bibliotecas com a comunidade, a situação económica e política portuguesa na atualidade;

8. Compreender o papel do Facebook e dos valores inerentes à biblioteca 2.0 para o estabelecimento e cumprimento da missão social da biblioteca pública.

PRINCIPAIS CONTRIBUTOS DA INVESTIGAÇÃO

O projeto de investigação intitulado *A Missão Social da Biblioteca Pública: uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook* pretende apresentar como contributos:

Teóricos:

- Desenvolvimento do corpus teórico e reflexivo sobre a *Missão Social da Biblioteca Pública*;
- Análise da sociabilidade e de atitudes decorrentes da Web 2.0 na utilização do Facebook e análise das ações decorrentes da missão social das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook.

Para os Métodos de investigação na área das Redes Sociais em Ciência da Informação:

- Proposta de um modelo de análise de conteúdo 2.0 para observação de constructos sociais nas páginas/perfis do Facebook;
- Proposta de indicadores e métricas para obtenção de taxas de sociabilidade da biblioteca e da comunidade em linha no Facebook associado ao modelo de análise anterior;
- Proposta de um modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública.

Para as práticas profissionais:

- Avaliação das práticas das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook face à missão social;
- Apresentação de recomendações aos profissionais das bibliotecas públicas, e restante comunidade associada, às associações profissionais e aos organismos que tutelam as bibliotecas públicas para um melhor desempenho da missão social da biblioteca pública.

ORGANIZAÇÃO DA TESE

O trabalho de investigação encontra-se organizado em sete capítulos, com uma introdução e as conclusões.

No capítulo 1 expõem-se os métodos utilizados na investigação e a sua justificação. Apresentou-se o caso a investigar - 99 bibliotecas públicas portuguesas com presença de perfil ou página na rede social Facebook. Propõe-se a realização de uma investigação que recolhe as perceções dos responsáveis das bibliotecas, através de um questionário, e incide sobre a observação de práticas de edição/publicação das bibliotecas públicas no Facebook. Apresentaram-se dois modelos de análise criados para a observação e recolha de dados no Facebook: o Modelo de análise de conteúdo 2.0 e o Modelo de análise de conteúdo sobre as facetas da missão social da biblioteca pública nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública.

No capítulo 2 apresentou-se a revisão de literatura de documentos oriundos de organizações internacionais, organizações governamentais nacionais e organizações profissionais, que se pronunciaram sobre a missão da biblioteca pública ou são orientações e indicações para a governação política, indicadores para as práticas profissionais ou de algum modo tiveram uma intervenção política na execução da edificação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal. Para todos os documentos, internacionais e nacionais, apresentou-se uma análise de conteúdo e gráficos com as ocorrências das facetas da missão social da biblioteca pública. Tentou-se demonstrar que a missão social da biblioteca foi razoavelmente tratada nos documentos e nunca foi descurada por estes organismos.

No capítulo 3 analisou-se a bibliografia referente às facetas da missão social das bibliotecas públicas que se considera relevantes: a biblioteca criadora de capital social, a biblioteca que consolida a democracia e a cidadania, a biblioteca que trabalha a inclusão social e outras, e por fim, a biblioteca que combate as iliteracias em geral. Abordou-se conceitos e temas importantes, como o *capital social*, *biblioteca como local de encontro*, a *esfera pública*, a *exclusão social*, etc. Traçou-se um panorama teórico e prático das possibilidades que o objeto da missão social pode importar para a biblioteca pública.

O capítulo 4 analisou as questões das políticas sociais e as bibliotecas públicas. Numa primeira parte abordou-se a situação política e económica da Europa e a situação em Portugal; na segunda parte, abordou-se a situação das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade.

No capítulo 5 descreveu-se o nascimento do conceito Web 2.0 e os princípios fundamentais através de um mapa de conceitos e ideias agregadas à plataforma Web. Analisou-se o conceito de *biblioteca 2.0*, na sua perspetiva histórica e indicou-se as principais facetas, desde as atitudes do profissional da biblioteca, utilização do software social à criação de conteúdo social e à sociabilidade. Por fim, apresentou-se a rede social Facebook criada por Mark Zuckerberg, os seus antecedentes até à atualidade, traçando um panorama do seu desenvolvimento e utilização. Abordou-se a sua implementação nas bibliotecas através de estudos e investigações, focando as oportunidades e as ameaças desta rede social.

No capítulo 6 examinaram-se os resultados obtidos no questionário sobre as perceções dos responsáveis de 99 bibliotecas públicas portuguesas, com uma presença em perfil, página ou grupo no Facebook, sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook, sobre as ferramentas 2.0 utilizadas, entre outras questões, e também a caracterização das bibliotecas e dos recursos humanos.

Apresentaram-se no capítulo 7 os resultados da observação das páginas/perfis do Facebook e dos sítios Web das 99 bibliotecas públicas portuguesas realizada a partir de dois modelos de análise de conteúdo. Em primeiro lugar, apresentaram-se os dados relativos à observação das páginas/perfis do Facebook, as publicações e os comentários, obtidos através do modelo de análise de conteúdo 2.0, com a aplicação de indicadores e de métricas. Em segundo lugar, examinaram-se os resultados obtidos em maio de 2013

de um estudo exploratório de observação. Este estudo prévio contribuiu para a constituição do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública. Seguidamente, analisaram-se e discutiram-se os resultados da observação às páginas/perfis do Facebook e dos sítios Web das 99 bibliotecas com a aplicação deste modelo de observação.

Por fim, apresentaram-se as conclusões e as limitações do estudo, novas linhas de investigação futura e as recomendações finais com propostas de orientação para as entidades estatais que tutelam a biblioteca pública, para as instituições de ensino superior com oferta formativa na área da Ciência da Informação, para a comunidade profissional e para as associações profissionais da área das bibliotecas. Finalmente, apresentaram-se as referências bibliográficas e os anexos.

No final desta investigação revela-se um retrato atual sobre as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre a missão social da biblioteca pública e sobre o desempenho destas bibliotecas nas páginas/perfis do Facebook relativo aos seguintes itens:

- Contribuições da comunidade em linha das bibliotecas públicas portuguesas mediante as facetas *Sentido de Comunidade, Habilidade Social e Participação*;
- Taxas de sociabilidade das bibliotecas com a comunidade em linha mediante as facetas anteriores.
- Desenvolvimento de ações pelas bibliotecas com facetas sociais *Gerar capital social e coesão social, Consolidar a democracia e a cidadania, Inclusão social e digital, Combater as iliteracias*.

Apresentam-se apreciações sobre o papel do Facebook e dos valores inerentes à biblioteca 2.0 para o estabelecimento e cumprimento da missão social da biblioteca pública.

1. MÉTODOS

1.1 INTRODUÇÃO

Esta investigação foi desenvolvida na área da Ciência da Informação, no âmbito das Ciências Sociais e Humanas. O objeto de estudo foi a *Informação*, como Silva & Ribeiro (2002) o definiram:

“Informação – conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada.” (p. 37)

O conceito de *Informação* remete para a sua propriedade intrínseca que é a possibilidade de *Comunicação*, e exige-se um estudo mais complexo da *Informação* não confinado exclusivamente à prática empírica, mas também dedicado à compreensão do fenómeno da informação social, averiguando as circunstâncias sociais e culturais em que o fenómeno da *Informação* se expande (Ribeiro, 2009).

Este trabalho pretende contribuir para uma reflexão sobre a missão social da biblioteca pública desenvolvida na rede social Facebook pelas bibliotecas públicas portuguesas, focando a realidade social e económica que o país atravessa e revendo o conceito *missão social* para a biblioteca pública.

Propôs-se realizar uma investigação de análise qualitativa que recolheu perspetivas diversas e incidiu sobre práticas, no sentido de gerar informação que concorreu para uma melhoria da compreensão do fenómeno social em causa (Coutinho, 2011). Também se utilizou uma abordagem quantitativa que teve como objetivos a apresentação de noções científicas de explicação e a precisão e o controlo próprios do paradigma positivista (Coutinho, 2011).

1.2 MÉTODOS MISTOS

Neste trabalho pretendeu-se compreender as complexas inter-relações (Stake, 1995) entre as bibliotecas públicas (através das perceções dos profissionais que nelas trabalham) e os utilizadores na plataforma Facebook para construir um retrato atual sobre as ações exercidas na rede social relativamente à missão social da biblioteca pública. Optou-se pela utilização de métodos mistos em que se integram duas abordagens, a qualitativa e a quantitativa (Coutinho, 2011), para enriquecimento do retrato que se pretendeu traçar e proporcionar uma visão mais ampla do caso em estudo.

Denscombe (2007) afirmou:

“There are some mixed methods researchers, as we have seen, who operate on the assumption that good social research will almost inevitably require the use of both quantitative and qualitative research in order to provide an adequate answer. For them, the Mixed Methods approach is built on the belief that not only is it 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 – or, at least, that work better than those based on the use of just quantitative or just qualitative research.” (p. 117)

Os métodos mistos não encaram nenhum dos métodos como superior ao outro, a utilização das duas abordagens tem pontos fortes e fracos, como sugeriram Gorman & Clayton (2005), e deve ser escolhido o que se adequa melhor aos objetivos da investigação para ampliar o âmbito de análise sob perspetivas diversas mas simultaneamente complementares.

Stake (1995) diferenciou o método qualitativo do quantitativo, pelo objetivo de investigação. No primeiro caso, o objetivo foi compreender e no segundo foi explicar a realidade. O papel do investigador é impessoal e no qualitativo é pessoal, e por fim existe uma distinção entre conhecimento descoberto e conhecimento construído no método qualitativo. Coutinho (2011) acrescentou à distinção deste dois métodos, os seguintes pontos de vista:

- concetual (a investigação quantitativa centra-se na análise de factos e fenómenos observáveis e na medição/avaliação de variáveis comportamentais e/ou socioafetivas; a investigação qualitativa centra-se nas intenções, investiga ideias, descobre significados nas ações individuais e nas interações sociais a partir da

perspetiva dos atores).

- metodológico (investigação quantitativa baseia-se no modelo hipotético-dedutivo; a qualitativa baseia-se no modelo indutivo, a relação do investigador com a realidade é a partir do terreno à medida que os dados empíricos emergem.)
- relação teoria/prática (na investigação quantitativa o objetivo do investigador é comprovar estatisticamente as hipóteses e os resultados podem ser generalizados; na investigação qualitativa a teoria surge à posteriori dos factos e a partir da análise dos dados, fundamentando-se na observação dos sujeitos e na sua interpretação.

O método qualitativo considera a compreensão, o significado e a ação como abordagens interpretativas das questões sociais (Coutinho, 2011), e considera para estudo fenómenos que possam ser, do ponto de vista social, complexos (Lawal, 2009).

Gorman & Clayton (2005) apresentaram uma definição para a investigação de tipo qualitativo:

“Qualitative research is a process of enquiry that draws data from the context in which events occur, in an attempt to describe these occurrences, as a means of determining the process in which events are embedded and the perspectives of those participating in the events, using induction to derive possible explanations based on observed phenomena.” (p. 3)

A investigação qualitativa é realizada na conjuntura natural, as evidências são compreendidas no contexto social, cultural, etc., utilizando um método indutivo para explicar os fenómenos observados. Aires (2011) apresentou a interação como o mais importante das fases do processo de investigação qualitativa. A interação é a palavra-chave entre o modelo teórico, as estratégias de pesquisa, os métodos de recolha de dados, a análise da informação, a avaliação e a apresentação dos resultados. Lawal (2009) referiu que os métodos de investigação qualitativa em bibliotecas e em Ciência da Informação para recolher e analisar dados podem empregar a observação, a entrevista, grupos de discussão e estudos típicos da História.

Por outro lado, a investigação quantitativa foca-se em dados numéricos e baseia-se no paradigma positivista (Gorman & Clayton, 2005). A ênfase deste tipo de método é

colocada em factos, comparações e relações dos resultados do estudo. Coutinho (2011) acrescentou:

“a investigação é baseada na teoria; consistindo muitas das vezes em testar, verificar, comprovar teorias e hipóteses; ... aplicação de testes válidos, standardizados e medidas de observação objectiva do comportamento; ... utilização de técnicas estatísticas na análise de dados; o objectivo do estudo é desenvolver generalizações que contribuam para aumentar o conhecimento e permitam prever, explicar e controlar fenómenos.” (p. 25)

Dada a natureza deste estudo sobre a variabilidade de comportamentos das bibliotecas públicas portuguesas face à utilização da Web 2.0, as percepções dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social, as ações que desempenham em linha e o comportamento dos utilizadores face a esta matéria, propuseram-se métodos mistos para melhor compreensão desta realidade social, no sentido de registar, analisar as interações reais, no espaço Web, entre os utilizadores e os responsáveis das bibliotecas.

Assim, utilizou-se o método quantitativo para analisar os resultados dos questionários aos responsáveis das bibliotecas e conhecer a sua percepção sobre vários assuntos; e também após a observação de constructos sociais da Web 2.0, na recolha de informação, no estabelecimento de indicadores e métricas para obtenção de resultados numéricos.

Recorreu-se também ao método qualitativo para a análise de conteúdo dos resultados obtidos na observação sobre as ações com facetas da missão social da biblioteca pública nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web; na análise de conteúdo às respostas abertas do questionário aos responsáveis das bibliotecas; na análise de conteúdo aos comentários das páginas/perfis das bibliotecas no Facebook pelos utilizadores em linha.

1.3 ESTUDO DE CASO

1.3.1 INTRODUÇÃO

O estudo de caso é um dos métodos mais utilizado em projetos de investigação em Ciências Sociais e Humanas (Coutinho, 2011; Yin, 1994) devido às suas potencialidades para estudar a diversidade das problemáticas deste âmbito.

Flick (2010) apresentou sucintamente o objetivo desta abordagem:

“The aim of case studies is the precise description or reconstruction of a case.” (p. 134)

Stake (1995) expôs o *caso* como uma coisa específica, complexa em funcionamento, como um sistema integrado.

O estudo de caso consiste na observação detalhada de um contexto, ou indivíduo, uma comunidade, uma organização, um processo, de um única fonte de documentos ou de um acontecimento específico. No início, os investigadores procuram um caso que possa ser objeto de estudo ou de fonte de dados, recolhem-nos, analisam-nos e exploram-nos. Escolhem pessoas a entrevistar e vão conhecendo melhor o tema (Bogdan & Biklen, 1994). A investigação envolve o estudo intensivo do *caso*, no seu contexto natural, recorrendo-se a métodos apropriados.

Coutinho (2011) apresentou uma definição ampla de estudo de caso porque:

“A finalidade da pesquisa, essa, é sempre holística (sistémica, ampla, integrada) ou seja, visa preservar e compreender o caso no seu todo e na sua unicidade.” (p. 293)

A autora defendeu, corroborada por outros investigadores, que a definição de estudo de caso é unívoca e aponta as seguintes características: o facto do caso ser um sistema limitado (com fronteiras) ao qual o investigador tem que definir com clareza; o caso ser sobre algo que confere o foco à investigação; preocupação de preservar o carácter único do caso; a investigação decorre em contexto natural; recorre-se a fontes diversas de dados e instrumentos de recolha (observação direta e indireta, entrevista, questionário, narrativas, etc.). Concluindo, Coutinho (2011) afirmou que o estudo de caso é uma investigação empírica, baseia-se no raciocínio indutivo, depende do trabalho de campo, não é experimental, utiliza fontes de dados múltiplas e é descritivo por natureza.

Quivy & Campenhoudt (1995) recordaram que é necessário delimitar o campo das análises empíricas no espaço, tanto geográfico como social, o período de tempo de análise e os atores sociais. Os prazos de trabalho e recursos de que os investigadores dispõem deverão ser tomados em conta nos trabalhos de estudo de caso.

Existe uma grande diversidade de estudos de caso, podem ser descritivos e ter outras formas e objetivos e apresentam-se como teóricos abstratos ou concretos (Bogdan & Biklen, 1994). Os estudos de caso podem ser de tipo caso múltiplo, se estudam um ou mais assuntos, ambientes, etc., ou podem ser de caso único se ficam pelas observações menos intensas e extensas para poder contemplar a generalização. Os estudos de caso comparativos dedicam-se a dois casos para poder comparar e contrastar (Bogdan & Biklen, 1994; Coutinho, 2011; Yin, 1994). Gorman & Clayton (2005) apresentam, dentro do caso múltiplo, os estudos de análise indutiva e o método comparativo constante.

Stake (1995) e Pickard (2007) distinguiram três tipos de estudos de caso: o intrínseco (para melhor compreensão de um caso particular), o instrumental (funciona como um instrumento para compreender outro fenómeno), o coletivo (quando o instrumental se estende a vários casos e por comparação obter conhecimento mais profundo sobre o fenómeno).

A questão da credibilidade foi levantada pelos críticos ao estudo de caso afirmando que as conclusões a que se chega no estudo não são objetivas e precisas (Yin, 1994). Coutinho (2011) afirmou que a credibilidade é um conceito que abarca três critérios de aferição da qualidade de um trabalho de investigação: a possibilidade de generalização dos resultados, a fiabilidade do processo de recolha e a análise dos dados. E para o estudo de caso de tipo explicativo, a validade interna das conclusões obtidas. O investigador tem que ter uma grande exigência no processo de desenvolvimento do caso de estudo para não ser sujeito a críticas baseadas na credibilidade (Yin, 1994), tem que fazer uma descrição pormenorizada do processo de investigação.

Gorman & Clayton (2005) também apresentaram a confiabilidade/credibilidade como uma medida importante nos estudos de caso. A confiabilidade significa que os procedimentos de medição produzem a mesma resposta em diferentes alturas em que são realizados. Nos estudos qualitativos esta particularidade funciona de forma diferente dos estudos quantitativos, sendo o investigador levado a julgar os resultados.

Yin (1994) reforçou estas questões com o exercício dos testes de validade: a validade do constructo (estabelece medidas corretas para os conceitos que se está a estudar), a validade interna (estabelecimento de uma relação causal, não se aplicando a todos os estudos de caso), a validade externa (estabelecer um domínio ao qual se

poderão fazer generalizações) e a confiabilidade (mostrar que os procedimentos de recolha de dados se repetidos terão os mesmos resultados).

A questão da generalização não se aplica ao estudo de caso, ou seja, ele não pretende produzir generalizações, mas sim destina-se a permitir a transferência dos resultados com base na aplicabilidade contextual (Pickard, 2007; Denscombe, 2007). Stake (1995) disse que por vezes durante na investigação surgem microgeneralizações, mas não ocorrem regularmente durante todo o estudo de caso, aliás referiu que a particularização é o objetivo do caso de estudo, pois ao estudar um caso em particular fica-se a conhecê-lo bem, realça-se a compreensão do próprio caso.

A maior parte da investigação qualitativa não se preocupou com esta questão da generalização em termos convencionais. Bogdan & Biklen (1994) referiram que o interesse das análises qualitativas é de estabelecer afirmações universais sobre processos sociais gerais e não tanto sobre considerações relativas aos pontos comuns de contextos semelhantes. Alguns investigadores também usaram o recurso à comparação com outros resultados em estudos semelhantes, através da revisão da literatura, para poderem fazer generalizações.

Na investigação qualitativa há uma necessidade de conferir credibilidade e confiabilidade, de protocolos que não dependam da intuição e de uma boa intenção do investigador (Stake, 1995). Para isso é necessário fazer a triangulação das fontes de dados para aumentar a confiança na interpretação.

Pickard (2007) aclarou que a triangulação pode ser feita pela utilização de uma série de técnicas de recolha de dados ou múltiplas fontes de evidências (Pickard, 2007) para corroborar o mesmo facto ou fenómeno (Yin, 1994; Flick, 2010).

Denscombe (2007) apresentou a triangulação metodológica (entre métodos) como a forma mais comum de triangulação adotado pelos investigadores sociais. Consiste em utilizar técnicas alternativas que permitem que os resultados de uma técnica sejam contrastados com os resultados de outra. Os resultados podem ser corroborados ou questionados pela comparação dos dados produzidos, ou podem ser complementados pela adição de algo novo. A chave para essa forma de triangulação é a utilização de abordagens que são muito diferentes e que permitem ao investigador ver as coisas de diferentes perspetivas.

1.3.2 O CASO

Esta investigação dedicou-se à análise do comportamento das bibliotecas públicas portuguesas presentes na plataforma Facebook, dos seus profissionais e dos seus utilizadores face à missão social. Dentro do universo das bibliotecas públicas portuguesas, este estudo de caso referiu-se a 99 bibliotecas públicas com página/perfil no Facebook.

O melhor método que se adequou para esta investigação foi o estudo de caso, que estuda o problema num ambiente natural, em contacto intensivo com a situação real. As técnicas de recolha de dados foram a observação e a realização de questionários. Os dados foram analisados de forma a permitir ao investigador contrastar, analisar e comparar padrões dentro deles (Coutinho, 2011).

Os objetivos do estudo tiveram subjacentes os propósitos de explorar, descrever, explicar (Yin, 1994), avaliar e/ou transformar que coincidem com os objetivos da investigação social em geral (Coutinho, 2011).

Por vezes existiram dificuldades no planeamento do estudo de caso relacionadas com a quantidade de tempo que se disponibilizou para o estudo e a recolha excessiva de dados. Foi tido em conta, o que autores como Bogdan & Biklen (1994) recomendaram, a flexibilidade para a análise dos dados possíveis para o tempo que cada investigador tem para o estudo.

Neste sentido, este estudo de caso, como propôs Pickard (2007), é de tipo intrínseco, porque procurou uma melhor compreensão do caso apenas pelo interesse despertado por aquele caso particular.

O caso a estudar foi estabelecido a partir do universo da totalidade das bibliotecas públicas portuguesas - 301 Bibliotecas Públicas Municipais⁴ - elegendo todas as referenciadas com presença na rede social Facebook. Para a observação da atividade do Facebook e dos sítios Web e envio dos inquéritos por questionário foram consideradas todas as 99 bibliotecas públicas portuguesas com presença na rede social.

Durante a observação das páginas das bibliotecas públicas portuguesas no

⁴ Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>

Facebook, foram observadas as páginas/perfis existentes a partir de novembro de 2013. Não foram consideradas as páginas/perfis que surgiram após esta data.

Todas as 99 bibliotecas públicas portuguesas com presença no Facebook fizeram parte do estudo. Foram observados os sítios Web de todas as bibliotecas para detetar a sua presença ou não na rede social Facebook. Nesta rede social, também se pesquisou a presença das bibliotecas públicas, de modo a obter-se uma lista completa de bibliotecas representadas na rede.

Assim, este estudo de caso envolveu a observação das 99 páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas, considerou o desempenho dos profissionais da informação e a interação com os utilizadores, a partir de uma observação intensiva sobre as publicações, comentários e gostos, com uma abordagem holística desta realidade observada (Denscombe, 2007) no Facebook. Realizaram-se também questionários a todos os profissionais responsáveis destas 99 bibliotecas públicas.

Este estudo de caso contemplou a recolha de dados realizada com ajuda de várias técnicas, a observação e o questionário, (Gorman & Clayton, 2005) que foram cruzadas para se efetuar a triangulação da informação. A utilização das múltiplas técnicas permitiu considerar uma análise mais completa na construção do estudo de caso (Yin, 1994; Coutinho, 2011). A validade da análise dos resultados foi então reforçada com a triangulação de técnicas de recolha de dados (Gorman & Clayton, 2005).

Apresentam-se as fases operacionais da investigação do estudo de caso na tabela

1

TABELA 1: QUADRO RESUMO DAS FASES OPERACIONAIS DO ESTUDO DE CASO

Fase 1	Revisão da literatura;
Fase 2	Elaboração de instrumentos de recolha de dados (concretização de dois modelos de análise de conteúdo para a observação e construção do questionário);
Fase 3	Envio de questionários aos responsáveis das bibliotecas com página/perfil no Facebook;
Fase 4	Análise e tratamento de dados dos questionários;
Fase 5	Observação e recolha de dados com os modelos de análise no Facebook e sítios Web;
Fase 6	Análise e tratamento de dados;
Fase 7	Triangulação dos dados recolhidos;
Fase 8	Discussão dos resultados;
Fase 9	Redação das conclusões e recomendações.

1.4 RECOLHA E ANÁLISE DE DADOS

Tendo sido definido o método de estudo de caso, foram selecionadas as técnicas de recolha de dados que melhor respondiam à pergunta de partida e ao foco desta investigação. Para obter qualidade científica nos resultados e das conclusões foi necessário planear como iriam ser recolhidos os dados empíricos (Coutinho, 2011). Nas secções seguintes apresentam-se pormenorizadamente cada uma das técnicas de recolha e análise.

Para este estudo, no que diz respeito à abordagem qualitativa, observou-se os conselhos de Coutinho (2011) que referiu a análise dos dados que procura inferir relações, processos e significados e acrescentou que é fundamental certificar-se da validade e da fiabilidade dos dados recolhidos e dos instrumentos utilizados. Denscombe (2007) também chamou a atenção para a análise dos dados que devem estar sujeitos a princípios orientadores, como a leitura cuidada e meticulosa, uma boa interpretação e o evitar de preconceitos, envolvendo um processo iterativo.

Para esta recolha e apresentação dos dados deste trabalho refere-se que foram realizadas com cuidado nos procedimentos da investigação, utilizando técnicas múltiplas de recolha de dados e foi dada uma atenção especial na separação das descrições das interpretações, no bom uso das técnicas estatísticas e na apresentação das explicações sobre os resultados encontrados.

1.4.1 REVISÃO DA LITERATURA

Realizou-se a tarefa de revisão bibliográfica para examinar o estado da arte em torno do tema da missão social da biblioteca pública e da utilização das redes sociais nesta atribuição de funções. Foi uma tarefa importante para elaborar a fundamentação teórica desta investigação, perceber quem trabalhou temas semelhantes e relacionados, saber o que é conhecido sobre o tema para apontar novos aspetos à investigação presente (Gorman & Clayton, 2005; Lawal, 2009; Quivy & Campenhoudt, 1995). Flick (2010) recomendou que o investigador deve familiarizar-se com a literatura da sua área científica, conhecer quais são os escritos existentes sobre a situação social dos entrevistados e conhecer o que vai observar.

Moore (2006) e Quivy & Campenhoudt (1995) explicaram que nenhum projeto

de investigação existe isoladamente e deverá portanto refletir a investigação realizada no passado e salientar o que de melhor se fez a nível de metodologia para se poder replicar e melhorar. Coutinho (2011) e Lawal (2009) realçaram a revisão da literatura num trabalho científico como um importante recurso para identificar, localizar e analisar os documentos. A revisão também ajuda a centrar o problema da pesquisa, permite conhecer a investigação prévia, aprofunda o conhecimento do problema e sugere e melhora aspetos metodológicos.

De acordo com Coutinho (2011):

“A literatura ajuda o investigador a elaborar o marco teórico/conceptual. Este marco constitui-se como o referencial para a investigação na medida em que dá sentido às atividades e procedimentos que vão ser postos em prática, assim como aos resultados que se obtenham.” (p. 56)

Gorman & Clayton (2005) defenderam que a revisão da literatura deve ser cuidadosamente estruturada para refletir as questões exatas do tema e deve incluir a avaliação cuidadosa das informações recuperadas. A tarefa de leitura da bibliografia é exigente e impõe uma análise crítica, para além de permitir uma visão sobre o estado do conhecimento, deverá comentar e fazer uma revisão crítica ao tema (Bell, 1997).

Lawal (2009) enunciou as qualidades inerentes a uma boa revisão da literatura, como a amplitude, a profundidade, a análise, a síntese, a clareza e a brevidade. Para este autor, um dos benefícios de uma boa revisão é limitar e clarificar o problema de investigação que se propõe investigar. Quivy & Campenhoudt (1995) apresentaram também critérios de qualidade, privilegiando a pergunta de partida como fio condutor para a revisão e a seleção da literatura, que deve ter como base a diversificação de elementos de análise e de interpretação.

Coutinho (2011) propôs critérios para avaliar criticamente a revisão da literatura: a cobertura de prévias investigações, a atualidade, a análise e o resumo de estudos empíricos, a descrição pormenorizada dos mais relevantes, o estabelecimento de um marco teórico e por fim a consciência que o estudo que se irá efetuar trará novidade relativamente à literatura anterior.

Para este trabalho foram realizadas pesquisas em várias fontes, como bases de

dados documentais e motores de pesquisa especializados, como o Google Académico⁵, Recolecta⁶, RCCAP⁷, LIS Publications Wiki⁸, catálogos de bibliotecas, repositórios digitais e outras fontes documentais no domínio da Ciência da Informação e das bibliotecas.

A pesquisa foi realizada em repositórios de artigos científicos: E-LIS e-prints in library and information science; Library, Information Science & Technology Abstracts™ (LISTA); em portais de revistas científicas: Dialnet; Redalyc.org Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal; Bulletin des Bibliothèques de France; IFLA Publications; em periódicos de referência internacionais: The Electronic Library, Library Hi Tech, Library & Information Science Research, DESIDOC Journal of Library & Information Technology, Journal of Librarianship and Information Science. As bases de dados de artigos completos, resumos ou referências bibliográficas também foram consultadas: PORBASE – Base Nacional de Dados Bibliográficos, a B-On – Biblioteca do Conhecimento Online, a DoIS – Documents in Information Science, a Emerald, a LISA – Library and Information Science Abstracts,

Consultaram-se o motor de pesquisa Google e o sítio Web da extinta Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas⁹, atual Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, e o portal da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas¹⁰ para obtenção de várias informações sobre as bibliotecas públicas portuguesas.

Relativamente a esta investigação, estabeleceram-se tópicos de pesquisa e preparou-se uma listagem definitiva de termos de pesquisa (Pickard, 2007), em várias línguas. Consideraram-se as ferramentas de pesquisa existentes e selecionaram-se as mais convenientes. Constitui-se uma expressão de pesquisa estratégica para rastrear a informação científica e utilizaram-se várias técnicas de rastreio de referências bibliográficas (pesquisa por palavras-chave/descriptores, truncaturas, combinação de termos para refinar resultados).

Uma forma de estabelecer descritores para ajudar na pesquisa foi a consulta de

⁵ Disponível em: <http://scholar.google.pt/>

⁶ Disponível em: <http://www.recolecta.net/buscador/>

⁷ Disponível em: <http://www.rcaap.pt/>

⁸ Disponível em: http://slisapps.sjsu.edu/wikis/faculty/putnam/index.php/Main_Page

⁹ Disponível em:

<http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/Paginas/bibliotecasPublicas.aspx>

¹⁰ Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Paginas/default.aspx>

thesauri especializados, como por exemplo o ERIC (Education Resources Information Center) (Coutinho, 2011) ou JITA Classification System of Library and Information Science. Estabeleceram-se para a pesquisa os seguintes descritores: *Bibliotecas Públicas, Inclusão Social, Inclusão Digital, Capital Social, Democracia, Cidadania, Missão Social da Biblioteca Pública, Estado Social; Direitos Humanos, Esfera pública, Políticas Sociais em Portugal, Facebook, Web 2.0, Biblioteca 2.0, Modelo de análise de conteúdo*, etc.

Foram guardados os resultados com as referências bibliográficas e resumos para avaliação crítica posterior e concluiu-se o processo de obtenção de referências e documentos considerados relevantes para esta investigação. As referências bibliográficas foram arquivadas e organizadas pelo gestor de referências Mendeley¹¹.

Para organizar a informação resultante da leitura das fontes primárias, realizaram-se fichas de leitura para cada artigo/livro e anotaram-se as informações relevantes, citações e a acrescentou-se uma valorização para esta leitura (Coutinho, 2011; Bell, 1997). Não esquecendo as recomendações de Gorman & Clayton (2005) para verificar as notas de rodapé e citações nos documentos recuperados para encontrar outras publicações, assim como indagar nas bibliografias dos artigos e livros (Moore, 2006).

A participação em congressos e o contacto com outros investigadores permitiu igualmente ter acesso a fontes e identificar e aprofundar a investigação (Coutinho, 2011), para atualizar a revisão bibliográfica e perceber quais os tópicos da investigação que marcaram a atualidade no campo de estudo que se está a trabalhar, de modo a ter uma boa síntese da teoria de fundo (Moore, 2006). Permitiu ainda uma melhor focalização do trabalho para que ele fosse um contributo original para a Ciência da Informação e para que os resultados fossem relevantes para a construção do conhecimento sobre a missão social da biblioteca pública. Para este trabalho, realizaram-se quatro participações em congressos durante o segundo e terceiro ano de investigação, que permitiram a criação de redes de conhecimento para o tema a estudar, nomeadamente no 11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (Lisboa, outubro 2012), no 5th International Conference on Qualitative

¹¹ Disponível em: <http://www.mendeley.com/>

and Quantitative Methods in Libraries (Roma, maio 2013) e no 79th IFLA General Conference and Assembly (Singapura, agosto 2013) e no 6th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (Turquia, junho 2014).

Phillips & Pugh (1998) defenderam que o contributo do estudo de investigação para o desenvolvimento da disciplina e a originalidade para o conhecimento são chaves fundamentais no trabalho de investigação.

Ao terminar a revisão bibliográfica pretendeu-se ter identificada toda a investigação relevante (Pickard, 2007; Cardoso, Alarcão, & Celorico, 2010), examinada a forma como os autores da bibliografia classificam as conclusões, exploram as relações entre os factos, os métodos usados, para aproveitamento futuro no apoio aos argumentos, métodos e conclusões deste trabalho. No final, ajudou-se a redefinir e a aprofundar o problema proporcionando uma base teórica sobre a questão a estudar (Coutinho, 2011).

Finalmente, é importante lembrar que uma revisão da literatura nunca está concluída até à versão final do texto da investigação (Gorman & Clayton, 2005).

Acrescentaram-se aos capítulos que antecedem os resultados, discussão e conclusões, a par dos capítulos da revisão da literatura científica (capítulo 3 e 5), os capítulos 2 e 4 que apresentam documentos estatais e de organizações internacionais e nacionais (profissionais e de âmbito cultural e educacional) que pela sua importância na reflexão sobre a missão social da biblioteca pública e sobre a situação política e social portuguesa mereceram o destaque e contraponto à investigação científica.

1.4.2 ESTUDO EXPLORATÓRIO

Foi realizado um estudo exploratório em abril de 2013, antes de se iniciar qualquer técnica prevista de recolha de dados. Foi selecionada a técnica de *observação* de 99 páginas/perfis do Facebook, na data mencionada, de um universo de 301 bibliotecas públicas municipais portuguesas (Alvim & Calixto, 2013b; Alvim & Calixto, 2013a).

Yin (1994) defendeu que o estudo prévio, o estudo piloto, deve por várias razões, tentar perceber quem são os agentes de informação compatíveis e acessíveis, perceber se a delimitação geográfica é conveniente para ter uma noção da quantidade

dos dados potenciais que poderão ser recolhidos.

Considerou-se conveniente a realização deste estudo piloto para detetar problemas e situações novas que teriam que ser corrigidas e consideradas no estudo de caso:

- Percebeu-se que a recolha de dados por observação no Facebook teria que ser realizada por mais tempo do que o previsto;
- Ajudou a construir o modelo de análise e a definir os constructos sociais;
- Explicitou a necessidade de se realizar a observação dos sítios Web das bibliotecas;
- Tomou-se consciência das poucas bibliotecas representadas nas redes sociais.

1.4.3 OBSERVAÇÃO

1.4.3.1 Planificação, recolha de dados e tratamento da informação

Denscombe (2007) afirmou que a observação oferece ao investigador das Ciências Sociais uma forma distinta de recolha de dados:

“It does not rely on what people say they do, or what they say they think. It is more direct than that. Instead, it draws on the direct evidence of the eye to witness events first hand. It is based on the premise that, for certain purposes, it is best to observe what actually happens.” (p. 206)

Alguns autores disseram que este processo de observação não é um processo simples, pois as perceções do investigador podem ser influenciadas por fatores pessoais e os dados recolhidos não são confiáveis (Denscombe, 2007). Esta questão foi tida em conta neste trabalho e reduzida pela utilização de modelos de análise durante este processo de observação.

A observação é uma técnica com muitas vantagens: vai diretamente aos dados observando o meio natural (Gorman & Clayton, 2005); é sistemática e rigorosa, utilizando um modelo de análise produz-se observações objetivas e menos pessoais; é eficiente, recolhe grande quantidade de dados num período pequeno de tempo; produz dados codificados quantitativos para análise; é confiável, regista dados iguais de forma semelhante (Denscombe, 2007); permite verificar o que os agentes observados fazem e em que acreditam; e por fim, permite apresentar relatórios de atividades (Lawal, 2009).

Considerou-se para este trabalho a técnica de observação discreta, pois a participante no processo não se adequava aos objetivos (Gorman & Clayton, 2005; Bell, 1997; Denscombe, 2007; Bogdan & Biklen, 1994).

Neste trabalho, a observação foi realizada na Internet com a recolha dos dados. Atualmente já é uma prática este tipo de estudos e a utilização desta plataforma que veio alterar o campo social onde habitualmente se trabalhava. Estudar os comportamentos em linha de indivíduos e instituições ou comunidades virtuais é uma experiência corrente nos estudos qualitativos (Flick, 2010) e quantitativos.

Esta fase de recolha dos dados foi constituída pela técnica de observação sistemática, discreta e direta nas páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas e dos respetivo sítios Web. A investigadora encontra-se muito familiarizada com a rede social e como ela funciona (Gorman & Clayton, 2005) e já tinha procedido a estudos nesta rede social em investigações anteriores. O campo de análise foi restrito no espaço e no tempo (Quivy & Campenhoudt, 1995) à rede social Facebook e sítios Web.

A observação foi realizada com auxílio de modelos de análise concebidos para recolher dados das páginas no Facebook e dos sítios Web. Os modelos de análise foram necessários para minimizar e eliminar variações da perceção individual do investigador sobre o caso que estava a observar e a recolher sistematicamente e com rigor os dados (Denscombe, 2007). O posicionamento discreto, não participativo e não interativo do investigador foi vital para manter o rigor (Denscombe, 2007; Bogdan & Biklen, 1994). No caso do Facebook, o investigador nunca participou, com gostos, comentários ou partilha da informação nas páginas/perfil do Facebook das bibliotecas. A única ação participante foi criar um perfil pessoal e tornar-se fã da página ou amiga do perfil das bibliotecas, para poder observar a atividade na rede social. A observação não participante permitiu obter informação relevante a partir dos dados criados pelos sujeitos (Bell, 1997).

Foi realizado um estudo exploratório, um exercício piloto de observação das páginas das bibliotecas no Facebook que permitiu apreender a realidade, melhorar a técnica de observação (Bell, 1997) e recolher dados para construção dos modelos de análise de conteúdo.

Durante a observação, manteu-se o registo dos acontecimentos e das ações,

produzindo descrições para posteriormente serem analisadas (Stake, 1995).

A observação facilitou a produção de notas de campo descritivas (descrições minuciosas de toda a intervenção (Coutinho, 2011) das bibliotecas e dos utilizadores das páginas das bibliotecas na rede social. O processo de observação selecionou os dados que interessavam ao estudo utilizando os modelos de análise de conteúdo. Recolheram-se e registaram-se as informações das publicações, dos comentários e os gostos do Facebook produzidos pelas bibliotecas e pelos utilizadores, nas categorias definidas nos modelos, num período de tempo. Os dados foram recolhidos numa folha de cálculo no programa Microsoft Excel. Posteriormente, foram analisados e estruturados em padrões para se proceder a comparações entre atitudes, ações entre as bibliotecas e as participações dos utilizadores. Utilizaram-se procedimentos quantitativos recorrendo a elementos estatísticos básicos. Esta quantificação destinou-se a obter dados sobre o grau de participação na missão social das bibliotecas. A operacionalização e a quantificação das variáveis sociais, que são abstratas, permitiu fazer observações com rigor científico ao expressar num valor a informação intrínseca que possuíam (Coutinho, 2011).

As notas de campo, geradas na observação, foram também de cariz de análise reflexiva, em que o investigador fez comentários e propôs interpretações dos temas e padrões das respostas encontradas (Bell, 1997) exploradas mais tarde.

Em conclusão, o processo de observação das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas e dos sítios Web pretendeu recolher a informação com dois níveis de abordagem:

1. Observação de constructos sociais característicos da Web 2.0 (habilidade social, interação, participação, etc.) – nas páginas/perfis do Facebook; Recolha de informação com o modelo concebido para o efeito; estabelecimento de indicadores e métricas; análise e avaliação dos resultados.

Para esta abordagem foi necessária a construção de um modelo de análise de conteúdo 2.0, para observar a atividade da biblioteca relativamente à sociabilidade, a sua participação e a sua interação com a comunidade em linha, ou seja o conjunto dos utilizadores do Facebook amigos da página/perfil da biblioteca. A comunidade pode utilizar a tecnologia como um complemento à interação no mundo real, no espaço físico da biblioteca, ou ser uma comunidade exclusivamente em linha. A comunidade em linha desenvolve e constrói também

capital social (sentido de comunidade, envolvimento cívico, rede de relações, etc.) para ser distribuído nas atividades comunitárias (Chewar, Mcerrickard, e Carroll, 2005). O capital social, nas plataformas em linha, é produzido não só pela organização que propõe a atividade social, mas também pela comunidade de relações que se instala à sua volta.

2. Observação sobre as ações com facetas da missão social da biblioteca pública nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública ou na página da biblioteca no sítio Web do município; Recolha de informação com modelo concebido para o efeito, comparação de atividade relativa à missão social da biblioteca no Facebook e no sítio Web; análise e avaliação dos resultados.

Para esta abordagem implicou a conceção de um modelo de análise para observação das facetas da missão social nas ações da biblioteca, no Facebook e nos sítios Web, estabelecido a partir da revisão da literatura. As bibliotecas públicas oferecem oportunidades e serviços que são uma mais-valia para os seus utilizadores, destacando-se os serviços com valor social e oferecem serviços em linha, com a utilização das tecnologias mais sociáveis, deslocando os seus serviços para o mundo virtual. O desempenho do papel social da biblioteca pública é tão importante no espaço público físico como no espaço em linha permitindo o encontro e o relacionamento social entre pessoas e comunidades (Koontz e Gubbin (ed.), 2010).

1.4.3.2 Modelo de análise de conteúdo 2.0

A revisão de literatura sobre o tópico *modelos de análise de conteúdo* para a estabelecimento de um modelo final para a observação em linha revelou modelos aplicados a utilizadores de sistemas de aprendizagem cooperativa através de computador (Alvim & Calixto, 2012). Existem estudos dedicados a tentar demonstrar as interações em linha em comunidades educativas para aprendizagem e construção de conhecimento entre si, conhecida esta prática por *CSCL - Computer Supported Collaborative Learning* (Stahl, Koschmann, e Suthers, 2006). Este conceito, que deriva de um vasto leque de investigações sobre o trabalho colaborativo assistido por computador *CSCW - Computer Suported Collaborative Work* (Grudin, 1994), define-se como um sistema de redes de computadores com um interface comunitário que suporta

grupos de trabalho com tarefas em comum. O paradigma da comunicação tem grande importância, em detrimento da questão da aprendizagem em grupo, mais focalizada pelos sistemas *CSCL*.

Várias áreas científicas avaliaram os sistemas *CSCL*: a Sociologia do Trabalho (estuda como o trabalho cooperativo pode ser suportado pelo computador e como é utilizado pelas instituições que interagem em linha com os seus utilizadores, na vertente *CSCW*); a Análise de Trabalho em Rede (a partir das organizações cria diagramas e mapas de rede mostrando a comunicação entre indivíduos, seus problemas e relações); a Psicologia Cognitiva Social que estuda como a *CSCW* pode afetar a qualidade do trabalho realizado em grupos, como modifica estilos de trabalho, etc. (Newman, Webb, e Cochrane, 1995).

Mason (1991) fez uma ampla revisão da literatura sobre sistemas *CSCW* e referiu vários instrumentos para avaliar a aprendizagem-interação em linha das organizações com os seus utilizadores/alunos, como as entrevistas, os inquéritos, os estudos de caso, a utilização de estatísticas. O autor valorizou sobretudo a abertura dos métodos a outras dimensões, como a análise sobre a colaboração e a utilização do pensamento crítico, procurando evidências no comportamento em linha e em documentos escritos. Tentou ultrapassar a visão da “aprendizagem” para observá-la enquanto fenómeno de interação social, em que as habilidades individuais cognitivas se desenvolvem pela utilização do sistema comunitário. O contexto social em linha é que permitirá a participação, a interação e o envolvimento dos utilizadores na emersão do pensamento crítico e da aprendizagem.

Em geral, os modelos observados (Sing e Khine, 2006) refletiram a complexidade da interação em linha entre indivíduos e uma organização educativa e demonstraram a necessidade de utilizar um método multidimensional de análise com esquemas de codificação para explicar os diferentes aspetos da interação em linha.

Henri (1992) apresentou cinco dimensões/categorias relevantes para o processo de aprendizagem em linha e respetivos indicadores (tabela 2). Apesar de ser um modelo frágil ao nível do desenvolvimento de critérios, foi aplicado nalguns estudos pela facilidade de entendimento do processo de aprendizagem e a interação em linha. O autor propôs indicadores associados ao pensamento crítico, como as *habilidades de apreciação e construção de juízos de valor e juízos deduzidos*.

TABELA 2: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO POR HENRI (1992)

Categoria	Indicador
Participação	Níveis e tipos de participação (quantitativo).
Social	Depoimento relacionado com o assunto ou não relacionado. Mostra a motivação dos que participam no sistema.
Interatividade	Implícita (comentário indireto), explícita (comentário direto), independente.
Habilidades cognitivas	Esclarecimento básico, esclarecimento em profundidade, inferência, julgamento, aplicação de estratégias.
Conhecimento metacognitivo e habilidades	Autoconhecimento, tarefas, estratégias, avaliação, planeamento, regulação.

Outro modelo de análise foi o que expandiu as teorias de Henri (1992) desenvolvido por vários autores (Newman et al., 1995) e concebido para medir o pensamento crítico nas interações em linha em plataformas de aprendizagem em grupo. Este modelo de análise de conteúdo (tabela 3) é muito detalhado e permite atualização e utilização noutras áreas para além do *CSCL*. O seu objetivo é avaliar o processo de aprendizagem em grupo em substituição da avaliação do desempenho individual do utilizador do sistema.

TABELA 3: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO POR NEWMAN et al. (1995) ADAPTADO POR SING E KHINE (2006)

Categoria	Indicador
Relevância	Estudos relevantes ou desvios.
Importância	Pontos importante ou não.
Novidade, ideias, soluções	Contribuir com novos problemas ou repetir informação.
Contribuição de conhecimento/experiência exterior para resolver problema	Contribuir com base na experiência pessoal ou aderir a suposições.
Ambiguidades, clarificadas ou confusas	Afirmar claramente ou afirmar de modo confuso.
Ligar ideias, interpretações	Relacionar factos e ideias ou repetir informação sem interpretação.
Justificação	Fornecer provas, exemplos ou fornecer questões irrelevantes.
Avaliação crítica	Avaliar criticamente ou aceitação acrítica
Utilidade prática	Relatar possíveis soluções para situações familiares ou discutir sem interesse.
Dimensão da compreensão	Ampliar a discussão ou estreitar a discussão.

Este modelo oferece a possibilidade de transformar os dados qualitativos em quantitativos, facto que é importante para tentar objetivar e mensurar estas categorias.

Os estudos de Gunawardena, Lowe e Anderson (1997) desenvolveram um modelo de análise que valoriza a construção do conhecimento em comunidade nas plataformas em linha. O modelo descreve cinco fases de progressão com várias operações, desde a observação à fase de colocação de perguntas (tabela 4).

TABELA 4: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DE GUNAWARDENA et al. (1997)

Categoria / Fase	Indicador
Partilhar / comparar informação	Depoimento de observação ou opinião, declaração de concordância entre participantes.
Descobrir e explorar as incoerências e inconsistências entre participantes	Identificar áreas de discordância respondendo a questões para melhor clarificação.
Negociar o significado / construção mútua do conhecimento	Negociar o significado dos termos e do peso relativo para ser usado em vários acordos.
Testar e modificar a síntese proposta ou co construir	Testar a nova proposta de conhecimento contra outros esquemas cognitivos, experiências pessoais.
Declarar o acordo / aplicar o significado recém-construído	Resumir o acordo e declarações metacognitivas que mostram a construção de novos conhecimentos.

O modelo de Gunawardena et al. (1997) foi adaptado para analisar as interações baseadas nas notas que os utilizadores do sistema inseriram em linha.

Nas conclusões deste estudo foi referido que a maioria das atividades de construção do conhecimento é limitada à primeira fase *partilhar e comparar informação* e dentro desta fase, os utilizadores respondem e esclarecem com perguntas e ideias que sugerem uma melhoria na receção da informação. A construção do conhecimento é valorizada pela coesão social do grupo observado. A dimensão social de participação (interação entre os professores) é levantada e analisada enquanto rede social. De modo complementar, os autores utilizaram as técnicas de Scott (1991), acrescentaram uma análise sociométrica e utilizaram a teoria de grafos.

Para além do que já foi enunciado, e não obstante, procurou-se um modelo de análise que se aproximasse mais da natureza social da plataforma de estudo que esta investigação foca - as bibliotecas públicas nas plataformas em linha, nas redes sociais, a prestar serviços que permitam interação e participação dos utilizadores virtuais. Deste modo, o modelo de Tsai et al. (2008) surgiu consistente, tendo em consideração as dimensões sociais traduzidas pelas facetas - *social constructs* (Hacking, 1999): o sentido de comunidade, a habilidade social, a aceitação da tecnologia e a participação, que são os constructos da vida social em linha eleitos para o modelo de análise.

Wenger (2002) e as suas propostas relativas às práticas comunitárias estão subjacentes a este modelo, que descreveu a participação social como um processo de aprendizagem e de conhecimento. Nas comunidades de prática, os indivíduos aprendem o sentido do mundo e constroem a identidade individual e o conhecimento interagindo através das relações sociais. As práticas comunitárias influenciam a identidade individual e o conhecimento contribuindo para novos pontos de vista da comunidade.

Tsai et al. (2008) propuseram-se estudar os ambientes de aprendizagem em linha mediados pelas tecnologias focalizando a sua análise na natureza social destes ambientes. Exploraram os resultados da utilização das ferramentas de comunicação e os constructos de sentido de pertença e de interação, desenvolvidos nos quatro constructos sociais (tabela 5), para entender a experiência social na aprendizagem e para saber quais as melhores ferramentas utilizadas para promover a sociabilidade e a interação.

TABELA 5: RESUMO DO MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS POR TSAI ET AL. (2008)

Categoria		Indicador
1	Sentido de comunidade	20 Itens: os utilizadores consideram que os outros utilizadores se preocupam em os ajudar; os utilizadores consideram-se ligados uns aos outros; os utilizadores consideram que é difícil ter ajuda quando se tem uma dúvida; os utilizadores percebem a existência de sentido de comunidade; os utilizadores consideram que recebem respostas atempadas; os utilizadores sentem-se à vontade em expor as lacunas dos seus conhecimentos; os utilizadores têm relutância em falar abertamente; os utilizadores consideram que os restantes membros dependem deles; os utilizadores consideram que os restantes membros lhes dão recursos para aprender, etc.
2	Habilidade social	5 Fatores: consciência das habilidades de comunicação na escrita, consciência da presença social de pares, consciência da perceção de um instrutor, consciência no partilhar informação e navegação social. 30 Itens: as interações com os restantes membros são sociáveis e amistosas; as interações com os outros são muito próximas; os utilizadores têm consciência que são parte de um grupo, quando entram na plataforma; os utilizadores verificam o que os restantes membros fazem; a plataforma permite ver facilmente as ações dos outros utilizadores; quando os utilizadores estão confusos, outros tentam ajudar; os utilizadores não estão habituados a interagir com outros na plataforma; a interação ajuda a elaborar as publicações/comentários pessoais com mais qualidade, etc.
3	Aceitação da tecnologia	Perceção da facilidade de uso e perceção da utilidade
4	Participação	Utilização e nº de mensagens em fóruns de discussão, envio de correio eletrónico e de documentos no sistema de aprendizagem em linha, etc.

Relativamente ao *sentido de comunidade*, McMillan e Chavis (1986) definiram-no como a consciência que os membros da comunidade têm de pertença e de compromisso de partilha. A comunidade é designada como um sistema de relações sociais, relações entre pessoas, que desenvolvem atividades individuais e lhes dão significado comunitário através das interações sociais (Wenger, 2002). Em ambientes de aprendizagem em linha, o aumento de sensação de sentido de comunidade está associado à menor distância psicológica entre utilizadores. Por exemplo, os utilizadores com maior fluxo de troca de informações com outros membros têm mais disponibilidade de apoio e compromisso com trabalho de grupo e colaboração comunitária (Rovai, 2002). Este constructo social de sentido de comunidade é reconhecido, em ambientes em linha, como um fator importante para promover a interatividade entre participantes.

O constructo *habilidade social* é determinado pelas conformidades entre utilizadores e pelas ferramentas tecnológicas e atividades conjuntas nos ambientes em linha. As habilidades de comunicação de escrita são muito importantes nestes ambientes virtuais, por isso a facilidade de escrita e explanação de ideias e opiniões e a sua transcrição em texto é fundamental e pode significar melhores relacionamentos sociais, e por consequência aumentar o sentido de comunidade, em detrimento dos utilizadores menos assertivos na escrita. Outro atributo da *habilidade social* é a questão do grau de presença social de um indivíduo numa interação social em linha mediada pela tecnologia, a sua menor ou maior presença relevante na Web. A partilha de informação também é um indicador para a *habilidade social*, para formar sentido de comunidade e facilitar o encontro interpessoal profundo e significativo. A *navegação social* é outro indicador relevante, que se define pela maior ou menor utilização da ação de outros utilizadores para guiar a ação individual e tomada de decisões do observador. Também este indicador influencia o constructo de *sentido de comunidade* (Tsai et al., 2008).

O constructo social *aceitação da tecnologia* refere-se ao grau de familiaridade dos utilizadores com a utilização das tecnologias, a sua relação com as ferramentas de comunicação e interação em linha, que influenciam a satisfação do utilizador, o aceitar a utilidade e perceber como se utilizam as tecnologias em linha que são necessárias para a interação social e para o sentido de comunidade (Tsai et al., 2008).

A *participação* é um constructo da experiência social, que segundo Wenger (2006) é o conhecimento de si próprio e sobre o que se faz. Este conhecimento é que revela a experiência da participação. Nos ambientes de aprendizagem em linha, a participação dos membros na comunidade altera a identidade individual.

Tsai et al. (2008) implementaram este modelo de análise num sistema *CSCL* com alunos de nível universitário. Aplicaram vários instrumentos de medição dos constructos sociais, utilizando inquéritos aos utilizadores. A análise dos dados, pela estatística, elege o conceito de *correlação*, que refere a medida da relação entre duas variáveis - entre os vários constructos sociais. Os resultados levam a uma extensa lista de conclusões, das quais se destaca a questão do estabelecimento de *sentido de comunidade* como sendo fundamental para promover a participação e a interação na aprendizagem em linha e na satisfação dos utilizadores. O constructo serve como mediador para os outros constructos sociais, por exemplo a consciência da utilidade das tecnologias sociais. Os resultados ilustram o *sentido de comunidade* como sendo construído através da participação dos utilizadores em atividades em linha, em perceções positivas em relação uns aos outros no sistema e atitudes positivas para com as tecnologias sociais.

Os vários modelos de análise *CSCL*, que foram apresentados, são unânimes na eleição da categoria *interação* como palavra-chave para a aprendizagem colaborativa em linha. A *interação* é um processo que se apoia na reciprocidade da ação, em que todos os atos dos indivíduos estão condicionados pelo comportamento dos outros, e como tal não se limita à comunicação interpessoal, torna-se sobretudo social. Esta situação torna-se possível quando na comunidade, os indivíduos assumem que possuem em comum um determinado conhecimento, que os leva a conhecer o espaço e lhes permite categorizar objetos e pessoas. Henri (1992) e Gunawardena et al. (1997) propuseram esta categoria para o modelo de análise, e Tsai et al. (2008) também a referiram através da categoria *habilidade social*.

Outra categoria muito importante a recuperar para o modelo adotado é a categoria *participação*, que todos os modelos referiram, mesmo Newman et al. (1995) ao mencionarem a categoria *novidade e contribuição de conhecimentos/experiências*, que pode ser entendida na dinâmica desta categoria. Sem a *participação* não é possível transformar as instituições e a história humana. Nas bibliotecas públicas a categoria

participação é fundamental relativamente à sua missão social. A categoria assume formas diversas, não está restrita por nenhum critério, pode reconhecer-se na forma de uma ação pessoal ou numa ação de organização e motivação de grupos.

As dez categorias e respetivos indicadores de que nos falaram Newman et al. (1995) são concebidas para medir o pensamento crítico, em contexto social, patente nas evidências da aprendizagem em linha. Estas categorias são consideradas mais desajustadas em relação às dos outros modelos, mas devem ser entendidas como fases de uma dimensão mais cognitiva, assim a *relevância* (se as contribuições em linha são ou não relevantes), a *importância* (do que se menciona por escrito e se propõe fazer), a *novidade* (com contribuições de novas ideias ou repetição do que já se fazia e pensava), a *contribuição de conhecimentos e experiências*, o *ligar ideias e interpretações*, a *justificação*, a *avaliação*, etc. Podem ser incluídas como indicadores da categoria *habilidade social*, como noutro modelo que nos propôs Tsai et al. (2008).

O modelo de Tsai et al. (2008) é o mais consistente para este trabalho que se pretende desenvolver relativamente à sociabilidade das bibliotecas públicas com a comunidade nas plataformas em linha. As quatro dimensões propostas: *sentido de comunidade*, *habilidade social*, *aceitação da tecnologia* e *participação*, podem ser entendidas como constructos abrangentes de todos os já mencionadas nos outros modelos. O padrão da ação das bibliotecas públicas em linha é lido mediante estas categorias. O constructo social *aceitação da tecnologia* é retirado do modelo a utilizar pelo facto de não ser pertinente para este trabalho.

O estabelecimento de um modelo de análise adequado à realidade que se pretendeu observar (conteúdos das páginas do Facebook produzidos por bibliotecas públicas e pelos utilizadores/comunidade) para identificar e apresentar os constructos sociais próprios de uma biblioteca pública foi fundamentado nos modelos para interação social *CSCL*, sobretudo pelo modelo de Tsai et al. (2008) e enriquecido com outras abordagens próprias das funcionalidades da Web 2.0, nomeadamente as que são adstritas ao Facebook.

Na área de investigação sobre redes sociais realizaram-se estudos que têm dado importância à questão das novas oportunidades sociais trazidas pela comunicação em rede, no contexto da Web 2.0, que focam o seu objeto de estudo nas interações entre a sociabilidade em linha e a produção e distribuição da informação. Del-Fresno García

(2011) designou esta ocorrência com o conceito *Infosociabilidade*. O autor propôs um método de investigação que compreende o fenómeno híbrido entre sociabilidade e a informação na singularidade do ciberespaço. Utilizou modelos de análise associados à leitura da narrativa informacional (comentários, posts, etc.) e daí extraiu, através da tecnologia Webrunner.es¹², temas, ideias e serviços da organização recorrentes. Fez a monitorização automática da informação publicada na rede social (*Web Mining*) e encontrou estruturas e padrões de relacionamentos que explicam e fazem compreender melhor a informação disponível na Web 2.0.

Outro trabalho importante é dos autores Cheung e Lee (2010) que examinaram as redes sociais em linha, como o Facebook, enquanto fenómeno de comunicação humana, com padrões de interação e com um impacto profundo na forma como as pessoas comunicam e se relacionam. Apresentaram um modelo original para analisar a complexidade da comunicação e da interação dos comportamentos coletivos em aplicações da Web 2.0, utilizando um novo conceito *intentional social action* (*encapsulating social behaviours by the collective*) e procedendo à medição das influências sociais. Apesar de não se optar por utilizar esta modelo para análise, considerou-se importante fazer a sua referência.

Por fim, apresenta-se o modelo de análise de conteúdo na tabela 6. Para obter taxas de *Sentido de comunidade*, *Habilidade Social* e *Participação*, optou-se pela combinação com o método de obtenção de taxas de interação e de síntese de comunicação utilizado anteriormente no trabalho de investigação sobre comunicação gerada no Facebook entre as bibliotecas e a comunidade em linha de Alvim (2011), também utilizado por Salgado (2014), com as devidas alterações e adaptações para este caso atual de investigação.

TABELA 6: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0 (ADAPTADO DE TSAI ET AL. (2008) E ALVIM (2011))

Categorias	Observação
1 Sentido de comunidade	Interação da biblioteca com a comunidade em linha. Constatação dos amigos dos perfis e dos Gostos nas páginas. Constatação das publicações da biblioteca no mural.
2 Habilidade social	Interação da comunidade em linha com a biblioteca. Constatação das habilidades de comunicação através dos Gostos e na escrita dos comentários às publicações da

¹² Disponível em: <http://www.webrunner.es/>

	biblioteca e ao republicar as publicações. Constatação das habilidades de comunicação da comunidade com a biblioteca e interesse na interação através da escrita de publicações pela comunidade no mural da biblioteca. Constatação da interação da comunidade entre si.
3 Participação	Publicações da biblioteca no Facebook. Publicações da comunidade no Facebook. Fator de impacto das publicações da biblioteca na comunidade. Reação da comunidade às publicações da biblioteca. Reação às publicações da comunidade no mural da biblioteca.

Os indicadores e métricas para obter a sociabilidade em linha entre a biblioteca e a comunidade foram criadas para este caso específico de observação e são apresentados na tabela 7.

TABELA 7: MÉTRICAS PARA OBTENÇÃO DE TAXAS DE SENTIDO DE COMUNIDADE, HABILIDADE SOCIAL E PARTICIPAÇÃO DAS BIBLIOTECAS E COMUNIDADE NO FACEBOOK

Categoria	Indicadores/métricas
A Sentido de comunidade	Publicações da biblioteca A0 Taxa de presença da biblioteca no Facebook = n° dias de publicação (24 dias úteis) A1 Taxa de Publicação = n° publicações / mês A2 N° Utilizadores em linha (Total amigos do perfil ou Gostos da página)
B Habilidade social	Reação da comunidade às publicações da biblioteca B3 Interação de resposta = soma ponderada (n° gostos + n° comentários + n° partilhas às publicações da biblioteca)* B4 Publicações por iniciativa da Comunidade B41 Publicações da comunidade no mural da biblioteca Taxa de Publicações = n° publicações / mês B42 Reação às publicações da comunidade no mural da biblioteca – soma ponderada (n° gostos + n° comentários + n° partilhas às publicações da comunidade)**
C Participação	C5 Fator de impacto de cada publicação da biblioteca Interações de resposta da comunidade por publicação da biblioteca: $B3 / A1$ C6 Participação por utilizador em linha $B3 / A2$ C7 Participação total no Facebook = Publicar (biblioteca + comunidade) + Reações Publicações da biblioteca A1 Publicações da Comunidade B41 Reações B42 + B3

***B3** - A soma ponderada de vários tipos de resposta da comunidade às publicações da biblioteca (Gostos, comentários e partilhas das publicações da biblioteca) foi obtida

atribuindo um fator de ponderação que garantiu que estes tipos de interação tenham no total um peso idêntico. O fator de ponderação foi calculado da seguinte forma:

- Gostos | adquiriu fator 1, porque ocorreu mais vezes;
- Comentários | adquiriu um fator obtido pelo nº total de Gostos/nº total de Comentários (19,72);
- Partilhas | adquiriu um fator obtido pelo nº total de Gostos/Partilhas (6,69).

****B42** Reação da comunidade no mural da biblioteca = soma ponderada de tipos de interações da comunidade no mural da biblioteca (Gostos, comentários e partilhas das publicações da biblioteca) foi obtida atribuindo um fator de ponderação que garantiu que estes tipos de interação tenham no total um peso idêntico. O fator de ponderação foi calculado da seguinte forma:

- Gostos | adquiriu fator 1, porque ocorreu mais vezes;
- Comentários | adquiriu um fator obtido pelo nº total de Gostos/nº total de Comentários (11,27);
- Partilhas | adquirir um fator obtido pelo nº total de Gostos/Partilhas (3,09).

1.4.3.3 Modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública

O modelo de análise de conteúdo para observação das facetas da missão social da biblioteca pública foi estabelecido a partir da revisão da literatura efetuada (cf. capítulo 3)

As categorias a partir das quais se fez a observação são: *Gerar capital social e coesão social*, *Consolidar a democracia e a cidadania*, a *Inclusão social e digital* e *Combater as iliteracias*. As facetas encontram-se designadas na tabela 8:

TABELA 8: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

Categorias	Facetas da missão social da biblioteca pública
1 Gerar capital social e coesão social	Contribuir para o sentido de comunidade (integração);
	Dinamizar a cultura local;
	Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis;
	Estimular o intercâmbio de conteúdos;

	Informar sobre o concelho/história local;
	Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores
	Promover o bem-estar social;
	Promover o diálogo intercultural;
	Promover serviços voltados para comunidade;
	Ser centro de informação local;
	Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade;
	Ser local de recreação/tempos livres.
2 Consolidar a democracia e a cidadania	Contribuir para papel ativo do cidadão;
	Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais;
	Defender liberdade de expressão;
	Defender liberdade de pensamento;
	Defender liberdade intelectual;
	Garantir Direitos humanos;
	Preservar direitos cívicos;
	Preservar valores da democracia;
	Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia;
	Promover a paz / compreensão internacional.
3 Inclusão social e digital	Dar apoio social (p. ex. banco de livros escolares);
	Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos;
	Disponibilizar igualdade de acesso a serviços;
	Envolver grupos sociais excluídos;
	Mobilizar pessoas para campanhas solidárias;
	Permitir acessibilidade dos edifícios p/todos;
	Permitir acesso gratuito à informação e serviços;
	Promover a inclusão digital;
	Promover a inclusão social;
	Promover eventos/serviços de índole social;
	Ser agente de mudança na comunidade;
	Ser local de experiências sociais.
4 Combater as iliteracias	Apoiar, coordenar comunidades de aprendizagem em linha;
	Combater as iliteracias em geral;
	Disponibilizar acesso às TIC e à Internet;
	Ser centro de aprendizagem ao longo da vida;
	Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação;
	Promover formação não informacional (procura emprego, línguas).

A tipologia de público-alvo foi constituída também a partir da revisão da literatura (tabela 9).

TABELA 9: TIPOLOGIA DE PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Público-alvo
Público desempregado
Público portador de necessidades especiais
Público discriminado pelo género
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)
Público isolado no espaço (loais geograficamente distantes)
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)
Público em idade escolar
Público jovem
Público adulto
Público sénior
Público de etnias minoritárias
Público imigrante
Público com poucos rendimentos económicos
Público afetado pela crise económica atual
Público em geral

Este modelo de análise de conteúdo foi aplicado na observação, leitura e análise das publicações nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web das bibliotecas públicas. Considerou-se a existência de *ação social* quando o modelo de análise permite ler comportamentos e as condutas da biblioteca orientadas para efeitos (reais ou esperados) que podem causar no indivíduo ou na comunidade e que se enquadram nas facetas da missão social e respetivas categorias apresentadas.

1.4.4 QUESTIONÁRIO

1.4.4.1 Introdução

Existe uma grande variedade de estudos descritivos designados pelo termo inglês *Survey*, em português designado por *Inquérito*. Nesta classe incorporam-se a sondagem, o questionário, o estudo de opinião e de mercado, etc.

O inquérito é um processo que visa a obtenção de respostas dos participantes no estudo e pode ser implementada com recurso a entrevistas ou questionários. Esta investigação optou pelo inquérito por questionário que tem por objetivo verificar hipóteses teóricas e analisar correlações que essas hipóteses sugerem. Distingue-se da sondagem de opinião (Quivy & Campenhoudt, 1995) e é uma técnica específica de recolha de dados que pode ser utilizada em vários métodos de investigação (Pickard, 2007).

Então, com a aplicação do questionário pretendeu-se recolher informação acerca de pessoas, as suas opiniões, planos e analisar a incidência, a distribuição e as relações entre variáveis que são estudadas (Coutinho, 2011). Pode ser uma técnica que utiliza amostragem representativa da população para no final prever generalizações (Gunther, 2003; Bell 1997), mas não utilizada desta forma neste trabalho.

Os questionários de autopreenchimento são muito populares em Ciências Sociais pela facilidade e simplicidade com que são administrados e recolhem muita informação de forma flexível. A informação recolhida é ampla, mas não aprofundada (N. Moore, 2006). Os questionários são um conjunto de perguntas sobre um tópico que não testam a habilidade do inquirido, só recolhem opiniões, interesses, informação factual e outros aspetos. Podem ser administrados de forma direta, por telefone, carta escrita ou por correio eletrónico (Gunther, 2003; Denscombe, 2007).

Neste trabalho, procedeu-se à recolha de dados através do inquérito por questionário aos profissionais e aos responsáveis pela administração/edição das páginas do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas por correio eletrónico. Com este instrumento de recolha de dados pretendeu-se aceder às perceções dos profissionais das bibliotecas que ainda não eram conhecidas (Quivy & Campenhoudt, 1995) e encontrar informação relevante para a condução do estudo.

Foi necessário voltar à pergunta de partida e aos objetivos de investigação para identificar os temas a explorar no questionário (Bell, 1997; Gunther, 2003). Colocou-se uma série de perguntas iguais a todos os responsáveis das bibliotecas e gestores das páginas do Facebook, para obter respostas de modo que possam ser descritas, comparadas e relacionadas (Quivy & Campenhoudt, 1995).

O que se pretendeu conhecer, para além da identidade dos intervenientes e instituições onde trabalham, foram as questões que caracterizavam os seus comportamentos sociais, motivos, opiniões sobre o tema da missão social da biblioteca pública e a utilização do Facebook, o impacto da Web 2.0 nas ações sociais recolhidas nas páginas do Facebook das bibliotecas, fazer indagação de outros temas e pesquisar determinados conceitos a explorar (Gunther, 2003). Neste sentido, o questionário realizado foi de tipo exploratório, pois o objetivo principal foi fornecer pistas para o estudo futuro, e adicionalmente descrever a realidade a estudar (Coutinho, 2011).

Apontam-se inúmeras vantagens ao questionário: a possibilidade de quantificar os dados e poder proceder-se a análises de correlações, a facilidade de o produzir sem custos, a obtenção de respostas padronizadas, a recolha e a análise serem rápidas, dados precisos, etc. São apontadas também desvantagens, como a questão das respostas serem descritivas e superficiais, dos inquiridos poderem ser considerados externos ao contexto social, as respostas pré-codificadas serem frustrantes para os inquiridos e ser difícil de atestar a veracidade das respostas (Denscombe, 2007).

As perguntas podem ser de tipo aberto ou fechado. A principal vantagem da pergunta fechada é que a estrutura imposta leva a respostas também do mesmo género que permitem ao investigador obter informações formatadas que se prestam a ser quantificadas e comparadas. As respostas fornecem dados pré-codificados que podem ser facilmente analisados. Por outro lado o inquirido não tem espaço para fornecer respostas fora do que lhe é proposto. A pergunta fechada permite menos subtileza nas respostas. A pergunta aberta permite respostas que refletem a riqueza e a complexidade das posições detidas pelo inquirido. O investigador terá muito mais trabalho a tratar e a analisar, para o inquirido requer mais esforço na resposta (Denscombe, 2007).

1.4.4.2 Planificação

Hill & Hill (2002) estudaram em profundidade a investigação por questionário e recomendaram para a sua elaboração o seguinte:

“Numa investigação onde se aplica um questionário, a maioria das variáveis (frequentemente, todas as variáveis) são medidas a partir das perguntas do questionário, e portanto, os métodos de investigação incluem os tipos de perguntas usadas, os tipos de respostas associadas com estas perguntas e as escalas de medida dessas respostas.” (p. 83)

Na elaboração do questionário (Anexo 2) tentou-se garantir o seu rigor, uma vez que dele dependia a obtenção de dados relevantes para a investigação, pelo que, antes da sua elaboração, procurou-se definir os tipos de pergunta a fazer; os tipos de resposta adequados; as escalas de medida a utilizar. Denscombe (2007) chamou atenção para a importância do planeamento das questões, porque um erro na planificação levará a resultados pouco válidos e será muito difícil voltar a repetir outro inquérito à mesma população. Este autor recomendou ainda que na planificação fossem considerados os

custos (produção, distribuição, recolha e análise), a produção do desenho do questionário, a organização (registo da distribuição, respostas, tratamento), o programar os tempos para todas as fases, e em caso de necessidade, ter as permissões institucionais para implementar os questionários.

Na formulação das questões teve-se cuidado com a linguagem, a ambiguidade, a imprecisão, a suposição (as questões com pressupostos), as perguntas hipotéticas, os assuntos delicados e ofensivos (Bell, 1997) e muitos outros pormenores que são importantes e que vários autores mencionam em particular (Moore, 2006).

No início do questionário foi necessário colocar o objetivo da investigação, quem o fez e as explicações práticas de como o preencher. Ao longo do questionário inseriram-se instruções que ajudaram a esclarecer ambiguidades (Denscombe, 2007).

Hill & Hill (2002) recomendaram uma preparação final do questionário, tendo cuidado desde a introdução, ao layout, à aparência estética e à verificação final. Gunther (2003) lembrou que no início se deve indicar o tempo de resposta ao questionário e não deve ser muito longo (Denscombe, 2007).

Optou-se pela pergunta fechada na maioria das questões. Estes questionários são chamados de escolha múltipla, oferecem uma gama de respostas para selecionar. Assim, reduzem a possibilidade da ambiguidade da resposta e são mais fáceis de analisar (Moore, 2006; Denscombe, 2007). As respostas podiam ser dicotómicas ou terem uma escala de classificação, escala de Likert, para o inquirido se posicionar.

A estrutura e a sequência do questionário foram pensadas para reduzir o esforço de quem responde e respeitarem uma ordem lógica, do geral para o específico, agrupando as questões por assuntos e temas (Gunther, 2003; Denscombe, 2007).

A questão da amostra não se colocou para a recolha de dados por questionário porque todas os responsáveis das bibliotecas públicas/gestores das páginas que possuíam presença no Facebook interessavam ser escutados. Este foi o universo constituída para o caso de estudo, cujo tamanho não foi muito elevado.

Acrescentou-se na estrutura do questionário o contacto do investigador para esclarecer dúvidas se fosse necessário.

Os questionários foram concebidos no sistema eSurvey Creator (2013) em linha.

Este programa é para efeitos de investigação e gratuito para estudantes. A empresa que o desenvolve e mantém compromete-se a não fornecer os resultados dos inquéritos do cliente a terceiros sob forma alguma. O eSurvey Creator permite criar um questionário num interface intuitivo que facilita o trabalho e dá um suporte para uma ampla pesquisa na web de forma rápida e sem custos. Partilhou-se o inquérito em linha através de uma hiperligação para os endereços de correio eletrónico e recolheram-se as respostas em tempo real. A análise dos resultados em parte foi fornecida pelo sistema, com gráficos e com a possibilidade de exportação dos resultados em formato de arquivo CSV ou Excel.

O eSurvey Creator tem as seguintes características:

- número ilimitado de pesquisas;
- número ilimitado de perguntas;
- número ilimitado de participantes;
- vários tipos de perguntas (de avaliação, priorização, perguntas abertas e fechadas, etc.);
- podem ser integradas fotos, imagens e ilustrações;
- as perguntas podem ser conetadas a um fluxo de trabalho lógico (se a resposta for "sim", vá para a pergunta "X");
- avaliação automática e em tempo real dos resultados em formato de gráficos e figuras;
- todas as respostas podem ser descarregadas para arquivos Microsoft Excel TM e CSV (por exemplo, para SPSS PASW Statistics TM);
- as respostas dos participantes são visíveis e podem ser apagadas;
- sem limite de tempo;
- layout personalizável.

O questionário foi dividido em seis blocos, encabeçadas com a identificação do tema a abordar:

1. Identificação; 2. Caraterização da biblioteca - recursos humanos; 3. Caraterização da biblioteca – ferramentas da Web 2.0; 4. Caraterização da biblioteca - Facebook; 5. Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook; 6. Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook.

Optaram-se por questões dicotómicas, perguntas fechadas com escolha múltipla e escala de Likert, incorporaram-se também duas perguntas abertas. A opção pelas perguntas fechadas foi porque estas exigem menos esforço por parte dos inquiridos e motivam à disponibilidade para participar na investigação. Por outro lado, permitem obter dados estruturados e algumas respostas com avaliação, porque se introduziu a tabela de avaliação, fornecem informações que podem ser quantificadas e comparadas (Denscombe, 2007). A desvantagem da sua utilização foi superada pela pergunta aberta *Se a pergunta anterior não contemplou a sua opinião, indique-a aqui* que se colocou no final de cada bloco de questões. Estas questões não tiveram carácter obrigatório e serviram para conhecer melhor o perfil do respondente.

As duas perguntas abertas permitiram ao inquirido decidir o teor da resposta e descrever a sua opinião sobre o assunto inquirido e refletiram em geral a riqueza e a complexidade das suas posições, assim superaram a tendência de se conformarem e revelaram-se uma oportunidade de expressão pessoal (Moore, 2006; Hill & Hill, 2002).

Previamente aplicou-se o questionário-piloto em linha a um pequeno grupo de responsáveis de bibliotecas para comprovar a clareza das perguntas e aferiram-se ajustes necessários, no sentido de eliminar questões que não conduziam a resultados relevantes (Hill & Hill, 2002; Moore, 2006; Bell, 1997).

O questionário em linha com endereço na Web foi divulgado pelo correio eletrónico do Facebook, depois de um primeiro contacto aos responsáveis das bibliotecas públicas (com página/perfil na rede social) por correio eletrónico oficial relatando o propósito da investigação e solicitando a sua colaboração com a resposta ao questionário. Foi indicado o prazo para a entrega do inquérito em linha (quinze dias) com a data bem destacada. Passado o prazo foi necessário tornar a abordar os indivíduos para concluir esta fase de recolha de dados.

1.4.4.3 Tratamento da informação

Após o prazo de entrega do questionário em linha, os questionários foram tornados anónimos, mas manteve-se a identificação da biblioteca. Foi prometido que seriam tratados com a maior confidencialidade, que nenhum indivíduo seria identificado e que as respostas aos questionários em linha seriam destruídas após a sua análise (Moore, 2006).

A escala de medida utilizada foi a métrica Escala Likert, que é das mais utilizadas nas Ciências Sociais especialmente em levantamentos de atitudes, opiniões e avaliações, pois através dela solicita-se ao respondente que avalie um fenómeno numa escala com várias alternativas. Os dados obtidos com esta escala foram apresentados por meio de estatística descritiva usando tabelas e gráficos (Gunther, 2003).

Para as perguntas em aberto do questionário foi necessário proceder a análise de conteúdo que foi realizada cuidadosamente e com procedimentos adequados (Moore, 2006), com o apoio o software para análise qualitativa WebQDA¹³. O software dá apoio à análise de dados qualitativos, possibilitando ao utilizador editar, visualizar, interligar e organizar documentos. Pode-se criar categorias, codificar, controlar, filtrar, fazer pesquisas e questionar os dados com o objetivo de responder às questões de investigação. A sua organização estrutural e funcional é feita através de uma estrutura básica dividida em três partes 1) Fontes - inserção e organização dos dados, neste caso de texto; 2) Codificação - criar as dimensões, primeiro as categorias e depois os indicadores, sejam elas interpretativas ou descritivas; 3) Questionamento - conjunto de ferramentas que ajudam o utilizador a questionar os dados, com base na configuração atribuída nos pontos 1) e 2). Este software também foi utilizado na análise de conteúdo dos resultados da observação dos comentários das páginas/perfis das bibliotecas no Facebook pelos utilizadores.

O tratamento estatístico dos dados dos questionários foi trabalhado com o eSurvey Creator e com o programa do Microsoft Excel. Moore (2006) recomendou outros softwares de análise estatística para dados quantitativos como o SPSS Statistical Package for the Social Sciences¹⁴ ou o Quantum¹⁵, mas não foram necessários para esta investigação.

1.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Na investigação científica é muito importante respeitar as normas éticas (Denscombe, 2007; Pickard, 2007; Gorman & Clayton, 2005), ter em conta o princípio de respeito para com os intervenientes na investigação, o princípio da privacidade, o

¹³ Disponível em: <https://www.webqda.com/>

¹⁴ Disponível em: <http://www-01.ibm.com/software/analytics/spss/>

¹⁵ Disponível em: <http://www.quantumsoftwarellc.com/>

princípio da confidencialidade, o princípio do anonimato, o princípio da manutenção da segurança dos dados e o princípio de esclarecimento aos intervenientes da investigação sobre a descrição e os resultados (Lawal, 2009) Flick, 2010).

Bogdan & Biklen (1994) colocaram o tema da ética na investigação com sujeitos humanos em duas diretrizes principais:

“O consentimento informado e a proteção dos sujeitos contra qualquer espécie de danos. Tais normas tentam assegurar o seguinte: os sujeitos aderem voluntariamente aos projetos de investigação, cientes da natureza do estudo e dos perigos e obrigações neles envolvidos; os sujeitos não são expostos a riscos superiores aos ganhos que possam advir.” (p. 75)

Denscombe (2007) referiu as exigências morais do investigador social quando recolhe e analisa os dados e por fim divulga os resultados:

- Respeitar os direitos e a dignidade das pessoas que participaram no projeto de investigação;
- Evitar qualquer dano aos participantes decorrentes de sua participação na pesquisa;
- Operar com honestidade e integridade (evitar engano ou deturpação dos dados).

Gorman & Clayton (2005) enfatizaram a questão da confidencialidade. Pode acontecer que o investigador ao lidar com dados pessoais possa comprometer a pessoa ou organização. É necessário que se estabeleça confiança mútua para que a divulgação da análise dos dados não prejudique ninguém.

O investigador deve estar a par de todos os condicionalismos legais antes de iniciar a recolha de dados, por exemplo, se existem comissões de ética nas organizações deverão ser consultadas antes do início dos trabalhos (Bell, 1997; Pickard, 2007; Flick, 2010).

Bell (1997) abordou os princípios da ética da investigação como um código de conduta para o investigador que deve estar consciente das suas obrigações perante aqueles que são objeto do seu estudo.

A investigação conduzida de forma ética exige o *consentimento informado* das

peças que vão ser observadas e questionadas (Bell, 1997; Bogdan & Biklen, 1994; Flick, 2010), as peças nunca devem ser forçadas ou coagidas a participar na investigação. A sua participação deve ser sempre voluntária, e devem ter informações suficientes sobre a pesquisa para chegar a um juízo fundamentado sobre se querem ou não participar (Denscombe, 2007).

Durante a observação dos sítios Web e a observação das páginas/perfis das bibliotecas públicas no Facebook não foi necessário pedir autorização para a sua visualização e para a recolha de dados devido ao seu carácter público.

Pretendeu-se manter uma distância entre os sujeitos e os objetos a observar, de modo que as questões de subjetividade não foram colocadas entre o investigador e o objeto de estudo.

Porém, a investigação na Internet, apesar de envolver os mesmos princípios de ética, traz algumas questões que mereceram atenção, por exemplo em relação ao consentimento informado e à privacidade (Denscombe, 2007). O processo de obtenção de consentimento informado não é simples para os utilizadores do Facebook. O respeito pela privacidade dos participantes do Facebook pode ser um problema significativo, porque a rede social permite aos investigadores observar dados das páginas e perfis de organizações e de pessoas individuais na sua totalidade, se eles não limitarem a sua privacidade em relação a alguns dos dados publicados.

O Facebook tem para cada utilizador uma opção para definição de privacidade. Cada utilizador tem que definir quem pode ver as suas publicações (texto, fotografias, vídeos, etc.), quem pode contactá-lo e quem o pode procurar.

Na *Declaração de Direitos e Responsabilidades*¹⁶ do Facebook (Facebook Inc., 2004), que deriva dos princípios, enuncia-se a questão da privacidade, a partilha e propriedade de conteúdo e informação. Os conteúdos partilhados nas páginas/perfis são abrangidos pela propriedade intelectual e cada utilizador define e controla a forma como estes são partilhados através das definições de privacidade e aplicações. O utilizador concede ao Facebook uma licença isenta de direitos de autor e de aplicação mundial para utilizar qualquer conteúdo que se publicou. Quando se publica com a definição *Público* está-se a permitir que todos os utilizadores do Facebook acedam e utilizem essa

¹⁶ Disponível em: <https://www.facebook.com/legal/terms>

informação e tenham acesso ao perfil pessoal.

Os princípios do Facebook passam pelo sentimento de confiança com o utilizador respeitando a privacidade de cada um e pelo encorajar comunicações autênticas. As *Políticas da Plataforma do Facebook*¹⁷ asseguram a não violação da lei pelos utilizadores e dos direitos dos indivíduos que a utilizam.

Relativamente ao registo e segurança da conta no Facebook, partiu-se do princípio que as páginas/perfis das bibliotecas públicas sejam as páginas oficiais dessas instituições, que tenham fornecido o seu nome e dados verdadeiros e sejam geridos por uma pessoa imputada para esse efeito. Assim para visitar as páginas e os perfis das bibliotecas foi necessário permissão explícita autorizando o perfil do investigador a visitá-las.

Relativamente aos questionários foram realizados com o máximo de confidencialidade (*MPhil / PhD: Student Handbook 2011/2012*, 2011), os nomes das bibliotecas e o nome dos inquiridos individuais não foram mencionados, assim como não foram efetuados questionários a crianças e adolescentes (Bogdan & Biklen, 1994), sendo a idade dos inquiridos superior a 18 anos. Os inquiridos foram contactados por correio eletrónico explicando o fim a que se destinavam os questionários. Também foram feitos contactos telefónicos solicitando e motivando para as respostas aos questionários.

Os questionários não foram anónimos para que, durante análise dos dados, se pudesse cruzar informações. Os dados permaneceram protegidos e confidenciais, e por fim, foram atribuídas codificações (Bogdan & Biklen, 1994).

Na fase de escrita sobre os resultados e as conclusões conservou-se a característica de fidelidade aos dados que se obteve, nunca distorcendo os resultados e a análise (Bogdan & Biklen, 1994).

1.6 RESUMO

Neste capítulo foram apresentados os métodos utilizados na investigação e a sua justificação. Propôs-se a realização de uma investigação com utilização de métodos

¹⁷ Disponível em: <https://developers.facebook.com/policy/Portugues/>

mistos que recolheu perspetivas dos responsáveis das bibliotecas e incidiu sobre observação de práticas de edição/publicação das bibliotecas públicas no Facebook, no sentido de gerar informação que concorreu para uma melhoria da compreensão do fenómeno social em causa. A melhor abordagem metodológica que se adequou para esta investigação foi o estudo de caso.

Apresentou-se o caso a investigar: 99 bibliotecas públicas portuguesas com presença de perfil ou página na rede social Facebook, numa determinada época temporal. Este estudo de caso contemplou a recolha de dados realizada com ajuda de duas técnicas: a observação e o questionário.

Expuseram-se amplamente as fases operacionais do estudo de caso:

- a revisão da literatura;
- a elaboração de instrumentos de recolha de dados:
- a criação de dois modelos de análise de conteúdos para a observação e recolha de dados:
 - Modelo de análise de conteúdo 2.0: sobre os constructos sociais característicos da Web 2.0 (habilidade social, interação, participação, etc.) nas páginas/perfis do Facebook e estabelecimento de indicadores e de métricas;
 - Modelo de análise de conteúdo sobre as facetas da missão social da biblioteca pública nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública.
- Criação do questionário;
- Análise e tratamento de dados;
- Triangulação dos dados recolhidos;

Por fim, apresentaram-se as considerações éticas ponderadas nesta investigação.

2. A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS

ORIENTADORES

2.1 A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS DE ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS (PROFISSIONAIS E DE ÂMBITO CULTURAL E EDUCACIONAL)

Neste capítulo, apresenta-se uma série de documentos orientadores para as bibliotecas, oriundos da IFLA e da UNESCO, em que se salientou a missão social da biblioteca pública, ou se sublinhou, de alguma forma, o papel impulsionador das bibliotecas pela defesa dos direitos humanos, na luta contra a exclusão social e digital e na promoção da qualidade de vida dos cidadãos, entre muitas outras facetas sociais.

Foi feita uma revisão aos 135 relatórios profissionais da IFLA¹⁸, desde 1983 até 2014 (IFLA, 1997; IFLA, 2013) e selecionaram-se os mais relevantes para este trabalho. Um dos documentos selecionados (Locke & Panella, 2010) já é uma síntese de outros relatórios aplicados para serviços a populações desfavorecidas e excluídas. Foram referidos também documentos, declarações e tomadas de posição estratégicas destinadas ao estabelecimento de políticas para implementar as diversas missões da biblioteca pública.

Foi realizada uma leitura destes documentos centrada nas facetas sociais que se fazem sobressair nos vários manifestos, diretrizes e declarações. Foi tomada a opção de não se comentar outras questões ligadas ao papel das bibliotecas, nomeadamente ao nível da política informacional que se encontra muito desenvolvido em Marques (2012).

Quase todos estes documentos provindos da IFLA e da UNESCO tentaram ter aplicabilidade universal, pretenderam abarcar utilizadores de bibliotecas de toda a parte do mundo, demonstrando o compromisso destas instituições na implementação do conceito da acessibilidade da informação ser para todos, de forma equitativa e sem

¹⁸ A partir de meados do ano 2014 ficou disponível a página IFLA Standards, disponível em: <http://www.ifla.org/standards>

restrições (Morillo Calero, 2008). Foi realizada análise de conteúdo a 32 documentos (dois são referenciados mas não analisados) datados de 1949 a 2011. Foi opção indicar os títulos dos documentos na língua original da edição, exceto nos que estão traduzidos para a língua portuguesa junto da citação autor-data.

2.1.1 PRESERVAR OS VALORES DA DEMOCRACIA

Um dos aspetos mais trabalhados e apresentados nestes documentos foi a faceta *Preservar valores da Democracia*, para a qual o documento mais antigo aqui apresentado - *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (UNESCO, 1949)¹⁹ - é um excelente exemplo. O documento foi gerado após a publicação da Declaração dos Direitos Humanos (UNESCO, 1948), quatro anos depois do nascimento da UNESCO, e tinha uma proposta ambiciosa para a expansão da paz, para o progresso social e espiritual em todo o mundo. A biblioteca pública foi desde logo refletida nas preocupações iniciais desta organização e eleita como uma força viva ao serviço da educação popular, do desenvolvimento e da compreensão internacional. Isto demonstrou uma confiança total na biblioteca fundada sobre a democracia.

A biblioteca pública tem sido concebida como uma:

“... institución democrática administrada por el pueblo y para el pueblo” (Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, UNESCO, 1949, p. 1).

Assim, surgiram cinco princípios democráticos para as bibliotecas: constituição e funcionamento da biblioteca com legislação própria; financiamento público; serviços gratuitos; abertura à comunidade sem nenhuma restrição de qualquer género (idade, raça, etc.); salvaguarda da liberdade de expressão. Estes foram os alicerces discutidos nos manifestos seguintes e divulgados pela comunidade profissional.

A capacidade atribuída às bibliotecas para defender ideias democráticas que transcendam as tradicionais divisões e fronteiras de culturas e países foi uma tónica nos documentos internacionais (Thorhauge, Larsen, Thun, Albrechtsen, & Segbert, 1997). Por exemplo, o *Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas*

¹⁹ Abid & Giappiconi (1995) referem que este primeiro manifesto onde se resume os objetivos e as funções das bibliotecas públicas, foi incorporado em 1947, na Segunda Conferência Geral da UNESCO, destinava-se ao público em geral e foi traduzido em muitas línguas e publicado em forma de folheto e de cartaz.

(IFLA/UNESCO, 1994), e anteriormente outros (*Standards for Public Libraries*, IFLA, 1973; *Guidelines for Public Libraries*, IFLA, 1986), tornaram-se documentos de referência de defesa de valores democráticos e sociais e foram enviados a todos aqueles que podiam contribuir para o avanço das bibliotecas públicas em todo o mundo, aos profissionais e às associações que os representam. Mais tarde, atualizado pelo documento *10 Ways to make a public library work/ Update your libraries* (IFLA/Public Libraries Section, 2009) que pretendeu ser uma modernização e um complemento no século XXI.

Foi defendido para papel da biblioteca pública ser esta um instrumento para o fomento de paz e de compreensão entre as pessoas e as nações. A missão da biblioteca pública passaria pelo *renovar o espírito do homem, abastecendo-a com livros para sua distração e recreio, em ajudar o estudante e oferecer a informação técnica, científica e sociológica mais atualizada* (*Manifesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, UNESCO, 1972) com objetivo final de estabelecimento de uma sociedade em paz na diversidade multicultural que a constitui.

Desenhou-se para a biblioteca pública um desejo de que ela fosse uma força viva para melhorar o papel ativo dos cidadãos na sociedade, permitindo mais educação, cultura e acesso à informação. A biblioteca tem sido concebida como um elemento primário que permite a possibilidade de aceder à informação e tem sido afirmada como crucial à liberdade e ao estabelecimento de uma sociedade democrática (*Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action*, IFLA, 2005). Propôs-se que a biblioteca pública, para além de possibilitar o acesso gratuito à informação, fornecesse serviços em igualdade de acesso a todos os grupos constituintes da comunidade e fosse promotora de bem-estar social, com a ajuda da cooperação com os parceiros locais, nacionais e internacionais. Apresentou-se uma série de benefícios para o exercício da prática colaborativa e para a cooperação entre variadas instituições (*Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*, IFLA/Public Libraries Section, 2008).

A biblioteca foi considerada desde sempre como um serviço público estratégico financiado com receitas vindas não diretamente dos utilizadores, mas de uma redistribuição de recursos da comunidade (*Manifesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, UNESCO, 1972).

Ao bibliotecário foi atribuído um papel de construção no âmbito da democracia, desempenhando uma função de ligação entre o estado e o cidadão, divulgando o governo eletrónico, os partidos políticos, os grupos de pressão, e todos aqueles grupos que representem outras opiniões na comunidade (*Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas*, IFLA/UNESCO, 1994). A defesa da liberdade intelectual foi atribuída também à responsabilidade dos profissionais da documentação e da informação. Exortava-se a biblioteca e os seus profissionais a aderirem aos valores de liberdade intelectual, do livre acesso à informação e da liberdade de expressão. Assim como a reconhecerem o direito à privacidade do utilizador da biblioteca, a opor-se a qualquer forma de censura e a preservar e a disponibilizar documentos de amplitude variada e universal a todos os indivíduos (*Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual*, IFLA/FAIFE, 1999).

Quanto ao movimento democrático de transparência da governação e ao movimento de combate à corrupção, foram também abordados pela IFLA, que recomendou às bibliotecas a defesa destes valores sociais, disponibilizando informação imparcial a ser usufruída por todos, depositando confiança nas instituições políticas e cedendo informação sobre direitos e garantias à população. A IFLA solicitou e recomendou aos profissionais das bibliotecas que aderissem a programas de transparência governativa e trabalhassem para que a biblioteca fosse um centro onde os cidadãos fossem assistidos na procura de informação não censurada. Nos países onde não existisse legislação sobre o acesso à liberdade de informação, a IFLA aconselhava aos profissionais a dar um impulso na redação da legislação para proteção destes princípios, e a ainda a lutar contra a corrupção na gestão da biblioteca e na defesa da existência de um código de ética (*Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e combate à Corrupção*, IFLA, 2008).

Nos vários documentos foram defendidas mais políticas de apoio à biblioteca pública para esta promover o acesso generalizado à informação, já que se reconheceu que ela ofereceu uma oportunidade estratégica para o aumento da qualidade de vida e das potencialidades democráticas dos cidadãos, ao fornecer acesso gratuito e igualitário à informação. A consciência de que a biblioteca desempenhou um papel importante no desenvolvimento económico e social das populações locais, através dos seus serviços, e que permitiu diminuir a disparidade entre os que acedem à informação e os que não têm

possibilidades de o fazer, foi uma evidência destacada no *Comunicado de Leuven*, (PubliCA, 2008)²⁰.

2.1.2 GARANTIR DIREITOS HUMANOS

Os documentos internacionais sobre as bibliotecas públicas cruzaram as políticas para este setor com o tema *Garantir Direitos Humanos (Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet*, IFLA/UNESCO, 2006; *Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas*, IFLA/UNESCO, 1994). A promoção dos direitos humanos expressos na Declaração das Nações Unidas, sobretudo o direito da liberdade intelectual, foi o aspeto mais trabalhado. Foi defendido para a biblioteca a existência de um código de ética, que exigisse a liberdade intelectual no acesso à informação. Esta informação deveria ser diversa e plural, sem qualquer discriminação de públicos, de valores, de ideais políticos ou religiões, assim como foi defendido igualmente o direito à privacidade e à confidencialidade (*The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom*, IFLA/FAIFE, 2002). A biblioteca foi concebida como defensora dos direitos humanos, disponibilizando acesso a programas e serviços associados à educação, consentindo que os fundos documentais não fossem censurados e fossem representativos de várias opiniões e de ideários (*The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, IFLA/UNESCO, 2001).

2.1.3 CONTRIBUIR PARA O PAPEL ATIVO DO CIDADÃO

A IFLA, ao longo do tempo, exortou o fortalecimento do papel do cidadão e alertou os governos e as organizações para que investissem em bibliotecas como centros vitais para obterem benefícios para os cidadãos e comunidades, defendendo a liberdade de expressão e o acesso à informação sem discriminação (*Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* (IFLA, 2005).

A contribuição da biblioteca para o papel ativo do cidadão foi decorrente deste papel associado à democracia. A UNESCO recomendou que a biblioteca deveria estar sempre atualizada nas vastas áreas do saber para proporcionar informação qualificada aos cidadãos, de modo que todos pudessem desenvolver o espírito crítico para cumprir

²⁰ Nasce no âmbito de um workshop da PubliCA (A Concerted Action for Public Libraries. Disponível em: <http://cordis.europa.eu/libraries/en/publica.html>) com profissionais de bibliotecas delegados por 23 países europeus, sobre o futuro das bibliotecas públicas na Sociedade de Informação.

deveres sociais e políticos no seu país e no mundo (*Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, UNESCO, 1949).

O documento *A Proposal for The Copenhagen Declaration* (Copenhagen Conference, 1999)²¹ alertou para que os governos dos países fossem incitados para gerarem ações para implementar a criação de infraestruturas de rede, de modo a que a informação pertinente chegasse a todos e incentivasse a cooperação e a partilha entre utilizadores e a biblioteca. A garantia de existência de programas que estabelecessem padrões mínimos de acesso em linha a todos os cidadãos, assim como a garantia de que a biblioteca podia estar equipada com tecnologias adequadas à sua comunidade, independentemente da sua capacidade física, financeira ou educacional, constituíram propostas de trabalho. Existiu a consciência de que a biblioteca desempenhava um papel vital e inclusivo na sociedade, sendo importante para a cidadania plena e para a transparência da governação (Statement on Libraries and Sustainable Development, IFLA/FAIFE, 2002a).

2.1.4 CONTRIBUIR PARA O SENTIDO DE COMUNIDADE

A visão da biblioteca como lugar de lazer, onde a comunidade pode aprender nos tempos livres e pode colocar-se ao serviço das necessidades dela própria, através de métodos ativos, tais como atrair a atenção dos públicos sobre os problemas importantes, através de exposições, debates, conferências, etc. foi outra das facetas desenvolvidas em vários documentos (*Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (UNESCO, 1949).

As diretrizes *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* (IFLA/UNESCO, 2001) valorizaram a ligação ao utilizador e a importância que este representa para o desenvolvimento social da biblioteca e para isto aconselharam o desenho de uma estratégia de marketing e de promoção que lhe permitisse empreender uma ligação aos públicos/comunidade e a obtenção do seu apoio.

²¹ Esta declaração foi o resultado de uma conferência, com representantes de 31 países, para declarar como fundamental o papel da biblioteca pública para o crescimento social e económico da Europa e recomendar uma série de ações de política de informação suportadas pela biblioteca pública. O documento é a adaptação do *Manifiesto da IFLA/UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas*, para ter um melhor impacto sobre os governos dos vários países.

O tema da biblioteca pública como “sala de estar da comunidade”, local onde os indivíduos se relacionam e têm contactos informais com os membros da comunidade tornou-se recorrente nos documentos (*The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, IFLA/UNESCO, 2001).

Cada vez mais se vai fortalecendo esta valência da missão social da biblioteca pública: a biblioteca como um espaço público de excelência e um lugar de reunião, uma “sala da comunidade”, a biblioteca como um lugar informal onde se cruzam a educação, a cultura e a pesquisa de informação e que proporciona às pessoas uma experiência social positiva; e por último, a biblioteca pública enquanto produtora de atividades sociais e culturais que apoiam os interesses da comunidade (*IFLA Public Library Service Guidelines*, Koontz & Gubbin, 2013)²²:

“Uma biblioteca pública com um elevado grau de utilização dará um contributo significativo para a vitalidade da área urbana e será um importante centro de aprendizagem, socialização e encontro, sobretudo em zonas rurais de população dispersa. Os bibliotecários devem, por conseguinte, assegurar a utilização e gestão eficazes dos edifícios, para garantir o melhor uso possível das instalações para benefício de toda a comunidade.” (p.21)

A comunidade pode ser o centro da atenção da biblioteca pública transfigurando a biblioteca num centro social para reuniões formais e não formais de pessoas e grupos:

“The public library, by organizing activities and exploiting its resources, should encourage artistic and cultural development in people of all ages. The library is also an important social centre for individuals and groups to meet both formally and informally. This is of special importance in communities where other meeting places are not available.” (p.42)

Outros documentos alertaram para outras questões conexas, por exemplo, para a necessidade de as bibliotecas públicas encorajarem a memória local, a preservação da identidade social de cada comunidade em suportes digitais, assim como a defesa do multiculturalismo e a integração social das minorias étnicas, religiosas, linguísticas e culturais (*Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e*, PULMAN - Europe’s Network of Excellence for Public Libraries, Museums and Archives, 2003).

²² Publicada em 2ª edição pela IFLA, ed. Koontz & Gubbin, 2010.

Foi reforçado nos documentos que os serviços ao utilizador deviam basear-se nas necessidades e conveniências dos próprios. Recomendaram-se políticas e procedimentos focando a satisfação do utilizador e a sua participação no desenvolvimento dos serviços. Os utilizadores deveriam ser convidados para interagir nos serviços da biblioteca, através de recolha de opiniões, sensibilidades, reclamações e deveriam ser informados sobre os efeitos dos contributos que motivam as alterações na biblioteca. Dos utilizadores também se esperou contributos na cooperação e na partilha de recursos. Propôs-se que a biblioteca pública incluísse nos seus instrumentos de gestão a análise das necessidades da comunidade e a monitorização e a avaliação do seu desempenho a fim de garantir um impacto positivo da biblioteca na comunidade, utilizando indicadores de desempenho normalizados e universais como a ISO 11620:2008 Information and documentation -- Library performance indicators (2008).

Os serviços englobaram também serviços específicos para crianças e jovens, contemplados com instruções nas *Directrizes para serviços de bibliotecas para crianças* (IFLA, 2003)²³. Estas diretrizes tiveram uma base ideológica muito forte de índole social, partindo da premissa de que a biblioteca é um contributo positivo para a vida das crianças na comunidade:

“Os serviços de bibliotecas para crianças são mais importantes do que nunca para as crianças e para as suas famílias em todo o mundo” (p.1)

Reconheceram-se a importância e o valor das bibliotecas para as crianças no mundo global, como porta para o acesso à riqueza do conhecimento e como plataforma de aprendizagem ao longo da vida. Estas diretrizes remeteram para a Convenção sobre os Direitos das Crianças (UNICEF, 1989) em que se salienta o direito de cada criança ao desenvolvimento do seu potencial, o direito ao acesso livre e aberto à informação, aos materiais e aos programas, em igualdade de circunstâncias e independentes de qualquer condição, estatuto social, raça, etc.

Foram enunciados como fins para bibliotecas para crianças, para além dos informacionais, o facilitar o desenvolvimento cultural, a inclusão de programas criativos para os tempos livres, o proporcionar atividades variadas para as crianças, pais e amas,

²³ Estas foram elaboradas para complementar o *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a Biblioteca Pública* (IFLA/UNESCO, 1994), o *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* (IFLA/UNESCO, 2001) e as *Guidelines for Library Services For Young Adults* (IFLA, 1996).

o facilitar a integração das famílias na comunidade, o capacitar as crianças para lutar pela sua liberdade e segurança, o encorajar as crianças a tornarem-se confiantes e competentes e o esforçarem-se por um mundo de paz. Foram recomendados para a biblioteca espaços próprios para esta faixa etária, recursos humanos especializados, parcerias e trabalho em rede com as instituições comunitárias e institucionais. Valorizou-se a imagem positiva que a biblioteca deve transmitir na comunidade e na opinião pública para atrair mais crianças e pais à biblioteca, porque a competição para ocupar o tempo das crianças é grande (*Directrizes para serviços de bibliotecas para crianças*, IFLA, 2003).

Deparou-se também com preocupações sociais com as crianças mais pequenas, nomeadamente no que diz respeito ao estabelecimento de serviços nas bibliotecas públicas para bebés e crianças de um a três anos, para as suas famílias e organizações de apoio à infância. Recomendaram-se espaços e recursos adequados e adaptados a esta idade tendo em vista criar um ambiente na biblioteca que proporcione uma experiência social que estimulasse a curiosidade e a imaginação, mediante o estabelecimento de uma relação entre o profissional, a criança e os livros. Um dos objetivos dos serviços para crianças da primeira infância foi dispor de uma área social em que crianças, pais, educadores e profissionais da biblioteca pudessem reunir-se, partilhar experiências e socializar. A interação socializante foi um objetivo indispensável para as bibliotecas dos mais pequenos (*Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*, IFLA, 2007).

Os jovens também não foram esquecidos dos documentos internacionais quanto ao desenvolvimento de serviços e atividades na biblioteca. Permitir o acesso à informação através de um ambiente que satisfaça as necessidades específicas dos jovens adultos para o desenvolvimento intelectual, emocional e social, foi considerado um dever público da biblioteca, que devia oferecer oportunidades aos jovens para eles poderem participar no próprio planeamento e implementação de programas nos serviços que se lhes destinaram, dando-lhes oportunidades para participarem como voluntários. Por outro lado, houve uma proposta para que a biblioteca procurasse parcerias com outras instituições para apoiar o desenvolvimento saudável dos jovens e fornecesse uma variedade de recursos que refletissem a comunidade multicultural dos jovens, assim

como os portadores de necessidades especiais e de minorias de todos os géneros. (*Guidelines for Library services for Young Adults*, IFLA, 2009)²⁴.

2.1.5 PROMOVER O DIÁLOGO MULTICULTURAL

A defesa de uma política multicultural foi um tema referencial para o estabelecimento da missão social para a biblioteca pública. A diversidade cultural aumentou e culturas diferentes convivem, interagem e têm que ser preservadas para benefício de todos os povos. As bibliotecas, em geral, tiveram que refletir, apoiar e promover a diversidade cultural e linguística e agir para o diálogo intercultural e para uma cidadania ativa. Estas instituições de informação serviram diferentes comunidades, funcionando como centros sociais e culturais, para além de centros de informação, respeitando a identidade e os valores dos diversos grupos componentes da comunidade: não fazendo discriminação cultural, disponibilizando recursos nas diversas línguas e documentos que refletiam as necessidades culturais de grupos mais carenciados, até contratando profissionais para trabalhar na biblioteca oriundos das diversas comunidades culturais existentes.

Estabeleceram-se algumas missões para serviços multiculturais que vão desde a promoção da consciência do valor positivo da diversidade cultural à salvaguarda dos patrimónios culturais e linguísticos e ao apoio à preservação oral e à promoção da literacia digital. Recomendou-se a adoção de uma abordagem integrada de serviços, desenvolvimento de coleções culturalmente diversificadas, realização de programas dedicados à educação do utilizador e o desenvolvimento de matérias de marketing para atrair grupos diferentes para a biblioteca (*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, IFLA/UNESCO, 2009)²⁵.

2.1.6 PROMOVER A EDUCAÇÃO E A APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

O tema da Educação como motor para a transformação social das populações também foi muito abordado nos documentos orientadores. Desde a publicação do primeiro manifesto que se acreditou que a biblioteca pública tinha um papel importante na educação, no que respeita à educação de adultos e ao desenvolvimento de hábitos de

²⁴ Estas directrizes são uma revisão das directrizes anteriores (IFLA, 1996).

²⁵ Este Manifesto complementa o *Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Públicas* (1994), *Diretrizes da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Escolares* (2002) e o *Manifesto da IFLA sobre a Internet* (2002). Neste documento, já elaborado em 2006 e remetido à UNESCO para aprovação em 2009, reconhece-se que as sociedades contemporâneas são multiculturais, devido às migrações e à globalização.

leitura nas crianças e jovens. A biblioteca foi considerada uma *universidade popular*, com um papel que funciona mediante princípios sociais e sem os quais os cidadãos não podiam exercer a democracia (*Manifesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, UNESCO, 1949; *Public Libraries in the Information Society*, 1997).

Em 2001, apresentaram-se as diretrizes (IFLA/UNESCO, 2001) com o título *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*²⁶ que reforçaram os serviços voltados para a comunidade, como centros de informação local, centros de desenvolvimento pessoal, apoiando a educação e a autoformação.

Para a biblioteca pública foi defendido um papel na atividade de aprendizagem intencional ao longo da vida junto dos indivíduos que fazem parte da comunidade da biblioteca. A aprendizagem ao longo da vida engloba a educação formal, no sistema educacional tradicional e engloba a informal que pode ser ministrado pela própria biblioteca pública. As formas de educação e formação basearam-se em métodos de trabalho para capacitar o indivíduo a procurar informações e a desenvolver ativamente o conhecimento. A biblioteca foi vista como um lugar socialmente inclusivo que oferece uma variedade de diferentes meios de comunicação e de orientação profissional, na pesquisa de informação e na sua avaliação que pode complementar o sistema tradicional de ensino. Identificou-se a biblioteca como lugar de capacitação de utilizadores, onde existirá sempre ajuda e aconselhamento por parte dos profissionais, caminhando para um lugar de convenções democráticas, ou seja, para a sociedade do conhecimento (*The Role of Libraries in Lifelong Learning*, IFLA/Public Libraries Section, 2003). Reconheceu-se também a necessidade de implementar espaços de aprendizagem contínua nas bibliotecas através de infraestruturas de acesso virtual (*O Comunicado de Leuven* (Publica, 2008).

2.1.7 PROMOVER A INCLUSÃO SOCIAL

O tema da *inclusão social* foi um assunto recorrente nos documentos internacionais, desde o primeiro Manifesto (UNESCO, 1949). O *Manifesto de la*

²⁶Gill (2001) e um grupo de trabalho, constituído por membros da comissão da secção de Bibliotecas Públicas da IFLA reuniram-se com bibliotecários de vários países, em 1998 num Seminário em Noordwijk (Países Baixos), tentando representar as bibliotecas de todo o mundo e com diversas fases de desenvolvimento. O objetivo era redigir diretrizes e incluir no manifesto normas práticas que fossem na medida de possíveis universais. Os anteprojetos das diretrizes foram sendo elaborados com consulta alargada a vários profissionais de todo o mundo, durante as conferências internacionais da IFLA.

UNESCO sobre la Biblioteca Pública (UNESCO, 1972)²⁷ acrescentou, ao anterior, a preocupação na importância da seleção dos fundos documentais para satisfazer os vários níveis de educação, de cultura, das diferentes línguas da comunidade, das idades diferentes dos utilizadores, desde as crianças aos mais idosos; outras preocupações apresentadas focaram a importância da escolha do local onde se constrói a biblioteca e as acessibilidades físicas, a criação de bem-estar no seu interior, a criação de serviços para os que mais necessitam, os que estão nos hospitais, os presos e os retidos em casa.

A Secção das Bibliotecas Públicas da IFLA atualizou este manifesto, vinte anos mais tarde. Todavia este manifesto de 1972 já tinha ganho prestígio internacional, por razões associadas às mudanças económicas, políticas e ao desenvolvimento técnico da Biblioteconomia. O próximo manifesto (IFLA/UNESCO, 1994) refletiu as preocupações de outros comités e subcomissões da IFLA, que são preocupações sociais, concretizadas em ações básicas nas bibliotecas: inclusão de públicos diversos, o combate a qualquer exclusão, a não discriminação social, o serviço pela igualdade de oportunidades, colocando a ênfase na formação e na informação (Abid & Giappiconi, 1995). Houve uma continuidade na confiança no papel da biblioteca pública para o progresso na cultura e na tolerância, na compreensão mútua e no respeito pelas culturas diferentes na senda das ideias humanistas da UNESCO. Este documento ao referir-se a todos os elementos da sociedade, pretendeu incluir conjuntos de indivíduos e situações que de algum modo se encontravam excluídas e esquecidas, como minorias linguísticas, indivíduos deficientes, reclusos e hospitalizados. Neste propósito, solicitou para que a biblioteca, juntamente com os responsáveis agentes políticos assumissem uma missão social. Aconselhou que as coleções refletissem a sociedade independentemente de políticas e ideologias e reafirmou a vontade de que a biblioteca seja cada vez mais sociável, trabalhe a coesão social e promova a Justiça (*Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas*, IFLA/UNESCO, 1994).

A biblioteca pública inclusiva, de acesso a todos, foi uma proposta decorrente da universalidade das suas coleções, das facilidades de horários de abertura, da gratuidade dos serviços, e na oferta de serviços ao domicílio ou de serviços em linha que permitiam ao utilizador não se deslocar ao espaço físico da biblioteca. As tecnologias da

²⁷ O documento surge por ocasião do Ano Internacional do Livro, a Unesco pediu para a Secção Bibliotecas Públicas da IFLA o atualizar. Assim, nasce um texto dirigido mais aos círculos profissionais, publicado na edição de junho do Boletim da Unesco para as bibliotecas, foi traduzido em muitas línguas (Abid & Giappiconi, 1995).

comunicação e da informação foram admitidas como instrumentos imprescindíveis nesta missão social da biblioteca pública (*The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*), IFLA/UNESCO, 2001).

As próprias *Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet* (IFLA/UNESCO, 2006), sobre a temática da Web, enfatizaram as questões sociais. Outros documentos, como *Directrizes para materiais audiovisuais e multimédia em bibliotecas e outras instituições* (IFLA, 2006)²⁸, tiveram em conta a questão da inclusão social e digital, dando orientações às bibliotecas para que o audiovisual e o multimédia não aumentassem o fosso digital entre aqueles que acedem à informação e os que não têm acesso, providenciando acesso integral aos equipamentos, incluindo os convenientes para invisuais e às tecnologias da informação. Aconselhou que a biblioteca servisse a comunidade e consequentemente, todas as necessidades dos seus membros deveriam ser contempladas – os idosos e os jovens, as necessidades comuns e as especiais, abrangendo igualmente os mais e os menos dotados da sociedade.

As *Linhas orientadoras Pulman: os novos serviços de biblioteca pública na Sociedade de Informação* (PULMAN, 2003a²⁹; *Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e*, PULMAN - Europe's Network of Excellence for Public Libraries, Museums and Archives, 2003) pretenderam colocar a biblioteca pública face aos novos serviços decorrentes dos avanços tecnológicos e das novas situações económicas e traçaram estratégias e políticas para o setor. Este documento cujo tema central foi o combate a qualquer forma de exclusão social que pudesse afetar os utilizadores da biblioteca, destinou-se sobretudo aos decisores políticos e aos profissionais. Na Europa, no início do século XXI, os fatores de risco são grandes e o aumento da exclusão e da pobreza são visíveis: a questão do desemprego de longa duração, os baixos rendimentos durante longos períodos, os empregos precários, as qualificações baixas e o abandono escolar, os agregados familiares vulneráveis à exclusão social, os problemas de saúde, o abuso de drogas e alcoolismo, o viver em áreas carenciadas, os sem-abrigo e a discriminação racial, os imigrantes e refugiados, e as minorias linguísticas (Thorhauge et al., 1997).

²⁸ Documento, como o título indica, linhas orientadoras para este tipo de recursos, tanto nas bibliotecas públicas como noutras.

²⁹ Este documento foi redigido com a contribuição de discussão e comentários dos temas em workshops realizados em vários países.

Assim, a biblioteca pública foi considerada um lugar neutro para os indivíduos com força colaborativa para reabilitar a comunidade, contribuindo para a coesão social na sua região. A introdução de medidas que levaram à inclusão social foi recomendada como uma prioridade política da biblioteca, para serem realizadas em parceria com a administração local e com outras instituições. O documento apresentou medidas concretas para criar serviços específicos para as comunidades minoritárias: consultar e envolver grupos socialmente excluídos, adotar horários flexíveis, ser ponto de acesso à rede e à informação, estabelecer parcerias com ONGs e organizações locais, etc. Houve um reconhecimento de que a abordagem à exclusão social tinha que ser feita de forma concertada com organizações especializadas na área da inclusão social. Outras valências para a biblioteca foram também recomendadas, como a promoção da inclusão digital, formação das populações contra as iliteracias e criação de bibliotecas móveis para serviço às comunidades rurais e mais longínquas.

A IFLA, ao longo dos anos, apresentou propostas e recomendações centradas nas pessoas desfavorecidas para a sua inclusão nas bibliotecas, através da secção Libraries Serving Disadvantaged Persons Section (LSDP)³⁰ (*International Resource Book for Libraries Serving Disadvantaged Persons: 1931-2001*, IFLA/ Libraries Serving Disadvantaged Persons Section, 2001).

Esta secção, nas últimas sete décadas, apresentou artigos em conferências internacionais sobre o tema e 104 relatórios com diretrizes muito específicas. Este documento *International Resource Book for Libraries Serving Disadvantaged Persons: 2001-2008*³¹ (Locke & Panella, 2010) foi uma súmula de muitos dos relatórios que a IFLA foi publicando sobre estes temas, sensibilizando a comunidade profissional para que as bibliotecas públicas, e outras, apoiassem indivíduos idosos, hospitalizados, reclusos (Lehmann & Locke, 2007); criassem acessibilidades ao espaço físico e virtual da biblioteca, incluindo aqueles que possuem incapacidades físicas ou mentais. Assim, como a diversificação das coleções para dar assistência a pessoas com dislexia (Skat Nielsen, 2001; IFLA, 2014), portadores de deficiência visual e portadores de alguma forma de demência (Mortensen & Nielsen, 2008), não esquecendo a inclusão das crianças portadoras de necessidades especiais (*Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*, IFLA, 2007).

³⁰ Alterado em 2008 o nome para Library Services to People with Special Needs (LSPSN).

³¹ Nova reedição atualizada em 2010.

2.1.8 DISPONIBILIZAR LIVRE ACESSO À INTERNET

O acesso à informação alterou-se radicalmente com o aparecimento da Internet e o desenvolvimento de novas tecnologias. Os documentos da IFLA recomendaram que as bibliotecas fossem locais em que os indivíduos pudessem ter acesso às novas tecnologias, ter acesso a serviços facilitadores de acesso à informação em linha, como autoformação e educação formal em várias áreas, incluindo nesta área digital (*The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, IFLA/UNESCO, 2001).

Os princípios de acesso público à Internet em locais públicos foram relacionados com os direitos humanos: a liberdade, a igualdade, o entendimento global, a paz, a liberdade intelectual. Sabemos que as comunidades e os indivíduos alcançam liberdade, prosperidade e desenvolvimento com o acesso à informação. Os documentos recomendaram que a biblioteca disponibilizasse acesso à Internet, em sintonia com o artigo 19º da *Declaração dos Direitos Humanos*³² (UNESCO, 1978):

“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.”

Este artigo estabeleceu que qualquer indivíduo tem direito à liberdade de opinião e expressão; inclui a liberdade de ter opiniões sem interferência e de procurar, receber e transmitir informações e ideias através de qualquer meio de comunicação sem barreiras de idade, raça, nacionalidade, religião, cultura, filiação política, incapacidade física ou mental, género ou orientação sexual. Portanto, recomendou-se que os bibliotecários deveriam ter a responsabilidade profissional de oferecer aos utilizadores o acesso igual e equitativo à Internet e de os capacitar a tirar o máximo proveito da informação disponível em linha através de formação (*As Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet*, IFLA/UNESCO, 2006).

O *Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e* (PULMAN - Europe's Network of Excellence for Public Libraries, Museums and Archives, 2003) aconselhou que a biblioteca pública deveria incidir os seus serviços nas áreas da promoção de uma sociedade civil e democrática, aproximando-se de grupos mais

³² Adotada e proclamada na Assembleia Geral da UNESCO, 1948

desfavorecidos, como idosos, pessoas portadoras de deficiência, desempregados e habitantes da área rural, para disponibilizar recursos eletrônicos, devendo apostar nas áreas de formação de utilização destes recursos, combatendo a iliteracia digital.

O *Manifesto sobre a Internet* (IFLA, 2002), atualizado em 2014 (IFLA/UNESCO, 2014), foi um documento referencial para a criação de serviços de acesso à Internet para o utilizador da biblioteca. Para além de a reforçar como lugar de desenvolvimento e defesa da liberdade intelectual, como um direito de cada indivíduo, anunciou o acesso à Internet como um serviço que está na essência da biblioteca. A procura de informação, em qualquer suporte, em espírito de liberdade foi também observada como uma responsabilidade a não esquecer. O livre acesso à Internet e de forma gratuita foi considerado um serviço que promove a não desigualdade entre a população, no acesso à informação, e por conseguinte, o seu desenvolvimento pessoal, enriquecimento cultural e possibilidade de participação na sociedade virtual. A biblioteca foi então advertida a trabalhar na formação de utilizadores para estes superarem obstáculos na pesquisa de informação e serem capazes de se conectarem com o mundo, usufruindo da partilha de informação de forma livre, sem censura ideológica, política ou religiosa.

Do ponto de vista social, a IFLA, com este documento, incitou os governos a promoverem o apoio à livre circulação da informação acessível pela Internet, através da biblioteca pública e de outros serviços de informação e a fazer oposição a qualquer tentativa de censura ou inibição ao acesso da informação em linha.

No *Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e* (PULMAN - Europe's Network of Excellence for Public Libraries, Museums and Archives, 2003)³³ destacou-se o compromisso de financiamento aos centros de acesso a recursos digitais e a implementação de políticas que vão de encontro às necessidades de todos os cidadãos. Neste documento, aconselhou-se que as bibliotecas públicas, em conjunto com arquivos e museus, deveriam oferecer serviços que promovessem as tecnologias digitais e ações de literacia digital que permitissem aos indivíduos atingir as suas metas pessoais e assim permitir a coesão social da sociedade baseada no conhecimento.

³³Documento aprovado na conferência europeia PULMAN realizada em Oeiras, em 2003, reuniu decisores políticos e profissionais de 36 países, definiu um plano de ação com objetivos a alcançar na esfera das bibliotecas públicas, museus e arquivos.

As *Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet* (IFLA/UNESCO, 2006) teve como ponto de partida o *Manifesto da IFLA sobre a Internet* (2002) e proclamou o direito à liberdade de acesso à informação e à liberdade de expressão. Este documento estabeleceu diretrizes para a implementação de políticas e procedimentos relativos aos serviços de acesso à Internet, nas bibliotecas, para todas as pessoas equitativamente e livre de restrições. Estas diretrizes enfatizaram o conceito de Sociedade da Informação centrado nas pessoas, numa sociedade inclusiva e com acesso ilimitado à informação e à liberdade de expressão. O acesso à Internet não deveria ter barreiras económicas e não estar sujeito a qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa. As barreiras em relação ao fluxo de informações deviam ser removidas, principalmente aquelas que promoviam desigualdades, pobreza e desesperança.

Estas diretrizes afirmaram que a Internet tinha um carácter de um bem público, igualitário e democrático, por isso deveria manter-se como um mecanismo neutro para a transmissão de informação e de acesso gratuito, porque é um serviço público básico.

O tema do acesso à Internet ainda é prioritário em muitos países, e estas diretrizes foram e continuam a ser uma ajuda aos profissionais na implementação de acesso, na formação de utilizadores realizada mediante as necessidades de cada comunidade e na capacitação dos cidadãos para melhorarem a sua participação em linha.

2.1.9 PROMOVER A INCLUSÃO DIGITAL

A primeira década do século XXI foi uma oportunidade para as bibliotecas desenvolverem serviços para diminuir o fosso digital existente nas comunidades menos desenvolvidas. A questão da inclusão digital como uma das facetas da missão social para a biblioteca pública foi colocada nos documentos internacionais com o desenvolvimento da Internet e pela grande avalanche de disponibilização de conteúdos na rede. Surgiu, então a necessidade da biblioteca pública oferecer um novo serviço.

Em 2007, a IFLA dedicou um documento intitulado *Manifesto for Digital Libraries* (IFLA/UNESCO, 2007) ao tema da inclusão digital, à necessidade de colmatar o fosso digital como um fator fundamental para alcançar o desenvolvimento da sociedade em geral. O acesso aos recursos de informação digitais permitiriam aos cidadãos aceder a um ambiente social mais próspero. Como a biblioteca foi defendendo

valores sociais de igualdade de acesso à informação, os seus serviços digitais podiam ser um canal para o universo de conhecimento e informação, conectando culturas através da eliminação de fronteiras sociais. A construção de uma biblioteca digital e a eliminação do fosso digital através de programas de literacia da informação foi uma preocupação, em primeiro lugar dos governos dos países, que depositaram no desempenho da biblioteca estas tarefas a vários níveis: nacional, regional e local (IFLA/UNESCO, 2007).

A UNESCO (2011) aprovou e saudou o *Manifesto for Digital Libraries*, na sua Conferência Geral de 2011, em que reafirmou os princípios do manifesto para ajudar a biblioteca na realização de atividades de digitalização sustentáveis e interoperáveis para colmatar o fosso digital. Acreditou-se que o acesso aos recursos de informação digital, que apoiem a educação e a saúde, o desenvolvimento cultural e o económico, permitia às pessoas participar de forma construtiva no desenvolvimento do seu ambiente social.

Janis Kārklīņš, assistente do diretor-geral da Comunicação e da Informação da UNESCO (2011) advertiu que:

“marginalized groups and disadvantaged peoples could remain on the periphery of knowledge unless barriers to access, including digital illiteracy, were reduced”. He therefore lauded the endorsement of the Manifesto as “part of the efforts of UNESCO and its partnership with IFLA to develop strategies for the sharing of information”. (UNESCO, 2011)

Esta questão é muito importante e a UNESCO chamou atenção para ela. Contrariamente ao que se esperava, a biblioteca digital agravou a situação dos grupos marginalizados e das pessoas desfavorecidos que não têm possibilidade de aceder ao digital, fazendo-as permanecer na periferia do conhecimento. Denotou-se, da parte desta instituição, uma preocupação em criar estratégias para reduzir a literacia digital e as barreiras ao acesso à informação.

Ao longo destes anos, e sintetizando a temática de todos estes documentos, acentuou-se para a biblioteca pública uma missão de cariz social. A biblioteca foi vista como instituição democrática, como um lugar de encontro das comunidades, como local de contacto informal entre os seus membros para construir experiências sociais positivas, como espaços de inclusão social e digital, de formação e combate às

iliteracias de todo o tipo. A biblioteca pública foi assumida como um motor de desenvolvimento social e um agente positivo na mudança da comunidade trazendo-lhe benefícios sociais.

2.1.10 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA LEITURA SOBRE OS DOCUMENTOS DE ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS

Reparou-se que ao longo destes anos, a IFLA e outras instituições têm vindo a preocupar-se com as questões sociais e as bibliotecas, emitindo declarações sobre as bibliotecas e editando diretrizes específicas para a biblioteca pública (tabela 10), demonstrando a sua confiança no papel positivo exercido por estas bibliotecas na sociedade. A IFLA e a UNESCO associaram esta missão ao princípio de liberdade de acesso à informação e ao princípio da liberdade de expressão, como estabelecido na Declaração dos Direitos Humanos (UNESCO, 1948). Acreditaram que a biblioteca desenvolveu e potenciou competências sociais coletivas e individuais, sensibilidade social e habilidade de ação social (Thorndike, 1920), a nível do conhecimento e a nível relacional e organizacional.

TABELA 10: DOCUMENTOS ORIENTADORES DA IFLA, UNESCO, ETC. SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

	Documentos	Organismo	Data
1	Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública	UNESCO	1949
2	Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública	UNESCO	1972
3	Standards for Public Libraries	IFLA	1973
4	Guidelines for Public Libraries	IFLA	1986
5	Manifesto da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Públicas	IFLA	1994
6	Public Libraries in the Information Society	European Commission DG XIII Telematics for Libraries	1997
7	Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual	IFLA/FAIFE	1999
8	Proposal for The Copenhagen Declaration	Copenhagen Conference	1999
9	The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development	IFLA/UNESCO	2001
10	International Resource Book for Libraries Serving Disadvantaged Persons: 1931-2001	IFLA/Libraries Serving Disadvantaged Persons Section	2001
11	Manifesto sobre a Internet	IFLA	2002
12	Statement on Libraries and Sustainable Development	IFLA/FAIFE	2002
13	The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom	IFLA/FAIFE	2002
14	Linhas orientadoras Pulman: os novos serviços de biblioteca pública na Sociedade de	PULMAN	2003

Informação			
15	Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e	PULMAN	2003
16	Directrizes para serviços de bibliotecas para crianças	IFLA	2003
17	The Role of Libraries in Lifelong Learning	IFLA/Public Libraries Section	2003
18	Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action	IFLA	2005
19	Directrizes para materiais audiovisuais e multimédia em bibliotecas e outras instituições	IFLA	2006
20	Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet	IFLA/UNESCO	2006
21	Manifesto for Digital Libraries	IFLA	2007
22	Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers	IFLA	2007
23	Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e combate à Corrupção	IFLA	2008
24	Comunicado de Leuven	PubliCA	2008
25	Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation	IFLA Public Libraries Section	2008
26	Multicultural Communities : Guidelines for Library Services	IFLA/UNESCO	2009
27	IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults 2009	IFLA	2009
28	10 Ways to make a public library work/ Update your libraries	IFLA/Public Libraries Section	2009
29	International Resource Book for Libraries Serving Disadvantaged Persons: 2001-2008	IFLA/Locke & Panella (ed.)	2010
30	IFLA Public Library Service Guidelines (2ª ed)	IFLA/Koontz & Gubbin (ed.)	2010
31	Mobile Library Guidelines	IFLA/Public Libraries Section	2010
32	Manifesto for Digital Libraries (aprovação UNESCO)	UNESCO	2011

A IFLA mantém uma parceria com a UNESCO, desde 1947, nomeadamente nas áreas de cooperação em bibliotecas, promoção do acesso universal à informação e preservação da informação. Os Manifestos da IFLA, aprovados pela UNESCO, continuam a ter um impacto a nível global e a contribuir para o desenvolvimento de novas estruturas para os serviços da biblioteca pública apoiando a sua missão social.

Apresentou-se no gráfico 1 a evolução da edição dos documentos (manifestos, diretrizes, relatórios profissionais) que demonstraram a importância cada vez maior do tema *biblioteca pública* nos principais órgãos internacionais representantes dos interesses das bibliotecas, dos serviços de informação e dos profissionais e de outros organismos, refletindo a importância do papel da biblioteca pública nos documentos profissionais.

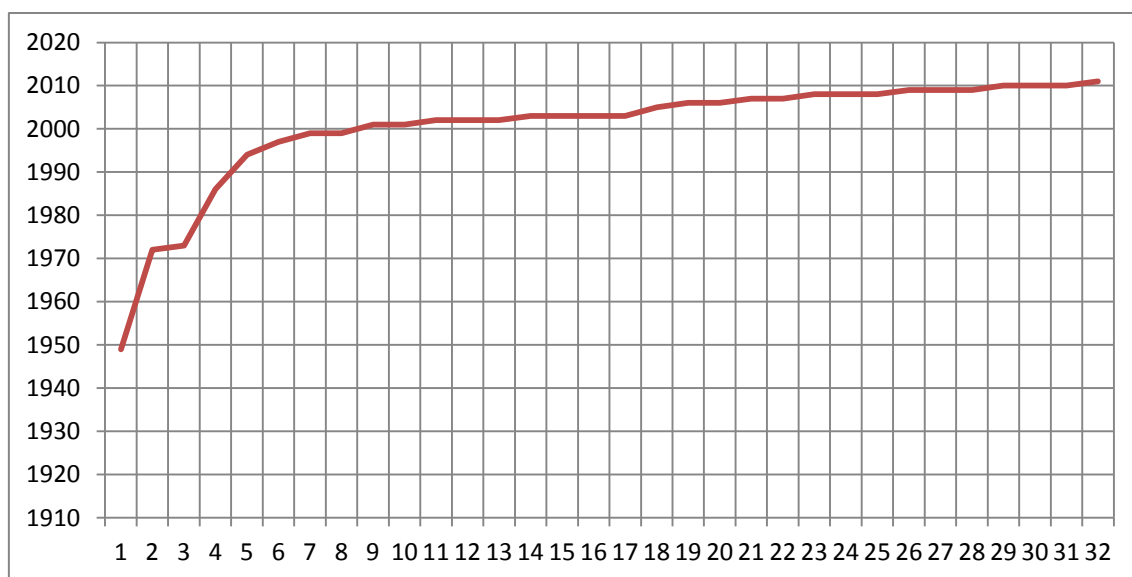


GRÁFICO 1: N° DE EDIÇÕES/ANO DE DOCUMENTOS ORIENTADORES

A revisão bibliográfica destes documentos, analisada com o recurso à técnica de análise documental, permitiu a realização de um quadro de referência sobre a missão social da biblioteca pública com a referenciação às facetas mais específicas desta missão. Apresentou-se a síntese desta missão na tabela 11. Esta síntese sobre as facetas da missão social da biblioteca pública foi aplicada igualmente aos documentos estatais portugueses e aos de uma associação profissional portuguesa.

TABELA 11: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS ORIENTADORES

Facetas da missão social
Contribuir p/ papel ativo do cidadão
Contribuir p/sentido de comunidade (integração)
Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais
Defender direito à privacidade dos utilizadores
Defender liberdade de expressão
Defender liberdade intelectual
Defender liberdade de pensamento
Disponibilizar acesso às TIC
Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos
Disponibilizar igualdade de acesso a serviços
Disponibilizar livre acesso à Internet
Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis
Envolver grupos sociais excluídos
Garantir direitos humanos
Permitir acessibilidade dos edifícios p/todos
Permitir acesso gratuito à informação e serviços
Preservar direitos cívicos

Preservar valores da democracia
Promover a inclusão digital
Promover a inclusão social
Promover a literacia digital
Promover a paz / a compreensão internacional
Promover espírito crítico/construtivo p/Política
Promover o bem-estar social
Promover o diálogo intercultural
Promover serviços voltados p/ comunidade
Ser agente de mudança na comunidade
Ser centro de aprendizagem ao longo da vida
Ser centro de desenvolvimento pessoal /autoformação
Ser centro de informação local
Ser local de encontro da comunidade/o centro da comunidade
Ser local de experiências sociais
Ser local de recreação/tempos livres
Ser público financiado p/Estado
Ser público financiado p/outras organizações

Fez-se uma análise de ocorrências sobre o conteúdo *facetas da missão social da biblioteca pública* nas 32 referências bibliográficas (tabela 10). Na tabela 12 observaram-se as facetas da missão mais referenciadas nos documentos, destacando-se a faceta da *Promover a inclusão social* (21 ocorrências), seguido da faceta *Disponibilizar igualdade de acesso a serviços* (16 ocorrências), *Ser centro de aprendizagem ao longo da vida* (15 ocorrências), *Promover a inclusão digital* e *Promover a literacia digital* (13 ocorrências).

O número de ocorrências destas facetas, nos documentos, demonstrou o reconhecimento destas instituições na importância de proferir e discutir estes temas sociais associados às bibliotecas públicas.

TABELA 12: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NAS 32 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Facetas da missão social	Nº
Promover a inclusão social	21
Disponibilizar igualdade de acesso a serviços	16
Ser centro de aprendizagem ao longo da vida	15
Promover a inclusão digital	13
Promover a literacia digital	13
Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais	11
Promover serviços voltados p/ comunidade	10
Contribuir p/sentido de comunidade (integração)	9
Disponibilizar acesso às TIC	9

Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos	9
Permitir acesso gratuito à informação e serviços	9
Contribuir p/ papel ativo do cidadão	8
Permitir acessibilidade dos edifícios p/todos	8
Preservar valores da Democracia	8
Defender liberdade intelectual	7
Ser centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	7
Envolver grupos sociais excluídos	6
Garantir Direitos Humanos	6
Preservar direitos cívicos	6
Promover o bem-estar social	6
Ser centro de informação local	6
Ser público financiado p/Estado	6
Promover a paz / a compreensão internacional	5
Ser local de encontro da comunidade/o centro da comunidade	5
Defender direito à privacidade dos utilizadores	4
Defender liberdade de expressão	4
Disponibilizar livre acesso à internet	4
Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis	4
Ser local de experiências sociais	4
Promover espírito crítico/construtivo p/Política	2
Ser local de recreação/tempos livres	2
Defender liberdade de pensamento	1
Promover o diálogo intercultural	1
Ser agente de mudança na comunidade	1
Ser público financiado p/outras organizações	1

Desta análise documental sobre as ocorrências de facetas nos documentos orientadores, retiraram-se as ocorrências da designação tipo de público a que se dirigiam as facetas da missão social (grupos, indivíduos, comunidade) nos documentos. Na tabela 13 foram mencionados os públicos-alvo da população que foram destacados nas ações sociais nos documentos referenciados.

TABELA 13: PÚBLICOS-ALVO DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS ORIENTADORES

Público-alvo
Alcoólicos
Comunidade prisional
Desempregados
Desfavorecidos economicamente
Discriminados pelo género
Doentes em casa e hospitalizados
Habitantes de zonas marginais
Imigrantes

Indivíduos com abandono escolar precoce
Indivíduos com alguma incapacidade física
Indivíduos com baixo nível de formação
Indivíduos com dislexia
Indivíduos idosos
Indivíduos isolados
Indivíduos sem acesso à Internet
Minorias étnicas
Minorias linguísticas
População com falta de casa e sem-abrigo
Populações rurais
Portadores de necessidades especiais
Refugiados
Toxicodependentes

2.2 A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS DE ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS (ESTATAIS E DE ÂMBITO PROFISSIONAL)

2.2.1 DOCUMENTOS DE ORGANIZAÇÕES ESTATAIS PORTUGUESAS

Desde 1976, que os Programas dos diferentes Governos Constitucionais (Portugal. Governo Constitucional, 2011) referiram a importância das bibliotecas públicas para a construção do Estado Democrático e para a promoção da qualidade de vida. No Programa do I Governo Constitucional (Portugal. Governo Constitucional, 1976) referiu-se a importância de criação de um modelo de bibliotecas que permitissem levar o livro à população em geral a par de uma animação cultural para o promover. Em 1978, no Programa do IV Governo defendeu a criação de uma lei orgânica para as bibliotecas que apoiassem uma rede de bibliotecas populares (Portugal. Governo Constitucional, 1978). O V Governo apontava diretrizes para se lançar um plano nacional de alfabetização e de educação de adultos (Portugal. Governo Constitucional, 1979). Em 1981, reforçou-se a ideia de criação de bibliotecas não fixas (Portugal. Governo Constitucional, 1981) e com o IX Governo (1983) defendeu-se um programa nacional de literacia em conjunto com o Ministério da Educação tendo como base uma rede de bibliotecas bem apetrechadas. Finalmente, o X Governo Constitucional lançou em 1986 a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (Portugal. Governo Constitucional, 1985).

O XI Governo reafirmou a continuidade da instalação da rede de bibliotecas municipais (Portugal. Governo Constitucional, 1987b) e nos governos seguintes reafirmou-se esta vontade de alargamento da rede de leitura pública simultânea à criação de uma rede de bibliotecas escolares (Portugal. Governo Constitucional, 1991; Portugal. Governo Constitucional, 1995; Portugal. Governo Constitucional, 1999; Portugal. Governo Constitucional, 2002). No programa do XVII Governo (Portugal. Governo Constitucional, 2005) houve uma intenção em concluir a rede territorial nacional de bibliotecas públicas em todos os municípios e uma grande preocupação a nível da promoção da leitura, tendo sido criado o *Plano Nacional de Leitura* em 2006³⁴, na tutela do Ministério da Educação.

Ao longo dos anos, os governos foram percebendo a necessidade da articulação das tutelas da Cultura e da Educação para o desenvolvimento de programas de literacia, de itinerâncias culturais e de trabalho conjunto entre as bibliotecas públicas e as bibliotecas escolares já que trabalhavam com o mesmo público-alvo, mas com missões diferentes nestes dois modelos de bibliotecas.

A política de leitura pública, concretizada através da RNBP – Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, desde meados da década de oitenta do século passado, foi um passo importante no desenvolvimento cultural e educacional (Calixto, 2001) do país. Os documentos emanados do Grupo de Trabalho das Bibliotecas Públicas da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas foram fundamentais para a prossecução da política de Leitura Pública.

O documento que esteve na génese do movimento foi *Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais: relatório* (Moura, 1986) referenciou a rede de bibliotecas municipais e atribuiu responsabilidade de criação e manutenção da rede ao governo central e às autarquias locais. O documento sublinhou que a biblioteca pública terá que assumir como objetivos a atingir a educação, a informação, a cultura, e o lazer:

“como finalidade contribuir para assegurar a qualidade de vida e fomentar a vivência de uma sociedade democrática tornando

³⁴Resolução do Conselho de Ministros nº 86/2006 – Aprovação - disponível em: <http://www.gmcs.pt/pt/resolucao-do-conselho-de-ministros-n-862006-aprovacao-do-plano-nacional-de-leitura>

acessíveis os registos da experiência humana e assim promovendo a livre circulação de ideias e de informação”. (p. 2 e 3)

Já se pressentia alguma preocupação sobre a importância da transformação comunitária dos utilizadores das bibliotecas, mas a redação deste documento está ainda centrado nas preocupações urgentes para instaurar uma rede espacial de bibliotecas, em justificar orçamentos e na prossecução dos objetivos duma política nacional de leitura pública.

Neves & Lima (2009) mencionaram que entre 1987 e 1995 a evolução da rede de bibliotecas teve um investimento muito significativo em infraestruturas e pouco em conteúdos culturais. Estes autores relataram as diversificadas iniciativas promovidas e realizadas nas bibliotecas públicas municipais em Portugal no ano de 2008, no âmbito da promoção da leitura. Aliás esta foi a missão principal defendida nas políticas públicas. As bibliotecas concentraram-se sobretudo nestes serviços com ajuda de outros parceiros estratégicos, as bibliotecas escolares e o Plano Nacional de Leitura (PNL). Neves & Lima (2009) tiveram consciência da importância da missão de promover a leitura, mas defenderam que as bibliotecas não se deveriam somente esgotar nestas atividades de divulgação dos acervos documentais e em promover a sua leitura, mas que deveriam alargar-se a valências culturais, educacionais e as associadas à cidadania.

O Decreto-Lei n.º 71/87 desencadeou o nascimento de uma política nacional de leitura pública, foi criado o IPLL (Instituto Português do Livro e da Leitura) que tutelou o apoio técnico e financeiro às autarquias. A política desenvolvida tinha por base a conceção de um Estado social, com forte papel na intervenção cultural. O modelo de criação e desenvolvimento de bibliotecas públicas adotado assentou no conceito de biblioteca pública definido pelo Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas (IFLA/UNESCO, 1994). No seguimento desta política foi necessário um instrumento de apoio à criação e inauguração das bibliotecas deste setor com o documento *Programa de apoio às bibliotecas municipais* (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura, 1987), com várias edições ao longo dos anos.

Nos finais dos anos 90 do século XX identificaram-se nas bibliotecas a existência de serviços tradicionais, a par de serviços em suporte digital, ou em rede. A relação entre biblioteca pública, a sociedade da informação e as novas tecnologias estava a dar os primeiros passos. O acesso à Internet para todos os cidadãos na

biblioteca, que funcionaria como porta aberta para o novo mundo da informação digital e multimídia, foi muito necessário, já que muitos indivíduos, por razões económicas, não acediam à Internet, ou não possuíam recursos para o fazer. Foi proposto desenvolver na biblioteca pública programas de autoaprendizagem, de formação ao longo da vida e programas de literacias para combate à exclusão digital (*O Relatório das Bibliotecas Públicas em Portugal*, Moura, Silva, Figueiredo, Rodrigues, & Casteleiro, 1996).

Os vários documentos relativos às bibliotecas públicas demonstraram uma grande preocupação pelo Livro e pela Leitura. O *Programa Nacional de Promoção da Leitura*, (Portugal. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, 1997b) mais tarde designado por *Programa de Acções de Promoção da Leitura/Itinerâncias culturais*, entrou em funcionamento em 1998, para desenvolver programas concertados de promoção da leitura e difusão do livro. Registou-se que um dos objetivos foi:

“apoiar e colaborar com outras entidades na realização de projectos específicos no domínio da leitura, de âmbito nacional, regional ou local dirigidos a públicos diversificados, que contribuam para minorar o iletrismo e a exclusão social”.

Esta referência à exclusão social que pode ser combatida pela promoção da leitura foi importante para a abertura a outros papéis que a biblioteca poderia exercer.

O *Programa de Apoio às Bibliotecas Públicas* (Portugal. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, 1997a) atualizado dez anos depois do início da rede e também em 2009 propôs outros modelos de espaços e funções que aumentavam a influência social da biblioteca na sua comunidade, como a inclusão de públicos e de populações diversificadas, com reflexo nos fundos documentais e nas atividades culturais. Propôs-se que as bibliotecas fossem lugares de democratização do conhecimento, de formação cívica e lugares de socialização.

Figueiredo (2004) referiu que este Programa fez uma atualização das funções das bibliotecas, para além da promoção do livro e da leitura, que foram convidadas a ter um papel no reforço da democracia, da liberdade de expressão, da igualdade, do bem-estar e da qualidade de vida dos cidadãos, assegurando em todo o país a igualdade de oportunidades no acesso à informação e à Internet.

Após a construção das infraestruturas das bibliotecas e com as primeiras preocupações com programas de promoção da leitura, os documentos oficiais começaram a referir a importância da existência de outros serviços aproveitando o novo contexto da sociedade de informação.

O Governo português apresentou o *Livro Verde para a Sociedade de Informação* (Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia, 1997) que considerava como prioridade nacional a aposta na Sociedade da Informação e no combate à infoexclusão. Dois anos depois, o documento *Portugal na Sociedade da Informação* (Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Observatório das Ciências e da Tecnologia, 1999) apontava a estratégia para o combate à infoexclusão através da massificação do uso das tecnologias da informação, com pontos de acesso público, em espaços públicos, por exemplo, em escolas e bibliotecas. Assim, com a entrada da Sociedade de Informação, as bibliotecas usufruíram de recursos económicos suplementares para aquisição de TIC e participação em programas e literacia digital, à semelhança do que aconteceu noutros países da Europa.

O *Programa de apoio às bibliotecas municipais* (2009), que atualizou os anteriores, sublinhou com alguma ênfase de que as mudanças oferecidas pela Internet teriam que transformar o modelo de biblioteca pública. Não só a nível espacial, incluindo espaços com mobiliário adequado para receber os computadores e serviços de acesso à informação digital, mas também com espaços que permitissem incluir os serviços de literacia digital. A inclusão digital das populações servidas pelas bibliotecas foi destacada no Programa, como uma tarefa importante no paradigma da biblioteca digital.

2.2.1.1 Considerações finais da leitura sobre os documentos de organizações estatais portuguesas

Concluiu-se que as referências à missão social das bibliotecas públicas nos documentos oficiais portugueses são poucas. Há uma ausência de reflexão e de problematização sobre esta missão, valorizando outros papéis que foram igualmente importantes para o desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal.

Na lista dos documentos estatais apresentados (tabela 14), emanados de organismos do estado e de outros solicitados a grupos de trabalho, constatou-se que as questões sociais e correspondentes facetas que a IFLA e a UNESCO, e outros organismos levantaram nos variados documentos produzidos, não originaram em Portugal o aparecimento de documentos idênticos com diretrizes específicas valorizando a faceta social das bibliotecas públicas para o país.

Não existiu nos documentos uma reflexão ou indicações práticas de ações para desenvolver determinados serviços que potenciem competências sociais coletivas e individuais, sensibilidade social e habilidade de ação social nas bibliotecas.

TABELA 14: DOCUMENTOS ESTATAIS SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

	Documentos	Governos	Data
1	Programa do I Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 1976
2	Programa do IV Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 1978
3	Programa do V Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 1979
4	Programa do VII Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 1981
5	Programa do IX Governo	Portugal. Constitucional	Governo 1983
6	Programa do X Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 1986
7	Programa do XI Governo Constitucional		1987
8	Programas dos Governos Constitucionais	Portugal. Constitucional	Governo 1991 1995 1999 2002
9	Programa do XVII Governo Constitucional	Portugal. Constitucional	Governo 2005
10	Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais: relatório	Secretaria de Estado da Cultura	1986
11	Decreto-Lei n.º 71/87	Portugal. Constitucional	Governo 1987
12	Programas de Apoio às Bibliotecas Municipais	Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro Português do Livro e das Bibliotecas; et al.	1987 1989 1992 1994 1997 1999 2000 2001 2002
13	O Relatório das Bibliotecas Públicas em Portugal	Secretaria de Estado da Cultura	1996
14	O Programa Nacional de Promoção da	Portugal. Instituto Português	1997

	Leitura	do Livro e das Bibliotecas	
15	Programa de Acções de Promoção da Leitura/Itinerâncias culturais	Portugal. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas	1998
16	Livro Verde para a Sociedade de Informação	Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia	1997
17	Portugal na Sociedade da Informação	Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Observatório das Ciências e da Tecnologia	1999
18	Programa de apoio às bibliotecas municipais (atualização)	Portugal. Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas	2009

As mudanças na sociedade da informação e em Portugal em particular impuseram que o Estado e os organismos, que tutelam as bibliotecas, tanto a nível da Direção-Geral como das autarquias locais, tivessem uma política nacional concertada para a criação e manutenção das bibliotecas. Iniciaram a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas com ações conjuntas, de modo que se planearam serviços a nível nacional, como a promoção do livro e da leitura e serviços de inclusão digital.

Pretendeu-se que respondessem aos desejos e às dificuldades dos utilizadores locais, tanto na área do acesso à informação como serviços de ação social. Constatou-se que nem sempre isto aconteceu, ou por falta de legislação nacional ou por falta de interesse das autarquias locais, e por outras razões, a criação da rede, com a edificação das bibliotecas e aquisição de equipamentos e recursos, ficou aquém da missão social para a biblioteca pública.

A tabela 15 apontou para as facetas que mais se destacaram nos documentos estatais, e como foi previsível, a maioria dos documentos abordaram as questões da implementação da rede de bibliotecas públicas, a criação de equipamentos pelo Estado, etc.

As facetas sociais com mais ocorrências foram: *Ser pública financiada pelo Estado* e *Disponibilizar mais espaços de bibliotecas/bibliomóveis* (11 ocorrências), seguidas de *Ser centro de aprendizagem ao longo da vida* (6 ocorrências), *Promover a literacia digital*, *Promover a inclusão digital*, *Disponibilizar fundos bibliográficos para todos* (4 ocorrências). As outras facetas obtiveram ocorrências pouco significativas, com 3 ocorrências *Promover a inclusão social*, *Disponibilizar acesso às TIC*, *Defender a liberdade intelectual* e *Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais*. Com 2 ocorrências *Promover o bem-estar social*, *Disponibilizar livre acesso à Internet*,

Disponibilizar igualdade de acesso a serviços, e por fim com 1 ocorrência Contribuir para o papel ativo do cidadão.

TABELA 15: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA DESTACADAS NOS DOCUMENTOS ESTATAIS PORTUGUESES

Facetas da missão social	Nº
Disponibilizar mais espaços de bibliotecas/Bibliomóveis	11
Ser público financiado p/Estado	11
Ser centro de aprendizagem ao longo da vida	6
Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos	4
Promover a inclusão digital	4
Promover a literacia digital	4
Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais	3
Defender liberdade intelectual	3
Disponibilizar acesso TIC	3
Promover a inclusão social	3
Disponibilizar igualdade de acesso a serviços	2
Disponibilizar livre acesso à internet	2
Promover o bem-estar social	2
Contribuir p/ papel ativo do cidadão	1
Preservar valores da Democracia	1

As facetas sociais que mais ocorreram nestes documentos derivam, como Pereira (2012) recordou, da evolução política na Europa, dos ideais da cidadania ativa, da valorização do cidadão, da promoção da igualdade de acesso à educação e à informação. Estes valores permitiram que se desenhasse um modelo de biblioteca pública com algumas preocupações sociais. O Estado, neste modelo das bibliotecas europeias, foi o criador e o sustentáculo, ao contrário, por exemplo, da realidade anglo-americana, em que a comunidade foi quem lançou o desafio para a criação das bibliotecas públicas.

Pereira (2013) chamou atenção para a ausência em Portugal de legislação sobre bibliotecas públicas, assim como Parreira & Calixto (2012), para definir em termos genéricos os objetivos e as grandes linhas de orientação para as bibliotecas “num quadro de estratégia nacional para a sociedade de informação” (Moura, 1996), já defendidos, tanto neste último Relatório de 1996, como no anterior (Moura, 1986).

2.2.2 DOCUMENTOS DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS

Constatou-se que não existem muitos documentos de referência emanados de associações profissionais portuguesas, que de alguma forma, sublinhem o papel impulsionador das bibliotecas em geral pela defesa dos direitos humanos, na luta contra a exclusão social e digital.

Destacou-se a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas³⁵ (BAD) uma associação, com quarenta anos³⁶ de existência, com intervenções em defesa de carreiras profissionais específicas para bibliotecários, arquivistas e documentalistas, na apologia de formação adequada, etc. A associação teve uma intervenção a nível profissional muito relevante em Portugal (Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2001), assim como intervenções pertinentes ao longo do tempo (tabela 14), destacando-se o alerta para a necessidade de formar e de gerir uma rede de bibliotecas públicas em Portugal. Indiretamente, a BAD mostrou a necessidade de desenvolver culturalmente e socialmente os cidadãos portugueses pela via de uma política de construção de bibliotecas, concertada com políticas para a Leitura Pública e para a Sociedade da Informação, a par de formação profissional adequada para os profissionais destas bibliotecas.

A associação interveio sobretudo na necessidade de criação de uma carreira profissional e de serviços públicos (2001, 2005, 2006, 2008, 2010). Outros temas mais específicos também foram tratados em documentos, por exemplo, sobre as bibliotecas académicas (2004), as bibliotecas escolares (2006, 2009, 2011), os direitos de autor (2006), a questão da formação (2002), os arquivos (1996, 2005), etc.

Relativamente às bibliotecas públicas, as ações da associação que foram assentes numa matriz de preocupação social pelo estado do país e dos portugueses, desde 1983 até à atualidade, podem ser observadas cronologicamente na tabela 16.

³⁵ Disponível em: <http://www.apbad.pt/>

³⁶ Criada em 1974

TABELA 16: Nº ATIVIDADES DA BAD RELACIONADAS COM MISSÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

	Atividades	data
1	Criação do Grupo de Trabalho para a Leitura Pública. Deste grupo, sairão documentos fundadores da Leitura Pública	1983
2	A Leitura Pública em Portugal: manifesto	1983
3	Criação da Comissão de Ética dos Profissionais da Informação, juntamente com a INCITE e a APDIS	1995
4	Código de Ética	1999
5	Tomada de posição e Declaração do Conselho Diretivo Nacional de BAD sobre o projeto de diploma destinado a regulamentar a aplicação da Lei do Depósito Legal (21/12/2002)	2002
6	Manifesto em favor do Empréstimo Público	2004
7	Circular n.º 17 de 29 de novembro - Convenção da UNESCO sobre a proteção e a promoção da diversidade cultural	2005
8	Circular n.º 2 de 8 março - Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. 11 de Março de 1986 - Uma data a assinalar	2006
9	Circular n.º 8 de 16 de julho que dá a conhecer a proposta da BAD para alterar o Decreto-Lei n.º 332/97 - Remuneração pelo Empréstimo Público	2007
10	Petição pública para campanha promovida pela Civic Agenda (Declaração Escrita 0016/2013 sobre o impacto das bibliotecas públicas para as comunidades da Europa)	2013
11	Tomada de posição pública da BAD sobre a Decisão da Câmara Municipal de Lisboa de transferir 8 bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais para as juntas de freguesia	2013
12	Tomada de posição pública sobre os despedimentos na biblioteca Municipal da Nazaré	2014

Em 1983, a BAD criou um Grupo de Trabalho para a Leitura Pública, e em conjunto com o Instituto Português do Livro, organizou um seminário que reuniu alguns profissionais e outros, empenhados na causa da Leitura Pública, sob a orientação do bibliotecário francês Jean Tabet. Analisaram a situação social e cultural de Portugal e geraram documentos fundadores: *A biblioteca pública: aspectos tipológicos e linhas gerais da sua evolução* (Cabral & Real, 1982), *A Leitura Pública em Portugal: manifesto* (Cabral, Real, Nunes, & Moura, 1983) que contribuiu para o nascimento da Rede Nacional de Leitura Pública, anos mais tarde. Este manifesto apresentou a situação dramática e precária portuguesa, quanto ao número de bibliotecas existentes e o grau de iliteracia da população. Mencionou a necessidade urgente de sensibilizar a opinião pública, o governo e as autarquias para a mudança de paradigma e definição de uma política nacional de leitura pública (Nunes, 1996).

Deste grupo da BAD, saíram também profissionais que estiveram no lançamento do *Programa de Apoio do Estado à Criação de uma Rede de Bibliotecas Municipais de*

Leitura Pública (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura, 1987).

Foi criado, em 1995, na BAD, a Comissão de Ética dos Profissionais da Informação, juntamente com a INCITE e a APDIS, que promoveram o primeiro Encontro Internacional de Ética para os Profissionais da Informação, em Lisboa. Em 1999, A Comissão de Ética dos Profissionais da Informação, juntamente com a INCITE e a APDIS aprovaram o *Código de Ética* (Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, APDIS, & INCITE, 1999). Apesar da aplicação aos profissionais da Informação em geral, pretendeu dar confiança os utilizadores dos serviços de Informação de que os profissionais respeitavam os seus direitos e que existiam valores éticos que orientavam a profissão. O artigo 19º, da Declaração dos Direitos Humanos (UNESCO, 1948), foi evocado para reafirmar a importância do respeito dos profissionais pela liberdade intelectual e liberdade de expressão, o acesso livre a documentos, a constituição de coleções, a disponibilização de toda a informação para todos os utilizadores sem qualquer interferência. O artigo 12º da Declaração Universal dos Direitos Humanos também foi lembrado para reafirmar a defesa da privacidade de cada utilizador dos serviços de Informação.

Em 2002, acerca da Lei do Depósito Legal, a associação chamou atenção sobre a questão da proposta de fixar o número de exemplares a depositar na Biblioteca Nacional em dois exemplares, que colocaria em causa a preservação e a acessibilidade em todo o território das publicações nacionais. Esta oposição foi fundamental para não se cair na centralização do acesso aos documentos publicados no país, só na Biblioteca Nacional, em Lisboa, não facilitando a igualdade de acesso a esses documentos em todo o resto do continente e ilhas. Para lá da defesa das questões técnicas e de preservação em caso de perigo, esta tomada de posição saiu em defesa de *Disponibilizar igualdade de acesso a serviços* e de *Disponibilizar fundos bibliográficos para todos* (Tomada de posição e Declaração do Conselho Diretivo Nacional de BAD sobre o projeto de diploma destinado a regulamentar a aplicação da Lei do Depósito Legal, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2002).

Esta associação também tomou posição relativamente à questão do pagamento dos serviços de empréstimo de documentos nas bibliotecas, acompanhando o movimento europeu de contestação a uma posição da Comissão Europeia que pretendeu

o pagamento dos serviços de empréstimo e materializou-se num *Manifesto em favor do Empréstimo Público* (Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2004a) que exigiu ao Governo Português manter as isenções de pagamento destes serviços para garantir o acesso igualitário e livre ao Conhecimento pelos cidadãos, faceta importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática. Neste Manifesto confirmou-se o documento *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* (IFLA/UNESCO, 2001) para defesa dos interesses culturais e sociais da população portuguesa (*Tomada de posição e Declaração do Conselho Diretivo Nacional de BAD sobre a instituição de taxa sobre o empréstimo de livros e outros documentos nas bibliotecas portuguesas*, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2004b).

A BAD continuou sempre a defender o não pagamento de remunerações pelo empréstimo de documentos por parte de bibliotecas e centros de documentação, em 2007, e tomou uma posição relativamente a este tema:

“... o nosso País está ainda longe dos níveis culturais, científicos e económicos do resto da Europa e este estado de desenvolvimento reflecte-se estruturalmente nas bibliotecas nacionais que lutam com sérios constrangimentos económicos para poderem desempenhar a sua missão social, não podendo ser afectadas pela utilização de recursos financeiros no pagamento de remunerações pelo empréstimo público de documentos”. (Circular n.º 8 de 16 de julho que dá a conhecer a proposta da BAD para alterar o Decreto-Lei n.º 332/97 - Remuneração pelo Empréstimo Público, p. 3)

A BAD, neste documento, propôs ser colaboradora na revisão da legislação nacional, sugerindo a alteração da alínea c) do artigo 3º do DL 332/97, no sentido de se excluir do conceito de “comodato” a consulta presencial de documentos em bibliotecas, centros de documentação e arquivos; o empréstimo interbibliotecas; a transmissão de obras em rede. Propôs ainda que se estabelecesse um sistema de remunerações alternativo ao estabelecido no n.º 2 do artigo 6º do DL 332/97, de modo a assegurar que as bibliotecas públicas e os seus utilizadores nunca fossem responsáveis pelo pagamento das remunerações, mas sim o Ministério da Cultura (*Circular n.º 8 de 16 de julho que dá a conhecer a proposta da BAD para alterar o Decreto-Lei n.º 332/97 - Remuneração pelo Empréstimo Público*, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2007).

Quanto à questão do direito soberano de adotar medidas e políticas para proteger e promover a diversidade das expressões culturais no território de cada país, que a UNESCO defendia numa convenção, a BAD pretendeu que ela fosse validada pelo Governo Português, pois para entrar em vigor precisava de aprovação, no mínimo de 30 Estados membros, para garantir validade às autoridades nacionais. Este passo foi importante para as bibliotecas públicas perceberem que podiam contribuir para o sentido de comunidade, para valorizar as expressões culturais regionais, para a defesa da diversidade cultural e do diálogo intercultural (*Circular n.º 17 de 29 de novembro - Convenção da UNESCO sobre a proteção e a promoção da diversidade cultural*, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2005).

A BAD chamou atenção, em 2006, sobre a importância da comemoração dos 20 anos do lançamento do Programa de Leitura Pública em Portugal, cujo papel da associação foi crucial e fundamental para a sua constituição, a nível da apresentação das carências de bibliotecas no país, no desenvolvimento de ações de formação para os profissionais e na presença dos associados na génese do documento *Leitura Pública em Portugal: manifesto* (Cabral et al., 1983) que exigiu medidas políticas e sociais para a rede de bibliotecas e a promoção da leitura (*Circular nº 2 sobre a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. 11 de Março de 1986 - Uma data a assinalar*, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2006).

Em 2013, através do Grupo de Trabalho de Bibliotecas Públicas (GT-BP), a associação cooperou com a campanha³⁷, promovida pela Civic Agenda³⁸, que apelava aos deputados europeus a assinar a Declaração Escrita 0016/2013 sobre o impacto das bibliotecas públicas para as comunidades da Europa³⁹. Criou uma petição em linha (com 1.572 assinaturas), dirigida com uma mensagem de correio eletrónico, aos vinte e dois eurodeputados portugueses, a solicitar apoio, e traduziu material gráfico da campanha. O resultado não foi muito satisfatório, dos 22 deputados portugueses 10 assinaram, mas foi relevante a chamada de atenção à Comissão Europeia e aos governos dos Estados,

³⁷Disponível em: <http://www.bad.pt/noticia/2014/02/01/resultados-da-declaracao-escrita-do-parlamento-europeu-sobre-bibliotecas-publicas/>

³⁸Disponível em: <http://www.civicagenda.co.uk/sample-page/libraries>

³⁹Disponível em: <https://www.facebook.com/WDpubliclibraries?fref=ts>

para a importância das bibliotecas públicas e o seu impacto nas comunidades da Europa⁴⁰.

A declaração 0016/20013 (Parlamento Europeu, 2013), que utilizou os resultados do estudo de Quick, Prior, Toombs, Taylor, & Currenti (2013a) foi um reconhecimento dos políticos europeus sobre a missão social das bibliotecas públicas e do trabalho que desenvolveram em prol das comunidades onde se inserem e pela autenticação do papel que representaram para a inclusão digital, a inclusão social, a aprendizagem ao longo da vida e para a procura de emprego.

A BAD, em 2013, apresentou a público uma chamada de atenção para as funções e obrigações das bibliotecas públicas, relativamente à decisão da Câmara Municipal de Lisboa de transferir 8 bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais para as juntas de freguesia:

“Num momento da conjuntura nacional em que diariamente os cidadãos assistem a uma redução no investimento público na área cultural, e atendendo aos serviços prestados à população pela Rede de Bibliotecas Municipais BLX, importa garantir que a Câmara Municipal de Lisboa mantém os seus compromissos para com os munícipes e gere de forma correcta e coerente todos os equipamentos culturais de proximidade que ao longo dos anos tem vindo a colocar à disposição da população considerando as suas bibliotecas agentes decisivos na execução de políticas activas de promoção da aprendizagem ao longo da vida, no contacto com o livro, na promoção da leitura, no acesso à informação, à cultura e ao lazer e no combate à iliteracia digital e à exclusão.” (Tomada de posição pública sobre a Decisão da Câmara Municipal de Lisboa de transferir 8 bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais para as juntas de freguesia, p. 1)

A associação empenhou-se no desenvolvimento desta situação, reunindo-se com a vereadora da Cultura da autarquia para acompanhamento do problema⁴¹ (*Tomada de posição pública sobre a Decisão da Câmara Municipal de Lisboa de transferir 8 bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais para as juntas de freguesia*, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 2013). Percebeu-se que a

⁴⁰ A Declaração 0016/2013 foi subscrita por 214 eurodeputados dos 28 estados membro. São 28% dos representantes eleitos para a Comissão Europeia, que representam 112 milhões de pessoas.

⁴¹ Disponível em: <http://www.bad.pt/noticia/2014/04/03/bad-reune-com-a-vereadora-da-cultura-da-camara-de-lisboa/>

BAD preocupa-se com problemas na gestão das bibliotecas públicas que interferem com os direitos das populações e das comunidades que as frequentam.

Também, em 2014, ocorreram despedimentos de quatro técnicos especializados na área de Biblioteca e Documentação na Biblioteca Municipal da Nazaré, notícia que teve impacto nos meios de comunicação social. A associação apresentou a sua posição perante este facto, lembrando o apoio técnico e financeiro que o Estado português deu ao município para a construção da biblioteca e aquisição de fundos e a exigência de qualificação dos recursos humanos na área técnica. Argumentou igualmente que o papel diversificado que a biblioteca representou socialmente junto da população foi muito considerado, tanto na área do lazer, da promoção do livro, das literacias e na luta contra a exclusão, e que seria prejudicial para a comunidade a diminuição de recursos humanos na biblioteca. A Associação propôs acompanhar a situação e reunir-se com o Presidente da Câmara Municipal⁴². Desta tomada de posição não resultou nenhum documento público por parte da BAD.

Da análise de conteúdo das referências de documentos da associação BAD, foram destacadas as seguintes facetas sociais (gráfico 4): com 7 ocorrências *Disponibilizar igualdade de acesso a serviços*, com 6 ocorrências *Contribuir para o papel ativo do cidadão*, *Preservar direitos cívicos* e *Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos*. Com 5 ocorrências *Ser público financiado p/Estado*, *Preservar valores da democracia*, *Permitir acesso gratuito à informação e serviços*. Com 4 ocorrências *Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais*, *Garantir direitos humanos* e *Promover serviços voltados p/ comunidade*. Com 3 ocorrências *Contribuir sentido de comunidade (integração)* e *Envolver grupos sociais excluídos*. As outras facetas têm ocorrências de 2 ou 1 faceta.

Pela tabela 17, observou-se que o papel da Associação BAD tem sido muito importante no estabelecimento e na defesa da missão social da biblioteca pública enquanto porta de acesso universal à informação, aos documentos e na preservação dos direitos dos cidadãos, lutando pelo estabelecimento de uma sociedade democrática.

⁴² Disponível em: <http://www.bad.pt/noticia/2014/02/20/bad-protesta-contradespedimentos-na-biblioteca-da-nazare/>; <http://www.bad.pt/noticia/2014/02/24/bad-questiona-presidente-da-nazare-sobre-o-futuro-da-biblioteca-municipal/>

TABELA 17: Nº OCORRÊNCIAS DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NOS DOCUMENTOS DA BAD

Facetas da missão social	Nº
Disponibilizar igualdade de acesso a serviços	7
Contribuir p/ papel ativo do cidadão	6
Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos	6
Preservar direitos cívicos	6
Permitir acesso gratuito à informação e serviços	5
Preservar valores da Democracia	5
Ser público financiado p/Estado	5
Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais	4
Garantir Direitos Humanos	4
Promover serviços voltados p/ comunidade	4
Contribuir sentido de comunidade (integração)	3
Envolver grupos sociais excluídos	3
Defender liberdade de expressão	2
Defender liberdade intelectual	2
Defender liberdade pensamento	2
Disponibilizar mais espaços de bibliotecas/Bibliomóveis	2
Promover a inclusão social	2
Promover a paz / compreensão internacional	2
Promover espírito crítico/construtivo p/Política	2
Promover o bem-estar social	2
Promover o diálogo intercultural	2
Ser centro de aprendizagem ao longo da vida	2
Ser local de recreação/tempos livres	2
Defender direito à privacidade dos utilizadores	1
Permitir acessibilidade edifícios p/todos	1
Promover a literacia digital	1

A associação tem sido uma voz de consciência do serviço público que as bibliotecas públicas representam, e nos últimos dois anos tem intervindo na proteção da manutenção da rede de bibliotecas públicas.

Não existem em Portugal outras associações congéneres à BAD, na sua missão e ação. Deparou-se com três associações com objetivos e missões ligadas à Informação em geral, mas não demonstraram nenhuma intervenção na área social do trabalho das bibliotecas públicas:

- APDIS - Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde⁴³ existente desde 1991, tem como fim a união dos profissionais responsáveis pelo tratamento, organização, disponibilização e divulgação da Documentação e Informação da área da Saúde;
- APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação⁴⁴, existente desde 2001, afirma-se como força de pressão sobre os poderes políticos e outros setores para maximizar os benefícios da Sociedade de Informação. Dois dos seus objetivos são informar os cidadãos, empresas e outras entidades em questões relativas à Sociedade de Informação e do Conhecimento e contribuir para o combate contra a infoexclusão. Proporcionam anualmente muitas conferências e possuem publicações diversas.
- Associação Portuguesa para a Gestão da Informação - INCITE⁴⁵, existente desde 1985, e provavelmente encerrada em 2014, tem como objeto contribuir para o desenvolvimento e valorização dos profissionais ligados à Gestão da Informação. Nos objetivos propõe, entre outros, a promoção do princípio da igualdade de acesso à informação, ao conhecimento indispensável e ao exercício da cidadania numa sociedade democrática.

2.3 RESUMO

Neste capítulo, não se tratou de revisão de literatura de investigação científica, mas de revisão de documentos oriundos de organizações internacionais, organizações governamentais nacionais e organizações profissionais, que se pronunciaram sobre a missão da biblioteca pública, ou de algum modo tiveram uma intervenção política na execução da edificação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal.

Reconheceu-se que o valor destes documentos é relativo, nem sempre foram cumpridas as propostas e os objetivos enunciados, pois trataram-se sobretudo de documentos que pretendiam ser orientações e indicações para a governação política ou indicadores para as práticas profissionais.

⁴³ Disponível em: <http://apdis.pt/>

⁴⁴ Disponível em: <http://www.apdsi.pt/>

⁴⁵ Disponível em: <https://www.facebook.com/incite.pt>. A sua página do Facebook encontra-se inativa desde 2011 e o sítio Web está inoperacional.

Nos documentos de organismos internacionais, nos quais se destacaram a IFLA e a UNESCO, apresentaram-se exclusivamente os documentos nos quais se encontraram as facetas da missão social da biblioteca pública: preservar os valores da democracia, garantir direitos humanos, contribuir para o papel ativo do cidadão, contribuir para o sentido de comunidade, promover o diálogo multicultural, promover a educação e a aprendizagem ao longo da vida, promover a inclusão social e digital, disponibilizar livre acesso à Internet.

Dos documentos emanados das associações profissionais portuguesas destacaram-se os documentos da BAD, que são tomadas de posição e circulares nas quais se desenhou uma conduta para os profissionais sobre um determinado problema concreto. Tentou-se igualmente fazer uma leitura tendo por base as facetas da missão social da biblioteca pública apresentadas anteriormente.

Para ambos os documentos, internacionais e nacionais, apresentou-se uma análise de conteúdo e gráficos com as ocorrências das facetas da missão social da biblioteca pública. Tentou-se descrever como a missão social da biblioteca pública foi tratada nos documentos por estes organismos.

3. FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

3.1 A BIBLIOTECA PÚBLICA GERADORA DE CAPITAL SOCIAL

3.1.1 O CAPITAL SOCIAL

Nos últimos anos, surgiram algumas investigações sobre a criação de capital social na comunidade (Moore, 2005), inclusivamente estudos sobre a relação do capital social e a comunidade virtual (Neves, 2012; Bliska, 2007). O *capital social* é um conceito emergente no campo das Ciências Sociais e Kliksberg (2000) justifica a sua interligação com a cultura pela forma como atua positivamente no desenvolvimento económico e social da sociedade.

Para se realizarem os estudos sobre o capital social foi necessária a caracterização do quadro teórico da comunidade que o rodeia, assim a explicitação do conceito pode ser moldada em diferentes focos de investigação. Por esta razão, foi difícil chegar a um conceito único e integrado de capital social devido à sua característica multidimensional (Johnson, 2010; Aabo, Audunson, & Varheim, 2010; Audunson, Varheim, Aabo, & Holm, 2007; Olinto & Medeiros, 2013). Neste trabalho, o conceito foi focado na esfera das Ciências Sociais, que analisou o capital social enquanto capital cultural e capital humano.

As três principais teorias associadas ao conceito de capital social são a de Bourdieu (1980), a de Coleman (1988) e a de Putnam (1995).

Bourdieu pensou o capital social como o conjunto de recursos ligados à posse de redes duradouras, de índole privada, que produzem benefícios sociais exclusivos para os seus detentores. O autor pensou o capital social como um capital financeiro, intelectual, ou físico, em que os agentes sociais investem numa relação social como se ela fosse um aplicativo financeiro e daí retiram um retorno; Coleman e Putnam pensaram o capital social como uma característica da comunidade, entendida como rede social, que pode ou não beneficiar as pessoas que vivem na comunidade (Vasconcelos, 2011).

A teoria de Putnam (1995) afirmou que o capital social tem origem na participação voluntária dos indivíduos em associações, através de interações informais obtidas, por exemplo, em bibliotecas, nos centros comerciais, etc.:

“features of social organization such as networks, norms, and social trust that facilitate coordination and cooperation for a mutual benefit” (Putnam, 1995, p. 67).

O capital social foi entendido por Putnam (1995) como confiança generalizada, considerada muito importante para a vida das pessoas, para o desenvolvimento económico, para a educação e para a saúde, etc. O capital social é entendido como uma organização social, que pode aumentar a eficiência da sociedade ao permitir que os seus participantes ajam conjuntamente. Os participantes não necessitaram de conhecer as pessoas para daí retirarem confiança. Pelo contrário, Cox (1995) apresentou um conceito de capital social em que os indivíduos só geram capital social ao confiar em pessoas que conhecem individualmente.

Putnam (2000) considerou duas formas de capital social: *bonding capital* e *bridging capital*. Na primeira aceção, o capital social deriva de ligações entre pessoas com laços sociais já estabelecidos, interesses comuns e valores homogéneos, como por exemplo os criados na família, entre vizinhos ou com amigos próximos (Smith, 2009). Portanto criam-se relações que estabelecem laços fortes e com um grau alto de intensidade (Audunson et al., 2007). As redes sociais são indicadores deste tipo de capital social, assim como o apoio social que as pessoas prestam em serviços, nas redes informais.

O capital social de tipo *bridging* deriva de relações entre diferentes indivíduos e grupos que se unem num consenso para partilhar informação, ideias, etc. Cria-se na comunidade uma estrutura abrangente, mais democrática, onde todos os diferentes indivíduos têm espaço. O papel da sociedade civil é importante, assim como o das organizações de cariz voluntário. A confiança generalizada é então uma característica deste tipo de capital social, que pode ser observada pelos níveis de coesão social e pela boa aceitação das redes sociais públicas (Putnam, 1995), também designado de capital social de baixa intensidade (Audunson et al., 2007).

Varheim (2008) sustentou que as várias teorias circunscrevem o capital social às relações sociais, à união entre pessoas, aos grupos, aos indivíduos, à sua interação e à

criação de benefícios. As redes sociais apresentam-se como processos valiosos para criarem comunidades e compromissos entre todos e sentimentos de pertença, permitem experiências de confiança e de tolerância. Uma sociedade de indivíduos que mantêm relações sociais recíprocas e confiança entre eles criam capital social.

Putnam, Feldstein, & Cohen (2003) defenderam a importância do capital social e a sua relação com a qualidade da vida cívica no desenvolvimento da sociedade democrática. O capital social é o que permite aos cidadãos resolver problemas coletivos com mais facilidade, cooperar melhor e ter mais confiança. Os autores citaram vários casos exemplificativos, entre eles *The Dudley Street Neighborhood Initiative*⁴⁶, uma iniciativa de um bairro em Boston em que os moradores colaboram com empresas, organizações sem fins lucrativos e membros de instituições religiosas, no sentido de reabilitação social, económica, ambiental e cultural da comunidade.

Putnam et al. (2003) demonstraram que a comunidade opera dentro de si mesma para construir o capital social que vem dos membros da comunidade em oposição aos líderes exteriores. O capital social é desenvolvido sem a colaboração do Estado, e a sociedade civil por si resolve as questões públicas, ou seja, a partir de dentro da própria comunidade encontra solução para os problemas comunitários. No *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Putnam (2000) chamou atenção para a situação nos EUA, nas últimas décadas do século XX, em que houve uma quebra significativa na participação ativa em associações e um aumento em atividades de lazer individual, o que levou ao enfraquecimento do capital social. Para chegar a estas conclusões, Putnam (2001) propôs formas de medição do capital social, através de indicadores de participação e de adesão formal a redes, estudando casos concretos, como por exemplo o comportamento das comunidades nas Bibliotecas Públicas de Chicago.

Sintetizando, as componentes principais do capital social são a criação de redes fortes, a criação de compromisso cívico através das redes sociais, a criação de ligações pessoais e na comunidade, e a criação de confiança e a reciprocidade individual ou comunitária (Neves, 2012). Pode existir compatibilidade entre as duas formas de conceber o capital social, desde que estejam em harmonia e em equilíbrio na sociedade.

⁴⁶ Disponível em: <http://www.dsni.org/>

3.1.2 O CAPITAL SOCIAL E A BIBLIOTECA – LOCAL DE ENCONTRO

A biblioteca pública foi alvo de alguns estudos sobre o capital social, como instituição universalista (espaços abertos, desenvolvimento de coleções diversificadas, múltiplos destinatários, etc.) foi considerada um lugar de reunião de pessoas e de promoção de relações de confiança. A biblioteca pública foi convidada a cumprir-se como praça, a ser o *local de encontro* por excelência da comunidade.

A sociedade é complexa e fragmentada, prosperando o multiculturalismo e as atividades em ambientes diversos. Na diversidade das comunidades existentes (urbanas, periféricas aos grandes centros, rurais, etc.) é necessário um espaço físico que promova a comunicação entre os indivíduos e interligue as diferentes normas, interesses e valores de que são portadores. A biblioteca como espaço público pode apresentar-se como um lugar de comunicação, um lugar de encontro, desenvolvendo dinâmicas de envolvimento da comunidade. A biblioteca pública é um local nomeado como “praça de cidadania” (Audunson, 2006; Aabo & Audunson, 2012) ao oferecer distintos serviços e espaços à sua comunidade.

As bibliotecas têm desempenhado um papel importante nas comunidades, um pouco por todo o mundo, são um orgulho cívico e um símbolo de maturidade da comunidade. Existem estudos que caracterizaram a atuação das bibliotecas, sob o ponto de vista de desenvolvimento do capital social, os benefícios que trazem à comunidade no seu conjunto e aos indivíduos em particular (Bundy, 2003). Vários autores exploraram a relação entre o capital social e a biblioteca pública através de variáveis que podem ser identificadas e medidas, como as relações pessoais criadas e as interações sociais, os espaços de encontro seguros e confiáveis que elas assumem e que permitem o desenvolvimento de relações positivas entre os cidadãos. Apesar disto, não existem muitos estudos empíricos, e os que existem são muito diferenciados, ou colocando a tónica em estudos com entrevistas aos utilizadores ou baseando-se exclusivamente em dados quantitativos.

Na revisão da literatura, encontraram-se três linhas de investigação sobre a geração de capital social pelas bibliotecas, uma mais focalizada no tema das relações sociais experimentadas na biblioteca como *local de encontro* privilegiado, outra linha com o tema da biblioteca pública como local seguro e confiável, e por fim, uma linha

mais centrada na necessidade de políticas públicas para que a biblioteca possa agir em conformidade na criação de capital social.

Quanto à primeira linha, destacou-se a investigação de Griffis & Johnson (2013) que realizaram um estudo qualitativo em bibliotecas públicas rurais de Ontário (Canadá) para identificar na biblioteca pública níveis de capital social. Os dados sugeriram que as bibliotecas rurais têm potencial para criar capital social, mas a sobreposição de outras redes sociais, torna redundante a influência da biblioteca. Além disso, muitos dos mecanismos que ajudam as bibliotecas a aumentar um sentimento de coesão e inclusão social entre os utilizadores resultam em exclusão, por exemplo, se alguns dos membros da comunidade não se encaixam no perfil desenhado para o “utilizador da biblioteca”. De qualquer maneira, este estudo sugeriu que as bibliotecas simbolizam a identidade local, oferecem oportunidades de socialização que resultam na troca de informações, ajudam a integrar as minorias culturais e os recém-chegados à comunidade.

Ainda nesta linha de investigação, Audunson, Varheim, Aabo, & Holm (2007) e Aabo et al. (2010) efetuaram estudos empíricos, através do projeto de investigação PLACE (Public Library – Arena for Citizenship)⁴⁷, em municípios, na vizinhança da cidade de Oslo (Noruega). Pretenderam saber como é que a biblioteca se comporta enquanto *local de encontro* e espaço de reuniões, para concluir o seu potencial na construção de capital social e na promoção de confiança generalizada na sociedade. Chegaram à conclusão que a biblioteca tanto pode ser um local de alta ou de baixa intensidade. A noção de local de reunião de baixa intensidade é relacionada com a exposição dos indivíduos a outros valores, culturas e interesses diferentes dos seus, contribuindo para estabelecimento do multiculturalismo e da confiança generalizada. Os locais de alta intensidade estão relacionados com as relações dos indivíduos com os mesmos valores e interesses, que permitem criar uma identidade na comunidade.

Nos resultados obtidos, as bibliotecas públicas são identificadas como espaços distintos de *local de encontro*:

*“in the communities under study are used for a variety of meetings.
The library is a meeting place functioning as a square, a place
where people learn something about those different from themselves,*

⁴⁷Disponível em:

<https://www.cristin.no/as/WebObjects/cristin.woa/wa/presentationVis?pres=288092&type=PROSJEKT>

a public sphere, and a place for joint activities, meta meetings, and virtual meetings. The library appears to be a place, where in a safe environment and in an unobtrusive way, people are exposed to the complexity of the digital and multicultural society and learn something about multiculturalism". (Aabo et al., 2010, p. 29)

As bibliotecas públicas representam dois tipos diferentes de *local de encontro*, umas vezes como local de reunião entre indivíduos de uma comunidade (com escritores locais, políticos), como local de reunião casual e informal entre amigos e vizinhos, como local de procura de informação sobre atividades da comunidade e sobre questões sociais e comunitárias em que estão envolvidos; outras vezes, como *local de encontro* com desconhecidos e com pessoas de outras culturas. Oscilam entre espaços públicos com baixa intensidade e com alta intensidade, produzindo encontros com criação de confiança generalizada e, conseqüentemente, capital social.

Os investigadores concluíram que o próprio edifício físico onde está a biblioteca pública tem características que lhe permite acolher e incluir diferentes públicos e portanto proporcionar relações sociais de alta intensidade, proporcionar espaços que cruzam culturas distintas e assim possibilitar o nascimento de relações sociais intensas e de mais coesão social.

Varheim (2008a) referiu que as diferentes teorias de capital social implicam diferentes mecanismos para a geração de capital social e diferentes papéis para as bibliotecas públicas. Os primeiros estudos realizados nesta área sustentaram que o capital social nasce na participação das associações voluntárias (Putnam, 2001), mas estudos empíricos recentes enfatizaram a importância das instituições públicas na criação do capital social.

Dentro do grupo das instituições ditas públicas, as bibliotecas públicas tornam-se casos de estudo interessantes para investigação, em primeiro lugar, porque são instituições públicas com políticas universalistas, e em segundo, porque são espaços abertos e têm serviços para toda a comunidade (Varheim, 2008). A biblioteca é uma instituição onde todos, mesmo provenientes de estatutos sociais diferentes, são bem-vindos, e podem gerar confiança generalizada através de situações informais, por exemplo, nas seções infantis entre pais e filhos, ou nos encontros com grupos específicos (os imigrantes e os sem-abrigo) (Varheim, Steinmo, & Ide, 2008). A

confiança gera confiança e as iniciativas da biblioteca são baseadas na confiança que foi construindo na sua comunidade.

Varheim (2014) apresentou um trabalho desenvolvido numa cidade do Norte da Noruega sobre a confiança e o papel da biblioteca pública na integração de refugiados. Comparando com outros estudos que já tinha efetuado no passado, discutiu como as bibliotecas públicas contribuem para a geração de capital social e confiança social entre os refugiados que participam em programas na biblioteca pública (aprendizagem da língua e cultura norueguesa), porque facilitam e estimulam os processos de criação de confiança, tornando a integração social menos traumática. O autor ainda não estudou os efeitos de confiança a longo prazo dos programas das bibliotecas e referiu que tem que combinar os seus trabalhos com outros estudos, nomeadamente incluindo grupos de refugiados não utilizadores dos programas das bibliotecas para controle, e assim ampliar e fortalecer as implicações teóricas dos resultados.

Gong, Japzon, & Chen (2008) realizaram um estudo empírico em Nova Iorque sobre indicadores de capital social através da frequência de bibliotecas pelos habitantes. Uma das conclusões foi que em bibliotecas com maior diversidade étnica e menor discriminação é mais fácil a criação de capital social devido à interação entre as pessoas de etnias diferentes.

Relativamente à segunda linha de investigação, mereceram destaque os trabalhos de Cox e Swinbourne (2000) que desenvolveram investigações em dez bibliotecas de zonas suburbanas e rurais de New South Wales (Sydney, Austrália). Estudaram como as bibliotecas públicas fazem e contribuem para a produção de capital social nas comunidades em que estão localizadas. Os autores sugeriram que os espaços físicos das bibliotecas oferecem possibilidades que contribuem para a coesão social, ao partilhar com os diversos grupos da comunidade, ao oferecer diversos serviços, ao criar e ampliar relações pessoais positivas entre indivíduos e grupos. O estudo mostrou que os espaços das bibliotecas são considerados seguros e de confiança pela comunidade. Os edifícios da biblioteca são uma base de desenvolvimento de boas relações entre os diversos grupos e o capital social é gerado como um subproduto destas interações. As descobertas mais importantes neste estudo sobre o espaço da biblioteca relacionaram-se com os fatores de confiança e de segurança. As relações entre trabalhadores da biblioteca e os utilizadores têm por base a confiança, assim como a utilização dos

espaços para encontros. Nesta investigação, o papel social da biblioteca pública foi reforçado. A biblioteca é considerada um local seguro para o encontro entre diferentes grupos, na mesma comunidade e um local facilitador de interação social.

Igualmente, para criar capital social em qualquer outra biblioteca pode explorar-se esta faceta de *local de encontro* aumentando a participação da comunidade em programas e projetos que impliquem o todo. A tarefa de resolução de problemas é uma atividade do coletivo, proporcionando confiança entre as pessoas e a instituição (Mangas, 2010).

A partir da ideia da biblioteca como *local de encontro*, Hillenbrand (2004) levantou questões sobre o sentimento de confiança que a biblioteca pública transmite aos utilizadores e aos não utilizadores. A sua investigação, focada nas bibliotecas australianas, referiu que a maioria dos utilizadores recorrem às bibliotecas para procurar serviços básicos tradicionais (procura de informação, leitura presencial, utilização dos computadores) e apenas uma percentagem pequena de indivíduos recorre a atividades diferentes, como por exemplo, a utilização da biblioteca enquanto espaço comunitário e de lazer. O capital social é gerado pelas bibliotecas através de criação de pontes entre os grupos multiculturais existentes na comunidade e a interação entre pessoas que não se conheciam.

A linha de investigação debruçada sobre a necessidade de existirem políticas do Estado que devolvam à biblioteca pública um papel preponderante na sociedade foi desenvolvida, sobretudo nos últimos anos, por investigadores um pouco por todo o mundo.

Na Austrália, Bundy (2003) reconheceu que as bibliotecas públicas não podem por si alcançar valor social, cultural e informativo. Para obter a capacidade de construir capital social necessitam de apoio financeiro e político por parte do Estado. O investimento do governo nas bibliotecas públicas é muito importante, assim como o envolvimento dos profissionais das bibliotecas no processo de tomada de decisão e de gestão nas atividades da biblioteca, nomeadamente nas atividades mais sociais direcionadas à comunidade.

Maciel Filho & et al. (2009), no Brasil, efetuaram uma análise estatística das atividades das bibliotecas públicas de Pernambuco, de 1998 a 2007, e detetaram

oportunidades de desenvolvimento de políticas públicas nas bibliotecas e a sua contribuição para a criação de capital social e para o desenvolvimento local. Demonstraram a necessidade de políticas públicas direcionadas às bibliotecas públicas para fortalecer a geração de capital social na comunidade e, deste modo, destacaram a biblioteca pública como instituição eleita para assumir esta função (Maciel Filho, 2010).

Ainda a propósito de bibliotecas brasileiras, Arruda (2013), no estudo comparativo entre bibliotecas públicas, uma situada no Porto (Portugal) e outra em Belém do Pará (Brasil), sugere:

“Muitos desses utilizadores estão já reformados, ou seja, aposentados, mas sentem-se atuantes nas atividades de leitura, de navegação na Internet e especialmente por encontrarem amigos na biblioteca. Também é comum ouvir de jovens universitários que vêm à biblioteca para desfrutar do espaço físico confortável, propício à concentração necessária aos seus estudos, e também para encontrar os amigos. Ir à biblioteca significa estudar e também se divertir, segundo alguns desses jovens universitários.” (p. 244)

A investigadora inquiriu muitos utilizadores e percebeu que a biblioteca pública é um excelente ponto de encontro entre utilizadores de todas as idades, não só para estudar mas também para conviver.

Na Dinamarca, Svendsen (2013) estudou bibliotecas de zonas rurais em 2009 para identificar como o capital social foi gerado nessas instituições, realizando um inquérito direcionado a profissionais de bibliotecas de sessenta e dois municípios. Propôs que para além dos dois tipos de capital social já apresentados - o que estreita laços (*bonding*) e o que estende pontes (*bridging*) - se incluía um terceiro, o *capital social institucional*. Este género de capital refere-se a atividades realizadas pela biblioteca que promovem a colaboração desta com outras instituições da comunidade: escolas, instituições locais e associações voluntárias. O autor considerou que os três tipos de capital social devem ser objeto de estudo com o propósito de convencer a classe política do valor e do reconhecimento do capital social gerado pelas bibliotecas.

Na continuação dos estudos sobre a questão de saber se a biblioteca pública se identifica como *local de encontro*, os investigadores Given, Lisa & Leckie (2006)

utilizaram o método de observação de espaços sociais, denominado “seating sweeps”⁴⁸, para estudar o uso que as pessoas fazem das bibliotecas públicas em duas grandes cidades no Canadá: Toronto Reference Library e Vancouver Public Library – Central Library. Este projeto analisou as bibliotecas públicas e os papéis que desempenham na promoção e na manutenção de uma cultura pública nas grandes cidades. Este estudo mostrou a diversidade de comportamentos dos utilizadores e das atividades no interior da biblioteca, mesmo em conflito com as normas e padrões estabelecidos tradicionalmente por ela. Mostrou que existem inúmeros espaços sociais dinâmicos, onde as pessoas estão envolvidas numa variedade de atividades: desde conversar enquanto se come e se faz um intervalo, até às atividades mais tradicionais de ler e procurar informação. Dado que um dos objetivos da biblioteca é atrair novos utilizadores, os investigadores propuseram que a biblioteca atenda às necessidades reais e às expectativas que os utilizadores demonstram. A biblioteca enquanto lugar social - *local de encontro* - deve ter sempre presente as múltiplas atividades e as interações que ocorrem nela (Gazo, 2009).

Ainda no Canadá, Gazo (2005) entrevistou eleitos municipais sobre os papéis que a biblioteca pública desempenha. Quanto ao papel social, alguns autarcas de grandes e médias cidades referiram que a biblioteca tem um papel importante na luta contra a evasão escolar e o crime. Sustentaram e desenvolveram ações para incentivar os jovens a permanecer na biblioteca enquanto local de socialização e como força para promoção da paz social, em vez de criarem novos serviços na biblioteca.

Nos Estados Unidos da América, Johnson (2010) realizou uma investigação em três cidades do oeste americano, no ano de 2006. Pretendeu provar a existência de capital social gerado a partir do conceito da biblioteca como *local de encontro* e como esta contribui para melhorar a vida comunitária. O investigador pretendeu também influenciar os responsáveis políticos para um maior investimento e desenvolvimento de projetos que envolvam e facilitem a criação de capital social. O estudo foi desenvolvido a partir da ideia chave de que a biblioteca pública é um local de encontro, onde se realizam reuniões importantes para a comunidade, onde existem serviços imparciais e pluralistas que ajudam a criar confiança generalizada. Então, a nível individual, as

⁴⁸ Disponível em:

http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/Linn_Seating.pdf

bibliotecas foram usadas para obtenção de recursos e de ajuda pessoal, por exemplo a nível da utilização das tecnologias da informação e da comunicação e a para obtenção de contactos pessoais. Johnson (2010) concluiu:

“The correlation analysis between frequency of library visits and indicators of community social capital suggests that there is a strong relationship between involvement in community activities and library use, but that trust does not have a significant association with frequency of library use.” (p. 154)

O mesmo autor sugeriu a necessidade de se realizarem outros estudos qualitativos, alargados a outras regiões do mundo, para se criar uma teoria bem fundamentada sobre este assunto.

Os resultados obtidos em todos estes estudos confirmaram a hipótese de que a biblioteca pública desempenha serviços associados à sua missão social, como por exemplo, cumprindo a faceta de ser *local de encontro* - ao facilitar a interação social, ao construir uma rede social na sua comunidade, ao desenvolver atividades culturais e comunitárias, ao envolver políticas públicas na sua valorização e tudo isto contribui para criação de capital social.

No recente relatório da Pew Internet & American Life Project (Zickuhr, Rainie, Purcell, & Duggan, 2013) sobre as bibliotecas públicas norte-americanas, os bibliotecários foram inquiridos sobre diversos temas e mostraram vontade numa envolvimento maior da biblioteca com a comunidade. Expressaram que devem manter atitudes proactivas no meio social tanto a captar parcerias como em apresentar serviços fruto de trabalho em grupo com outras organizações. Quando se referem a inovações para a biblioteca, enumeram a disponibilidade de recursos para empréstimo de livros eletrónicos, tablets, sítios Web e catálogos com aplicativos móveis, sem negligenciarem a referência às facetas da missão social:

- Importação do conceito de *makerspace* (proporcionar espaços onde os utilizadores podem trabalhar em projetos em conjunto com equipamentos e apoio de recursos humanos da biblioteca, valorizando o empreendedorismo, a inovação e a criatividade);

- Inclusão de serviços deslocados do espaço físico tradicional da biblioteca e mais perto dos utilizadores (serviços móveis, quiosques em locais estratégicos da comunidade);
- Criação do cartão de utilizador da biblioteca que permite acesso à Internet em qualquer lugar;
- Recrutamento de voluntários que falam as diversas línguas da comunidade, para que a instituição se torne próxima de uma grande diversidade de públicos.

Outra vertente para o envolvimento das bibliotecas com a comunidade foi desenvolvida com o programa norte-americano *Librarians Build Communities*⁴⁹. Este programa promoveu oportunidades, através de atividades voluntárias, para os bibliotecários trabalharem aspetos variados com as suas comunidades, interagirem com os seus atuais e futuros utilizadores, mas em espaços exteriores à biblioteca. O objetivo deste programa foi mostrar à comunidade as competências pessoais e habilidades profissionais dos bibliotecários. Esta foi uma proposta com uma filosofia diferente de construção de comunidade para os bibliotecários empreenderem, para além de disponibilizarem informação e facilitarem o seu acesso. Como muitas das instituições na comunidade não têm facilidade nem recursos humanos especializados para tratar informação, este programa envolveu voluntariamente os profissionais da biblioteca nas tarefas técnicas (aprendizagem das TIC, gestão de pequenas bibliotecas, etc.) em centros de dia, associações, etc. Desta forma cria-se uma comunidade de profissionais que apoia e defende a sua comunidade, proporcionando à biblioteca pública uma oportunidade inestimável para continuar a trabalhar a sua missão social em tempos de escassez económica.

Grace & Sem (2013) estudaram o papel das bibliotecas públicas nas comunidades que enfrentaram desastres naturais, ameaças climáticas, etc., enquanto locais potenciais de resiliência da comunidade. Constataram que as bibliotecas cujos órgãos de gestão e profissionais enfatizaram o trabalho de proximidade e adotaram políticas de trabalho colaborativo entre si, independentemente das previsões dos

⁴⁹ Disponível em:

<http://www.librariansbuildcommunities.com/> ; <https://www.facebook.com/LibrariansBuildCommunities>

orçamentos e planos financeiros, foram bibliotecas mais envolvidas com a comunidade e transformaram as bibliotecas em locais de convívio e locais de encontro.

Hansson (2011) foi um autor mais crítico, afirmou que apesar da investigação sobre o conceito *biblioteca pública - local de encontro* ter sido bastante desenvolvido, citando especificamente o projeto PLACE, considerou o conceito ainda não convenientemente definido e recomendou uma definição mais científica sobre o que significa *local de encontro* numa biblioteca pública.

A maioria destes estudos apresentados apontou para a necessidade de validar os resultados através de futuras investigações e compará-los com os de outras instituições comunitárias similares, para se tirarem conclusões mais satisfatórias sobre a geração de capital social pelas bibliotecas públicas.

Os conceitos de *capital social* e da biblioteca pública enquanto *local de encontro* - contribuíram para uma nova reflexão sobre a missão social da biblioteca pública, nos dias de hoje, e concorreram para o surgimento de novas facetas sociais que podem ser desenvolvidas na comunidade (Hillenbrand, 2004).

3.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA E A CONSOLIDAÇÃO DA DEMOCRACIA E DA CIDADANIA

3.2.1 A ESFERA PÚBLICA

O conceito de *esfera pública* proposto pelo filósofo Habermas (1962) identificou a dimensão de debate público subjacente aos média, às organizações cívicas, aos partidos políticos, à biblioteca pública e aos museus, como espaços onde se modelam ideias e opiniões.

A biblioteca pública é detentora de muitas características da *esfera pública*: a universalidade e a pluralidade dos seus fundos documentais, a gratuidade dos serviços, a propensão para a inclusão social de todos os cidadãos, o trabalho na acessibilidade para todos sem distinção, ser *local de encontro* e espaço de socialização, a neutralidade e a imparcialidade dos serviços, etc. Webster (1995) considerou a biblioteca pública enquanto lugar de comunicação e geradora de opiniões em debates democráticos como a *esfera pública* na contemporaneidade.

Nesta perspetiva, Webster (2002) apresentou, como exemplo, a rede de bibliotecas públicas no Reino Unido, consolidada na década de 90 do século XX, como uma rede de construção pública de modelos de intervenção e de envolvimento cívico, superando os interesses individuais e privilegiando o interesse comum, dissolvendo-se a faceta privada e individual em prol da faceta pública e coletiva. A biblioteca pública possui um potencial informativo, cultural e educativo e associa à sua ação a missão social envolvendo outros agentes sociais como a escola, a família, a comunidade, de modo a trabalhar a universalidade do direito à informação e revitalizando as energias cívicas. O autor identificou os elementos constitutivos da biblioteca pública (o princípio da universalidade, de abertura e acesso facilitado a todas as camadas da população, etc.) com o conceito de *esfera pública*. Anos mais tarde, Webster (2006) receou que as bibliotecas públicas perdessem a importância e os recursos ao vislumbrar ameaças à *esfera pública*, e afirmou que esta *esfera* estava a enfraquecer.

Defender uma filosofia para a biblioteca pública sustentada neste conceito de *esfera pública* (Habermas, 1962), em tempo de ameaças financeiras aos orçamentos diminuídos das bibliotecas, foi a posição defendida por Buschman (2003), que recusou modelos económicos que encarassem como *clientes* os utilizadores da biblioteca. Preservou a ideia de missão pública em detrimento do modelo de desenvolvimento económico, procurando uma forma de organizar a função social da biblioteca baseada na produção cultural e na valorização do ser humano. A adesão a novos modelos económicos, que as políticas públicas atuais adotam, desconstruiu o conceito de *esfera pública* que a biblioteca pública representou (Buschman, 2005). O autor defendeu que a crise financeira que afetou as instituições estatais não afetou as práticas tecnológicas e provavelmente a *esfera pública* foi reativada nas plataformas em linha. Williamson (2000) defendeu que a Internet foi uma oportunidade para restaurar a posição da biblioteca pública como agente de esfera pública e colocou-a novamente no centro da *esfera pública*.

O trabalho de investigação de Ventura (2002), na década de 90 do século XX, analisou a posição das bibliotecas públicas portuguesas face à promoção e à participação ativa dos cidadãos na sociedade de informação. Assumiu uma posição otimista, defendendo que as bibliotecas públicas portuguesas adotam com coerência as variadas missões públicas. Enquanto *esfera pública*, a biblioteca pública é um lugar de democratização do acesso à informação, à educação, à cultura, à inclusão social,

contribuindo para a participação e para o debate cívico com os cidadãos. O autor identificou os elementos da biblioteca pública que a converteram numa instituição modelar de *esfera pública*: acessibilidade de todos os géneros; universalidade de fundos documentais e serviços; pluralismo e diversidade dos fundos documentais e serviços; gratuidade dos serviços; neutralidade política e económica; inclusão social e digital e a natureza híbrida e plural dos seus serviços. Ventura sublinhou a importância da função social que as bibliotecas desempenham no contexto informacional e tecnológico em coerência com a tradição de mediação do conhecimento, exercida desde sempre.

Salienta-se que esta posição do autor foi assumida numa época histórica e social muito diferente da atual. Em Portugal, atualmente as bibliotecas públicas enfrentam outros problemas e a esfera pública é ameaçada com a crise económica que trespasa pelo Estado social.

Contrariamente a Ventura (2002), Sequeiros (2010) teve muitas dúvidas em considerar a biblioteca pública como um elemento de *esfera pública*, em toda a extensão:

“Sendo de carácter inegável e pluri-facetadamente público, não são propriamente áreas de debate público, são mais áreas que contribuem para a formação da opinião mas rara e marginalmente para a sua expressão (públicos fracos?). São antes, creio, mananciais, áreas de recursos para a formação de opinião e para o exercício da cidadania e como tal intimamente ligadas à ideia de sociedade democrática.” (p. 141)

Sequeiros (2010) defendeu a não separação do Estado da sociedade civil como argumento para o bom funcionamento duma sociedade democrática. Argumentou que a *esfera pública*, como corpo informal de opinião não-governamental, exige tomadas de decisões, só possíveis com o cruzamento com os *parlamentos soberanos*.

Igualmente Williamson (2000) quando avaliou o papel das bibliotecas públicas, com especial referência aos serviços que prestam aos grupos socialmente excluídos na sociedade, recuperou a desvalorização do conceito de *esfera pública*. Chamou atenção para o facto da valorização do papel educativo e informativo da biblioteca pública ser uma dificuldade no estabelecimento do autêntico trabalho em prol do bem público, porque desvaloriza a prestação de serviços na área social e cultural.

No momento atual, permanecem muitas ameaças sobre as bibliotecas públicas, sobretudo sobre a natureza do próprio serviço público ao cidadão para satisfazer as suas necessidades de acesso à informação, cultura e ao conhecimento. Os profissionais da informação, bibliotecários e outros devem ser pró-ativos e pró-sociais na defesa do bem público (Morillo Calero, 2008).

Como referiram Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio (2012):

“Na verdade, as bibliotecas públicas, tal como as conhecemos e concebemos hoje, nascidas do espírito das Luzes e dos ideais das Revoluções Americana e Francesa, só podem concretizar plenamente as missões que lhes incumbem no contexto de um Estado social que, como vimos, está ameaçado. O combate pela esfera pública é pois, também, um combate pela sobrevivência das bibliotecas.” (p. 11,12)

O conceito de *esfera pública* de Habermas serviu de constructo filosófico para o desenvolvimento de outras ideias e teorias. Castells (2004; 2005) atualizou-o com a analogia à Sociedade de Informação. Fez notar que pela Internet se disponibilizou um espaço onde o fenómeno da comunicação é à escala global e constitui lugar de discussão e revitalizador da *esfera pública*. O autor recuperou o conceito de *esfera pública* para a dimensão da Web, e transformou-a num espaço comunitário de discussão e legitimador do processo democrático pela sociedade civil.

“The contemporary global public sphere is largely dependent on the global/local communication media system. This media system includes television, radio, and the print press, as well as a variety of multimedia and communications systems, among which the Internet and horizontal networks of communication now play a decisive role. There is a shift from a public sphere anchored around the national institutions of territorially bound societies to a public sphere constituted around the media system.” (Castells, 2008, p. 89-90)

Johannessen (2012) apresentou outra perspetiva, transportando o conceito para as redes sociais, que investigou profundamente nas redes sociais em linha.

A ideia da *esfera pública* como um espaço para o debate e participação em plataformas em linha é igualmente importante para renovar a democracia. A participação em linha nas redes sociais em determinadas plataformas pode ter poucos

utilizadores, ou a interação não ser satisfatória. Johannessen percebeu que a confiança foi um elemento central para explicar a utilização das redes sociais. As sociedades com grau de confiança alto têm um maior grau de compromisso cívico. A falta de confiança e reciprocidade nas relações com os outros forneceu a explicação da falta de colaboração; por outro lado a participação bem-sucedida na *esfera pública* levou ao aumento dos níveis de capital social. O investigador discutiu a questão da Internet ser ou não uma verdadeira *esfera pública* e concluiu que são necessários mais estudos para se compreender melhor o fenómeno.

3.2.2 A CIDADANIA E A DEMOCRACIA

Refletir sobre a dimensão política da biblioteca pública no contexto da democracia significa retratar esta instituição como cooperante na construção de homens e mulheres ativos para assumirem a sua condição de cidadãos (Meneses Tello, 2008). As bibliotecas são um espaço vital para a promoção da cidadania, ajudam a criar e a manter o equilíbrio e fomentam a síntese entre a liberdade e a responsabilidade (Moncada Patino, 2008; Jaramillo & Quiroz Posada, 2009).

Usherwood (1999) defendeu a ideia de uma biblioteca como uma força social em que os profissionais têm que se envolver com a realidade, não podendo ficar isolados e neutrais perante os acontecimentos do mundo. O conceito de *informação* foi visto como um direito fundamental para a cidadania e não sujeito às leis do mercado, porque não é um fim em si, mas um meio para transformar a sociedade (Gomes, 2014).

Este autor (1999) acrescentou:

“O acesso efectivo à informação e às ideias aumenta a capacidade do cidadão de ser informado sobre questões da actualidade; pode aumentar a sua capacidade de votar com consciência e/ou de influenciar as políticas. Como tal, é um suporte da democracia.” (p. 27)

As bibliotecas têm um amplo campo de trabalho na área da cidadania, da integração e da coesão social. Gómez Hernández (2008) também defendeu que as bibliotecas têm que fazer muito mais do que disponibilizar livros, elas lidam com muitas pessoas e têm que apresentar serviços destinados para elas. Cada vez mais surgem utilizadores com mais tempo livre, devido ao desemprego e com menos

recursos. As bibliotecas têm que ter serviços que respondam a estas necessidades. Têm que tornar acessível a informação a qualquer cidadão sem exercer paternalismo cultural e moral sobre ele, criar condições para debater temas que habitualmente não são discutidos, possibilitar o contraste crítico e gerar serviços pró-ativos na sociedade. O autor defendeu a importância de a biblioteca conhecer os potenciais utilizadores, as suas necessidades e expectativas. Os profissionais que nelas trabalham devem considerar estudos sociológicos para orientação geral dos serviços, como a avaliação dos resultados de estatísticas sobre bibliotecas de organismos estatais e outros, estudos genéricos sobre as comunidades de utilizadores, etc. (Gómez Hernández, 2009), tendo em conta sempre o interesse do cidadão.

Meneses Tello (2008) apresentou o conceito de *biblioteca pública útil*, definindo a biblioteca como uma instituição social de interesse público com capacidade de produzir benefícios para o cidadão e para a comunidade, para o cidadão em geral e para o Estado. Em suma, a *biblioteca pública útil* deve atender às necessidades individuais e coletivas básicas, ao interesse público, às políticas públicas, ou seja, atender às necessidades sociais mais urgentes, como os problemas de saúde, emprego, alimentação, habitação, transportes, cultura popular, educação pública e outros. O autor alegou relativamente à questão da cidadania (Meneses Tello, 2008):

“transitar de una ciudadanía mal informada a una ciudadanía bien informada, es decir, el de trabajar para crear ciudadano(a)s comprometido(a)s con los asuntos públicos en general y el bien común público en particular; es decir, una ciudadanía responsable con los principios democráticos y con los hábitos ciudadanos que exige la democracia como forma de vida, base fundamental de la democracia como forma de gobierno y de Estado.” (p. 118)

Este autor defendeu que as bibliotecas públicas podem reivindicar um papel na formação de cidadãos e permitir aos indivíduos ultrapassar as dificuldades de acesso à informação, criando novas oportunidades de acesso para que o cidadão esteja totalmente informado. Defendeu também que as bibliotecas através da realização de ações inclusivas, utilizando os seus recursos humanos e formativos, podem melhorar a qualidade de vida dos utilizadores e serem agentes na criação de capital social. Estes serviços tanto podem ser presenciais como em linha, aproveitando as tecnologias, os programas abertos e gratuitos e as redes sociais.

Gómez Hernández, Castillo Fernández, & Quílez Simón (2010) defenderam a aproximação da biblioteca pública à democracia, à cidadania e à coesão social, muito mais do que o acesso ao livros e outros recursos. Neste sentido, as bibliotecas podem ter programas vocacionados para ajudar a população a formar cidadãos e a formar comunidades socialmente coesas.

Por exemplo, Betancur (2002) defendeu que a biblioteca pública foi um suporte crucial para o estabelecimento da democracia nos países sul-americanos. Alguns destes países enfrentaram condições desfavoráveis para conquistar a democracia, a igualdade e a equidade da população na participação política, no acesso ao emprego, à educação, etc. Meneses Tello (2013) exortou que a biblioteca pública, na América Latina, deve explorar melhor a função social e apresentar-se sempre como instituição em prol da democracia, como recomendou a IFLA, e garantir o acesso à informação e à leitura como uma prática social.

A possibilidade de fazer triunfar a democracia nos países sul-americanos é um desafio social que se coloca nesta grande região. Nesta situação e noutras, a envolvimento dos bibliotecários no cenário das decisões políticas é capital. A incidência dos profissionais da informação na formulação e na execução de políticas de informação que redimensionem a função social da biblioteca pública é uma mais-valia para o movimento democrático.

Ainda na América, nos Estados Unidos, também as bibliotecas são importantes para a cidadania, são fruto da democracia e são igualmente importantes para o seu estabelecimento. Olmo García (2010b) referiu:

“Es común en EE.UU: que el sentir de los profesionales responda a la conocida máxima que encabeza este apartado: “ las bibliotecas no van de libros, van de democracia.” (p. 121)

As bibliotecas nos Estados Unidos da América estão muito ligadas a ativismos políticos e a movimentos sociais de indivíduos que lutam por uma causa. As bibliotecas têm tido uma intervenção na luta a favor da justiça social. Nos anos 60, 70 do século XX, responderam a apelos das comunidades para fornecer recursos documentais sobre temas controversos e serviram de locais de reunião de grupos excluídos ou pouco aceites nas comunidades (feministas, gays, etc.). As bibliotecas lutaram contra a exclusão de grupos marginalizados e promoveram a tolerância (Lingel, 2012).

Recentemente, nos Estados Unidos, a biblioteca *The People's Library*⁵⁰ nasceu nas ruas de Nova Iorque, com o movimento *Occupy Wall Street*⁵¹ (movimento de protesto, em Liberty Square / Manhattan - contra o poder financeiro de alguns bancos e grandes empresas multinacionais que geraram a grande crise económica, em 2011). Este acontecimento é um exemplo da união entre a comunidade e os cidadãos, que doaram gratuitamente livros, aos manifestantes do protesto, para o nascimento de uma biblioteca na rua - *Occupy Wall Street Library (OWS Library)*. Mais tarde, com ajuda da LibraryThing⁵², criaram a biblioteca digital correspondente e finalmente a sociedade civil disponibilizou um espaço físico definitivo para esta biblioteca. Este é um bom exemplo de como os movimentos de cidadãos levam à criação de uma biblioteca pública (Morrone, 2013).

Em Espanha, a associação profissional Asociación Andaluza de Bibliotecarios⁵³ realizou um estudo sobre como a crise económica afetou os serviços e as atividades das bibliotecas. Realizaram um inquérito (Gutiérrez Santana, Real Duro, Bustamante Rodríguez, & Guerreiro Salgueiro, 2011) junto de profissionais das bibliotecas públicas e universitárias andaluzas (amostra). Entre muitas sugestões, destacaram-se neste estudo: a necessidade de reorganizar serviços orientados para os jovens; organizar serviços dedicados aos desempregados; aproveitar as redes sociais para disponibilizar informação pertinente para os cidadãos; disponibilizar gratuitamente a utilização das TIC e acesso à Internet na biblioteca; adquirir periódicos com publicações de ofertas de emprego e divulgar ações de formação diversas. O estudo apontou para a necessidade da afirmação da missão social da biblioteca pública, a um compromisso maior com os indivíduos, com a sociedade e com o aumento de horários de abertura ao público, apesar dos impedimentos administrativos e económicos.

A crise económica que afetou as bibliotecas em Espanha (Fuentes Romero, 2012; López López, 2010) levou a que Carrión-Gútiérrez (2013) afirmasse que se tornou claro que as bibliotecas são um dos serviços públicos mais valorizados. Embora as restrições orçamentais não permitam a aquisição de novas tecnologias, como livros eletrónicos ou aplicativos para dispositivos móveis, as bibliotecas e os profissionais

⁵⁰ Disponível em: <http://peopleslibrary.wordpress.com/> e <https://www.facebook.com/pages/Occupy-Wall-Street-Library/215569408506718>

⁵¹ Disponível em: <http://occupywallst.org/about/>

⁵² Disponível em: <https://www.librarything.com/>

⁵³ Disponível em: <http://www.aab.es/>

empenham-se em tornar as bibliotecas pontos de encontro, com oportunidades de aprendizagem e de informação voltadas para o cidadão, que se traduz num aumento do número de visitantes. Fernández Vara (2014) apresentou um estudo do impacto que a crise económica trouxe às para bibliotecas públicas espanholas e refletiu criticamente sobre o papel da biblioteca na sociedade.

Para demonstrar a atualidade deste tópico, a conferência internacional da IFLA 2014⁵⁴ (The International Federation of Library Associations and Institutions) teve como tema geral o lema *Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge*⁵⁵. As bibliotecas são lugares de confluência de tradições culturais, de visões de mundo e da vida em sociedade. São lugares de encontro de cidadãos e de grupos que as procuram para acesso ao conhecimento e reconhecem nelas o papel de convergência de culturas e até de diversidades linguísticas, e outras.⁵⁶



FIGURA 1: LOGÓTIPO DA CAMPANHA CHILENA *BIBLIOTECAS PARA TU ACCIÓN CIUDADANA*

No Chile, a *Fundación Democracia y Desarrollo*⁵⁷, lançou um projeto para três anos, no início do ano 2014, com o apoio da Bill & Melinda Gates Foundation⁵⁸ e da Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM⁵⁹, intitulado *Bibliotecas para tu Acción Ciudadana* (figura 1). O projeto propôs promover a participação dos cidadãos,

⁵⁴ Disponível em: <http://www.ifla.org/>

⁵⁵ Disponível em: <http://conference.ifla.org/ifla80/congress-information>

⁵⁶ Disponível em: <http://conference.ifla.org/past-wlic/2014/node/87.html>

⁵⁷ Disponível em: <http://www.fdd.cl/>

⁵⁸ Disponível em: <http://www.gatesfoundation.org/>

⁵⁹ Disponível em: <http://www.dibam.cl/>

através das bibliotecas públicas, fomentando o uso de redes sociais para influenciar o processo de tomada de decisão nos governos locais. O objetivo foi reforçar o papel do cidadão e das organizações da sociedade civil nas tomadas de decisões dos municípios. Foram subsidiadas, por concurso público, quinze bibliotecas públicas que revelaram esta faceta da missão social da biblioteca, o trabalho pela cidadania, a formação e a promoção da participação cívica nas comunidades locais através das redes sociais. A consciência política emerge no Chile com a ajuda e participação das bibliotecas públicas, cujo papel é reconhecido como muito importante na consolidação da democracia. As bibliotecas no Chile juntamente com outros projetos governamentais continuam a trabalhar a inclusão social das populações mais desfavorecidas economicamente (Fundación Democracia y Desarrollo, 2014).

No Brasil, os investigadores Borges, Ferreira, & Teixeira (2006) analisaram as políticas para as bibliotecas públicas no país, e em particular no estado do Maranhão. Mostraram que há uma falta de consistência nos mecanismos e nas tentativas para instaurar e/ou inverter os processos de desigualdade social e de instauração de bibliotecas enquanto espaços democráticos. Os autores sugeriram que a classe política não consegue implementar medidas que tornem a biblioteca pública universalista e democrática.

A implementação das políticas culturais no Maranhão, nomeadamente as referentes às bibliotecas como espaços de democratização e do conhecimento, foram também estudadas por Ferreira (2010). Este autor concluiu que a ausência de espaços de bibliotecas nos municípios, assim como a falta de atenção e o desconhecimento do direito à cultura, por parte dos políticos responsáveis pela gestão pública, foram um estigma quase inultrapassável. A classe política não tinha definido qual o papel destas instituições sobre a disseminação da informação, da leitura e do conhecimento. O autor sugeriu também que a sociedade civil foi responsável por esta situação, porque não reivindicou espaços de debate nas cidades e não exigiu do poder público a sua implementação.

Nas conclusões do estudo que efetuou, Ferreira (2010) advertiu para a necessidade de instauração de políticas, de recursos e de intervenção, a partir das bibliotecas, para estas intervirem na realidade social e participarem na redução dos índices de pobreza e recuperarem a dignidade do povo maranhense:

“Pensar a construção do Estado democrático a partir das bibliotecas públicas subentende-se pensá-las e inseri-las no contexto do Estado, situando-as como instituições públicas a serviço do cidadão e cidadã.” (p.8)

Nesta linha de investigação, Jaramillo (2012) apresentou um trabalho sobre a contribuição da biblioteca pública nos processos de formação em cidadania. Procurou referenciar quais as transformações nas práticas cidadãs que surgem das interações e ações na biblioteca pública.

O conceito de democracia foi trazido para a Ciência da Informação pelo investigador Meneses Tello (2008). Discutiu a relação biblioteca-sociedade, do ponto de vista sociológico, propondo novas linhas de estudo e análise no quadro da *Bibliotecología Social*. Propôs a migração de conceitos que giram em redor do desenvolvimento das bibliotecas e do seu contexto social (Meneses Tello, 2005) (Meneses Tello, 2013). Pretendeu ainda confirmar um corpo teórico para definição da *Bibliotecología Política*, que englobasse várias teses, recorrendo à teoria da democracia e aos seus fundamentos teórico-políticos (Meneses Tello, 2008).

Em 2014 o documento *The Lyon Declaration: On Access to Information and Development* (2014)⁶⁰ foi divulgado e subscrito pela IFLA e por associações de profissionais da informação. O documento pretendeu ser um instrumento de influência junto das Nações Unidas para agendar o tema do acesso à informação e o apoio ao desenvolvimento dos cidadãos. Entre outras causas, o documento reforçou a ideia de que o acesso à informação é sumamente importante para o estabelecimento de sociedades democráticas:

“We therefore call upon the Member States of the United Nations to make an international commitment to use the post-2015 development agenda to ensure that everyone has access to, and is able to understand, use and share the information that is necessary to promote sustainable development and democratic societies.” (IFLA, 2014b).

Em suma, a biblioteca pública é geralmente vista como uma instituição social criada pelo Estado, gerida pela administração local, financiada pelos contribuintes e disponível para todos os cidadãos. Nesta perspetiva, a biblioteca é um espaço que deve

⁶⁰ A declaração foi lançada pela IFLA no Congresso anual em Lyon (França) a 18 de agosto de 2014.

ser livre para ajudar os cidadãos a completar a sua educação, através de acesso livre e aberto à informação e ao conhecimento e a desempenhar um papel fundamental na construção da cidadania democrática. A responsabilidade social e cívica com a comunidade é uma faceta que a biblioteca pública deve assumir para concretizar os valores da democracia (Levien, 2011; Levien, 2013).

3.3 A BIBLIOTECA PÚBLICA PELA INCLUSÃO SOCIAL

3.3.1 A INCLUSÃO SOCIAL E AS BIBLIOTECAS

O conceito de *exclusão social*, introduzido por René Lenoir em 1974, na obra *Les exclus: Un Français sur dix* (Borba & Lima, 2011), apresentou à discussão elementos e setores socialmente desfavorecidos, apontando como excluídos: os delinquentes, os alcoólicos, os inválidos, os deficientes, as minorias étnicas, etc. A exclusão social diz respeito a todos os que ficam marginalizados na sociedade e marginalizados de valores relacionados com a equidade social, fruto de confluência de fatores como a pobreza, a desigualdade e a injustiça social.

A exclusão social pode ser entendida de variadas formas, mas é sempre uma situação vulnerável de falta de oportunidades pessoais, sociais, políticas ou económicas em que o indivíduo é marginalizado.

A exclusão social é um fenómeno estrutural, oriundo de causas estruturais, como as transformações económicas e sociais na sociedade que dinamicamente afetam todos os grupos sociais. Também é um fenómeno heterogéneo, em processo, multidimensional (económico, laboral, relacional, participativo, etc.). Não é resolúvel com uma só resposta, pois é derivado de muitos fatores, mas não é irremediável. As sociedades têm que ter políticas inclusivas, estratégicas para efetivamente as práticas inclusivas serem positivas e produzirem efeito (Hernández Pedreno, 2010).

As políticas sociais governamentais, um pouco por todo o mundo, tiveram que elaborar programas para combater as diversas formas de exclusão: o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, a desqualificação social, a desagregação identitária, a desumanização do outro, a exclusão da população de rua, a desigualdade educacional, a discriminação e a ausência de proteções legais básicas do trabalho, etc.

(Lopes, 2006), mas estas políticas, um pouco por todo o mundo, ainda não colmatam os problemas sociais.

Os documentos orientadores internacionais, da IFLA/UNESCO e outros, abordaram abundantemente tópicos associados à faceta da inclusão social e referiram os públicos prioritários a quem se devem dedicar. Estes documentos referenciados no capítulo 2 expressam a missão social da biblioteca pública como garante e operadora de inclusão social e digital.

Calixto (2005) chamou a atenção para o papel social que as bibliotecas da RNBP desempenham no que concerne à inclusão social, ao disponibilizar sem exceção e gratuitamente bens e serviços a todos, incluindo imigrantes e deficientes, ao tornar acessível a biblioteca como ponto de encontro para a comunidade, sobretudo para a população idosa e para os imigrantes, a quem é facilitado o acesso à cultura própria e para os quais se realizam atividades integradoras na sociedade portuguesa. Os serviços à comunidade, o acesso à Internet e às novas tecnologias são outros dos serviços inclusivos, a par da disponibilização da informação regional nos Fundos Locais e do transporte de livros e outros documentos que continuam a ser transportados pelas carrinhas itinerantes junto de populações de regiões mais isoladas.

O ano 2010 foi o Ano Europeu do Combate à Pobreza e à Exclusão Social⁶¹ e a DGLB lançou em Portugal uma campanha designada *Um livro faz-nos mais ricos*⁶². A DGLB pretendeu sensibilizar as bibliotecas da RNBP para trabalharem nas suas comunidades a importância do livro como bem cultural e para se envolverem numa campanha de oferta de livros para associações ou grupos de populações carenciadas no seu concelho. Assim, a biblioteca envolveu a comunidade na partilha e na interajuda promovendo a integração social (figura 2).

⁶¹ Proposto pelo Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia.

⁶² Cartaz do ilustrador José Manuel Saraiva para a divulgação da campanha (figura 2).

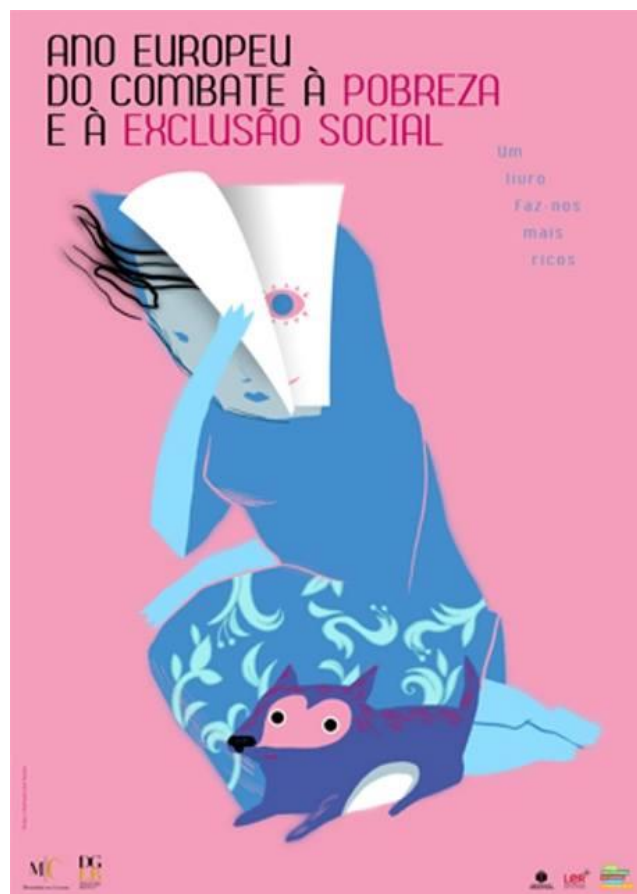


FIGURA 2: CARTAZ "UM LIVRO FAZ-NOS MAIS RICOS", DO ILUSTRADOR JOSÉ MARIA SARAIVA⁶³

No país, nesse ano e seguintes, foram desenvolvidos vários programas para redução da exclusão, através de medidas e políticas diversas, ações de reconhecimento dos direitos e promoção da coesão social (Borba & Lima, 2011), mas a situação do país com a crise social e económica a sentir-se fortemente e a abalar os orçamentos do estado para este setor, aliada também há pouca vontade e/ou ao desconhecimento, por parte dos políticos, das funções sociais que a biblioteca pública pode exercer, não foram contempladas as bibliotecas públicas com projetos a nível nacional, nem com apoios financeiros dos municípios, para projetos específicos na luta contra a exclusão social.

Calixto et al. (2012) afirmaram que existem vários autores na defesa de um papel ativo da biblioteca pública na luta contra a exclusão, contudo a falta de políticas públicas para este setor, demonstram que as ações das bibliotecas são mais valorizadas pelos profissionais, apesar de serem escassas e voluntaristas, do que dirigidas por linhas

⁶³ Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/noticias/pginas%20de%20arquivo/umlivrofaz-memaisrico.aspx>

programáticas para os órgãos que coordenam a execução de políticas nas bibliotecas públicas portuguesas.

Esta temática não foi ainda muito estudada em Portugal, não existem trabalhos de investigação sobre a missão social da biblioteca pública e sobre as ações concretas exercidas neste sentido, com a exceção dos estudos de Bezerra (2011) e de Arruda (2013).

Bezerra (2011) investigou as bibliotecas públicas portuguesas e a sua relação com os utilizadores idosos, revendo o papel social e informacional da biblioteca pública, baseado nos princípios universais da IFLA/UNESCO. Comprovou as insuficientes políticas públicas dedicadas à população idosa. A investigadora analisou, a partir do caso de estudo na Biblioteca Almeida Garrett, no Porto, os serviços prestados pelas bibliotecas em Portugal, e concluiu da necessidade de implementação de uma política concertada pelos organismos que tutelam estas instituições, assim como o desenhar de políticas de inclusão social e informacional dedicada à população idosa. Da parte das bibliotecas, constatou o seguinte: a ação de inclusão é quase omissa de inserção de equipamentos tecnológicos sem acompanhamento de ações de literacia digital; as bibliotecas desconhecem as necessidades e expectativas dos idosos em relação à biblioteca, e os poucos serviços existentes não despertam no idoso a sua participação e só atingem os idosos letrados. A investigadora concluiu a existência de uma lacuna muito grande nos serviços prestados pelas bibliotecas portuguesas dedicados a este público-alvo.

Num trabalho sobre os desafios para a biblioteca pública, Arruda (2013) apresentou os resultados duma pesquisa empírica comparativa entre uma biblioteca portuguesa e uma biblioteca brasileira, realçando o valor da biblioteca enquanto instituição social que reúne pessoas de todas as idades, de todas as situações sociais, intelectuais e outras, promovendo a inclusão social e digital:

“O espaço físico da biblioteca pública é especialmente importante para as pessoas menos favorecidas, pois nessa instituição podem obter treinamento no uso das TIC e utilizar essas tecnologias em suas atividades, para responder a suas necessidades informacionais.” (p. 277)

Ainda, relativamente à realidade brasileira, Pimentel (2006) investigou a presença das tecnologias da informação e da comunicação como fator de impacto na inclusão social nas bibliotecas públicas do distrito federal de Brasília. Perante a necessidade de inserção da comunidade na sociedade da informação, apresentou uma proposta de ação para promover uma postura de acessibilidade que resulte na inclusão social dos cidadãos nestas bibliotecas. Freitas (2010) analisou a atividade da Biblioteca Demonstrativa de Brasília e avaliou os projetos de incentivo à leitura e ações culturais enquanto diferenciais para a biblioteca pública se tornar um agente de inclusão social. Concluiu que:

“A BDB tem procurado promover a inclusão social através da diversidade de serviços oferecidos. A Biblioteca procura atingir todos os grupos de faixa etária, sexo, gostos e preferências. Essa afirmação pode ser confirmada pelo fato de que 95% dos usuários entrevistados para esta pesquisa afirmaram que a BDB promove a inclusão social e que 79% desses mesmos entrevistados afirmaram que a Biblioteca, de alguma forma, mudou suas vidas. É um resultado satisfatório, que mostra que a biblioteca pública pode ser, de fato, um agente de inclusão social através de projetos de incentivo à leitura e ações culturais e que a BDB é um modelo a ser seguido, pois mesmo com todas as dificuldades enfrentadas tem conseguido de forma direta ou indireta mudar a vida das pessoas que a frequentam.” (p. 101)

A investigadora Olinto (2010) estudou o caso brasileiro relativamente ao papel da biblioteca pública como instituição facilitadora do acesso e da utilização das TIC e da Internet, numa sociedade que mostra evidências de baixo acesso à rede, e onde as desigualdades de acesso às tecnologias acompanham outras desigualdades sociais. Advogou que o estado brasileiro deveria implementar uma rede de acesso à Internet e às TIC nas bibliotecas, revelando uma consciencialização do potencial da contribuição das bibliotecas públicas neste setor.

Um pouco por todo o mundo, existem algumas falhas na apresentação de propostas para uma política concertada entre o estado e os municípios, que fazem a gestão das bibliotecas e dos profissionais que aí trabalham não só no aspeto de políticas de inclusão social e digital como noutros aspetos igualmente importantes para o exercício da missão social da biblioteca pública.

Portanto, é importante que a biblioteca pública abandone a neutralidade que a caracteriza e preste atenção às diferentes formas de exclusão social (Hansson, 2013). Conjuntamente com parceiros institucionais pode apresentar propostas e implementá-las complementando a falta de políticas públicas para obtenção de mais sucesso social por parte dos seus utilizadores (Lozano Díaz, 2006). Aabo et al. (2010) propuseram que as bibliotecas públicas sejam locais agregadores de promoção de inclusão social, por exemplo apresentando soluções para o problema do desemprego (Díaz Grau & García Gómez, 2002) ou criando serviços que sejam oportunidades para atualizar conhecimentos e fortalecer a autoestima (Gómez Hernández, 2010).

A questão dos públicos-alvo a que a biblioteca se deve dirigir e qual a relação que o profissional da biblioteca deve ter com a sociedade, foi levantada por vários autores.

“¿A qué grupos deben dirigirse las acciones de las bibliotecas públicas? Las prácticas profesionales se han relacionado con los grupos a los que legan o deben llegar las bibliotecas? Cuál ha sido el papel del bibliotecario en relación con la sociedad?” (Licea de Arenas & Gómez Hernández, 2008, p. 195)

É imprescindível a biblioteca pública ir ao encontro das necessidades dos seus utilizadores, identificá-las e intensificar as mais prementes (Gill, 2001; Lozano Díaz, 2006), sejam as mais tradicionais, como as necessidades ligadas ao acesso à informação (empréstimo de livros e materiais, programas de literacia informacional) ou as necessidades oriundas das dificuldades económicas dos utilizadores, acrescidas pela fratura digital e informacional a que são sujeitos. Identificar também utilizadores potenciais da utilização dos serviços da biblioteca é uma função relevante, por exemplo, reconhecendo aqueles que não utilizam habitualmente a biblioteca como os indivíduos com necessidades especiais, portadores de deficiência, hospitalizados e impedidos de sair de casa e os públicos excluídos pelo género (Astobiza, 2004). Encontraram-se também preocupações similares nas bibliotecas universitárias, nomeadamente na inclusão social e digital de indivíduos portadores de deficiência visual (Neto, 2014; Hyder & Tissot, 2013) e na inclusão de indivíduos desvalorizados na sociedade (Musoke & Namugera, 2014).

O investigador Fouillet (2014) defendeu que os profissionais das bibliotecas devem envolver-se com os problemas da comunidade, para além do tratamento e disseminação da informação, devem ser agentes comprometidos com as necessidades da sociedade, tendo como parceiras outras instituições mais experimentadas na luta contra a exclusão. Este investigador analisou a situação das bibliotecas francesas em plena crise económica, desde 2008 a 2013, face aos desempregados e ao fracasso da democratização cultural. Daniel Le Goff afirmou:

“Notre métier, c’est les gens.”(Lévêque & Schmitt, 2012)

Saurin Parra (2007) solicitou mais atenção a públicos específicos da parte da biblioteca pública:

“Actualmente una de las necesidades de la sociedad del S. XXI son aquellas relacionadas con los inmigrantes, uno de los colectivos sociales más desfavorecido.” (p. 13)

As bibliotecas têm sido instrumentos de inclusão de minorias étnicas, imigrantes ou outras comunidades étnicas existentes nas comunidades. O documento *The IFLA Multicultural Library Manifesto* (IFLA/UNESCO, 2009) apontou direções técnicas para trabalhar fundos e coleções para públicos multiculturais. Saurin Parra (2007) recomendou a consulta de documentos provenientes do Canadá, país com muita experiência a este nível, por exemplo a consulta de *World of Information: Creating Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries* (Godin, 1994). Este autor levantou igualmente a questão dos destinatários dos programas de integração das comunidades étnicas minoritárias, que devem incluir a população adulta, para além das crianças e dos jovens, mas também a população nativa, sobretudo na sensibilização e compreensão dos problemas da população imigrante.

Na sociedade de informação agravou-se a questão da exclusão porque introduziu-se o problema da *exclusão digital*, que comporta em si uma contradição à apetência de informar, ao criar iletrados das tecnologias da informação. Também este aspeto tem sido uma preocupação das políticas públicas para criar igualdade no acesso às tecnologias e à formação na área digital (Bezerra, 2011b), todavia a inclusão digital está longe de ser alcançada.

Dutch & Muddiman (2001), investigadores do projeto *Open to All?* trabalharam um dos fatores mais óbvios de exclusão social: a pobreza, agora relacionada com a utilização da biblioteca pública. Acompanharam a realidade no Reino Unido, nos finais dos anos 90, e constataram que a biblioteca pública tem uma grande oportunidade para se posicionar como provedora de acesso às TIC na comunidade e é facilitadora no trabalho das literacias, com o apoio de outros organismos. As bibliotecas são, nalguns casos, o único serviço público para inclusão nas comunidades de indivíduos com algum grau de pobreza. Os autores constataram que sendo a fratura digital uma característica da sociedade da informação, os governos têm obrigatoriamente de criar programas de apoio à inclusão digital. Para além de equipar as bibliotecas com TIC e de manter programas de literacia, têm que qualificar nesta área os profissionais das bibliotecas e comprometê-los nos programas. Os autores defenderam que as bibliotecas públicas têm que chegar ao público excluído pela própria sociedade da informação, não se preocupando demasiado com o acesso ao digital e com a implementação da modernização tecnológica. As bibliotecas têm que se comprometer com a comunidade local e com os utilizadores desfavorecidos socialmente para que a biblioteca pública seja considerada uma instituição aberta para todos.

Os investigadores Dutch & Muddiman (2001) referiram:

“The idea that an information society is, in itself, a route towards the elimination of social exclusion is one that has a powerful and highly visible public currency. For twenty years or so now, the evangelists of the information technology (IT) industry such as Alvin Toffler, Tom Stonier and Bill Gates have been claiming that we are entering an age where the wealth of information will provide access to knowledge for all.” (p. 183)

Os autores salientaram que esta afirmação é demasiado otimista, e tem que ser sempre acompanhada de vontade política, com programas credíveis de inclusão social, para não se agravar cada vez mais a fratura entre ricos e pobres, seja ela digital ou social.

Sobre a questão da fratura digital, os autores Licea de Arenas & Gómez Hernández (2008) referiram que a população considerada com recursos económicos elevados pode adquirir a informação e meios tecnológicos para o seu acesso e dificilmente precisará das bibliotecas públicas. As condições económicas impõem uma

sociedade de informação desequilibrada, em que aqueles que têm menos recursos económicos têm menos acesso à informação e estão alheados dos serviços das bibliotecas. As bibliotecas têm que se deixar de se circunscrever aos serviços tradicionais e procurar atingir quem não tem acesso à informação. Licea de Arenas & Gómez Hernández (2008) interrogaram-se sobre a possibilidade de atingir em pleno a sociedade da informação:

“cómo se va a desarrollar una sociedad de la información donde los individuos puedan crear, acceder, utilizar y compartir información y conocimiento, si su calidad de vida depende, en gran parte, de conseguir la satisfacción de las necesidades primarias? Estamos de acuerdo en que los seres humanos no deben quedar excluidos de los “beneficios” de la sociedad de la información, pero qué hacer cuando se aplican políticas de ajuste con un elevado costo para la población? Debe universalizarse la sociedad de la información en la era de la globalización? Deben los organismos internacionales fijar normas de aplicación universal y los gobiernos suscribirlas? Todos los países del mundo se están moviendo de la misma manera en relación com la sociedad de la información? (p. 211-212)

As desigualdades no acesso à informação são muito grandes, acentuadas com a desigualdade no acesso e na utilização das TICs.

Nas palavras de Usherwood (1999):

“É cada vez mais importante uma resposta socioinformacional num mundo em que o cidadão comum se vê confrontado e confundido por um vasto número de questões importantes que ele ou ela precisa de compreender e avaliar. ... Se a biblioteca pública quer ser uma força social, não pode permitir-se ser neutra em algumas situações, por exemplo, o racismo institucionalizado.” (p. 27)

Ainda sobre a fratura digital, Furtado (2012) alertou para este problema que não é uma questão entre nativos e emigrantes digitais, mas sim um problema de exclusão social, típico da sociedade de informação, ou seja a possibilidade do indivíduo ter ou não acesso à rede, às oportunidades e ao poder.

3.3.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA ABERTA A TODOS?

É difícil de implementar uma ideia humanista de biblioteca acessível a todos, que oferece serviços à população em geral, mas também aos públicos excluídos, aos

desfavorecidos, aos iletrados. O fosso informacional entre as bibliotecas e o público é grande, o que levou à frequência da biblioteca em geral só pela classe média letrada. Os mais iletrados e os mais desfavorecidos socialmente não são contemplados nos serviços habituais da biblioteca que tem dificuldade de se aproximar do público que mais dela necessita (Nunes, 2003).

Linley & Usherwood (1998) realizaram uma auditoria social para avaliar o impacto social das bibliotecas na cidade de Newcastle upon Tyne e County of Somerset (Reino Unido). Compararam as percepções sobre o serviço da biblioteca entre os políticos locais, os trabalhadores da biblioteca, os moradores locais, os utilizadores e os não utilizadores. Os dados recolhidos mostraram que as funções da biblioteca reconhecidas pela comunidade vão para além da informação, do lazer, da educação e da cultura. Foi detetado o papel social e solidário que a biblioteca possui ao ajudar as pessoas, especialmente os mais velhos a superar problemas de isolamento social, a exercer serviços para todos de forma equitativa, a ser inclusiva de indivíduos portadores de deficiência e de minorias étnicas. Nas conclusões da auditoria, afirmaram que as bibliotecas públicas ajudaram a avançar e a manter o desenvolvimento individual e comunitário, a coesão social e a enriquecer a vida de muitas pessoas, com a ajuda de outras instituições. Os investigadores propuseram uma ferramenta de trabalho de *auditoria social* (utilizaram métodos qualitativos) que tornou visíveis estes resultados.

No Reino Unido foi desenvolvido o projeto de investigação, entre 1998 e 2000, sobre a política das bibliotecas públicas e a exclusão social, com a participação da Leeds Metropolitan University e London Borough of Merton (Libraries), Sheffield Libraries, Archives and Information Services. O estudo e os resultados foram relatados no “Open to All?” (Muddiman, Durrani, Dutch, & Linley, 2000) (Muddiman et al., 2001). O projeto analisou como as bibliotecas públicas no Reino Unido abordaram a exclusão social e como podem concentrar os seus serviços de forma eficaz junto dos grupos sociais excluídos, sugerindo estratégias, inovações práticas e medidas políticas. Foi um estudo bastante aprofundado que avaliou o impacto da utilização de modelos de inclusão social com as tecnologias de informação e de comunicação.

Os investigadores deste projeto constataram que as bibliotecas públicas do Reino Unido partem do princípio de acesso universal aos seus serviços e que refletem valores típicos da classe média. As bibliotecas permitem acesso a materiais e a recursos e

mobilizam-nos a favor dos utilizadores existentes, em vez de se dedicarem aos utilizadores excluídos da comunidade. Referiram que a exclusão digital constatada nos serviços da biblioteca é mais acentuada pelas desigualdades no uso da informação.

Muddiman et al. (2001):

“Open to All? Public libraries are, at present, only superficially open to all. They provide mainly passive “access” to materials and resources and they have service priorities and resourcing strategies which work in favour of existing library users rather than excluded or disadvantaged communities or groups. An ICT-led “modernisation” of the library service is doing little to change this pattern: our research concludes that this will simply replicate existing inequities of use in an “information age”. (p. 157)

Os investigadores constataram, também que existiram iniciativas e serviços inovadores nas bibliotecas para a inclusão, mas de forma irregular e sem continuidade. Alegaram a existência de fatores bloqueadores, como a falta de estratégia global por parte do Estado e a falta de formação e atitudes pouco otimistas dos profissionais das bibliotecas. Indicaram outras abordagens e estratégias para a prestação de serviços, incluindo cada vez mais os grupos sociais excluídos e os indivíduos da classe operária, ultrapassando barreiras culturais e organizacionais. Recomendaram a captação de verbas para obter recursos prioritários para os excluídos, antecedida sempre por um estudo aprofundado da situação de cada comunidade e pela reformulação do papel a exercer pelos profissionais junto da população excluída.

A principal conclusão do estudo foi que as bibliotecas públicas têm potencial para desempenhar um papel fundamental no combate à exclusão social, mas têm que se remodelar e ter uma posição proactiva contra a exclusão.

Este estudo recomendou às administrações que tutelam as bibliotecas públicas que adotem estratégias de combate à exclusão em geral, criando parcerias e revejam os recursos; ao governo que coordene políticas com medidas que incluam as bibliotecas em programas globais contra a exclusão, assim como recomendaram que as instituições de investigação se debrucem sobre estas situações.

O governo do Reino Unido melhorou o acesso à informação com a criação do governo eletrónico, com a promoção de programas de literacia da informação e o

desenvolvimento de muitos projetos em bibliotecas, por exemplo de 1995 a 2000, o programa *New Library: The People's Network* (Library and Information Commission)⁶⁴. Apesar do desenvolvimento destes programas nunca foram tomadas medidas a nível nacional. Criaram-se centros de apoio às TIC com programas de formação nas bibliotecas públicas, mas nem sempre as iniciativas foram bem-sucedidas, regulares, acompanhadas e com o envolvimento da comunidade (Muddiman et al. 2001).

Atualmente torna-se fulcral a discussão sobre a ação das bibliotecas perante as necessidades das comunidades locais, com populações cada vez mais multiculturais e desiguais do ponto de vista social. Continuam a surgir estudos com estas temáticas, um dos quais foi o trabalho de Merlo Vega & Omella i Claparols (2003), que chamaram atenção para as sociedades multiculturais e para a necessidade da biblioteca pública se apresentar como local de coesão social, *local de encontro* e de intercâmbio cultural. A biblioteca deve permitir acesso igualitário a todos os recursos a qualquer cidadão, trabalhando as várias inclusões necessárias. A oferta de informação sobre as diversas culturas presentes na comunidade deve ser prioritária.

Salienta-se outro trabalho, o de Pateman (2011), que foi um dos investigadores no projeto *Open to all?*. Realizou uma pesquisa inovadora no Reino Unido, a partir dos trabalhos de Muddiman et al. (2000), analisando a ligação entre classe social, desigualdade social e o uso da biblioteca pública. Estudou a relação entre a queda de desempenho da biblioteca pública no Reino Unido e a existência de desigualdades sociais no país, a partir de teorias sociais (The Equality Trust, 2012), que encontraram correlações entre a posse de rendimentos com a existência de felicidade e de bem-estar com a manutenção de comunidades mais coesas e com mais confiança entre as pessoas.

A partir da leitura de estatísticas de bibliotecas, consultando a base de dados LibECON.org (Institute of Public Finance Ltd, financiado pela Comissão Europeia)⁶⁵ sobre as atividades das bibliotecas e os custos associados, no contexto de cada economia nacional, Pateman considerou os indicadores de desempenho das bibliotecas, como o número de empréstimo de livros e número de inscritos e visitas à biblioteca, como indicadores mestres para a observação na investigação que desenvolveu. As estatísticas mostraram que existe uma forte correlação entre países mais ricos e níveis

⁶⁴ Disponível em: <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/>

⁶⁵ Disponível em: <http://www.libecon.org/>

altos de empréstimo, visitas à biblioteca e número de inscritos existentes, como por exemplo na Suécia, na Dinamarca e no Japão.

Pateman referiu que as recomendações do estudo *Open to all?* (Muddiman et al., 2000) que davam prioridade às necessidades das pessoas e às comunidades excluídas, à pró-atividade e à preocupação com a justiça social, entre muitas outras mudanças necessárias para as bibliotecas públicas, acabaram por gerar uma continuidade no trabalho e levou à criação do projeto *The Network: tackling social exclusion in libraries, museums, archives and galleries* (2013), no Reino Unido, no seguimento da operação contra a exclusão digital, nas bibliotecas, criando uma rede com outras instituições culturais, como afirma Pateman (2011):

“We were determined that Open to All? would not suffer the same fate and to keep our ideas alive we created The Network which supports libraries, museums, archives, galleries and other cultural and heritage organisations (as well as individuals) who are working to tackle social exclusion. Most of the UK public library authorities have joined the Network as well as a number of national museums and galleries. This means that the ideas contained in Open to All? are continuing to reach a very wide audience.” (p. 67)

O projeto *Open to all?* (Muddiman et al., 2000) também obteve impacto sobre os serviços de bibliotecas públicas no Canadá, tendo nascido o *Working Together Project* (2007) de 2004 a 2008, que pretendeu desenvolver métodos para trabalhar em bibliotecas com comunidades de baixo rendimento económico através de uma abordagem de desenvolvimento comunitário. Foi testado em quatro bibliotecas públicas em Vancouver, Halifax, Toronto e Regina, colocando em ação as recomendações do *Open To all?*. O projeto apresentou como objetivos principais: estabelecer relações duradouras com indivíduos excluídos socialmente e saber o que querem e precisam; identificar e examinar os obstáculos sistémicos das bibliotecas públicas com as pessoas excluídas; propor políticas e alterações para enfrentar os obstáculos, incluindo o desenvolvimento de um modelo de gestão inclusiva de modo a envolver no processo parceiros institucionais e os profissionais das bibliotecas.

A proposta deste projeto foi desenvolver serviços na biblioteca baseados nas necessidades da comunidade. Para isso foi necessário a biblioteca rever as estruturas, as competências dos trabalhadores, avaliar as políticas e os procedimentos. Este projeto

Working Together foi considerado um exemplo bem-sucedido de um modelo de desenvolvimento comunitário na biblioteca pública (Working Together Project, 2008; Working Together Project, 2010).

A estrutura conceitual, desenvolvida pelo *Open to all?*, implementada no projeto *Working Together*, demonstrou segundo Pateman (2011) que as bibliotecas públicas podem ser as principais agências na comunidade para permitir a mudança social e a justiça social através de serviços inclusivos.

Recentemente, Pateman & Williment (2013) publicaram uma atualização do trabalho efetuado a partir da investigação *Open to all?* e do *Working Together Project*, focando as bibliotecas públicas no Reino Unido e no Canadá. A filosofia subjacente a estes projetos defendeu que os serviços da biblioteca pública se desenvolvem a partir das comunidades. Os profissionais têm que conhecer as necessidades das populações excluídas para organizarem os serviços. A proposta destes investigadores insistiu que as bibliotecas têm formas de trabalhar distintas, por exemplo em relação aos serviços TIC que disponibilizam para a população excluída:

“... it is important to view ICT as a means to develop relationships which can extend the breadth of library services in the community beyond technology.” (p. 118)

“ICT initiatives should be targeted more closely at excluded groups and communities in a proactive way. Appropriate levels of skilled staffing and support should be offered to users.” (p. 121)

Os autores fizeram ainda uma análise comparativa entre as abordagens dos projetos desenvolvidos no Canadá e no Reino Unido para o desenvolvimento de serviços da biblioteca liderados pela comunidade. Ofereceram uma visão geral das políticas e práticas das bibliotecas públicas entre 2000 e 2012, sobre o que mudou e o que ainda precisa de ser melhorado. Propuseram uma política de ação para as bibliotecas públicas à luz dos cortes no setor público e da ameaça de encerramento de muitas bibliotecas públicas no Reino Unido.

Nos Estados Unidos da América, a biblioteca pública acessível *a todos* é um conceito enraizado tanto na população como nas práticas inclusivas das próprias bibliotecas. É cada vez mais uma exigência não só da comunidade, mas também uma

proposta da American Library Association (ALA). Olmo García (2010b) estudou o sistema de bibliotecas públicas no país e afirmou:

“El concepto de la biblioteca pública como "la casa de todos" es un sentimiento muy arraigado en la sociedad estadounidense. Una buena parte de este sentimiento de aprecio y respeto se basa en dos razones de peso: el corazón y el bolsillo. Además de una arraigada tradición bibliotecaria, una parte claramente identificable de los impuestos que pagan los ciudadanos sobre la propiedad inmobiliaria.” (p. 77)

No inquérito que Zickuhr, Rainie, & Purcell (2013) efetuaram sobre o valor das bibliotecas públicas nas suas comunidades, foi suscitado junto dos bibliotecários norte-americanos a questão da missão principal da biblioteca pública. As respostas vincaram a importância da manutenção de serviços gratuitos destinados à comunidade em geral. Destacaram para a missão da biblioteca pública as seguintes facetas sociais: o acesso ao conhecimento e à informação para todos; programas de promoção da leitura; programas de literacia; e a biblioteca ser centro de encontro da comunidade.

O conceito *biblioteca para todos* foi reformulado. Os profissionais das bibliotecas norte-americanas revelaram a intenção de mudar de estratégias para acompanharem não só a modernidade tecnológica mas também o envelhecimento da população. Nas respostas, apontaram para o trabalho principal da biblioteca: a escuta da comunidade e abandono da ideia de ter serviços *para todos*. Portanto, tornar a biblioteca mais inclusiva e atenta às necessidades reais da população que cada biblioteca abrange exige abandonar o conceito de *biblioteca para todos*.

Este conceito de bibliotecas abertas à totalidade da população foi também abordado por Licea de Arenas & Gómez Hernández (2008). Defenderam para as bibliotecas mexicanas um papel mais vasto que aquele que as confinam ao espaço físico da biblioteca. O seu papel alarga-se a compromissos com a sociedade que se encontra a viver momentos de crise social e económica. Recordaram, que no início do século XX, as bibliotecas norte-americanas tiveram como linha orientadora a abertura de serviços para todos os públicos, mas não deixou de ser questionável o número reduzido das bibliotecas face à diversidade deste *para todos*. Estes autores apoiaram mudanças nas bibliotecas do seu país para que coexistam espaços físicos e virtuais para apoiar os desprotegidos nas bibliotecas públicas financiadas por recursos públicos. Outra questão

que levantaram é a imperiosa necessidade de caracterização do público com situações não convencionais, como os imigrantes, os desempregados, os deficientes físicos, as tribos urbanas, os homossexuais, os transexuais, os idosos, os sem-abrigo, etc. Defenderam serviços, a partir das bibliotecas públicas, para apoiar estes grupos. Para o desenvolvimento das coleções defenderam uma política de inclusão dos que não sabem ler e das populações menos letradas; assim como defenderam a criação de estratégias para a promoção da leitura e para ultrapassar a fratura digital, permitindo o acesso à Internet e à aprendizagem das tecnologias da informação. Propuseram um compromisso social para a profissão de bibliotecário de contributo para o desenvolvimento da comunidade e para a transformação dos grupos de cidadãos excluídos em utilizadores menos vulneráveis, no sentido de construção de uma sociedade mais igualitária (Licea de Arenas & Gómez Hernández, 2008; Byrne, 2005).

O conceito de *biblioteca pública aberta a todos* tem despertado críticas por outros autores. Hansson (2011) perante os resultados do estudo *Open to all?* (Muddiman et al., 2000), elogiou a pesquisa realizada, mas colocou dúvidas sobre o facto das bibliotecas públicas trabalharem ou não contra a exclusão social, porque os seus profissionais tendem a concentrar-se em atividades para a classe média e para indivíduos com rendimentos mais altos, mesmo que o propósito fosse o oposto. O autor revisitou a questão de saber se as bibliotecas se focam nos utilizadores que não vêm à biblioteca, independentemente de políticas de inclusão que dizem desenvolver. Avisou para a indispensabilidade de uma postura menos apaixonada perante a questão da exclusão nas bibliotecas, nomeadamente para a necessidade de desenvolver investigações que contemplem os estudos empíricos.

Sobre as últimas conclusões de Pateman & Vincent (2010), em que foi defendido o combate à exclusão social pela biblioteca pública para implementação de Justiça Social⁶⁶, num mundo em que o fosso entre ricos e pobres continua a aumentar e o financiamento das bibliotecas está a ser posta em causa, nomeadamente o serviço público, Hansson (2011) referiu que foi identificada alguma vontade das bibliotecas para estas mudanças, mas os bibliotecários raramente as implementam, porque eles próprios pertencem a uma classe letrada e têm preconceitos e atitudes não inclusivas. O

⁶⁶ Vincent & Williment (2014) atualizaram o tema da Justiça Social no contexto das bibliotecas, no blogue *Social Justice Librarian* e remetem para aprofundamento do tema para bibliografias específicas, por exemplo, no blogue *CLA Community-Led Library Service Network*.

autor disse que a classe política é pouco esclarecida sobre estas questões e apresenta linhas de ação em constante mudança para o desempenho das bibliotecas. Defendeu, então uma biblioteca pública como instituição independente, exercendo serviço público, autónoma das inconstantes políticas públicas e colocando o cidadão em primeiro lugar.

Apesar de todos os avanços económicos e sociais, a exclusão social continua cada vez mais ativa na sociedade contemporânea. O Estado Social, implementado depois da 2ª guerra mundial na Europa, assegurou o bem-estar das populações e os seus direitos básicos, através de serviços de proteção social e medidas políticas. Noutras partes do mundo desenvolveram-se outros tipos de proteção mais liberal, conservadora ou social-democrata, ou nas piores situações, nada foi feito para proteção social dos cidadãos.

Existem situações de melhoria, como nos relatam Sung, Hepworth, & Ragsdell (2012), que apresentaram um estudo, realizado na Leicester Central Library (Reino Unido), que abordou a questão dos modelos de parceria entre a biblioteca e os membros da comunidade local, para implementação de projetos da União Europeia. Referiram a importância da flexibilidade da comunidade em expressar as suas opiniões sobre os problemas que lhe dizem respeito e a consideração pela diversidade das necessidades da comunidade. Os autores valorizaram as capacidades da comunidade para iniciar e executar projetos da União Europeia, em colaboração com a biblioteca. Para isto acontecer, sugeriram que as bibliotecas alterem a sua cultura organizacional, abandonando uma abordagem hierárquica e autoritária de gestão, no sentido de melhorar o relacionamento com os membros da comunidade. Os trabalhadores têm que ser flexíveis na forma como usam o espaço e os recursos, estar abertos à colaboração com outras organizações e olhar a comunidade compreendendo as suas necessidades específicas. Os serviços das bibliotecas são confrontados com este novo desafio de se transformarem em ferramentas de desenvolvimento das comunidades através dos projetos comunitários propostos pela União Europeia.

Esta situação proporcionou alterações pontuais nalgumas bibliotecas, mas hoje, por variadas razões, a crise do Estado Social manifesta-se fortemente na Europa, com perda de direitos sociais, desemprego estrutural e cada vez mais o aparecimento de indivíduos vulneráveis e vítimas de alguma exclusão.

Também os orçamentos das bibliotecas estão a ressentir-se da crise, e apesar da possibilidade de acesso a muita informação pela Internet e acesso gratuito a livros disponíveis em linha, as bibliotecas continuam a necessitar de adquirir recursos documentais e informacionais. As instituições que as tutelam, municípios ou outras, têm que continuar a investir financeiramente nas coleções e nos serviços.

3.3.3 A BIBLIOTECA PÚBLICA E OS SEM-ABRIGO

Nos grandes centros urbanos, os sem-abrigo frequentam habitualmente as bibliotecas públicas e com elas tanto podem ter relações conflituosas ou amistosas consoante as bibliotecas possuam ou não políticas de inclusão para este tipo de público.

Kelleher (2013) realizou um estudo que pretendeu dar a conhecer as necessidades dos sem-abrigo nas bibliotecas do centro de Michigan (E.U.A.) e apresentou uma proposta para melhorar os serviços e o atendimento a este público. O autor entrevistou cento e vinte e um sem-abrigo, cerca de um terço dos sem-abrigo que pretendeu alcançar, por isso os dados recolhidos estatísticos não os considerou significativos. Constatou que a biblioteca foi usada com muita frequência pelos sem-abrigo para ler e para utilização da Internet. Foram apontadas outras razões de frequência, mas com índice baixo de respostas, a utilização das casas de banho e a disponibilidade de espaço confortável para dormir. O acesso público aos computadores e à Internet foi um item que variou de biblioteca para biblioteca. O estudo identificou algumas bibliotecas com políticas precisas para a utilização da biblioteca com cartões de leitor para os sem-abrigo, outras com programas de animação em horários compatíveis com o estilo de vida dos sem-abrigo, incluindo contadores de histórias, empréstimo de livros de bolso, programas para vários tipos de sem-abrigo (adolescentes, solteiros, famílias).

Nos Estados Unidos da América existem diversos programas modelo de acolhimento deste público, a par de uma discussão e do questionamento sobre se a biblioteca deve incluir este serviço nas suas missões. O autor citou vários programas nas bibliotecas norte-americanas, por exemplo, nas bibliotecas públicas de São Francisco, onde contratam assistentes sociais para acompanhar estes utilizadores e pessoal especializado para lidar com os pequenos problemas/queixas e comportamentos indevidos levantados no dia-a-dia pelos sem-abrigo.

Na reunião satélite *The Homeless and the Libraries - The Right to Information and Knowledge For All*⁶⁷, no 78th IFLA General Conference and Assembly 2012, foi relembrada a “Poor People’s Policy”, conhecida como *Diretriz 61* (American Library Association Council, 2013). Ela foi fundamental para o reconhecimento do papel das bibliotecas norte-americanas na inclusão dos mais desfavorecidos e pelo progresso para uma sociedade mais democrática. Como foi descrito por Berman (2006), a *Diretriz 61* não foi aceite por muitas bibliotecas, porque existe sempre uma tensão entre o que se enunciava como ideal na diretriz e a prática corrente, devido aos problemas que os sem-abrigo levantam diariamente. Para esta reunião satélite da IFLA, foram convidados a participar bibliotecários com experiência para apresentarem as suas práticas e reflexões e nela foram levantadas questões pertinentes sobre o estado de arte. Um dos participantes foi Muggleton (2013) que manifestou uma perspetiva sobre o impacto que os preconceitos existentes sobre os sem-abrigo podem ter na formulação de políticas de inclusão na biblioteca pública. Defendeu que todas as pessoas marginalizadas, como os sem-abrigo, devem estar no centro da missão da biblioteca pública. A inclusão social dos sem-abrigo traduz um problema de concetualização deste grupo de pessoas, que pode trazer um efeito negativo ao atribuir-lhes características e necessidades “anormais” que os colocam de fora dos serviços da biblioteca. As barreiras sociais têm que ser dissolvidas e incluir este grupo de pessoas nas atividades diárias da biblioteca sem rótulos de “programas extraordinários”.

Numa investigação portuguesa recente sobre como interpretar uma biblioteca através das inscrições de leitores do espaço da Internet, um caso de estudo na Biblioteca Almeida Garrett (Porto), Sequeiros (2010) apresentou propostas de intervenção na ação desta biblioteca, nomeadamente, um reforço de atenção ao público sem-abrigo, que por direito utilizou os espaços e serviços da biblioteca municipal, mas não foi destinatário de cuidados personalizados. A investigadora recomendou a requisição de colaboração de técnicos de serviço social da autarquia para melhor integração e inclusão deste público na biblioteca pública.

O primeiro estudo francês sobre a utilização da biblioteca pela população sem-abrigo foi efetuado a partir do caso na *Bibliothèque Publique d’information* (BPI) em Paris. Com a colaboração do sociólogo Serge Paugam, e outro autor, realizou-se um

⁶⁷ Disponível em: <https://liberty.wpunj.edu/library/IFLA/>

estudo (observação participante e entrevistas) sobre esta comunidade, que incluíram refugiados, migrantes, pessoas com problemas de saúde mental, etc. (Paugam & Giorgetti, 2013). Esta biblioteca tem cerca de 5000 utilizadores diários, estudantes, profissionais e a comunidade sem-abrigo, para além de outros utilizadores com outras dificuldades, por exemplo, os refugiados afegãos. O objetivo do estudo foi conhecer os hábitos e perceber as necessidades e pedidos destes utilizadores, quais as suas expectativas e comportamentos face ao regulamento da biblioteca. Paugam observou que a BPI acolhe todos os cidadãos, mas constatou que a instituição está consciente da dificuldade da oferta de serviços relevantes a toda esta diversidade de públicos. A instituição foi projetada com serviços de referência para utilizadores autossuficientes. Para atingir grupos específicos de utilizadores criaram programas para os atender, com apoio de uma organização sem fins lucrativos. Este programa foi destinado aos emigrantes afegãos e prestou informação sobre ajuda e apoio disponível em França. A investigação de Paugam advertiu a instituição BPI para não desenvolver programas destinados aos utilizadores específicos, advogando que a principal virtude da BPI é o seu carácter democrático, o ser uma instituição pública aberta a todos e não uma agência social, reservada para as pessoas com necessidades. O carácter específico daquela biblioteca é acolher todos com base na igualdade para todos (Fouillet, 2014).

Pelo contrário, Gaudet (2013), que trabalhou na BPI, defendeu que o carácter democrático da biblioteca deve ser preservado, mas deve-se ter a certeza de que a biblioteca não declina potenciais utilizadores pelo facto de oferecer serviços padronizados:

“So I think we should take into account specific needs and specific groups of users when we are planning changes in the Bpi, which is the case at the moment, in order to preserve the most important value of the library, which is its audience.” (p.45)

Nos Balcãs, Bunic (2013) apresentou um estudo com vários modelos de organização de serviços para os sem-abrigo, em bibliotecas da cidade de Zagreb (Croácia). O projeto pioneiro “A Book for a Roof”⁶⁸ foi possível graças ao apoio financeiro concedido pela organização internacional sem fins lucrativos EIFL (Electronic Information for Libraries)⁶⁹. O projeto desenvolveu capacidades dos sem-

⁶⁸ Disponível em: <http://www.eifl.net/library-pioneering-service-attracts-second-shelt>

⁶⁹ Disponível em: <http://www.eifl.net/>

abrigo para os envolver no mercado de trabalho. Foi constatada a necessidade de ter uma equipa de profissionais treinados, com forte motivação, capacidade de abordagem informal e formal na resolução dos problemas para trabalhar com sucesso este grupo social. Os profissionais com formação bibliotecária adquiriram outras competências, para além de se unirem a outras organizações que já trabalham numa rede social. O projeto partiu da ideia de que a biblioteca já têm as infraestruturas para ser o centro de criação de redes sociais. Com ajuda dos média (televisão, rádio e jornais), foi publicitado o projeto à comunidade em geral, no sentido de ultrapassar preconceitos sobre a inclusão dos sem-abrigo nas bibliotecas. O estudo de Kelleher (2013) referiu que as bibliotecas não podem fazer mais do que já oferecem à população sem-abrigo, não esquecendo que não podem substituir-se a outros organismos de ajuda social. Citou o projeto de inclusão dos sem-abrigo nas bibliotecas de Zagreb (Croácia), com aconselhamento jurídico gratuito, apoio psicossocial, programas de literacia digital, etc. A existência de uma política de inclusão para os sem-abrigo, nas bibliotecas públicas deste país, visou sugerir abordagens alternativas para alargar a inclusão e garantir que toda a população é servida de forma equitativa pela biblioteca.

3.3.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E SERVIÇOS INCLUSIVOS - EXEMPLOS

Relatam-se, nos subcapítulos seguintes, alguns exemplos significativos de bibliotecas com políticas inclusivas em várias partes do mundo, o caso dos Estados Unidos da América, pela sua dimensão e pela relevante intervenção da ALA; do país vizinho Espanha, porque vive atualmente a crise económica que se faz sentir também em Portugal e a Irlanda, porque está a passar por uma crise idêntica à portuguesa e pela intervenção da *Troika*.

3.3.4.1 Estados Unidos da América

A crise económica e política é uma realidade a que as bibliotecas públicas ajustam os serviços para atenderem os novos públicos-alvo. Simultaneamente respondem às necessidades de sempre dos utilizadores que na biblioteca utilizam recursos de forma mais tradicional.

Em relação aos Estados Unidos da América, encontram-se alguns trabalhos sobre a recessão e o seu impacto nas bibliotecas (Guarria & Wang, 2011). Destaca-se o

último relatório da OCLC (2011) sobre o uso da informação, hábitos, preferências e percepções das bibliotecas, no qual foi dada particular atenção à forma como a atual crise económica afeta os comportamentos na pesquisa de informação e como essas mudanças se refletem no uso e na percepção das bibliotecas. O relatório sugeriu que as alterações de consumo durante a recessão surtiram num aumento da utilização da biblioteca e dos seus recursos em linha. Os dados recolhidos mostraram que a biblioteca é considerada uma porta de entrada na comunidade. Os utilizadores recomendam às bibliotecas mais serviços em linha, porque cada vez mais cresce o número de pessoas sem acesso a recursos financeiros, ou com dificuldade de deslocação física à biblioteca, por diversos impeditivos.

Na sequência destas evidências, o relatório de 2013, da organização Pew Internet & American Life Project, faz uma análise de como as bibliotecas públicas norte-americanas trabalham com as suas comunidades, o que pensam os bibliotecários e os utilizadores sobre os serviços disponibilizados e as expectativas que têm face às novas tecnologias (Zickuhr et al., 2013). A investigação sugeriu que a maioria dos utilizadores das bibliotecas públicas inquiridos têm expectativas de que os serviços evoluíssem, mas gostariam que o serviço de empréstimo de livros impressos, o serviço de referência e o acesso a computadores e à Internet fossem mantidos porque os consideram vitais para a comunidade. Os serviços inovadores que mencionam relacionam-se com a utilização das novas tecnologias: GPS de navegação de pesquisa de recursos, dentro do espaço físico de uma biblioteca, serviços de pesquisa e recomendações nos OPACS, aplicativos diversos, máquinas de recolha de documentos em espaços físicos dispersos pela comunidade.

De acordo com o estudo referido, os utilizadores das bibliotecas norte-americanas consideram os seguintes serviços prioritários para a biblioteca: coordenar projetos com escolas (85%), serviço educativo para ajudar crianças e jovens (82%), oferecer espaços confortáveis para a leitura (59%), catálogo com oferta de ebooks (53%). Consideram que as bibliotecas que frequentam são importantes para a comunidade em geral (91%), para as suas famílias (76%) e são locais de contacto com outras pessoas (84%).

A forma de se relacionarem com as bibliotecas é variável, 53% visitam-na fisicamente, 25% visitam um sítio Web de biblioteca e 13% usam um dispositivo

portátil (computador, um telemóvel ou tablete) para aceder ao sítio Web da biblioteca. E 59% dos americanos têm pelo menos um destes tipos de interações nos últimos 12 meses.

A utilização do serviço de acesso gratuito à Internet nas bibliotecas é considerado muito importante para 26% da população inquirida, nomeadamente para procurar emprego e candidatar-se a novas propostas de trabalho, ou simplesmente para aceder à informação. Os afro-americanos e os hispânicos são as populações alvo para quem este serviço é fundamental, assim como na utilização dos espaços físicos para estudar, apoio dos bibliotecários de referência, participação em eventos gratuitos, acesso a computadores, etc. Esta população é a mais carenciada economicamente e portanto sente mais apoio dos serviços gratuitos e dos espaços que a biblioteca disponibiliza à comunidade. Esta investigação referiu que a população de raça branca não é tão propensa a participar e a utilizar os serviços e espaços da biblioteca.

Ainda neste relatório, os trabalhadores das bibliotecas norte-americanas expressam as suas opiniões sobre o presente e o futuro das bibliotecas e referem, em geral, que os pontos fortes das suas instituições estão particularmente associados ao papel das bibliotecas como centros comunitários e ao estabelecimento de relações que criam com as instituições locais, empresas, escolas e indivíduos. Referenciam que a biblioteca deve concentrar-se a trabalhar as literacias de todos os tipos, proporcionar espaços acolhedores onde as pessoas se possam reunir. Este último aspeto é reforçado por muitos que acreditam no papel da biblioteca como catalisador de socialização na comunidade local. Assim, a organização do espaço e a realização de eventos e atividades devem proporcionar entretenimento e estimular a criatividade, não negligenciando a biblioteca como centro social da comunidade, possuindo serviços obrigatoriamente gratuitos: ligação à Internet, empréstimo de recursos, ambiente seguro e acolhedor. Referem que uma das facetas dos pontos fortes das bibliotecas é a aposta em serviços para todas as idades, oferecendo apoio às crianças, jovens, adultos e idosos proporcionando a todos o sentido de comunidade.

Ainda sobre os trabalhadores das bibliotecas, Morillo Calero (2008) apresentou uma lista com profissionais de instituições do norte e sul da América *Organizaciones de bibliotecarios progresistas* (p. 24), em que associou profissionais de bibliotecas com preocupações sociais e comprometidos com a missão social. Também, o sítio Web

Libr.org (1998) é uma plataforma em linha de partilha de ideias e serviços para bibliotecários que propõe uma intervenção na área da missão social da biblioteca pública e promove o conceito de responsabilidade social nas bibliotecas. A plataforma divulga pequenos projetos desenvolvidos pelas bibliotecas nesta área. No jornal em linha *Information for social change*⁷⁰ suportado por esta plataforma, podem-se consultar artigos sobre os mais variados assuntos ligados à ação das bibliotecas nos domínios da ética, censura e liberdade.

Olmo García (2010a) relatou como as bibliotecas públicas norte-americanas, em 2010, criaram mais atividades sociais para apoiar utilizadores sem recursos, nomeadamente serviços para apoiar a procura de emprego. Dados de 2009 apontaram para a taxa de penetração da Internet de 75%, logo 25% da população não teve acesso à rede. As bibliotecas trabalharam então para esta fatia da população excluída (imigrantes, idosos, reclusos, minorias étnicas, pobres, desempregados). Paradoxalmente esta investigação identificou pessoas sem-abrigo que tinham acesso à Internet. A biblioteca foi considerada como instrumento atenuante para a diminuição da fratura digital e funcionou como elemento estabilizador. A investigadora referiu que irrompeu uma corrente progressista na classe dos profissionais das bibliotecas para a valorização da função social da biblioteca pública e para o apoio a utilizadores que são vítimas de exclusão social e digital. Constatou-se um aumento de programas de formação para este tipo de população nas bibliotecas públicas.

Com a crise económica e o aumento de desempregados sem possibilidade de consultarem a Internet, a ALA, na década de 90 do século XX, aprovou diretrizes para que as bibliotecas públicas fossem mais inclusivas com os grupos desfavorecidos.

A ALA já tinha criado um organismo interno SRRT⁷¹ (Social Responsibilities Round Table), que desde 1969, trabalhou para que a biblioteca pública assuma responsabilidades sociais. Atualmente estabelece orientações sociais para o funcionamento da biblioteca pública enquanto geradora de igualdade e construtora de uma sociedade democrática. Em 1996, foram criados grupos de trabalho para apoiar cidadãos com fome, população marginalizada, excluída e para fomentar a implantação da *Diretriz 61*.

⁷⁰ Disponível em: <http://libr.org/isc/>

⁷¹ Disponível em: <http://libr.org/srrt/about.php>

A *Diretriz 60*, de 1990 (American Library Association Council, 2013) diz respeito ao papel da biblioteca pública na formação destinada a diversas populações e na formação dos profissionais para melhor atendimento aos cidadãos excluídos:

- fomentar a publicação e aquisição de materiais que ofereçam uma visão positiva da diversidade;
- oferecer oportunidades de formação para profissionais das bibliotecas melhorarem a atenção às variadas populações;
- promover o conhecimento público da importância das bibliotecas nas comunidades mais excluídas.

A *Diretriz 61*, de 1990 (American Library Association Council, 2013) é relativa à promoção de atividades que eliminam barreiras que impedem o acesso aos serviços da biblioteca, à promoção do acesso igualitário, à informação a todas as populações, incluindo os iletrados, os doentes, e as pessoas isoladas socialmente (Olmo García, 2013; Olmo García, 2010b):

- fomentar a eliminação de entraves ao acesso a serviços da biblioteca, como normas, tarifários, multas;
- fomentar o financiamento a programas não tradicionais de apoio a famílias excluídas, assim como aquisição de coleções e recursos para estas populações;
- consciencializar as instituições privadas e a sociedade em geral para a importância dos programas de inclusão social nas bibliotecas;
- avaliar as necessidades das comunidades e promover medidas adequadas;
- promover equipas especializadas nas bibliotecas com a ajuda de outros representantes de associações para detetar problemas sociais;
- promover recolha de alimentos e roupa, etc.

Olmo Garcia (2013) afirmou que as bibliotecas são e continuarão a ser imprescindíveis, sobretudo nos períodos de crise, em toda a parte do mundo e também nos E.U.A. Segundo o Annual Report 2011-12 (American Library Association, 2013a) continuaram os cortes financeiros ou o congelamento do orçamento nas bibliotecas, mas existe uma contínua solicitação de pedidos de recursos eletrónicos por parte da população. Na época existiam 16.000 bibliotecas públicas que possuíam recursos orientados para o mercado laboral e procura de emprego (os centros de emprego

remetiam para as bibliotecas os desempregados para procurarem informação e ampliarem a sua formação e acederem a recursos); 91% dessas bibliotecas públicas ofereciam bases de dados especializadas orientadas para a inserção no mercado laboral e assistência para procurar emprego e 72% disponibilizaram ajuda aos utilizadores para preencher formulários em linha de pedido de emprego. A assistência à procura de emprego foi um dos papéis mais importantes da função social da biblioteca na comunidade. Olmo Garcia apresentou vários projetos de bibliotecas norte-americanas, como exemplares na implementação da *Diretriz 61*. A ALA, desta forma, não abdicou de estimular a classe profissional para a relevância na atualidade da missão social da biblioteca pública.

A associação *REFORMA The National Association to Promote Library and Information Services to Latinos and the Spanish-Speaking*⁷², associada à American Library Association, procurou promover o desenvolvimento de coleções e recursos diversificados em língua espanhola nas bibliotecas, contratar mais profissionais bilíngues, desenvolver serviços e programas para atender às necessidades da comunidade latina, desenvolver programas de literacia e de formação, estabelecer uma rede de informação e de apoio entre os indivíduos da comunidade latina, trabalhar a inclusão de públicos diferentes e lutar pelo fim do sentimento anti-imigrante.

Esta associação, em 2006, publicou o documento *Librarian's Toolkit for Responding Effectively To Anti-Immigrant Sentiment*⁷³, com indicações precisas de como os profissionais das bibliotecas podem trabalhar estes temas (Olmo García, 2010a).

Na conferência anual da ALA, em Chicago, em julho de 2013, a associação apresentou uma declaração para o Direito das Bibliotecas⁷⁴, intitulada *Libraries Change Lives*, destinada a construir a vontade pública para apoiar o direito de cada comunidade regional a ter uma biblioteca de qualidade - académica, especializada, escolar, pública, etc. Durante o ano de 2014, as bibliotecas norte-americanas recolheram assinaturas de membros da comunidade para declarar apoio e confiança nos serviços disponibilizados pelas bibliotecas já existentes. Na declaração advogou-se, entre outras facetas, a missão

⁷² Disponível em: <http://www.reforma.org/index.asp>;
<https://www.facebook.com/pages/REFORMA/26439643928?rf=164718727036238>

⁷³ Disponível em: <http://reforma.membershipsoftware.org/content.asp?pl=51&sl=8&contentid=67>

⁷⁴ Disponível em: <http://www.ala.org/advocacy/declaration-right-libraries>

social de qualquer biblioteca. Salientou-se a importância da biblioteca nas comunidades, como centro de formação e de informação; como *local de encontro* onde se constroem comunidades no espaço físico e em linha; na inclusão de público idoso e imigrante, de etnias diferentes, etc.; como espaço com ambiente agradável e acolhedor próprio para fortalecimento das ligações nas famílias; com recursos que para alguns indivíduos são a única forma de obtê-los; como locais de entendimento coletivo, onde os cidadãos se reúnem e discutem questões de interesse comum, apesar das diferenças existentes dentro da comunidade.

3.3.4.2 Espanha

Em Espanha, ocorreram vários projetos relativos à missão social da biblioteca pública. Em 2009, o programa de voluntariado *Biblioteca Solidaria*⁷⁵ foi desenvolvido, coordenado pela Biblioteca Pública del Estado en Cuenca (Espanha) e gerido pela Consejería de Educación, Cultura y Deportes, alargado à rede de bibliotecas de Castilla – La Mancha, com um financiamento da Obra Social "La Caixa". Os objetivos do programa estão relacionados com o serviço social e cultural de intervenção junto dos cidadãos que não têm acesso a recursos culturais. O projeto captou voluntários, entre as pessoas da comunidade, que juntamente com os recursos humanos da biblioteca reforçaram os serviços junto das populações desfavorecidas. No blogue e na página do Facebook⁷⁶ encontram-se as atividades e as iniciativas que desenvolveram até à atualidade (Martínez Ayllón, 2010).

Em 2010, realizaram-se as Jornadas de Murcia *La acción social y educativa de la biblioteca pública en tempos de crisis*⁷⁷, por iniciativa da Biblioteca Regional de Murcia e pela associação profissional ANABAD⁷⁸, onde se reuniram profissionais inquietos com as alterações socioeconómicas das comunidades. Estas jornadas deram origem a um documento (Castillo Fernández, Gómez Hernández, & Quílez Simón, 2010) onde se encontram as várias comunicações às Jornadas e a *Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis* (2010), elaborada pelos participantes e amplamente divulgada nas redes sociais.

⁷⁵ Disponível em: http://www.bibliotecaspublicas.es/cuenca/agenda_lit.htm

⁷⁶ Disponível em: <http://bibliotecasolidariaclm.blogspot.com.es/p/zona-voluntaris.html>; <https://www.facebook.com/BibliotecaSolidariaCLM>

⁷⁷ Disponível em: http://www.regmurcia.com/servlet/s.SI?sit=a,87&r=AgP-19691-DETALLE_EVENTO

⁷⁸ Disponível em: <http://www.anabad.org/>

Na *Declaración de Murcia* defendeu-se a função social e educativa das bibliotecas públicas pela necessidade urgente de apoiar as pessoas e as comunidades. A biblioteca pública foi considerada um instrumento de inclusão e promoção social nas comunidades que sofrem a crise económica e que se encontram com todo o tipo de dificuldades. Referiu-se que existem boas práticas, já implementadas em Espanha, nalgumas instituições com programas de literacia e de formação de competências laborais e de outras. Estas iniciativas tentam incluir a população mais afetada nos programas e criam novas oportunidades através de novos serviços criados nas bibliotecas públicas. A colaboração e parceria com as instituições da sociedade civil que habitualmente fazem a promoção laboral e integração social foram manifestas como imprescindíveis.

Esta declaração reivindicou um intenso papel para as bibliotecas públicas na área social, mantendo os pressupostos de trabalho público e aproveitando a época atual para fixar a missão social como um compromisso profissional e ético. Contribuir para o acesso, uso e comunicação da informação é contribuir para a possibilidade e a extensão do exercício dos direitos humanos.

Em 2013, realizou-se a 5a Jornada de Biblioteca Pública i Cohesió Social⁷⁹, em Barcelona, onde foram apresentadas experiências de como a biblioteca pública pode ajudar a resolver os problemas sociais relacionados com os jovens (desemprego, formação, abandono escolar, etc.). Nas conclusões da Jornada⁸⁰, foram apresentadas várias experiências internacionais que desafiaram a biblioteca pública a apresentar novos serviços para este público-alvo, em cooperação com outras instituições.

Ainda neste ano, novamente, pela mão da Asociación Andaluza de Bibliotecarios, decorreram as Jornadas Bibliotecarias de Andalucía⁸¹ subordinadas ao lema *Aunando personas, uniendo caminos*, onde foi expressa a vontade dos profissionais das bibliotecas desenvolverem e partilharem projetos, procurarem respostas e delinearem objetivos de trabalho social. Nestas jornadas, com um tema tão atual - a crise económica - aproveitou-se para reafirmar o reconhecimento positivo da ação social e educativa das bibliotecas públicas na sociedade.

⁷⁹ Disponível em: <http://bpcohesiosocial.wordpress.com/>

⁸⁰ Disponível em: <http://bpcohesiosocial.files.wordpress.com/2013/04/a-manera-de-conclusions-bp-cohesic3b3-social-2013.pdf>

⁸¹ Disponível em: <http://www.aab.es/jornadas/xvii-jornadas-bibliotecarias-de-andaluc%C3%ADa/>

Gómez Hernández (2013), presente nas Jornadas, afirmou que a época que se viveu, e ainda se está a viver na contemporaneidade, é de ativismo bibliotecário:

“La forma de ser útiles como bibliotecarios es salir a la calle, a los espacios sociales físicos y digitales, para intentar ayudar a esos grupos emergentes, para abrirles nuestros lugares de reunión, para aplicar nuestra capacidad formativa o de asesoramiento, para ofrecernos como aglutinantes o conectores, para aportar en la medida de lo posible lo que necesiten, apoyar o integrarnos con la cultura de lo común, de la que somos un ejemplo. Para hacerlo, debemos saber aprovechar lo que tenemos. Ser lo que ahora se llama bibliotecas resilientes.” (p. 5)

Argumentou que é necessário valorizar o serviço público que as bibliotecas prestam, formar profissionais resilientes e ter uma posição crítica sobre a degradação financeira dos próprios serviços, consequência das políticas económicas neoliberais. O autor estava ciente que os benefícios sociais que as bibliotecas trazem à comunidade e a cada indivíduo são muitos, para além dos culturais, do ensino, dos informacionais e dos económicos. Afirmou, então, a necessidade da biblioteca pública cuidar mais da inclusão social de todo o tipo de utilizadores, trabalhando pela igualdade no acesso à informação, eliminando barreiras de todo o tipo, abrangendo nas coleções a multiculturalidade das populações que formam as comunidades. Outra necessidade que recomendou é o trabalho sobre a coesão social. As bibliotecas acolhem e permitem o encontro de pessoas diversas (idade, cultura, etnia, etc.) que partilham os recursos públicos. Construir *capital social*, é outra proposta que avançou, ou seja, as bibliotecas ampliam as relações sociais e as interconexões entre as pessoas na comunidade, tornam-se num local comum público, que contribui para o desenvolvimento individual e reforça a confiança na comunidade.

Nestas jornadas, Merlo Vega (2013) apresentou o documento coletivo *Bibliotecas en Acción*, que faz parte de um projeto de investigação. Pretendeu saber, em plena crise económica, o que as bibliotecas espanholas fazem para ajudar os cidadãos e o que os cidadãos fazem para a manter a prestação dos seus serviços.



FIGURA 3: DIAGRAMA DO PROJETO DE INVESTIGAÇÃO BIBLIOTECAS EN ACCIÓN DE MERLO VEGA (2013b)

O investigador recorreu às redes sociais e solicitou a colaboração de todos os profissionais de bibliotecas (Espanha) para preencherem um documento aberto em linha no Google Docs⁸², com as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, enquanto agentes sociais e culturais, englobando as ações tecnológicas, de participação cidadã, etc. As ações foram divididas em oito dimensões (figura 3): ação profissional, ação comunitária, ação social, ação política, ação digital, ação patrimonial, ação económica e ação ontológica. A recolha de experiências foi terminada a 31 dezembro de 2013.

Também, Gómez Hernández (2013b) comentou positivamente o papel das bibliotecas públicas espanholas, durante a crise no país:

“Las bibliotecas también han desarrollado acciones para acentuar su utilidad social. Han orientado su programación a los temas formativos para personas desempleadas, captado actividades culturales y de animación lectora gratuitas y aprovechado el voluntariado en tareas de apoyo escolar o formación. Se han implicado en tareas solidarias de colaboración con bancos de alimentos y buscado subvenciones donde las pudiera haber.”

Por um lado as bibliotecas públicas espanholas tomaram mais consciência da sua missão social, promovendo ações pelo país, reversamente encontram-se também debilitadas economicamente e com problemas daí decorrentes (Pérez Eransus, 2013). Arroyo Vázquez & Hernández Sánchez (2014) apresentaram um relatório sobre a crise

⁸² Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/1n1p9lQBt2LrT8OUwbYYu8--VIkN6GSaxHWSPpmNOrI8/edit>

que afetou as bibliotecas em Espanha. Apontaram com alguma preocupação a diminuição de aquisições de documentos e recursos, desde 2010, e consequentemente o envelhecimento das coleções bibliográficas, a perda de lugares de trabalho e a redução de horários de abertura ao público. Quanto aos equipamentos tecnológicos, desde 2008, que as bibliotecas se equiparam com equipamentos informáticos que não voltaram a ser atualizados, apesar do desenvolvimento das tecnologias digitais.

Perante esta situação, investigadores e profissionais na área das bibliotecas necessitam de mostrar o valor económico e social das bibliotecas públicas. Pérez-Salmerón (2014) apresentou dois métodos para demonstrar que as bibliotecas espanholas contribuem para uma economia competitiva e para fornecer aos bibliotecários e aos gestores de bibliotecas e serviços de informação argumentos que demonstrem que as bibliotecas são um investimento e não uma despesa; e que demonstrem o seu posicionamento face à concorrência de outros setores.

Estes métodos foram utilizados no trabalho *Estudio sobre el Valor Económico y Social de los Servicios de Información: Bibliotecas* (Gómez Yáñez, 2014), encomendado pela federação FESABID⁸³, sobre o valor económico e social das bibliotecas públicas e académicas em Espanha. Este estudo mostrou o valor que as bibliotecas (públicas ou académicas) contribuem para a sociedade e para a economia nacional, a partir dos serviços públicos que prestam. Foi definido um método para demonstrar e argumentar como as bibliotecas contribuem de forma produtiva nas economias competitivas atuais, em termos de coesão social e de bem-estar social, que se podem traduzir em termos económicos. O estudo foi baseado noutros mais desenvolvidos, incluiu a comparação do contributo das bibliotecas aos seus custos económicos, o seu retorno sobre o investimento (ROI)⁸⁴. No estudo (Gómez Yáñez, 2014) relativamente às bibliotecas públicas espanholas, o valor calculado final atribuído às bibliotecas foi de 17,7 €/mês por cidadão (inclui serviço de empréstimo, utilização da sala de leitura em horários alargados, serviço de referência, apoio nos trabalhos de casa, acesso à Internet via Wi-Fi, apoio nas atividades culturais). As bibliotecas públicas espanholas são um dos melhores serviços municipais valorizadas pelos cidadãos, são muito mais do que salas de leitura, transformam-se em espaços de mediação ou de integração social.

⁸³ Disponível em: <http://www.fesabid.org/>

⁸⁴ Disponível em: <http://www.thesroinetwork.org/spain>

Algumas iniciativas particulares surgiram, como por exemplo, a campanha da Fundación Biblioteca Social⁸⁵, na Catalunha. Para ajudar a compensar os desequilíbrios sociais sentidos nas bibliotecas públicas espanholas, no verão de 2014, esta fundação sem fins lucrativos, desenvolveu projetos para os públicos mais vulneráveis (públicos iletrados, excluídos sociais, imigrantes, desempregados, etc.) dando visibilidade à missão social da bibliotecas pública e ajudando a assumir responsabilidade pela coesão social e pelos compromissos sociais. Realizou os primeiros contactos e divulgou a sua atividade em toda a Espanha. A ANABAD pronunciou-se positivamente sobre este projeto⁸⁶, assim como o blogue da revista *El profesional del información*⁸⁷ e a publicação *Document – Bulletí del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*⁸⁸. Em 2015, a fundação entregou pela primeira vez o Prémio *Biblioteca Pública y Compromiso Social* que tem como objetivo promover e dar visibilidade a projetos que estão a ser desenvolvidos em bibliotecas públicas, tendo como alvo indivíduos e grupos que vivam situações de vulnerabilidade e de conflito social, e que contribuam para aliviar os desequilíbrios sociais. Foi distinguido o projeto *Teixint una xarxa d'oportunitats*⁸⁹ da Biblioteca Pública Bon Pastor (Barcelona).

De referir também o serviço *Punto de Empleo: Red Municipal de Bibliotecas del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid*⁹⁰ que propôs um serviço em linha de literacia informacional para procurar emprego, construir um currículo, preparar entrevistas, autoemprego, etc., oferecendo uma coleção de documentos, ferramentas de trabalho e endereços Web sobre esta temática. Todos estes recursos são preparados pela rede de bibliotecas municipais e disponibilizados a todos os cidadãos.

Na perspetiva da inclusão de cidadãos com incapacidades físicas nos edifícios das bibliotecas públicas, o Governo Espanhol, através do Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, publicou em 2008 um documento *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bilbiotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* com recomendações sobre a acessibilidade das bibliotecas públicas,

⁸⁵ Disponível: <http://fundacionbibliotecasocial.org/> ; e <https://www.facebook.com/FundacionBibliotecasSocial>

⁸⁶ Disponível em: <http://www.anabad.org/noticias-anabad/28-bibliotecas/2782-the-social-library-foundation-la-fundacion-de-la-biblioteca-social.html>

⁸⁷ Disponível em: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/notas/presentacion-de-la-fundacion-biblioteca-social/>

⁸⁸ Disponível em: <http://www.cobdc.net/document/noticies/neix-la-fundacio-biblioteca-social/>

⁸⁹ Disponível em: <http://fundacionbibliotecasocial.org/entrega-premi/>

⁹⁰ Disponível em: <http://www.bibliotecaspublicas.es/rivas/otrosserv1.htm>

no sentido de não exclusão de indivíduos com qualquer incapacidade física (Espanha. Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad, 2008). Inspirados no *Manifiesto sobre Bibliotecas Públicas* (IFLA/UNESCO, 1994), nas *The Public Library Service: Guidelines for Development* (IFLA/UNESCO, 2001), na Lei 51/2003 *de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*⁹¹, o governo apresentou diretrizes para acessibilidade às bibliotecas, na perspectiva técnica e recomendações para os implicados no processo.

A acessibilidade à biblioteca é muito exigente para indivíduos com incapacidades diversas, implica a implementação de políticas sobre a edição de materiais com formatos de audiolivros, livros de leitura fácil com caracteres aumentados, livros em Braille, etc. Assim como implica o estabelecimento de uma política de coleções, a preparação do OPAC legível por todas as incapacidades, a oferta de um serviço de referência especializado com formação adequada, a disponibilidade de atividades culturais específicas no plano de atividades. Estas diretrizes destinam-se tanto aos arquitetos dos edifícios, como aos designers de mobiliário, aos bibliotecários e aos organismos públicos (Espanha. Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad, 2008).

3.3.4.3 Irlanda

Na Irlanda, desde 2004, a *Combat Poverty Agency*⁹² recomendou às bibliotecas públicas, que o acesso à informação é um elemento-chave para assegurar uma cidadania ativa e promover a inclusão social, já que existiam significativas lacunas no acesso à informação e à educação. As bibliotecas públicas estavam nas condições ideais para incluir novos públicos, os marginalizados e as populações em risco de pobreza. Mas, estas populações não reconheciam à biblioteca um papel relevante na vida delas e precisavam de ser encorajadas para as utilizar.

O serviço County/City Council Libraries (Minister for the Environment, Heritage and Local Government, Irland) desenvolveram estratégias para garantir o acesso às bibliotecas públicas pelos públicos excluídos: nómadas, pessoas portadoras de deficiência, refugiados, moradores em bairros sociais, populações rurais, população

⁹¹ Disponível em: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>

⁹² Disponível em: <http://www.combatpoverty.ie/>

sem-abrigo. Após a implementação das estratégias, este trabalho foi avaliado (Combat Poverty Agency, 2004) e as conclusões apontaram para que apesar da existência de propostas de ações, o objetivo de inclusão da população desfavorecida dependia do grau de envolvimento e do conhecimento da temática pelos profissionais da biblioteca. Só por si as recomendações não eram suficientes. Os bibliotecários afirmaram que precisavam de mais apoio para dialogar e compreender melhor as necessidades dos grupos e de ter estabelecido parcerias com organizações para abrir as suas bibliotecas *a todos*. Foi recomendado a organização de reuniões com as bibliotecas e a observação de casos bem-sucedidos, como por exemplo, o caso do UK Council Library que adotou com sucesso as orientações de inclusão social. Cada região/cidade teve as suas próprias diretivas exclusivas à sua realidade social e investigou o seu desempenho junto das populações excluídas, nunca esquecendo as parcerias com instituições de solidariedade que trabalham com estes grupos e a formação dos bibliotecários nesta área.

Nos documentos governamentais *Branching Out: A New Public Library Service ran from 1998-2007* e *Branching Out - Future Directions from 2008-2012*⁹³, o governo Irlandês apresentou a política e as estratégias para as bibliotecas públicas. Nestes documentos, encontra-se uma grande preocupação para que as bibliotecas contribuam para a Sociedade do Conhecimento, para a inclusão social e para o crescimento económico do país.

Após a grande crise económica que afetou a Irlanda, com a introdução do Plano de Recuperação Nacional 2011-2014⁹⁴, e a intervenção da *Troika*, a política e os objetivos estratégicos para as bibliotecas públicas na Irlanda acentuaram os objetivos sociais, que contemplaram, para além do eixo económico e cultural, um eixo que pretende construir para a autoestima individual e para uma comunidade de bem-estar, trabalhando a coesão da comunidade, a identidade e a confiança. Pretenderam proporcionar um acesso físico e virtual a informações públicas e governamentais e também compreender as bibliotecas públicas como locais de encontro tanto da comunidade local como da virtual (Department of the Environment, Community and Local Government, 2013). Percebe-se uma evolução da política estratégica para as

⁹³ Disponível em:

<http://www.environ.ie/en/Publications/LocalGovernment/PublicLibraries/FileDownload,17652,en.pdf>

⁹⁴ Disponível em: <http://www.budget.gov.ie/The%20National%20Recovery%20Plan%202011-2014.pdf>

bibliotecas públicas, acentuando a questão da inclusão social e, nos últimos tempos, valorizando o conceito de *biblioteca para todos* e *local de encontro* da comunidade.

3.4. A BIBLIOTECA PÚBLICA NO COMBATE ÀS ILITERACIAS

O reconhecimento de que a informação desempenha um papel vital no desenvolvimento socioeconómico da sociedade, obrigou à implementação de políticas para o estabelecimento de combate à iliteracia informacional. Furtado (2012a) defendeu uma aproximação entre a conceção de literacia da informação orientada para o valor económico e para as competências na empresa e a conceção da cidadania, ou seja, defendeu que todos os cidadãos possam aceder a ações de literacia informacional para disporem de recursos adequados para beneficiarem de opiniões informadas e pertinentes.

Sobre a literacia informacional encontra-se disponível bastante literatura científica, existindo um corpus teórico específico muito desenvolvido. Byrne (2005) apontou seis critérios para se obter competências de literacia informacional: reconhecimento das necessidades de informação; estabelecer estratégias para aceder à informação, de forma eficaz e eficiente; avaliar a informação e as suas fontes de forma crítica; organizar, aplicar e comunicar a informação; utilizar a informação eficazmente para atingir um propósito; sistematizar a informação, criar informação. Existem outros modelos de literacia informacional, com pilares e outras etapas estabelecidos, sendo o objetivo final a obtenção de competências pelo indivíduo para o bom uso dos recursos da informação e das TIC. As bibliotecas têm esta responsabilidade e enfrentam um desafio ao afetarem a si a aplicabilidade da literacia informacional à sua comunidade. Para qualquer biblioteca que pretenda incluir um plano de trabalho na área da literacia, existem instrumentos de ajuda para implementação desses mesmos planos, programas e conteúdos, grupos prioritários a formar, modelos pedagógicos, etc.

As bibliotecas públicas podem, para além de disponibilizar informação, desenvolver ações de formação ao longo da vida para potenciar os utilizadores a utilizar a informação e a saber interpretá-la, *aprender a aprender*⁹⁵. A biblioteca oferece serviços de autoaprendizagem e tem recursos que lhe permite responder às necessidades dos utilizadores. Assim como, oferece acesso às TIC, à Internet e formação na melhor

⁹⁵ Designação da UNESCO

utilização destes equipamentos e acessos (Merlo Vega & Omella i Claparols, 2003). Ou seja, as bibliotecas públicas têm preocupações com o acesso à informação, mas também com as habilidades para a encontrar e a usufruir. A formação de utilizadores é verdadeiramente relevante para o combate às iliteracias (Sánchez Garcia & Yubero, 2015). Por exemplo, o relatório da Pew Internet & American Life Project (Zickuhr et al., 2013) sobre as bibliotecas públicas nos Estados Unidos da América, referiu que os norte-americanos inquiridos valorizaram fortemente as bibliotecas públicas nas suas comunidades, sendo que 95% dos inquiridos referiram-na como facilitadora no acesso a materiais e a recursos para promover a literacia.

O papel educativo da biblioteca pública ganha contornos de cariz social quando se dirige aos públicos excluídos em geral. A biblioteca não oferece apenas ao cidadão ações de formação e cursos de *Aprendizagem ao Longo da Vida*, mas acrescenta a oferta de programas de literacias, a todos os níveis (ler e escrever, informacional, TICs, etc.), mediante as necessidades prementes das populações excluídas da comunidade (Jain & Saraf, 2013). Portanto, a biblioteca gere estrategicamente projetos, dentro da sua área de atuação, para indivíduos afetados pela crise e/ou pela exclusão. Teve uma atuação em conjunto com a entidade que a tutela e com outras entidades externas especializadas na formação e no serviço social, com quem fez parcerias, para que as respostas ao combate às iliteracias fossem coordenadas e adaptadas às circunstâncias locais de cada região (Pasadas Urena, 2010).

A função educativa é referida como inerente à missão social, porque é através da formação que atendeu à melhoria das competências individuais do público com necessidades e problemas sociais, especialmente as mais vulneráveis, como os idosos, crianças, minorias imigrantes, pessoas sem escolaridade, sem recursos, etc. A formação é um passo no combate da exclusão social e à procura de emprego (McClure, Bertot, & Beachboard, 1996; Ferreira dos Santos, 2004; Sánchez Garcia & Yubero, 2015).

As bibliotecas públicas em tempo de crise económica e recessão social desenvolvem iniciativas sociais e educativas que têm como objetivo melhorar o bem-estar das populações e diminuir a exclusão social (Nunes, 2003). Para isso adaptam os seus serviços aos utilizadores desempregados ou afetados pelas condições que a crise transporta. Um pouco por todo o mundo, as políticas da erradicação da pobreza abrangem também programas de literacia. Por exemplo, na Índia, o governo, numa

parceria público-privada, implementou medidas nesse sentido, desenvolvidas pelas bibliotecas junto dos cidadãos pobres, dos sem-abrigo ou com necessidades especiais, etc. (Jain & Saraf, 2013).

A Biblioteca Regional de Murcia⁹⁶ (Espanha), a partir de 2010, desenvolveu em colaboração com o Servicio de Empleo y Formación de la Comunidad Autónoma (SEF) um serviço social chamado *Biblioteca Punto de Empleo*⁹⁷ (figura 4). Organizou ateliês de literacia digital, financiados pelo SEF, cofinanciada pelo Fundo Social Europeu, nas áreas das novas tecnologias para combater a exclusão digital (Castillo Fernández, 2010).



FIGURA 4: CARTAZ PROMOCIONAL DO PROJETO BIBLIOTECA PUNTO DE EMPLEO

O papel da literacia informacional foi crucial no desenvolvimento deste serviço, com a implementação de ações de ajuda no apoio e na procura de emprego, à semelhança dos Estados Unidos da América e de Singapura (desenvolveram nas bibliotecas o programa Go Library⁹⁸, que incluiu o subprograma educativo *Economic survivor*, que foi uma carteira de ações educativas anticrise, em 2014 já não estava ativo). O projeto valorizou a função social da biblioteca pública na vertente educativa e no combate às iliteracias, fomentando a aprendizagem permanente dos cidadãos necessitados deste apoio.

⁹⁶ Disponível em: <https://bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/indexp.jsp>

⁹⁷ Disponível em: <https://bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-biblioteca-punto-empleo>

⁹⁸ Disponível em: <http://golibrary.nlb.gov.sg/>

Também na província de Barcelona, foi desenvolvido entre 2009 e 2012 um programa de literacia digital para procurar emprego *Connecta't*⁹⁹, implementado em 44 Bibliotecas de Barcelona¹⁰⁰, pela Disputación de Barcelona e pelo Servicio de Empleo de Catalunya. Estes organismos desenvolveram um conjunto de ações que situa a biblioteca pública como centro de aprendizagem, em tempo de crise e de falta de emprego, e como centro de promoção das literacias. Nestes anos de crise económica, a atividade política em Espanha valorizou a questão do emprego e empenhou-se no fomento de ações de literacia. Sendo assim, a aposta das bibliotecas públicas em trabalhar a função social é extremamente importante para a colocar na via política da melhoria social das comunidades. O programa revelou a importância da biblioteca em criar parcerias com instituições-chave nestes processos e valorizou o seu papel dentro do município (Cano Vers, 2010).

Em situações de catástrofe, desastre ou crise, as bibliotecas podem ter um papel extraordinariamente importante. Após o tsunami de 2004 no Oceano Índico, Alex Byrne¹⁰¹ afirmou que sobressaiu a importância em beneficiar da informação e de a saber compreender e utilizar. As bibliotecas tiveram que garantir não só a preservação dos documentos e recursos, mas também tiveram a tarefa de promoção de literacias junto da comunidades, trabalhando práticas de boa oralidade e até práticas mais complexas como o acesso à informação e utilização das TIC. As habilidades a adquirir tiveram que ser estabelecidas por programas de aprendizagem adaptados às necessidades de cada comunidade. Pasadas Urena (2010) referiu a importância do papel educativo das bibliotecas na formação dos cidadãos nas situações catastróficas, como o terramoto no Haiti e Chile (janeiro de 2010), e nas consequentes situações de crise económica, convertendo no eixo fundamental da ação da biblioteca pública a literacia informacional. Os autarcas têm que estar sensibilizadas para a função estratégica da biblioteca pública para a formação e aprendizagem das populações, que atuam em conjunto com outras instituições locais e regionais. O autor defendeu que a biblioteca pública é um instrumento de cooperação insubstituível para o combate a todas as iliteracias.

⁹⁹ Disponível em:

http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb_es/ciudadans/orientacioTrobarFeina/alfabetitzacioDigital.html

¹⁰⁰ Disponível em:

https://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.ba089d1b6812ed8cf740f740a2ef8a0c/?vgnnextoid=814bbb545fd6a310VgnVCM10000072fea8c0RCRD&vgnextchannel=814bbb545fd6a310VgnVCM10000072fea8c0RCRD&lang=es_ES

¹⁰¹ Presidente da IFLA 2003-2005

Na Bélgica, desde 1978, todos os municípios foram obrigados a possuir uma biblioteca pública e, em 2001, o país estava todo abrangido com estes equipamentos, com coleções atualizadas e disponíveis à população. Glorieux, Kuppens, & Vandebroek (2011) analisaram a eficácia das bibliotecas públicas belgas/ flamengas para atraírem utilizadores de diferentes classes sociais. Concluíram que as bibliotecas têm pouco impacto sobre os utilizadores com um baixo nível cultural, já constatado num anterior estudo de 2004. Não pelo facto de serem desfavorecidos economicamente, mas por razões relacionadas com o baixo nível de escolaridade. O indicador da não utilização das bibliotecas públicas e da pouca participação nas atividades culturais foi devido ao indicador *educação*. Para superar este problema, as bibliotecas tiveram que desenvolver estratégias com outros parceiros sociais e culturais no sentido de combater as iliteracias existentes pela via da educação.

Um bom exemplo de implementação de ações de literacia, foi o programa da associação REFORMA¹⁰², na Queens Library¹⁰³ (uma rede de 62 bibliotecas), nos Estados Unidos da América, para servir as necessidades da comunidade (composta por indivíduos oriundos de 190 países e falantes de mais de 160 idiomas) promovendo serviços de assistência a imigrantes, reclusos, idosos, desempregados e a quem não tinha seguro de saúde, e realizando programas de formação nas diferentes culturas (García Febo, 2010). Destacou-se o programa de *Aprendizagem ao Longo da Vida - Adult Literacy*¹⁰⁴ – com várias vertentes: *Adult Learner Program, Adult Learning Centers, Adult Learning Resources, Family Literacy, Learn English, Learn to Read, Pre-GED Classes, Youth Literacy*. A literacia digital torna-se uma das competências-chave para garantir a coesão social, a cidadania ativa e a realização pessoal. Os objetivos de programas de literacia basearam-se no desenvolvimento de abordagens apoiadas nas TIC, para *Aprendizagem ao Longo da Vida*, por grupos desfavorecidos e grupos sociais vulneráveis e de pessoas com necessidades especiais. As iliteracias digitais são associadas à exclusão social e à pobreza, daí a necessidade de capacitar estes grupos de cidadãos. As bibliotecas com equipas treinadas para a utilização das TIC no seu trabalho diário são estratégicas na luta contra a iliteracia digital em apoiar a educação.

¹⁰² Disponível em: <http://www.reforma.org>

¹⁰³ Disponível em: <http://www.queenslibrary.org/>

¹⁰⁴ Disponível em: <http://www.queenslibrary.org/services/adult-literacy?CSRT=2579552578860132542>

Um pouco por todo o mundo, realizaram-se ações deste género, como a Dlit2.0¹⁰⁵, programa da União Europeia¹⁰⁶, financiado pelo *Lifelong Learning Programme*, dedicado ao desenvolvimento das capacidades em utilizar as tecnologias 2.0 na vida quotidiana e dedicado aos públicos desfavorecidos socialmente e culturalmente (Bernsmann & Croll, 2013).

O projeto europeu ENTITLE- Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments (jan. 2008-dez. 2009) com áreas de intervenção das bibliotecas públicas europeias na *Aprendizagem ao Longo da Vida*, teve como objetivo apoiar e alargar o progresso feito pelas bibliotecas públicas europeias na implementação da aprendizagem para todas as faixas etárias e grupos sociais, disseminando, consolidando e melhorando o trabalho das redes, projetos e iniciativas existentes nesta área (Pinto, 2009). Em Portugal, a Câmara Municipal de Lisboa, através da sua Divisão de Gestão de Bibliotecas, foi um dos quinze parceiros que integraram este projeto europeu. Pinto (2009) fez a avaliação do projeto e enunciou as recomendações do ENTITLE para as entidades decisoras e financiadoras e para os gestores e defensores das bibliotecas públicas. Recomendou à Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas (atualmente DGLAB) para ter um papel fundamental na defesa de estratégias para a implementação da *Aprendizagem ao Longo da Vida* nas bibliotecas públicas, assim como sugeriu à Associação Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas a defesa da utilidade e do valor social das bibliotecas públicas para a *Aprendizagem ao Longo da Vida* junto do governo português e dos profissionais das bibliotecas e a disponibilizar oferta formativa neste domínio.

Outra perspetiva no combate às iliteracias é a aposta da biblioteca na contribuição para o desenvolvimento económico através de programas de literacia informacional (Fuentes Romero, 2006), de formação ao longo da vida, de disponibilização de informação à comunidade, etc. (McClure et al., 1996; Ferreira dos Santos, 2004). Fuentes Romero (2006) apresentou vários estudos sobre a apreciação da biblioteca como um elemento essencial para o desenvolvimento, incidindo-os nos países menos desenvolvidos. Analisou as características essenciais destes países, não só em termos económicos mas também políticos, sociais e culturais. Concluiu que o bom

¹⁰⁵ Disponível em: <http://www.niace.org.uk/current-work/dlit-20>

¹⁰⁶ Disponível em: <http://www.digital-literacy2020.eu/content/sections/index.cfm>

desenvolvimento e funcionamento da biblioteca pública aumentam os níveis qualidade de vida em países menos desenvolvidos. Partiu do pressuposto que o desenvolvimento não é exclusivamente o êxito económico, mas sim a ideia de sustentabilidade - a manutenção de melhorias contínuas nas condições económicas, sociais e políticas dos indivíduos dos países em desenvolvimento. As bibliotecas, que disponibilizam acesso à informação, não resolvem os problemas de desenvolvimento mas contribuem para a sustentabilidade com os programas de literacia informacional.

Em conclusão, neste momento de crise generalizada, há necessidade de dar formação, atualizar os conhecimentos das pessoas e capacitá-las culturalmente e profissionalmente para minimizar os efeitos dessa crise. As bibliotecas possibilitam formação específica, aproveitando o tempo livre das populações (Gómez Hernández, 2008), respondem às necessidades dos desempregados com cursos de formação, ateliês para melhorar as competências básicas tecnológicas, comunicativas e linguísticas, facilitam pesquisas em portais de emprego em linha (Gómez Hernández, 2010), entre muitas outras possibilidades que permitam a aprendizagem permanente e a reciclagem de conhecimentos.

3.5 RESUMO

Este capítulo apresentou a revisão da literatura referente às facetas da missão social da biblioteca pública que se consideraram mais relevantes: a biblioteca criadora de capital social, a biblioteca que consolida a democracia e a cidadania, a biblioteca que trabalha a inclusão social e outras, e por fim, a biblioteca que combate as iliteracias. Apresentaram-se, nos vários subcapítulos, a acompanhar a revisão da literatura, ações consequentes das diversas facetas da missão social, em bibliotecas por todo o mundo.

Iniciou-se com uma abordagem ao conceito de capital social e explorou-se a relação deste conceito com a biblioteca pública. Como instituição universalista (espaços abertos, desenvolvimento de coleções diversificadas, múltiplos destinatários, etc.), a biblioteca é um lugar de reunião de pessoas e de promoção de relações de confiança e é *local de encontro* por excelência da comunidade. Foram apresentadas várias linhas de investigação deste tema.

Noutro subcapítulo, definiu-se o conceito de *esfera pública*, para abordar a faceta social da biblioteca enquanto construtora de espaços democráticos, que tem uma responsabilidade social e cívica com a comunidade e uma responsabilidade em reforçar o papel da cidadania junto dos seus utilizadores.

Fez-se uma apreciação, no subcapítulo seguinte, sobre a questão da exclusão social e a missão que a biblioteca pública pode exercer ao comprometer-se com a comunidade local e com os utilizadores portadores de qualquer exclusão. Discutiu-se o conceito de *biblioteca pública aberta a todos*, como tem sido defendido e como tem despertado críticas a diversos autores. Relataram-se exemplos significativos de bibliotecas com ações inclusivas em várias partes do mundo: Estados Unidos da América, Espanha e Irlanda.

Por fim, caracterizaram-se as diversas formas de iliteracias que a biblioteca pública pode combater. Apresentaram-se exemplos de implementação de ações de literacia, seja ela informacional, aprendizagem ao longo da vida, ou formas de superar as dificuldades sociais.

4. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E AS POLÍTICAS SOCIAIS

4.1 A SITUAÇÃO POLÍTICA E SOCIAL PORTUGUESA

4.1.1 AS INCERTEZAS SOBRE O ESTADO SOCIAL

Na Europa, diferentes modelos de Estado foram implementados e refletiram as políticas sociais de cada país e a situação económica em que se encontravam. A adoção de economias neoliberais, nos últimos anos na UE, fez com que as políticas sociais europeias, nos vários países, se tenham reconfigurado, agravadas pelo aparecimento de grupos sociais com situações económicas deficitárias e pelos grupos excluídos socialmente.

A partir da primeira década do século XXI, os países da UE, incluindo Portugal, encontram-se em reestruturação económica, estando o conceito de Estado Social a ser questionado e a ser desafiado a novos rumos. As intervenções do Estado na sociedade, desde o reconhecimento jurídico-constitucional de direitos sociais dos cidadãos a outros direitos, tornam-se menos vincadas para assegurar a proteção social e o bem-estar básico, com serviços sociais atentos às necessidades das populações.

A implementação do Estado Social, desde a 2ª Guerra Mundial, tem tido contornos distintos nos diferentes países e continentes, oscilando entre modelos de diferentes graus de intervenção, desde o modelo mais liberal e com pouca intervenção do Estado e uma proteção social mais limitada, ao modelo social-democrata, mais ativo na igualdade de direitos sociais. Por fim, temos um modelo conservador, intermédio na sua ação, em que os direitos sociais vinculam-se à classe social. O modelo mediterrâneo, onde se enquadra o Estado Social de Portugal, fundado nos anos 70 e 80 do século passado, coexiste com uma atuação pública e com ações do âmbito privado, devido à insuficiência das redes públicas existentes e à criação de um sistema de segurança social contributivo (Hernández Pedreno, 2010; Chiessi, 2013).

O Estado Social encontra-se em crise na UE, em consequência de fatores económicos, demográficos e ideológicos. A recessão económica abre caminhos para o

desemprego estrutural e o Estado fica mais fragilizado, no que concerne à área social, com a abertura à liberalização do movimento de capitais, à diminuição nos gastos com a parte social, ao aparecimento do desemprego estrutural e de grupos carentes que necessitam de ajuda do próprio Estado.

O fim de um consenso sobre o papel do Estado Social, defendido por Keynes (1936) através de políticas económicas opostas às concepções neoliberalistas, assolou o panorama político de vários países da Europa. Keynes (1936) reservou ao Estado o controle da economia e a atribuição de benefícios sociais que garantiam à população um padrão mínimo de vida, como a criação do salário mínimo, do subsídio de desemprego, da redução de horas de trabalho e de um serviço de saúde gratuito.

As responsabilidades do Estado Social foram direcionadas em serviços públicos que desenvolveram, na Europa e em Portugal, tanto a economia como o desenvolvimento social, a educação e a cultura.

As bibliotecas públicas foram criadas e apoiadas pelo Governo Português e pelas autarquias locais. Atualmente, elas sofrem também as incertezas da discussão sobre a política do Estado Social e suportam a crise económica que assola o território nacional.

Marques (2012) abordou o estado das bibliotecas públicas portuguesas na ótica da satisfação do cliente dos serviços de informação e referiu:

“Por outro lado, o ambiente de recessão económica, aliado a um potencial desinteresse (ou não reconhecimento) generalizado pelas Bibliotecas em geral e pelas públicas em particular obriga-nos também a questionar o papel da BP no século XXI, iniciando um debate aberto, sério e permanente em torno desta questão, tentando dessa forma anular, ou pelo menos atenuar, os efeitos da inexistência de recursos dos estados soberanos.” (p. 60)

Daqui decorre que é necessário repensar as missões sociais da biblioteca pública. Apesar dos condicionalismos políticos, financeiros e ideológicos a que estão sujeitas, podem desenhar procedimentos sociais que ajudem a não diluir os direitos dos cidadãos, a fortalecer o conceito de bem comum, a reforçar o sentido de comunidade e a aumentar o capital social (Audunson et al., 2007), tendo em vista a melhoria da qualidade da vida das comunidades (Koontz & Gubbin (ed.), 2010). A contribuição das redes sociais,

nomeadamente do Facebook, pode ser uma mais-valia para lançar a biblioteca pública mais próxima da comunidade e fazer nascer nela a coesão social.

4.1.2 A SITUAÇÃO POLÍTICA E SOCIAL PORTUGUESA A PARTIR DE 2011

A experiência portuguesa, após o 25 de abril de 1974, confirmou a construção de um Estado Social que garantiu coesão e igualdade de direitos e deveres a todos os cidadãos, consagrados na Constituição Portuguesa (1976). O Estado passou a ter mais funções sociais e a trabalhar para o exercício das liberdades fundamentais.

A sociedade portuguesa sofreu muitas transformações após a adesão em 1986 à Comunidade Europeia, nomeadamente reestruturações a nível económico, político e social. Este processo de reestruturação foi considerado por Mateus (1992) bastante desigual em relação à internacionalização da economia e à modernização da sociedade, com um crescimento económico rápido mas desequilibrado. Os anos de entrada na CEE e da entrada da circulação do euro foram anos de crescimento económico até à sua estagnação.

A partir de 2011, Portugal foi arrastado pela crise financeira internacional e encontra-se em falência financeira. Esta situação de austeridade económica está a pôr fim ao consenso sobre o Estado Social. As políticas que existiam até há poucos anos fundamentaram-se na conceção do contrato social em que o Estado é o provisor público da educação, cultura, habitação, desporto, saúde e serviços sociais (Gonçalves, Pato, & Santos, 2013). Por toda a Europa se sente a crise em consequência de muitos fatores e os Estados ficaram mais fragilizados na área social com a liberalização dos movimentos de capitais, o aumento do desemprego estrutural, a migração das populações, o aparecimento de mais grupos desfavorecidos e um aumento de população com diversos graus de exclusão social. Algumas individualidades da área económica e social afirmaram que as atuais políticas de austeridade implementadas em Portugal, e noutros países europeus, restringem as funções económicas e sociais do Estado Social, limitando a sua presença no setor público (Observatório sobre as Crises e Alternativas & Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, 2014).

Portugal, devido à dívida crescente, pediu ajuda de crédito à *Troika* (Comissão Europeia, Fundo Monetário Internacional e Banco Central Europeu), em maio de 2011, e com um programa de assistência financeira, implementou uma série de medidas de austeridade que colocaram em causa direitos económicos e sociais básicos que estavam garantidos pelo Estado Social: congelamento de apoios sociais e pensões, abonos de

família, assistência social, aumento de impostos, redução de subsídio de desemprego, redução de salários e de número de funcionários públicos no governo central e nos municípios, o controle dos custos no setor da saúde, da educação, etc. Em junho 2011, o Governo anunciou a criação de um imposto especial que cortou 50% do subsídio de Natal acima do salário mínimo nacional e em outubro anunciou um novo pacote de austeridade para 2012 que eliminou os subsídios de Natal e férias para os funcionários públicos e para pensões acima de mil euros (Social Watch, 2013). Em julho de 2012, o Tribunal Constitucional declarou a inconstitucionalidade desta suspensão, e em outubro do mesmo ano apareceram de novo outros pacotes de medidas de austeridade, que incluíam a subida de impostos.

Em março de 2013, o Governo e a *Troika* decidiram um corte brutal na despesa pública de cerca de quatro mil milhões de euros (Governo de Portugal, 2013) na sua maioria respeitante ao Estado Social (saúde, educação, pensões e proteção social), apesar da reposição do pagamento de metade dos subsídios de férias e de Natal no setor privado em duodécimos aprovado pelo Parlamento. O Tribunal Constitucional, em setembro de 2013, declarou inconstitucionais algumas das novas normas do Código de Trabalho relacionadas com o despedimento por extinção do posto de trabalho e por inadaptação. O Parlamento, em novembro, aprovou o regime de convergência de pensões que aplicou um corte de 10% em todas as pensões a partir de 600 euros (em dezembro foi chumbado no Tribunal Constitucional), e 2,5% e 12% nos salários dos trabalhadores da administração pública e empresas do Estado a partir de 675 euros, e o aumento da idade da reforma.

Houve um retrocesso económico e social na sociedade portuguesa, as instituições públicas ficaram com orçamentos muito reduzidos para manter determinados serviços públicos. A taxa de desemprego no primeiro trimestre de 2013 era de 17,7% (Instituto Nacional de Estatística, 2013) e existiam cerca de 100 mil emigrantes portugueses em 2012 (Social Watch, 2013). O nível de pobreza e de exclusão social foi de 24,4% (2,6 milhões de pessoas) em 2011. Esta taxa foi a mais elevada comparando com a taxa média da UE27 (Eurostat, 2013).

O inquérito sobre a pobreza, as desigualdades e a privação material em Portugal (Instituto Nacional de Estatística, 2010) realizado entre 2003 e 2008, já apresentava uma análise pouco positiva do estado do país, onde se destacou uma taxa de crescimento médio anual de apenas 3,2% no rendimento monetário disponível por adulto

equivalente. Observou-se ainda que a taxa de crescimento anual do rendimento médio para o mesmo período diminuía com o aumento do decil de rendimento. Relativamente ao risco de pobreza verificou-se que, em 2008, 17,9% da população residente se encontrava em situação de risco de pobreza. Em 2008, o risco de pobreza dos agregados sem crianças dependentes correspondeu a 14,9%, enquanto o mesmo risco para as famílias com crianças dependentes era de 20,6%. Este quadro social agravou-se no tempo presente.

Durante o ano 2013, as forças políticas e movimentos independentes discutiram a reforma do Estado Social e a impossibilidade de o mesmo garantir os direitos económicos, sociais e laborais enquanto direitos fundamentais.

No início de 2014, o Governo anunciou o alargamento da base de incidência da Contribuição Extraordinária de Solidariedade e o aumento das contribuições dos beneficiários da ADSE. Em abril, o FMI concluiu a décima primeira avaliação ao Programa de Assistência Económica e Financeira de Portugal e foi aprovado o último desembolso ao Estado português, e finalmente em maio, Portugal desligou-se do programa de assistência financeira, mas o país teve que continuar o processo de reformas.

Este trabalho de investigação iniciou-se no início desta crise e foi desenvolvido durante estas ocorrências. Perante esta situação, questionaram-se as bibliotecas públicas, dependentes do Estado, sobre se vão ou não continuar a desempenhar com empenho a missão social e a forma como o fazem. A pergunta mais radical deste trabalho foi saber se as bibliotecas públicas, financiadas e mantidas pela administração pública podem continuar com preocupações de cariz social, estando elas também em crise e por consequência da instabilidade política, também a questionar a sua missão social.

4.2. AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL

4.2.1 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO

Neste capítulo, não se pretendeu fazer uma análise histórica da evolução das bibliotecas públicas em Portugal porquanto vários autores o fizeram (Melo, 2004; Melo, 2010; Nunes, 1996; Rebelo, 2002; Pereira, 2012; Regedor, 2014) e abordaram esta matéria em estudos aprofundados. Realça-se o exaustivo trabalho de investigação de Marques (2012), nomeadamente o capítulo 2.3.2 “A Democracia” (1971-2011), que

traçou um quadro da história da Rede Nacional de Leitura Pública e fez um balanço dos primeiros 25 anos da rede.

Neste trabalho, sublinha-se apenas alguns aspetos da evolução que se relacionam com os documentos e diretrizes que se destacam no desenvolvimento das bibliotecas.

Nesse sentido, iniciou-se uma abordagem a partir da mudança de paradigma político e social trazido pela revolução do 25 de abril de 1974. A construção de bibliotecas e de uma rede de leitura pública não foi nesta altura uma preocupação dos primeiros governos do regime democrático. Foi necessário ultrapassar a instabilidade política e económica e consolidar a recém sociedade democrática. No ano de 1980, o governo limitou-se a preocupações políticas relativas às bibliotecas dependentes do Ministério da Cultura que existiam nas sedes dos distritos, entre as quais seis eram designadas por bibliotecas públicas (Decreto Regulamentar n.º 34/80) (Moura et al., 1996). Por diversas razões não serviam a população do país, nem estavam geograficamente distribuídas. Foram ainda criadas cerca de 20 bibliotecas municipais, sem acompanhamento de profissionais e com modelos ultrapassados (Nunes, 1996). A população portuguesa residente em 1981 era de 9.833.014 indivíduos (Instituto Nacional de Estatística, 1981), e podemos concluir que o número de bibliotecas existente era muito diminuto.

A par desta modesta presença de bibliotecas públicas, existam as bibliotecas itinerantes e fixas, fruto da iniciativa de uma instituição civil - a Fundação Calouste Gulbenkian (FCG) - que de 1957 a 1987 exerceu um excecional serviço público à população na área da leitura pública, sobretudo o serviço de empréstimo domiciliário de livros e o apoio à leitura (Melo, 2005; Moura et al., 1996; Pereira, 2012). Em 1983, as bibliotecas fixas da FCG eram 160 e 58 itinerantes que abrangiam o continente de Portugal e ilhas (Melo, 2005).

Pereira (2013) referiu que nos anos 80, o país estava ainda no início do seu processo democrático, a vida cultural começou a demonstrar uma dinâmica nova e renovada e surgiu uma nova geração de profissionais que desejou mudar o sistema das bibliotecas públicas.

Em 1982, foi publicado uma primeira abordagem sobre o tema da biblioteca pública *A biblioteca pública: aspectos tipológicos e linhas gerais da sua evolução*

(Cabral & Real, 1982), e no ano seguinte, durante um encontro de profissionais, organizado pelo Instituto Português do Livro e pela BAD, os profissionais tomaram contacto com a filosofia que norteava a leitura pública e as políticas da sua implementação pelo governo francês. Desta reunião saiu uma forte motivação para alterar o panorama português e foi aprovado o documento *A Leitura Pública em Portugal: manifesto* (Cabral et al., 1983) que originou o movimento que dará origem à Rede Nacional de Leitura Pública, anos mais tarde.

Este manifesto apresentou a situação dramática portuguesa, quanto ao número de bibliotecas existentes e o grau de iliteracia da população, e mencionava a necessidade urgente de sensibilizar a opinião pública, o governo e as autarquias para a mudança de paradigma e definição de uma política nacional de leitura pública (Nunes, 1996; Pereira, 2012).

Em 1985, foi nomeada pelo despacho 11/85 da Secretaria de Estado da Cultura, do X Governo Constitucional, uma comissão para análise dos hábitos de leitura dos portugueses, que apresentou um relatório em que constava uma proposta de criação de uma rede nacional de bibliotecas públicas (Moura & Moura, 1986). No ano seguinte através do despacho 23/86 de 11 de março de 1986 (Nunes, 1996, p. 106-107) a Secretaria de Estado da Cultura criou condições para o estabelecimento desta política voltada para a leitura pública.

E assim em 1986, foi nomeado um grupo de trabalho para planificar a rede, que apresentou o documento *Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais: relatório* (Moura et al., 1986) lançando os fundamentos teóricos e práticos para a implementação da rede, assente na responsabilização do Estado, enquanto fomento de uma nova política para este setor, e das autarquias que vão no terreno desenvolver ações concretas (Pereira, 2012).

A política nacional de leitura pública, em 1987, passou também pela criação do IPLL (Instituto Português do Livro e da Leitura) que tutelou o apoio técnico e financeiro às autarquias (Decreto-Lei n.º 71/87). O objetivo desta política foi construir bibliotecas por todo o país, mediante o nº habitantes de cada um dos concelhos, fator que decidiu a dimensão da biblioteca e a constituição dos fundos bibliográficos. Numa linha de democratização cultural, fruto da conceção de um Estado Social que tem um papel de intervenção culturalmente forte, as bibliotecas são para todos e respondem às

necessidades de informação, autoformação e ocupação dos tempos livres. A articulação entre as autarquias – poder local e o Estado central foi decisiva para o desenvolvimento da rede concelhia de bibliotecas e de iniciativas culturais que se desenvolveram nestes espaços (Melo, 2004).

Gerou-se em Portugal um movimento de criação e instauração de bibliotecas, com programas de leitura pública e atividades culturais, formação de recursos humanos, etc. No início, em 1987, eram apenas 51 municípios aderentes, num total de 275 municípios existentes, e no ano seguinte mais 18, num total de 69 câmaras municipais apoiadas. O IPLL elaborou uma série de documentos para ajudar a formalizar candidaturas e a compreender os conceitos associados a este projeto (Silva, 1987), sintetizados no *Programa de apoio às bibliotecas municipais* (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura, 1987) com várias edições atualizadas. Após 5 anos de vigência desta política, 90 autarquias já tinham aderido ao programa, o que se considerou uma excelente evolução (Nunes, 1996).

A entrada de Portugal na CEE (atual União Europeia) teve impacto positivo porque reforçou financeiramente as políticas públicas por via do desenvolvimento do mercado comum europeu de informação. Os recursos financeiros disponibilizados pela CEE exigiram da parte dos municípios uma comparticipação financeira, o que demonstra a importância política que os programas de leitura pública já detinham junto da comunidade política portuguesa (Melo, 2004).

Passados dez anos do arranque da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), um grupo de trabalho (nomeado por Despacho nº 55/95, de 12 de Dezembro, do Ministro da Cultura) apresentou o *Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal* com as linhas estratégicas para o desenvolvimento das bibliotecas públicas (Moura et al., 1996). O documento relata um balanço positivo indicando que das 275 câmaras municipais do continente, 124 (45%) foram apoiadas e 62 já dispunham de uma biblioteca da FCG ou uma de cariz municipal. Não dispunham de qualquer biblioteca digna desse nome 89 municípios (os municípios das Regiões Autónomas, Madeira e Açores só seriam incluídos em 2003).

Em 1996, o Ministério da Cultura promoveu um estudo sobre o estado das bibliotecas e no relatório final reconheceu a existência de vários problemas. As bibliotecas foram convidadas a redefinir estratégias para promover novos e melhores

serviços de âmbito social: a criação de áreas de acesso à Internet, a informatização dos catálogos, o acesso à informação multimédia, etc. (Ochôa, 1998).

Neste mesmo ano, o governo português iniciou uma política de dinamização para a Sociedade da Informação, através do Programa Operacional para a Sociedade da Informação. Foi aprovado o *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal* (Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia, 1997), documento estratégico que definiu as principais linhas de orientação e de intervenção necessárias para a implantação da Sociedade da Informação, entre as quais a introdução da plataforma digital para combater a infoexclusão, permitindo o acesso público às novas tecnologias da informação nas escolas e nas bibliotecas.

Bezerra (2011a) sugeriu que o processo rápido e exponencial de entrada de Portugal para a Sociedade da Informação ocorreu também nas bibliotecas públicas. A realidade sombria em que se encontravam as bibliotecas públicas portuguesas em 1986 desapareceu rapidamente com o novo contexto trazido pela Sociedade da Informação e com o realce dado à cultura pelos governantes nacionais e locais. Calixto (2005) relatou o aparecimento de novas bibliotecas públicas, a partir de 2000, com características renovadas, equipamentos novos, recursos humanos especializados, serviços para crianças e jovens, etc. Estas bibliotecas foram desafiadas a novos papéis informacionais, educacionais, sociais e culturais e a implementarem novos serviços.

O Programa da RNBP foi crescendo e tornou-se uma referência no plano cultural nacional, pelo número e qualidade das bibliotecas construídas, instaladas e requalificadas, aproximando a situação de Portugal à dos restantes países europeus (Oleiro & Heitor, 2010). A parceria - estado central e autarquias- foi no início um exemplo de colaboração efetiva que viabilizou investimento e cobriu quase a totalidade do território nacional. Estas bibliotecas foram instaladas de acordo com critérios estabelecidos e respeitaram genericamente os princípios e as orientações definidas pela UNESCO e IFLA nesta matéria, entre os quais o *Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (IFLA/UNESCO, 1994).

Apesar deste quadro, não é animador o estado atual da situação da RNBP, tanto a nível de gestão pública, como pela falta de recursos financeiros e humanos, pela falta de gestão colaborativa entre o organismo do governo central e as bibliotecas, etc. (Regedor, 2014).

4.2.2 A SITUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS A PARTIR DE 2011

A Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), desde 16 de maio de 2012¹⁰⁷, foi o organismo da Secretaria de Estado da Cultura responsável pelo Programa da RNBP que fez o acompanhamento técnico e financeiro aos projetos municipais de criação e instalação de bibliotecas. Na sequência de um estudo que a Direção-Geral realizou, Oleiro & Heitor (2010) apresentaram uma síntese dos resultados e analisaram o grau de cumprimento das recomendações da IFLA e da Direção-Geral. Confirmaram, então, as perceções de que a Administração Local não cumpria com os recursos de informação, humanos e tecnológicos necessários para a implementação e manutenção das bibliotecas, apontando mesmo que, nalguns casos, o financiamento inicial do Governo foi o único investimento.

A Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas referiu, através do diretor-geral na intervenção efetuada no 13º Encontro da RNBP, em maio de 2012, que o investimento concretizado na rede nos últimos 25 anos, através de contratos-programa entre a Administração Central e os Municípios, foi cerca de 170 milhões de euros e o contratualizado cerca de 200 milhões de euros, atingindo a participação da Administração Central, através do orçamento da DGLB, o teto máximo de 50% do investimento inicial (Calixto, 2012). Volvidos 26 anos, foram 261 os municípios apoiados (Continente e Regiões Autónomas) com 194 bibliotecas inauguradas (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013a) e 68 em diferentes fases do projeto/instalação. A partir de 2007 o Estado não assinou novos contratos programas com as autarquias, por variadas razões.

Na Administração Local, da qual dependem as bibliotecas públicas, a situação financeira não foi positiva nestes últimos anos e refletiu-se nos investimentos económicos feitos nas bibliotecas. No quadro resumo (tabela 18) sobre os recursos investidos na RNBP (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2012; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013b; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2014), percebeu-se que os investimentos em aquisições de documentos têm vindo a decair

¹⁰⁷ Foi publicado o Decreto-Lei n.º 103/2012 de 16 de maio que estabelece a orgânica da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, resultante da fusão da Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas com a Direção-Geral dos Arquivos.

desde 2011, apesar de em 2013 ter havido uma ligeira tendência de subida. A média do investimento em documentos por 1000 habitantes em 2011 foi de € 0,22 (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2012) aumentando em 2012 (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013b), mas em 2013 o valor diminuiu consideravelmente (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2014).

TABELA 18: QUADRO RESUMO DE INVESTIMENTOS ECONÓMICOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS

	2011	2012	2013
Investimentos em aquisições de documentos	1.187.404 € Taxa de resposta: 73% das 188 respondentes	902.631 € Taxa de resposta: 72% das 188 respondentes	951.993 € Taxa de resposta: 74% dos 142 respondentes
Investimento com aquisição de documentos/habitantes	€ 0,22	€ 0,16	€ 0,15

Notou-se uma descida acentuada de desinvestimento autárquico, com uma ligeira subida em 2013. Portugal como se encontrava numa depressão económica e numa crise genérica foi atingido no desenvolvimento dos municípios e nas aquisições que estes fizeram em prol do serviço público e o mesmo se passou em outros setores da sociedade.

Os dados apontam para a não diminuição de empréstimo domiciliário nas bibliotecas portuguesas, ao contrário da propensão europeia sendo um sinal de que a população portuguesa necessitou mais deste serviço até 2012, mas no relatório estatístico de 2013 houve uma acentuada diminuição do empréstimo domiciliário em geral nas bibliotecas como referido nos relatórios já citados (tabela 16).

Quanto ao número de documentos por habitante, a segunda edição inteiramente revista das Directrizes da IFLA (Koontz & Gubbin, 2010; Koontz & Gubbin, 2013) recomendou que uma coleção da biblioteca já constituída contenha 2 a 3 documentos por habitante. Na primeira edição das Directrizes (IFLA/UNESCO, 2001) recomendou-se 1,5 a 2,5 livros por habitante. Em Portugal, os valores em 2011 são de 0,80 e pouco foram alterados nos anos seguintes (tabela 19), representando cerca de metade do valor aconselhável e recomendado pela IFLA.

Nestes dois anos, de 2011 e 2012, a subida do número de novos utilizadores inscritos foi alterada com uma queda em 2013. O número de visitas às bibliotecas foi sempre a crescer, embora o número de visitas por 1000 habitantes tenha decrescido ligeiramente de 2011 para 2013, como se referiu na tabela 19.

TABELA 19: QUADRO RESUMO DE EMPRÉSTIMOS E DE VISITAS DE UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

		2011	2012	2013
Empréstimo	Total de empréstimo de unidades físicas	2.270.716	2.520.234	2.394.237
	Taxa de resposta: 87% das 188 respondentes		Taxa de resposta: 88% das 188 respondentes	Taxa de resposta: 65% das 163 respondentes
	Nº empréstimo de monografias por 1000 habitantes	241,36	272,91	263,17
	Total de pedidos de empréstimo	906.566	975.275	788.570
Monografias/existências	Taxa de resposta: 57% das 188 respondentes		Taxa de resposta: 55% das 188 respondentes	Taxa de resposta: 52% das 99 respondentes
	Nº de monografias por habitante	0,80	0,85	0,91
	Aquisição de monografias por 1000 habitantes	20,58	25,12	28,18
Utilizadores	Novos utilizadores inscritos	69.196	72.836	66.020
	Taxa de resposta: 96% das 188 respondentes		Taxa de resposta: 97% das 188 respondentes	Taxa de resposta: 96% das 184 respondentes
	Total de visitas	6.207.919	6.258.172	6.330.032
	Taxa de resposta: 75% das 188 respondentes		Taxa de resposta: 77% das 188 respondentes	Taxa de resposta: 79% das 152 respondentes
	Nº de visitas por habitantes	1,03	1,01	0,96

Concluiu-se que a situação de crise económica no país, que tem diminuído o poder de compra de muitos cidadãos suscitou a procura das bibliotecas públicas para o empréstimo gratuito de documentos e para utilização dos seus espaços e serviços, apesar de as bibliotecas terem baixado os níveis de investimento em aquisição de documentos. Porém em 2013, o número de empréstimos domiciliários de documentos nas bibliotecas

baixou, mas em contrapartida realizaram-se mais visitas aos espaços das bibliotecas para outras atividades.

Sequeiros (2013) referiu que em Portugal, na última década, as bibliotecas públicas têm perdido capacidades, não só a nível da redução de pessoal técnico com qualificação adequada, como por falta de atualização das coleções, a par doutros cortes. Baseando-se em estudos anteriores, Sequeiros confirmou que em épocas de crise aumentam a afluência e a valorização das bibliotecas públicas, não só pelo empréstimo gratuito de documentos, mas também pela ocupação e possibilidade de frequência de um espaço acolhedor e possibilidades de interação social.

Nos relatórios já referidos (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2012; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013b; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2014) as estatísticas referentes ao serviço à comunidade que as bibliotecas públicas praticaram, nomeadamente em ações de extensão social e cultural com instituições como centros de saúde/hospitais, lares e centros de dia e a estabelecimentos prisionais tiveram resultados pouco interessantes, comparando com o serviço bibliotecário a estabelecimentos de ensino. Os serviços com públicos-alvo que requerem cuidados sociais mais especializados e que não se podem deslocar à biblioteca municipal facilmente (população idosa, doente, com dificuldades de mobilidade, população reclusa) tiveram um número deficitário, face ao número de bibliotecas públicas existentes. As ações sociais, nestas diferentes instituições, em três anos também não obtiveram uma evolução significativa, exceto as ações sociais em serviços a lares e centros de dia que cresceram em cerca de 20% (tabela 20).

TABELA 20: SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS À COMUNIDADE

	2011	2012	2013
Serviços a estabelecimentos de ensino	178 Taxa de resposta de 100% de 188 respondentes	183 Taxa de resposta de 100% de 188 respondentes	182 Taxa de resposta de 192 respondentes
Serviços a centros de saúde/hospitais	47 Taxa de resposta de 100% de 188 respondentes	44 Taxa de resposta de 100% de 188 respondentes	50 Taxa de resposta de 192 respondentes
Serviços a lares e centros de dia	115 Taxa de resposta	130 Taxa de resposta	139 Taxa de resposta

	100% de 188 respondentes	100% de 188 respondentes	100% de 192 respondentes
Serviços a prisões	17 Taxa de resposta 99% de 188 respondentes	24 Taxa de resposta 100% de 188 respondentes	21 Taxa de resposta 100% de 192 respondentes
Serviços a outras entidades	82 Taxa de resposta 100% de 188 respondentes	80 Taxa de resposta 100% de 188 respondentes	88 Taxa de resposta 100% de 192 respondentes

Para além das 194 bibliotecas públicas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (localizadas na sede de municípios), o Governo de Portugal já apoiou 261 municípios (Continente e Regiões Autónomas) e 205 bibliotecas já foram inauguradas¹⁰⁸ (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013a). As bibliotecas públicas municipais são o conjunto das bibliotecas que fazem parte da rede, mais 107 bibliotecas municipais, num total de 301 bibliotecas, num universo de 308 municípios que existem em Portugal.

No ano de 2013 em Portugal, a população era de 10.487.289¹⁰⁹ indivíduos residentes (PORDATA, 2010) demograficamente mal distribuídos, encontrando-se o interior desertificado e a maioria da população a viver nas grandes cidades do litoral. As bibliotecas públicas dos municípios do interior, com menos recursos financeiros, também foram afetadas pela diminuição de população entre os seus utilizadores. A baixa densidade populacional tem sido solucionada com a instalação de polos em locais fora do centro do concelho, num total de 158 polos em todo o país, e pela criação de serviços de empréstimo domiciliário, através das carrinhas itinerantes, num total de 50 (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2014). Por outro lado, nas cidades a grande densidade populacional denotou comunidades com falta de identidade cultural, sem referências socioculturais que as unam, falta de sentido de comunidade, populações envelhecidas e outras socialmente excluídas.

Nas últimas duas décadas, a população portuguesa aumentou o nível de escolaridade, e por iniciativa do Ministério da Educação e do Ministério da Cultura (RBE, 2013), desde 1996, cresceu uma rede de bibliotecas escolares nas escolas

¹⁰⁸ Em outubro de 2014.

¹⁰⁹ Em outubro de 2014.

públicas de todos os níveis de ensino. Potencialmente, as bibliotecas públicas passam a ter utilizadores mais qualificados e a procurá-las para outros fins, como os de fruição cultural e de ocupação de tempos livres, e os estudantes encontram na biblioteca da sua escola recursos que já não necessitam de procurar nas bibliotecas públicas. Potencialmente as bibliotecas públicas podem investir noutras funções, para além da função informativa e formativa.

Em 2012, realizou-se o 13º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, 25 anos após a implementação da rede em Portugal, (13º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, 2012). Neste encontro estiveram reunidos maioritariamente profissionais das bibliotecas públicas e alguns políticos. Das treze intervenções que foram publicadas em linha, existem três que abordaram temáticas desafiadoras para as bibliotecas: a transformação e atualização dos seus serviços, a valorização da comunidade local e a questão do seu valor e papel social. Um dos intervenientes defendeu a ideia de que a desvalorização da função social da biblioteca podia ser uma ameaça, mas também um forte desafio para o empenho nesta dimensão projetada para os interesses e para as novas necessidades do cidadão.

A biblioteca pública tem que apostar noutras dimensões e reforçar a missão social envolvendo diretamente os membros da comunidade na sua gestão e transformando os seus espaços em espaços sociais de encontro (Leal, 2012). Neves (2012) alertou para a situação política e social em que as bibliotecas se encontram, com políticas de austeridade e a viver uma reestruturação organizacional, mas afirmou que estas situações têm que recentrar a biblioteca na sua comunidade, procurando implementar programas de inclusão social e coesão territorial.

Nas conclusões deste encontro foram sintetizadas alguns temas cujas categorias debatidas são importantes para o futuro da prática da missão social da biblioteca. Relativamente à categoria sobre a sociedade portuguesa, foram lembrados os problemas sociais, como as desigualdades sociais, o desemprego, a exclusão social e digital. Foi tratado, também o conceito de globalização, as alterações demográficas, e o crescimento da população de idosos e imigrantes. Quanto à categoria referente aos utilizadores das bibliotecas, afirmou-se que ainda estão pouco estudados, mas sabe-se que são sobretudo de classe média, imigrantes e nativos digitais e com o desenvolvimento da Internet, a comunidade aumentou os utilizadores virtuais. Quanto às bibliotecas, referiu-se que têm

menos recursos financeiros e materiais, cumprem o Manifesto da UNESCO mas são pouco inovadoras e centram-se demasiado nas atividades de animação da leitura. O seu papel social continuou indefinido e esquecido e realçou-se a ausência de políticas e programas de inclusão social e digital e práticas contra a exclusão (Calixto, 2012).

Deste encontro nacional de profissionais de bibliotecas públicas portuguesas sobressaiu a pouca importância atribuída à função social da biblioteca pública. Alguns profissionais focaram que deverá haver um empenhamento da biblioteca pública na luta contra a exclusão social e digital, sobretudo na época em que a sociedade portuguesa atravessa uma crise social e económica profunda, mas em geral não há consciência, nem práticas que reforcem esta ideia com atividades criativas para trabalhar as várias facetas da missão social.

4.2.3 A PERCEÇÃO DOS UTILIZADORES SOBRE OS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM 2013

Os utilizadores das bibliotecas públicas e cidadãos da Europa, em 2013, tiveram uma opinião muito positiva acerca das mesmas, tendo valorizado determinados serviços e atividades que se podem caracterizar por uma identidade fortemente social (Quick, Prior, Toombs, Taylor, & Currenti, 2013a).

A *Fundação Bill & Melinda Gates*, através de uma empresa de estudos de mercado independente, conduziu um inquérito em 17 países da União Europeia para identificar as perceções e os tipos de uso que fazem os utilizadores relativamente às bibliotecas públicas. Neste estudo (Quick et al., 2013a) apresentou-se uma investigação sobre a perceção dos benefícios das TIC dos utilizadores em bibliotecas públicas, referente a 2012. Os dados apresentados referem:

- 100 Milhões de cidadãos da Europa deslocam-se a bibliotecas públicas na União Europeia;
- 14 Milhões de cidadãos para procurar acesso à Internet;
- 24 Milhões de Europeus (na maioria dos casos, idosos, membros de minorias étnicas e habitantes das zonas rurais) recorrem à biblioteca pública da sua área para desenvolverem atividades de aprendizagem de carácter não formal ou informal;

- 83% das pessoas utilizam gratuitamente um computador e os serviços de acesso à Internet de uma biblioteca pública. Têm um impacto positivo nas suas vidas – economizam tempo e dinheiro, melhoram as suas competências e obtêm acesso a serviços públicos e a recursos nos domínios do emprego e da saúde;
- 1 Milhão e meio de Europeus candidata-se a um emprego e 250.000 arranjam trabalho, utilizando o acesso gratuito à Internet das bibliotecas públicas;
- 1,9 Milhões de Europeus marginalizados utilizam as bibliotecas públicas como única possibilidade de acesso gratuito à Internet.

A partir deste relatório (Quick et al., 2013a), apresentou-se o documento referente a Portugal, *Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal: relatório final* (Quick et al., 2013b) que revelou a importância das bibliotecas públicas para os utilizadores portugueses.

Relativamente a Portugal, no gráfico 2 os utilizadores das bibliotecas classificam os serviços das bibliotecas como importantes (numa escala de 5 pontos, de «extremamente importante» a «nada importante»), destacando-se o serviço de empréstimo de livros por 96% de utilizadores, assim como o serviço de acesso gratuito à Internet e aos computadores. Com 94%, os serviços educativos (materiais de estudo e manuais escolares para adultos e crianças, e destacam-se os serviços de informação sobre/para a comunidade local (81%), a utilização das fotocopiadores e impressoras (80%) e o serviço para pessoas à procura de emprego (78%).



GRÁFICO 2: IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELAS BIBLIOTECAS (QUICK ET AL., 2013b)

Foi pedida a opinião dos utilizadores de bibliotecas sobre as bibliotecas públicas, através de uma série de afirmações «concorda/discorda». No gráfico 3 mostram-se as percentagens, em Portugal e na UE, dos utilizadores que concordaram totalmente com cada uma das afirmações. Os itens «são acessíveis a todos» (59%), «amigáveis e acolhedoras» (51%), «oferecem um local politicamente neutro» (48%) e «fornecem acesso à informação a quem não pode obtê-la noutro lugar» (45%). Estes dados são reveladores da importância da missão social biblioteca pública.



GRÁFICO 3: PERCEÇÕES SOBRE AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS (QUICK ET AL., 2013b)

Deste inquérito depreende-se que a utilização das TIC nas bibliotecas públicas é uma oportunidade para a comunidade aumentar os níveis de competências informáticas e de Internet e na procura de emprego. Em Portugal, 29% dos utilizadores das TIC usam-nas para alguma atividade relacionada com o emprego (procura, candidatura), tendo 3% referido que conseguiram emprego desta forma.

Relativamente ao tema da cidadania ativa (gráfico 4), a rede de bibliotecas com pontos de acesso digitais públicos fornecem possibilidade de acesso a informações de organismos públicos, acesso a correio eletrónico de contacto, transferência e envio de documentos, comentários e partilha de opiniões com a administração pública e governo eletrónico. Em Portugal, 37% dos utilizadores das bibliotecas já o fazem para interagir e 33% para obter informação em sítios Web da administração pública.

Observou-se no gráfico 4, que os utilizadores relativamente à participação cívica¹¹⁰ e à procura de informações sobre direitos legais/do consumidor, sobre atividades governamentais ou políticas ou ainda sobre subvenções/subsídios, são 33% do total dos inquiridos.

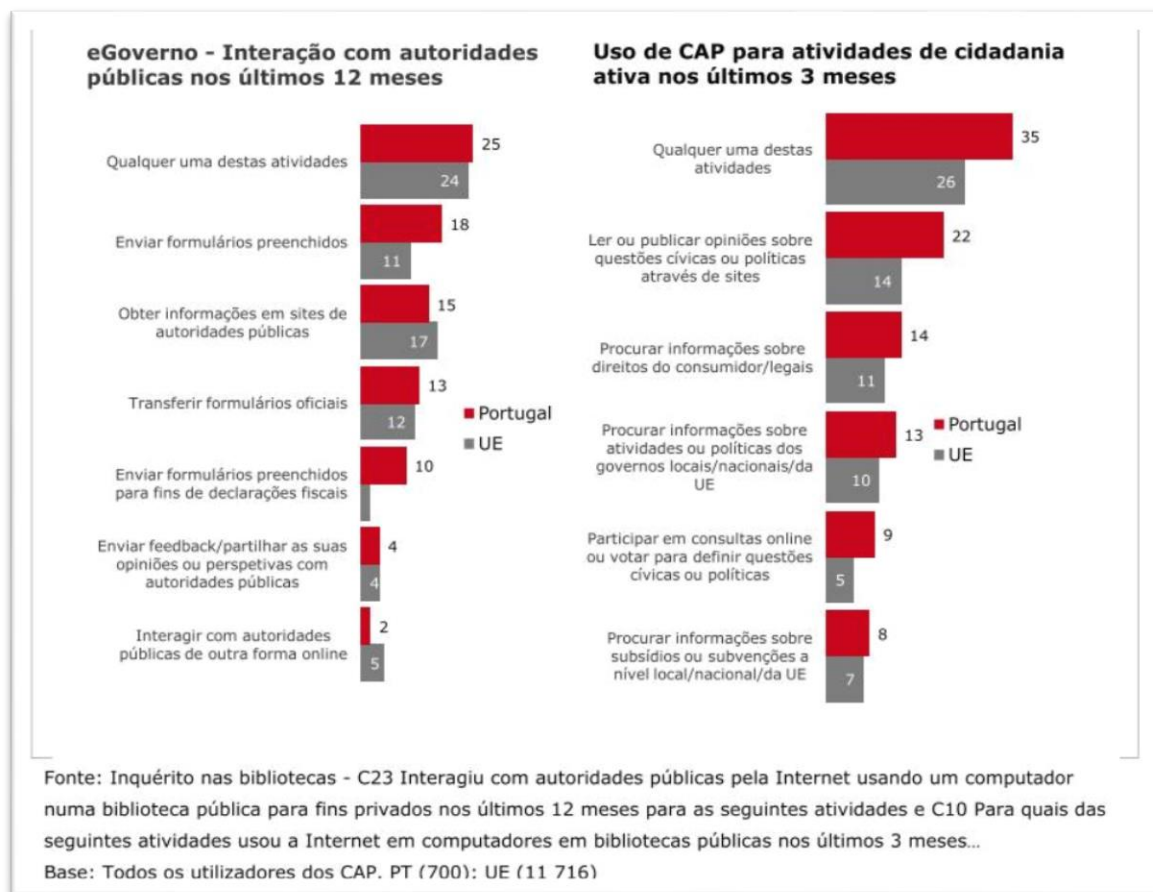


GRÁFICO 4: GOVERNO ELETRÓNICO - INTERAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ATIVIDADES DE CIDADANIA (QUICK ET AL., 2013b)

As duas atividades de participação cívica mais comuns são ler e publicar opiniões sobre questões políticas ou cívicas através de sítios (22%) e procurar informações sobre direitos do consumidor/legais (14%). No estudo qualitativo, concluiu-se que as bibliotecas não oferecem qualquer formação formal sobre participação cívica, porque os utilizadores não demonstram ter muito interesse nesta área. Contudo, algumas bibliotecas fornecem apoio informal na execução de tarefas

¹¹⁰ Áreas como a participação cívica: ler/publicar opiniões, participar em consultas em linha, petições, etc.

como ajudar os utilizadores, sobretudo os mais excluídos digitalmente, a preencher formulários em linha, a fazer requisições ou reclamações e a enviar certificados.

Estes dois estudos citados demonstraram a importância social que as bibliotecas públicas continuam a representar para os cidadãos e utilizadores portugueses. Os serviços valorizados e os públicos-alvo afetados (excluídos digitais, idosos, desfavorecidos, desempregados, público sem Internet ou sem computador em casa) são de extrema importância, em tempo de crise económica, para o crescimento social das comunidades.

4.3 RESUMO

Este capítulo ocupou-se das bibliotecas públicas e das políticas sociais. Foi estruturado em duas partes, a primeira sobre a situação política e económica da Europa e a situação em Portugal, na segunda parte tratou-se a situação das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade.

Expuseram-se as inseguranças da situação política e social nos países da UE, incluindo Portugal, as questões económicas e a problematização do conceito de Estado Social e as consequências para as populações europeias. Discutiu-se a grave crise económica portuguesa e de que como ela se desenvolveu de 2011 a 2014.

Por fim, apresentou-se sucintamente um panorama do desenvolvimento das bibliotecas públicas em Portugal, entre 2011 e 2013, e concluiu-se com uma apresentação do estado da situação das bibliotecas da RNBP, o investimento governamental, as estatísticas de utilização, o tipo de serviços à comunidade e as estatísticas sobre a perceção dos utilizadores sobre as bibliotecas em 2013.

5. A WEB 2.0, O FACEBOOK E AS BIBLIOTECAS

5.1 DA WEB 2.0 À BIBLIOTECA 2.0

5.1.1 A WEB 2.0

O conceito *Web 2.0* surgiu em 2004, com Tim O'Reilly e está assente em princípios que revolucionam a forma de pensar na Internet e consequentemente a forma de estar de determinados serviços que utilizam esta plataforma. A Web 2.0 foi representada numa *meme* (figura 6), nascida numa sessão com a equipa de O'Reilly Media Inc., durante uma das conferências da FOO Camp. O'Reilly não considerou a Web 2.0 como uma segunda etapa da Web inventada por Berners-Lee (1999), descreveu-a não de forma evolutiva, mas baseada num princípio fundamental que foi o posicionamento da Web enquanto plataforma para outros desenvolvimentos tecnológicos. A primeira representação de O'Reilly (figura 5) sobre a Web 2.0 mostrou a transformação dos serviços e programas existentes na Web 1.0 e a sua transformação na Web 2.0 (O'Reilly, 2005b; Margaix Arnal, 2008b).

Web 1.0		Web 2.0
DoubleClick	-->	Google AdSense
Ofoto	-->	Flickr
Akamai	-->	BitTorrent
mp3.com	-->	Napster
Britannica Online	-->	Wikipedia
personal websites	-->	blogging
evite	-->	upcoming.org and EVDB
domain name speculation	-->	search engine optimization
page views	-->	cost per click
screen scraping	-->	web services
publishing	-->	participation
content management systems	-->	wikis
directories (taxonomy)	-->	tagging ("folksonomy")
stickiness	-->	syndication

FIGURA 5: PRIMEIRO GRÁFICO SOBRE O SENTIDO DA WEB 2.0 (O'Reilly, 2005b)

O'Reilly defendeu que a Web 2.0 está fundamentada em serviços e não em pacotes de software, assente na arquitetura de participação e na colaboração, aproveitando a inteligência coletiva. Predestinou o fim dos ciclos de versões de software e a adoção de modelos leves de programação que permitem a fusão e a transformação, assim como o aparecimento de softwares que não estão limitados a um único dispositivo.

“Like many important concepts, Web 2.0 doesn't have a hard boundary, but rather, a gravitational core. You can visualize Web 2.0 as a set of principles and practices that tie together a veritable solar system of sites that demonstrate some or all of those principles, at a varying distance from that core.” (O'Reilly, 2005b).

A partir deste núcleo gravitacional, como lhe chamou O'Reilly (2005), forma-se um sistema solar de sítios Web, ideias e de outros conceitos agregados. Apresentou então um mapa de conceitos da Web 2.0 (figura 6) que ilustra a conceção da Web como uma plataforma, como um sistema de princípios e de práticas, no qual os utilizadores controlam os seus dados (Governor, Hinchcliffe, & Nickull, 2009), e onde se cruza a informação com a interação e a comunicação (Fumero, 2011).

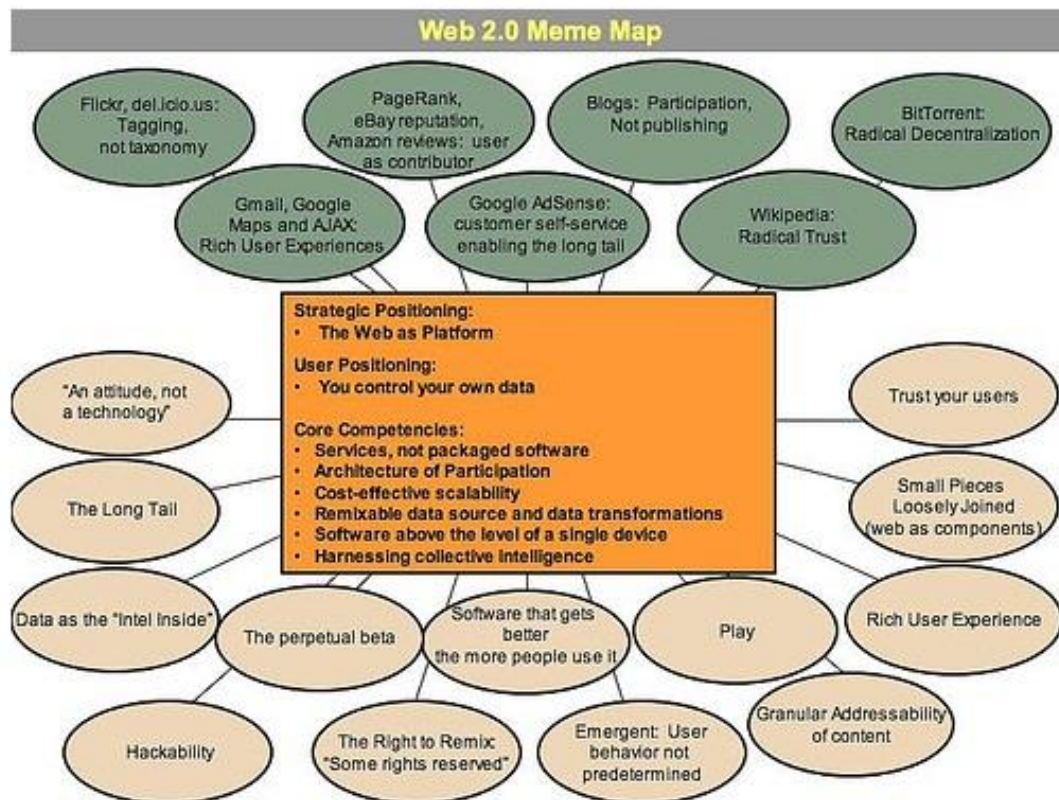


FIGURA 6: MAPA MEME DA WEB 2.0 (O'Reilly, 2005b)

A Rede – a Internet - é convertida num espaço social, onde todos se podem manifestar, por isso democrática e é considerada o suporte para a sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento (Fumero & Roca, 2007).

A plataforma Web vive do posicionamento participativo do utilizador, que para além de controlar os seus próprios dados, torna-se num desenvolvedor de conteúdos. O'Reilly defendeu que a Web 2.0 é uma atitude assumida e não propriamente nenhum género de tecnologia. O poder desta plataforma é a capacidade de servir de intermediária inteligente na circulação de dados pelos utilizadores aproveitando todas as possibilidades que estes oferecem. Uma das vantagens atribuídas à Web 2.0 é a teoria de que os utilizadores criam valor e são *prosumidores* (Toffler, 1980) - uma fusão de consumidores e de produtores, são utilizadores da Internet sem atitudes passivas, com vontade de interação e de partilha na rede (Shuen, 2008; Shuen & Sieber, 2009).

A partir de O'Reilly (O'Reilly, 2005a), da discussão empresarial inicial e da escrita de uma nota explicativa, milhares de artigos científicos e de opinião, assim como conferências, sobre esta temática surgiram por todo o mundo, e também em Portugal, tendo Coutinho (2008) realizado uma revisão da literatura sobre este tema.

A Web 2.0 foi-se desenvolvendo e apresentou-se com serviços, ferramentas e tecnologias com características sempre diferentes que atenuam a hegemonia das aplicações comerciais. Mas o que mais se destacou é a revolução das mentalidades ao proporcionar o intercâmbio, a distribuição do conhecimento e a *Intercriatividade Coletiva* (Cobo Romaní & Pardo Kuklinski, 2007). A Web potenciada pelas aplicações tecnológicas exprime a *Inteligência Coletiva* (Lévy, 1997) da humanidade e é o fulcro desta alteração. Promove a arquitetura das pessoas, o intercâmbio de colaboração entre utilizadores e não das tecnologias, potencia as redes sociais (Gallego Vázquez, 2012) em que os utilizadores, através de dispositivos e ferramentas tecnológicas, participam num espaço de conversação, de criação e de transformação de conteúdos. Os utilizadores da Web são criadores e consumidores desses conteúdos textuais, audiovisuais, de software, etc. Ao considerar que qualquer contribuição da experiência de um utilizador na Web é fundamental para a construção da *Inteligência Coletiva*, a plataforma Web passa a ser um local aberto à participação e ao enriquecimento e assenta numa arquitetura de rede social, num espaço dinâmico e flexível, em que a

atualização e a criação de conteúdos é realizada de forma dinâmica por todos os interessados, dando um sentido igualitário à participação e valorizando a confiança entre pares, entre o produtor e o utilizador da informação (Coombs, 2007).

Em síntese, a filosofia da Web 2.0 baseia-se em pilares fundamentais como os conceitos de *Intercriatividade* (Berners-Lee, 2006), *Inteligência Coletiva* (Lévy, 1997), *Multidões Inteligentes* (Rheingold, 2002; Rheingold, 1994), *Sabedoria das Multidões* (Surowiecki, 2005) e *Arquitetura da Participação* (Musser & O'Reilly, 2006; Alvim, 2011b).

O conceito de *Intercriatividade* está intimamente associado às características da Web 2.0, pois é a confluência da interatividade e da criatividade que também surge nos documentos criados na Web 2.0, produtos da interação, de criação ou de partilha de informação. A *Intercriatividade* é o assumir da cooperação da informação obtida através deste método criativo que contribui para o benefício de todos os que nele participam. Neste sentido, a Web é sobretudo social e não tecnológica (Berners-Lee, 2006; Berners-Lee & Fischetti, 2000).

Associado à Web 2.0 encontra-se o conceito de *Inteligência Coletiva*, desenvolvido, pelo filósofo Pierre Lévy (1997), para exprimir a ideia que as inteligências individuais mediadas pelas tecnologias reforçam as capacidades criativas. Este conceito é utilizado para descrever o grupo de indivíduos que colaboram com as suas conversações em linha na construção de algum saber coletivo, que transcende as inteligências individuais. O conhecimento absoluto é atingido pela *Inteligência Coletiva* que é mais do que a participação de cada indivíduo (Lévy, 1997).

Rheingold (1994; 2002) estabeleceu o conceito de *Multidões Inteligentes* (*Smart Mobs*) que emergiu das tecnologias de comunicação, da rede social, e ampliou os talentos humanos de cooperação. Os indivíduos, utilizando ferramentas na Web que adotaram formatos de interação e de cooperação, permitem o aparecimento de *Multidões Inteligentes*, de conhecimentos coletivos apoiados na rede e nas tecnologias. Novas contribuições para estas ideias foram trazidas por Surowiecki (2005) que desenvolveu a teoria da *Sabedoria das Multidões*, valorizando o intercâmbio e a integração de conhecimentos individuais. Nas palavras do autor: “cem é melhor que um”, a diversidade de opiniões de um grupo de pessoas, constituída pelo conjunto da sabedoria coletiva, é mais inteligente do que a sabedoria dos peritos singulares.

“Web 2.0 is a set of economic, social, and technology trends that collectively form the basis for the next generation of the Internet—a more mature, distinctive medium characterized by user participation, openness, and network effects.” (Musser & O’Reilly, 2006, p. 4)

Quanto à *Arquitetura de participação* defendida por O’Reilly (2003; Musser & O’Reilly, 2006), consistiu na utilização destes novos desenvolvimentos da Internet e na facilidade de constituição de uma rede de colaborações entre indivíduos, na qual se sustenta uma arquitetura de participação, numa estrutura reticulada que suporta a Web e se desenvolve se mais pessoas a utilizam. Esta arquitetura desenvolve-se à volta das pessoas e não das tecnologias. Os utilizadores da Web 2.0 são os protagonistas desta rede (Margaix Arnal, 2008b; Alarcón & Lorenzo, 2012).

Surgiram centenas de tecnologias com características 2.0 na Web, as populares marcas Flickr, MySpace, YouTube, Facebook, Blogger, WordPress, Wikipedia, Delicious, entre tantas outras, que captam a atenção de milhares de utilizadores, e que servem para criar e gerir conteúdos. Apareceram também outros softwares sociais como as folkosonomias, Wikis, podcasts, RSS (Leitão, 2010a), nuvem de etiquetas, mashups, que oferecem novas oportunidades para a criação e distribuição de conhecimento (Andriole, 2008; Carvalho, 2008; Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI) & Consejo Regional de Cámaras de Comercio e Industria de Castilla y León, 2012; Justino, 2013).

Esta filosofia de abertura da Web 2.0 ao coletivo materializa-se de muitas formas, em exemplos de coletivização e distribuição do conhecimento, como as licenças *Creative Commons* (Lessig, 2006), a *folkosonomia* (Aquino, 2007; Le Deuff, 2006; Anderson, 2007), o desenvolvimento das redes sociais, etc.

O fenómeno do aparecimento e o desenvolvimento das redes sociais foi considerado - *The Fourth Revolution* – a primeira revolução iniciou-se com a criação de computadores centralizados, seguida do PC e da Internet. As revoluções tecnológicas alteraram os contextos pessoais, industriais, empresariais, etc. (Shih, 2009).

O termo *Software Social*¹¹¹ surgiu para designar as ferramentas que facilitam a cooperação e a colaboração dos utilizadores na rede, possibilitam um suporte às suas conversações e fazem a realimentação social que permite valorar as contribuições dos utilizadores. Dão suporte às redes sociais para criar e gerir os dados digitais das redes pessoais dos utilizadores e ajudam a obter novas relações (Fumero & Roca, 2007; OECD, 2007). O software social, porque está em constante evolução, exige dos seguidores e dos seus utilizadores uma constante atitude de atualização (Ferrada Cubillos, 2013). Estas tendências na Web convergem para uma ação cada vez mais participativa dos cidadãos através destas ferramentas sociais. O cidadão fica mais ativo e participativo no decurso do desenvolvimento das tecnologias 2.0, que pela sua natureza interativa, altera a forma como se relaciona na rede, com as instituições e com os outros indivíduos (Shirky, 2008; Menezes, 2010), conduzindo para um novo paradigma de informação (Le Deuff, 2009). Ao longo dos últimos dez anos, a Web 2.0 tornou-se numa moda e foi usufruída por quase todos. O conceito 2.0 alargou-se a diferentes áreas do saber, ao Jornalismo, à Política, à Educação (Castano Garrido, 2009), à Ciência (Torres Salinas & Delgado López-Cózar, 2009) à Biblioteca, aos negócios (Fumero, Iglesias Pradas, & Mas, 2011), onde nasceu o conceito de *Long Tail* (Andersen, 2006; Shuen, 2008).

Das características da Web 2.0 que se transpuseram para as ferramentas e para as redes sociais, sobressaem as seguintes (Arroyo Vázquez, 2008b) :

1. *Participação* dos utilizadores na Web é fundamental para que ela se torne social. Os serviços 2.0 disponíveis, como o Youtube ou a Wikipedia, não significam nada se os utilizadores não partilham conteúdos. Esta participação fica a ganhar porque a maioria das ferramentas são gratuitas;
2. *Comunicação* tem que estar patente na utilização da Web, num esquema de diálogo bidirecional. Ao contrário da Web 1.0, a comunicação no universo 2.0 funciona nas duas direções entre quem publica e quem consume conteúdos. A cultura da Internet (Castells, 2004) faz surgir padrões de interação social baseados na comunicação em linha, fundados no efeito de retroalimentação

¹¹¹ O termo apareceu, pela primeira vez em 1987, no artigo de Eric Drexler “*Hypertext Publishing and the Evolution of Knowledge*” e difundido em 2002 por Clay Shirky.

positiva, que mantêm e potenciam o compromisso social na comunicação para os utilizadores (Alvim, 2011a);

3. *Interação social* entre os diferentes utilizadores, tanto nas redes sociais, como noutras plataformas e sítios Web, onde é possível interagir, com comentários, classificações, partilhas, ideias, etc. Os indivíduos constroem relações nas redes (Shuen, 2008) e colaboram na criação de conteúdos. A sociabilidade, que a Web social constrói, oferece à comunidade virtual e aos indivíduos a facilidade de se relacionarem por vontades e necessidades comuns. Nasce um novo tipo de comunidade de utilizadores: com interações sociais abrangendo várias gerações, desde os nativos digitais aos imigrantes digitais (Prensky, 2001). A Web social é considerada a rede das pessoas, por oposição à rede dos dados. Os indivíduos interagem socialmente através das novas ferramentas, sistemas, plataformas, aplicações e serviços, ou seja da nova tecnologia 2.0, e causam alterações de uma sobre a outra (Fumero & Roca, 2007; Del Fresno García, 2011);
4. *Sentido de Comunidade* é gerado pelos utilizadores a partir da utilização dos softwares sociais, conversas e partilhas de conteúdos feitas individualmente que se transformaram em expressão de um grupo de indivíduos em torno de interesses comuns na Web (Shirky, 2008) com influências bidirecionais, benefícios para todos e relações sociais positivas. O sentido de comunidade resulta da definição proposta por McMillan e Chavis (1986) constituída pelas quatro dimensões: a pertença, a influência, a ligação emocional, a integração e a satisfação de necessidades (Shirky, 2008; Gallego Vázquez, 2012).

Apesar deste quadro proficiente e muito afirmativo apresentado pela Web 2.0 e dos resultados positivos provenientes da investigação sobre o seu impacto em várias áreas (Andriole, 2008), surgem várias opiniões críticas. O *amadorismo* (Keen, 2007) foi apontado como uma desvantagem da Web 2.0. Esta opinião referiu uma perda de qualidade nos conteúdos distribuídos na Web ao permitir a publicação das opiniões curiosas dos autores dos conteúdos, desvalorizando o conhecimento válido, correto e qualificado, desvanecendo-se a linha de fronteira entre a opinião e o conhecimento (Cobo Romaní & Pardo Kuklinski, 2007). A escrita colaborativa, nos blogues e nos Wikis, também levantou este problema, porque consiste numa escrita rápida, sem profundidade e sem reflexão amadurecida sobre o que se produz na Web. Por outro lado, quem publica conteúdos através das ferramentas da Web social fica por vezes sem

controlo sobre os mesmos e tem dificuldade em manter a autoridade sobre eles e de manter a sua privacidade. O excesso de informação na Web 2.0 foi apontado como problemático para quem pesquisa informação e exige qualidade. O excesso ou a muita produção de conteúdos traduz-se na abundância de tópicos e maus resultados nos motores de pesquisa na Web, em desinformação ou informação medíocre, em informação truncada e simplificada e alterada pela publicidade e pelo marketing. Esta foi uma forte crítica aos conteúdos disponibilizados nos blogues e nos sítios da Web 2.0 em geral (Le Deuff, 2007).

As novas tecnologias da comunicação e a Web social potenciam também a fratura digital, de modo que é necessário criar plataformas de aprendizagem das mesmas. As iliteracias daqui decorrentes são também apontadas nas críticas à Web 2.0. A resposta às necessidades de informação passa pelo conhecimento adequado das fontes de informação 2.0 existentes. Alguns autores defenderam a necessidade de literacia sobre as tecnologias da Web social para o bom desenvolvimento da sociedade do conhecimento (Cordón García, Alonso Arévalo, Gómez Díaz, & López Lucas, 2010). Por exemplo, uma das ferramentas 2.0 como o Delicious¹¹² (guarda e organiza por etiquetas as hiperligações) é de difícil utilização e de complexidade para os utilizadores sem grandes conhecimentos. O fator *moda* em que a Web 2.0 se encontra, igualmente comporta que os utilizadores individuais e instituições utilizem determinadas ferramentas da Web social só por esta razão, sem se questionarem da sua necessidade ou pertinência.

Também a alusão à participação elevada dos utilizadores na Web está provada que foi um mito. A participação em linha com qualidade, quantidade, a criar e a agregar conteúdos não é tão forte como se divulgou (Celaya, 2007b ; Celaya, 2007a). Na realidade, a maioria dos utilizadores não comunicou com a rede, nem se esforçou por gerar informação, usou a Web sobretudo para o entretenimento (Arroyo Vázquez, 2008b) e para o consumo de alguma informação.

A questão da segurança dos dados e dos utilizadores é outra questão levantada por instituições diversas (Observatorio de la Seguridad de la Información, 2011).

¹¹² Disponível em: <https://delicious.com/>

As questões sobre a liberdade de expressão, de informação e censura na Internet, também se levantam como um problema associado à Web 2.0. As ameaças e as debilidades à volta das imensas questões jurídicas sobre a responsabilidade da edição e publicação de conteúdos, dos prestadores de serviços e sobre a responsabilidade e propriedade intelectual dos mesmos, dos direitos e garantias dos cidadãos ante a informação na Internet e a privacidade e os menores nas redes sociais, foram preocupações de alguns autores que as apontam como pontos fracos e desvantagens da Web 2.0 (Cotino Hueso, 2011).

5.1.2 A Biblioteca 2.0

O conceito de *biblioteca 2.0*, por analogia ao termo *Web 2.0*, foi designado pela primeira vez em 2005 por Michael Casey, no blogue *LibraryCrunch* (2005), com a publicação *Working towards a definition of Library 2.0*. Neste post do seu blogue, Casey afirmou:

“Beyond websites, beyond even the world of technology, the concept of Library 2.0 embraces something not yet discussed here at LibraryCrunch: disruptive ideas. Richard MacManus at Web 2.0 Explorer is in the middle of an ongoing search for disruptive startups in the world of Web 2.0 – companies that, as he says, either create disruptive technologies (like Google did) or “non-geek services built using Web 2.0 technologies.

Disruptive technologies rock the boat, they create new expectations and new boundaries. Disruptive technologies allow the customers, the user, to see beyond the limits of the old framework. A disruptive technology following the Web 2.0 concept may allow that customer to move beyond the limited role of “user”, and move into the world of designer or moderator – this is where all of those clichéd phrases such as radical trust, user as contributor, rich user experiences, and user behavior not predetermined (all of these can be found on Tim O’Reilly’s Web 2.0 Meme.

... So Library 2.0 is a disruptive idea...” (21 outubro 2005b)

A *biblioteca 2.0* é apresentada como uma *ideia criativa*, de modo similar à Web 2.0, rompe o padrão e os princípios da biblioteca em linha tradicional e afigura-se na Internet de uma outra forma. Entre muitas novidades, o utilizador é considerado um contribuidor para o desenvolvimento da própria biblioteca na rede.

Simultaneamente, o conceito foi discutido na blogosfera, no blogue *ALA TechSource Blog* (American Library Association, 2005), no blogue *Tame the Web* pelo investigador Michael Stephens (2004), no blogue *The Shifted Librarian*¹¹³ de Jenny Levine (2002), no *blyberg.net: a library-geek blog* de John Blyberg (2005), entre muitos outros blogues, na sua maioria norte-americanos. Destacou-se o artigo de Michael Casey e de Laura Savastinuk (2006) sobre a necessidade dos profissionais tomarem consciência do modelo 2.0 a implementar nas bibliotecas e as mudanças que daí resultam nos serviços, no acesso aos recursos e na forma de interação com os utilizadores:

“Libraries are changing. Funding limits and customer demands are transforming staffing levels, service models, access to resources, and services to the public. Administrators and taxpayers are seeking more efficient ways of delivering services to achieve greater returns on financial investments.

Enter Library 2.0. This new model for library service is being discussed online, at conferences, in administrative offices, and at the reference desk. If you and your library staff are not among those already talking 2.0, pay attention; Library 2.0 could revitalize the way we serve and interact with our customers.

The heart of Library 2.0 is user-centered change. It is a model for library service that encourages constant and purposeful change, inviting user participation in the creation of both the physical and the virtual services they want, supported by consistently evaluating services. It also attempts to reach new users and better serve current ones through improved customer-driven offerings. Each component by itself is a step toward better serving our users; however, it is through the combined implementation of all of these that we can reach Library 2.0. (Casey & Savastinuk, 2006, p. 1)

Este documento foi antecessor das reflexões nesta área temática. Os mesmos autores definiram o conceito de *biblioteca 2.0* como um *spin-off* da Web 2.0, com uma nova abordagem baseada na participação e no estabelecimento de uma relação de igualdade entre a biblioteca e os utilizadores (Casey & Savastinuk, 2007). Também, Cohen, através do *A Librarian's 2.0 Manifesto* (2006) alertou os bibliotecários para a necessidade de mudança de práticas no trabalho das bibliotecas, após as alterações

¹¹³ Não se encontra em linha em 2014.

trazidas pela Web 2.0. Os bibliotecários são estimulados a utilizarem abordagens novas nos serviços aos utilizadores e a focarem neles a sua atenção. Convém reconhecer que as bibliotecas, enquanto utilizadoras da Web 2.0 (Arroyo Vázquez & Merlo Vega, 2007) evoluíram lentamente e foi preciso diligenciar junto dos profissionais das bibliotecas a compreensão destas mudanças para retirarem proveito das ferramentas Web 2.0.

A partir de 2006, o conceito *biblioteca 2.0* é adotado progressivamente pela comunidade profissional internacional. Diversos autores focaram a discussão em duas questões relacionadas: nas mudanças tecnológicas abordadas pela Web 2.0 e na atenção redobrada dada ao utilizador (Chad & Miller, 2005; Miller, 2006; Crawford, 2006; Stephens, 2006; Welsh, 2007; Arroyo Vázquez & Merlo Vega, 2007; Bradley, 2007; Céspedes Escobar & Díaz Souza, 2007; Courtney, 2007; Farkas, 2007; Chew, 2008).

As mudanças de atitudes importadas da Web 2.0 aludem a princípios teóricos como a Inteligência Coletiva; o OPAC social; os 4 Cs propostos por Cook (2008), para o mundo empresarial, relativos às categorias de software social: Comunicação, Cooperação, Colaboração, Conexão; a interatividade; a conversação e a comunicação entre as instituições e os utilizadores, entre outros.

A palavra-chave da *biblioteca 2.0* é *participação*, segundo Fichter (2006) que propôs uma fórmula para a sua definição:

“Library 2.0 = (books'n stuff + people + radical trust) x participation”. (Fichter, 2 abril 2006)

A *biblioteca 2.0* comporta-se como uma rede participativa em que todos são cocriadores do sistema e confiam radicalmente uns nos outros e na comunidade. As conversações geradas na participação entre a biblioteca e os utilizadores e estes entre si, através da utilização de software social e de redes sociais, são o cerne do conhecimento criado a partir das bibliotecas em linha (Björneborn, 2011).

Vários autores explicaram o conceito de *biblioteca 2.0* fundamentado nas facetas: a atitude do profissional, a utilização das ferramentas sociais e a produção de conteúdo social. Para definir o conceito não se considerou unicamente a migração das novas tecnologias da Web 2.0 para os serviços da biblioteca, incluiu-se igualmente a *atitude 2.0* inerente ao profissional da informação e a imprescindível atração pela

interação com os utilizadores, através de canais sociais de comunicação para a criação de novos produtos informativos e conteúdos sociais, com opiniões, avaliações, etiquetas, classificações, comentários, gostos, produzidos pelos utilizadores em igualdade de circunstâncias com a biblioteca (Margaix Arnal, 2007a; Danowski, 2007).

Em conclusão, no esquema na figura 7 observam-se as facetas indispensáveis para a definição do conceito de *biblioteca 2.0*, sintetizado por Margaix Arnal (2008b):

- Atitude do profissional da biblioteca - refere-se ao apostar na melhoria contínua dos serviços, ter confiança radical nos utilizadores e nos conteúdos por eles produzidos e no aproveitar a *Inteligência Coletiva* para melhorar os serviços em linha das bibliotecas. É necessário importar novos requisitos para a profissão (Huvila, Holmberg, Kronqvist-Berg, Nivakoski, & Widen, 2013). O perfil do *bibliotecário 2.0*, ou seja aquele que introduz as ferramentas da Web social na biblioteca e assume atitudes segundo estes princípios, ainda está pouco estudado. Vieira, Baptista, & Cerveró (2013) através de um estudo no Brasil, demonstraram que existiu uma lacuna no estudo do perfil do bibliotecário que trabalha com redes sociais, comparando-o com outros estudos já desenvolvidos nos EUA, Espanha e Canadá. Também na Finlândia, Huvila et al. (2013) levaram a cabo uma investigação sobre o que pensam os bibliotecários, e outros profissionais que trabalham nas bibliotecas deste país, sobre o que é ser *bibliotecário 2.0*. Os resultados desta pesquisa mostraram que as ideias sobre as habilidades dos *bibliotecários 2.0* referem-se às operações de navegação na Internet e à interação com os utilizadores em linha. Mas, ao mesmo tempo, os resultados mostraram que a noção de *bibliotecário 2.0* ancora-se nos valores e nas competências tradicionais da biblioteconomia. São necessárias habilidades e competências tecnológicas inovadoras e simultaneamente é necessário saber relacionar-se com os utilizadores na Web. Outro estudo foi levado a cabo por Huvila et al. (2013) que efetuaram um inquérito a bibliotecários em bibliotecas públicas flamengas sobre o perfil do *bibliotecário 2.0* e as competências em redes sociais exigidas para implementar as necessárias alterações no sistema da biblioteca;
- Utilização de software social (blogues, Wikis, mashups, RSS, redes sociais, etc.) - refere-se a um conjunto de aplicações informáticas que permitem aos

utilizadores comunicarem entre eles e a seguir essas conversações bidirecionais (IM) ou em grupo (blogues, Wikis) (Leitão, 2011), valorizando, organizando e partilhando os conteúdos (Flickr, Youtube), onde se podem também representar relações sociais (Twitter, Facebook), utilizar marcadores sociais para classificar informação (catalogação social - no OPAC social), guardar favoritos de páginas Web (Delicious), para syndicar conteúdos de publicações (através dos canais RSS), ou para introduzir nos sítios Web o Podcast (ficheiros áudio), etc. O que houve de comum nestas aplicações é o facto de os utilizadores terem aberto um perfil e associarem-lhe documentos, registos bibliográficos onde os próprios podem incluir nova informação, como etiquetas, comentários, classificações, pontuações, etc. Daqui nascem as relações entre os utilizadores, as bibliotecas e os documentos, novas formas de pesquisa e representação da informação, novos sistemas de recomendações, entre muitas outras funcionalidades (Margaix Arnal, 2007b; Margaix Arnal, 2007c; Farkas, 2007);

- Criação de conteúdo social - refere-se ao resultado do produto da interação da biblioteca com o utilizador, aos comentários nas diversas plataformas, às classificações dos conteúdos, às atribuições de etiquetas, etc. Este conteúdo é gerado socialmente e é considerado dinâmico, sempre em aperfeiçoamento contínuo. Um novo tipo de rede domina a Internet e introduz uma variedade de redes sociais que se formam e desenvolvem, sempre em ambientes mais interativos em que os utilizadores assumem o papel de produtores e agregam valor aos conteúdos. Este tipo de atividade nas redes é chamado de *crowdsourcing* (Hudson-Smith, Batty, Crooks, & Milton, 2008) quando é aplicado à criação de conteúdos nos serviços na Web. As tecnologias Web 2.0 são capazes de promover grandes quantidades de dados e com o aproveitamento do trabalho das comunidades virtuais é possível um novo modelo de criação de conteúdos tendo por base ideias como a comunicação e a sociabilidade (Galmés & Borja Arjona, 2012; Juárez Urquijo, 2006).



FIGURA 7: A RODA DA BIBLIOTECA 2.0 (Margaix Arnal, 2008b)

Acrescentou-se outra faceta considerada fundamental para o desenho da conceção da *biblioteca 2.0*:

- Sociabilidade – é uma das palavras-chave da plataforma Web 2.0. A biblioteca ao posicionar-se na rede juntamente com os seus utilizadores e a produzir conteúdos intrínsecos à instituição, estabelece uma estratégia de sociabilização (Margaix Arnal, 2008c). As bibliotecas criam uma posição nas redes sociais, como o Facebook, com objetivos muito pragmáticos: aproximação dos utilizadores mais jovens e adolescentes, criação de uma proximidade maior com os utilizadores em geral, dar uma maior visibilidade à biblioteca, promover as atividades e dinamizar eventos. Na realidade estabelecem mais contactos com a comunidade (Arroyo Vázquez, 2008a). Por exemplo, a rede Librarything¹¹⁴, funciona como uma rede social de interesses ligados à leitura e aos livros, é um catálogo coletivo de referências bibliográficas, resumos, capas de livros onde todos podem participar a catalogar, comentar, classificar, recomendar os livros e a interagir com outros leitores e com as bibliotecas (Bourrion, 2009; Leitão, 2010b). Tuominen (2008) defendeu a existência de comunidades também nas redes sociais em linha, confirmando os dois pré-requisitos para a sua presença: em primeiro lugar, a existência de um grupo de pessoas com sentido de

¹¹⁴ Disponível em: <https://www.librarything.com/>

comunidade, em segundo lugar, a existência de um lugar onde os membros da comunidade se encontram. De qualquer maneira, o autor afirmou que as comunidades virtuais necessitam de outras características para não se fecharem e não se tornarem menos saudáveis, tendo havido a necessidade de encontros destas comunidades nas suas bibliotecas, enquanto espaços e serviços físicos (Larsen, 2010).

Maness (2007) defendeu para a *biblioteca 2.0* o fornecimento de serviços Web focados na concetualização de tecnologias interativas, participativas e com serviços multimédia, consentindo um papel para o utilizador mais participativo na criação de conteúdos, como já referido. A biblioteca torna-se mais interativa, colaborativa e necessitada da intervenção da comunidade virtual. Assim, a *biblioteca 2.0* é considerada uma *biblioteca social* porque envolve todos os utilizadores que comunicam com ela, e entre si, de forma síncrona e assíncrona; a biblioteca tem que estar atenta e voltada para a comunidade e os seus serviços estarem em constante transformação para cativarem e responderem às questões dos utilizadores (Verho, 2008; González Terán & Rodríguez Palchevich, 2011). Maness (2007) acrescentou a ideia de que a *biblioteca 2.0* é uma *mashup* de serviços tradicionais e inovadores. O conceito de *mashup*¹¹⁵ (Merrill, 2006) é um termo tipicamente do âmbito da Web 2.0, refere-se à agregação dinâmica de conteúdos, ou seja à extração dos conteúdos das bases de dados e à agregação de outras informações geradas por terceiros.

A tecnologia 2.0 é um fator que desempenha um papel significativo nas mudanças da biblioteca: na abertura à contribuição dos utilizadores, a novos ambientes e oportunidades de colaboração, no papel do utilizador - cocriador e participativo, no papel do profissional da biblioteca, no confiar radicalmente no utilizador e no seu trabalho para melhorar os serviços em linha (Nguyen, Partridge, & Edwards, 2012; Crowley, 2009). Embora o impacto social da tecnologia ter sido enorme, a tecnologia em si não causa mudança na biblioteca, a tecnologia molda a comunidade que adquire habilidades para poder gerar capital social (Williams & Durrance, 2008).

¹¹⁵ Uma aplicação mashup é constituída pelos provedores de conteúdo que publicam através de APIs, (implementam protocolos ou paradigmas de interação baseados nos princípios como o RSS, Atom), pelo sítio Web do mashup e pelo navegador (browser) executado no computador do utilizador.

A utilização do software social na biblioteca foi enfatizada por Merlo Vega (2007), que referiu a atitude em relação à tecnologia como uma atitude mais interativa, assumindo uma relação aberta e igualitária com os utilizadores, oferecendo e recebendo informação através de recursos colaborativos em ambientes digitais. É uma nova filosofia que apareceu na biblioteca com a possibilidade de utilizar a *Inteligência Coletiva* (Lévy, 1997) e utilizar um ideário de participação. A circulação da informação nas redes sociais, a sua valorização, em constante intercâmbio dinâmico, é outra das características apontadas à *biblioteca 2.0* (Martins, Justino, & Gabriel, 2010). É descrita como reunindo características de abertura a serviços e a funcionamentos novos, privilegiando a interação com os utilizadores, convergindo na boa utilização das ferramentas da Web 2.0 (Bradley, 2007; Seoane García & Barrero Robledo, 2008), colaborando para que os utilizadores comuniquem com os bibliotecários ao mesmo nível de autoridade, e por fim participando ativamente na rede (Arroyo Vázquez, 2007; Álvarez Marañón, 2010). Seoane García (2010) resumiu as ferramentas da *biblioteca 2.0* em ferramentas de publicação, de difusão e de comunicação. A Web social, das comunidades em rede é o resultado da utilização destas ferramentas de construção, assim como a *biblioteca 2.0* é fruto desta circunstância (Evans, 2009; López Hernández, 2009; Merlo Vega, Fumero, & Juárez Urquijo, 2007; Tramullas, 2009).

Algumas das inovações importantes para a biblioteca foram o aparecimento, nos catálogos bibliográficos em linha, de novas possibilidades de pesquisa, recuperação e utilização da informação; a utilização de ferramentas dinâmicas e agregadoras de informação externa veio complementar os OPAC, incluindo a participação dos utilizadores na construção de conteúdos e na instauração de comunidades de leitores em linha (Habib, 2006; Margaix Arnal, 2008a; Bento, 2009; Marcos, 2009; Lima, 2011; Leitão, 2012). Outra inovação importante foi dedicada ao desenvolvimento dos serviços de informação local nas bibliotecas públicas com a cumplicidade dos utilizadores, que concomitantemente contribuem para o enriquecimento da coleção local (Juárez Urquijo, 2007).

Após o entusiasmo da participação na Web social, as bibliotecas em geral ponderaram de forma mais crítica as suas intervenções e as suas práticas, formulando um plano de ação e procuraram formação para os seus colaboradores nesta área. Relativamente à situação portuguesa surgiram alguns estudos de caso e investigações ligadas à utilização da Web social nas bibliotecas universitárias, públicas e escolares

(Alvim, 2007; Coelho, 2009; Leitão, 2009; Alvim & Nunes, 2010; Santos & Andrade, 2010; Lima, 2011; Alvim, 2011a; Alvim, 2011b; Leitão, 2012; Proença, 2012; Caldeira, 2013; Furtado, 2013; Salgado, 2014; Leitão, 2014).

Lima, Fernández Marcial, & Alvelos (2013) no estudo que realizaram sobre a utilização de plataformas Web nas práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas, concluíram que a utilização destas plataformas ainda se revelou muito atenuada, não sendo a participação dos utilizadores particularmente estimulada nem a criação de conteúdos, apesar dos responsáveis das bibliotecas públicas terem tido consciência da importância da interação contínua com os utilizadores.

Sobre a missão social das bibliotecas públicas portuguesas na Web social, Calixto et al. (2012) apresentaram uma ampla revisão da literatura, focando a questão da utilização da Web social:

“dá outro sentido à dimensão social das bibliotecas públicas, fazendo-as equivaler à ocupação de um novo espaço nas redes sociais virtuais, que entretanto invadiram a esfera pública”.

Algumas das ferramentas participativas da Web social potenciam a missão social da biblioteca pública. O seu impacto nas práticas e princípios na profissão, nas práticas dos bibliotecários e na sua relação com os utilizadores face às mesmas, oferecem à biblioteca pública uma dimensão mais social. A Web social disponibiliza um conjunto de tecnologias que permite ao utilizador participar na criação, na publicação, na partilha e na difusão de conteúdos de informação em linha. As bibliotecas defrontam-se com comportamentos e atitudes resultantes da utilização das redes sociais.

Gómez Hernández (2008) defendeu um enfoque social no trabalho das bibliotecas públicas dirigido aos utilizadores mais desfavorecidos (no plano económico, social e cultural) e igualmente, sustentou a importação dos aspetos mais positivos da Web social para as bibliotecas, no sentido de auxiliar neste trabalho social de aproximação a públicos desfavorecidos. Referiu-se aos aspetos associados à capacidade de dialogar com as novas aplicações, partilhar conhecimento e criar conteúdos interessantes e informações úteis para os utilizadores, enriquecer o catálogo bibliográfico com conteúdos sociais, etc. O autor apresentou o exemplo das redes sociais como o paradigma da partilha, da construção e da colaboração entre todos. Referiu que o enriquecimento é visível na colaboração entre as pessoas com os mesmos

interesses que comunicaram na Web. O sentido de pertença a um grupo com uma cultura comum é relevante para se partilhar conhecimento e informação com confiança. O autor afirmou que as bibliotecas ajudaram os cidadãos a orientar-se no caos da informação da Internet e tiveram um papel agregador do capital social gerado nas redes sociais.

O conceito de *biblioteca 2.0*, por ser muito recente, considerou-se que ainda está em discussão pela comunidade científica, na blogosfera e nas redes sociais, tentando situar o seu campo teórico e a constituir-se uma bibliografia científica sustentada. Surgiram alguns estudos de avaliação da implementação da *biblioteca 2.0* a nível nacional e internacional (Habib, 2006; Eich, Hoover, & Koulikov, 2007; González Fernández-Villavicencio, 2007; Alvim, 2007a; González Fernández-Villavicencio, 2010; Partridge, Menzies, Lee, & Munro, 2010; Torres Salinas, 2010; Carlsson, 2011; Colburn & Haines, 2012; Chu & Du, 2013; Nguyen et al., 2012; Leitão, 2014). Os autores reforçaram a ideia da necessidade das bibliotecas se empenharem em avaliações quantitativas e qualitativas destes *sistemas 2.0* para mostrar à sociedade e a quem as financia o seu valor e se possa estabelecer indicadores concretos para melhorar esta atividade em linha (Seoane García, 2013; González Fernández-Villavicencio, 2013; Wanucha & Hofschire, 2013; González Fernández-Villavicencio, 2014). Na bibliografia sobre *Análise de Redes Sociais* existem propostas de análise das relações na rede, assim como métodos e medições (Gretzel, 2001; Marteleto, 2001; González Fernández-Villavicencio, Menéndez Novoa, Seoane García, & San Millán-Fernández, 2013; Silva, Fialho, & Saragoça, 2013; SocialWin - Strategic Social media Analysis, 2013). Estas abordagens focam a análise das atividades de marketing, de relações públicas, de promoção da biblioteca e de quantificação do ROI, etc.

5.2 A REDE SOCIAL FACEBOOK

5.2.1 ABORDAGEM HISTÓRICA

A rede social Facebook foi criada por Mark Zuckerberg no dia 4 de fevereiro de 2004, na Universidade de Harvard¹¹⁶. No ano anterior, Zuckerberg criou o sítio Web *Facemash*¹¹⁷, com os três amigos Eduardo Saverin, Chris Hughes e Dustin Moskovitz.

¹¹⁶ Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos.

¹¹⁷ Disponível em: <http://www.facemash.com.au/>

O sítio mostrou as fotos de estudantes, retiradas dos anuários da universidade para ser escolhida e votada pelos alunos a fotografia mais atraente. A Universidade de Harvard acabou por não permitir esta atividade na Internet, incriminando Zukerberg pela apropriação das fotografias e uso indevido das mesmas. Esta foi a sua primeira tentativa de criação de uma plataforma que permitisse aos alunos da universidade se conectarem.

A segunda tentativa de criação de uma rede foi em janeiro de 2004, com a primeira versão da rede social chamada *thefacebook.com* (figura 8), que pretendeu ser uma rede de ligações entre toda a comunidade universitária de Harvard.



FIGURA 8: ECRÃ DO INÍCIO DE SESSÃO /ABRIR UMA CONTA DO SÍTIO WEB THE FACEBOOK.COM, 2004¹¹⁸

Em poucas horas o sítio Web teve milhares de registos de entrada, um mês depois metade dos alunos já a utilizavam. Zuckerberg necessitou de ajuda para promover o sítio Web, e contou com os três amigos já citados mais Andrew McCollum, que o ajudaram na programação, no design gráfico e nos negócios da empresa criada para o efeito. Rapidamente, o sítio Web tornou-se num negócio, cresceu e abriu-se a outras universidades norte-americanas, como Stanford, Columbia e Yale, logo foi expandida para todo o país e para o Canadá. Gradualmente o negócio cresceu, a

¹¹⁸ Fonte: <http://en.wikipedia.org/wiki/File:Thefacebook.png>

empresa suprimiu o *the* inicial ao nome e comprou um domínio chamado *Facebook.com*, em 2005. A partir desta altura propagou-se para fora dos locais académicos, aceitando perfis de funcionários de empresas por todo o mundo, e em setembro de 2006 abriu-se à comunidade em geral, exigindo um registo com um correio eletrónico válido e possuir mais de 13 anos para pertencer à rede (Kirkpatrick, 2010), já não sendo necessário um convite para nela entrar.

Os criadores e os especialistas desta rede social introduziram um vocabulário com termos técnicos muito específicos¹¹⁹ que requerem esclarecimentos adicionais para compreensão deste subcapítulo. Também a introdução para saber como iniciar uma conta na rede e os procedimentos seguintes podem ser consultados em vários manuais disponíveis em linha (Behrens, 2008; Vander Veer, 2008; Alcorn, 2010; Burgdorfer, 2010; Burkhardt, 2010). Para uma melhor compreensão dos termos utilizados neste capítulo, incluiu-se no Anexo 1, um glossário de termos relacionados com o Facebook.

Em relação às aplicações tecnológicas nesta rede social, Zuckerberg considerou-as a parte mais fácil de implementar, a gestão das relações entre os utilizadores e obtenção do seu bem-estar na rede foi o trabalho mais difícil e envolveu conhecimentos de *psicologia das multidões*. A determinada altura do desenvolvimento tecnológico da rede social, a partir de 2006, o Facebook Inc. propôs a parceiros externos (programadores, informáticos, etc.) a criação de aplicações tecnológicas para a plataforma, portanto permitiu que outras empresas se unissem à volta de um ecossistema com toda a liberdade e de forma gratuita. Assim, conseguiu mais utilizadores para a rede social porque o efeito multiplicador anunciava nos feeds de notícias as novidades de aplicações.

A empresa desenvolveu várias ferramentas inovadoras e incluiu diversas facilidades e serviços e foi conquistando sempre mais utilizadores¹²⁰. Na tabela 21 enumeram-se as principais inovações introduzidas ao longo dos tempos.

¹¹⁹ O Glossário de termos do Facebook disponível em:
<https://www.facebook.com/help/www/219443701509174/>

¹²⁰ Fonte: <http://newsroom.fb.com/company-info/>

TABELA 21: DESENVOLVIMENTO DO FACEBOOK DE 2004 A 2013

2004	No mural de cada perfil surgiu a possibilidade de enviar mensagens aos amigos; em dezembro atingiu 1 milhão de utilizadores.
2005	Introdução das fotografias; em dezembro atingiu 6 milhões de utilizadores.
2006	Lançamento do Facebook para telemóveis; apresentação da primeira versão da API do Facebook; lançamento do <i>Mini-Feed</i> e <i>News Feed</i> ; possibilidade de abertura de conta para todas as pessoas; em dezembro atingiu 12 milhões de utilizadores.
2007	Inclusão de páginas para instituições, empresas, coletividades, etc.; lançamento do <i>Marketplace</i> – aplicação com lista de classificados; lançamento do <i>Facebook Platform</i> - ambiente de software fornecido para indivíduos externos ao Facebook criarem os seus próprios aplicativos e serviços que acedem a dados no Facebook; lançamento de visualização de vídeos, etc.; em dezembro atingiu 58 milhões de utilizadores.
2008	Lançamento de uma ferramenta de tradução, que incluiu a participação dos utilizadores nas tarefas de tradução do software, através de votações nas palavras e/ou expressões a traduzir; o mural e o Mini-Feed de notícias; a possibilidade de fazer login à rede social a partir de outros sítios na Web; uma app para iPhone; a inclusão do chat, etc.
2009	Introdução do feed de notícias, não baseado em algoritmos, mas dado em tempo real; a inclusão de filtros para o utilizador selecionar o que pretende ver no feed; novos parâmetros de privacidade no perfil; aperfeiçoamento do conceito de <i>amigo</i> , com possibilidade de interações diferentes (público, grupos, etc.); lançamento do Stream Api, que permitiu disseminar informação para o exterior do Facebook; a partir de qualquer sítio Web, um utilizador podia publicar no seu perfil; lançamento do botão Gosto (<i>Like button</i>); em dezembro atingiu 360 milhões de utilizadores.
2010	Introdução da aplicação Facebook Stories e Facebook Places; introdução dos Grupos e de um novo perfil; em dezembro atingiu 608 milhões de utilizadores.
2011	Introdução do Timeline, a biografia; introdução da vídeo chamada; lançamento do Facebook para iPad; em novembro atingiu 845 milhões de utilizadores.
2012	O Facebook Inc. adquiriu o Instagram ¹²¹ ; Entrou no negócio da Bolsa com ações; lançamento do Gifts; atingiu 1 bilhão de utilizadores.
2013	100 Milhões de pessoas utilizam o Instagram por mês; Anuncia a parceria no projeto Internet.org ¹²² , para levar a Internet aos dois terços da população mundial que não dispõem de acesso (Kirkpatrick, 2010); introdução do vídeo no Instagram e do Instagram Direct; possibilidade de fazer Doações; criação do Creative Labs; lançamento dos <i>Nearby Friends</i> ; introdução do <i>Slingshot</i> (possibilidade de responder às mensagens sem as abrir para ler); lançamento da app Mentions para atores, músicos, artistas, etc.; introdução do Save (guardar os itens que interessam para ler/consultar mais tarde); introdução do aplicativo <i>Hyperlapse</i> para o Instagram. Lançamento do <i>Graph Search</i> , uma funcionalidade de pesquisa que permite ao utilizador pesquisar sobre diversas coisas acerca dos seus amigos, locais, fotos e interesses (ainda não disponível para todos os utilizadores).

¹²¹ Disponível em: <http://instagram.com/>

¹²² Disponível em: <http://www.internet.org/>

No blogue *Facebook Data Science* (Zuckerberg, 2013)¹²³ encontram-se referências a investigações que foram realizadas pela empresa e a vários estudos da área das redes sociais, implementações efetuadas na rede, etc.

5.2.1 ARQUITETURA DO FACEBOOK

O Facebook não foi criado como um instrumento político, embora os seus criadores se tivessem apercebido das potencialidades que a rede detém. Acima de tudo, a intenção de Zuckerberg foi criar uma rede que conduzisse a novos resultados interpessoais e sociais entre indivíduos a propósito de uma experiência, de um interesse ou um de problema comum. O software permite a comunicação entre os indivíduos de forma muito direta e proporciona que a informação partilhada se torne viral, ou seja, que se espalhe rapidamente para indivíduos, destes para grupos de amigos e assim sucessivamente se dissemine como um vírus, em larga escala. Segundo Kirkpatrick (2010), o efeito do Facebook é proporcionar a pessoas individuais e comuns a capacidade de editar, criar, distribuir conteúdos e transmitir informação de forma global, substituindo os meios de comunicação social, como a televisão e a rádio. Esther Dyson, analista de tecnologia da empresa Facebook Inc., afirmou que o “*Facebook is the first platform for people*” (citado por Kirkpatrick, 2010, p. 12).

Zuckerberg ao fundar o Facebook não pretendeu constituir uma rede de pessoas que não se conhecessem na vida real. Originalmente a rede foi planeada para os indivíduos manterem a comunicação presencial e nela aprofundarem outras formas de partilha e criarem mais familiaridade. Pretendeu que a comunicação nesta rede fosse baseada em relações autênticas entre indivíduos e com identidades verdadeiras. Esta situação trazia segurança à rede e mantinha a privacidade como um valor inerente às relações humanas (Kirkpatrick, 2010).

O Facebook não foi a primeira tentativa de implementação de uma rede deste tipo. Anteriormente já tinham surgido plataformas em linha em que através de um perfil público um indivíduo se articulava com outros utilizadores, partilhava ligações e podia navegar numa lista de relações. Em 1997, surgiu a rede social *Sixdegrees.com*¹²⁴ criada por Andrew Weinreich, terminada em 2001, baseada na teoria dos *Seis graus de*

¹²³ Disponível em: <https://www.facebook.com/data>

¹²⁴ O sítio Web não está disponível.

*separação*¹²⁵. Esta teoria defendeu que no mundo são necessários no máximo seis laços de amizade para que duas pessoas estejam ligadas. Esta teoria dos *seis graus de separação* foi em 2011 estudada pela empresa Facebook Inc. juntamente com outros investigadores. Chegaram à conclusão, com base nas interligações entre 712 milhões de membros do Facebook, que os seis graus de média desceram para 4,74 graus de separação (Backstrom, Boldi, Rosa, Ugander, & Vigna, 2011; Ugander, Karrer, Backstrom, & Marlow, 2011). Este resultado demonstrou uma gigantesca rede de relações que o Facebook agregou.

Após o aparecimento da rede social *Sixdegrees.com* surgiram outros serviços pioneiros, tendo surgido, em 2001 e 2002, o desenvolvimento rápido das redes sociais, destacando-se a *Plaxo*¹²⁶, *Ryze*¹²⁷, *Friendster*¹²⁸, *Tickle*¹²⁹. Em 2003, surgiram as populares redes *LinkedIn*¹³⁰, *Myspace*¹³¹, *Social.net*¹³², *hi5*¹³³. Em 2004, surgiu o *Orkut*¹³⁴, *Flickr*¹³⁵, etc. Em 2006, surgiu o *Twitter*¹³⁶, entre muitas outras redes sociais mais específicas e dirigidas a públicos-alvo particulares.

O sítio Web do Facebook, em 2005, passou de 3 milhões para 6 milhões de utilizadores. A equipa que trabalhou na empresa explorou este facto e impediu que o crescimento da rede a destruísse. Este foi o primeiro grande desafio para a equipa que estava ainda estupefacta com as estatísticas de utilização da rede social. Baloun (2006), engenheira nesta equipa, descreveu os primeiros tempos de trabalho na empresa com bastante entusiasmo e como esta se encarou enquanto chave das redes sociais e de todo o crescimento tecnológico no panorama da Web 2.0. Descreveu as suas experiências na empresa, já sediada em Silicon Valley, e debateu as alterações e desenvolvimento na indústria da Internet.

¹²⁵ Desenvolvida pelo psicólogo Stanley Milgram no artigo “The Small World Problem”, In: *Psychology Today*, vol. 1, nº1, May 1967, pp 61 - 67.

¹²⁶ Disponível em: <http://www.plaxo.com/?lang=pt>. Em 2014 funcionou como um livro de endereços em linha.

¹²⁷ Disponível em: <https://ryze.com/>. Foi uma rede social não gratuita destinada sobretudo a empresários.

¹²⁸ Disponível em: <http://www.friendster.com/>. Em 2014 funcionou com comunidades associadas aos jogos em linha.

¹²⁹ Esta rede terminou em 2008.

¹³⁰ Disponível em: <https://www.linkedin.com>. Rede de contactos profissionais.

¹³¹ Disponível em: <https://myspace.com/signin>. Teve uma reformulação geral em finais de 2012.

¹³² Disponível em: <http://www.social.net/>

¹³³ Disponível em: <http://www.hi5.com/>. Até 2008 foi uma rede muito popular.

¹³⁴ Disponível em: <https://orkut.google.com/>. Rede que terminou em 30 setembro 2014. Podem ser consultados os arquivos.

¹³⁵ Disponível em: <https://www.flickr.com/>. Rede de partilha de fotografias e outros documentos gráficos.

¹³⁶ Disponível em: <https://twitter.com/>

A incorporação de fotografias foi um grande passo no desenvolvimento do Facebook, daí nasceu o *timesorting*, atualmente chamado *ticker*, que permite a cada utilizador ver as notícias dos perfis dos amigos em tempo real. O *Feed de notícias* foi outra mudança radical no produto. No início obteve protestos da parte de grupos de utilizadores que se queixaram de falta de privacidade, o que levou a empresa a desenvolver aplicações para proteção dos dados privados.

Este assunto levou Zuckerberg a uma reflexão sobre a filosofia para sustentar a plataforma do Facebook. Ele defendeu, numa entrevista dada a Kirkpatrick (2010), que cada indivíduo só tem uma identidade:

“You have one identity”; “Having two identities for yourself is an example of a lack of integrity.”

Uma questão que se colocou na época foi saber o que mostrar no feed de notícias do perfil de cada utilizador. Zuckerberg defendeu uma ideia, considerada por alguns como moralista, de que deve existir um único perfil para cada utilizador, de modo que não se pudesse ter publicações de tipo profissional e ao mesmo tempo esconder as publicações sobre a vida pessoal e social. Os utilizadores têm um perfil transparente e aberto à sociedade. Esta posição acarretou imensas críticas e os problemas relacionados com a privacidade aumentaram. Na empresa chamaram a esta posição a “transparência radical” de Zuckerberg, que obrigou a uma redefinição das fronteiras da privacidade de cada utilizador, mantendo sempre a ideia inicial de maior divulgação de conteúdos. Ao longo dos anos, surgiram variados problemas relacionados com a definição da política pública sobre a informação pessoal e a privacidade na rede. Outra questão relacionada com a privacidade foi apelidada de *direito ao esquecimento*, o direito de apagar informações em linha de um indivíduo por ele próprio consideradas desatualizadas e/ou irrelevantes. Foi o direito dos indivíduos retirarem o seu consentimento para o processamento dos seus dados em linha e controlarem a sua pegada digital. O Facebook alimentou-se desta contradição contínua, a disponibilização de dados pessoais, e por outro lado, a implementação de ferramentas para o controlo da privacidade (Cádima, 2013). A defesa da privacidade no Facebook tem sido um longo caminho percorrido e ainda em constante mutação (Fernández Moran, 2011). Como disse Wittkower (2010) o Facebook sinalizou a morte da privacidade, ou a morte de nosso desejo de privacidade.

A noção de *ambiente de intimidade*¹³⁷, de que falou Reichelt (2007), foi uma expressão sobre um sentimento que os utilizadores da plataforma sentiram na dinâmica de publicar, ler, estar em contacto e seguir outros, na rede. Tello (2013) falou da *extimité* - a intimidade exterior - como um problema a resolver pelo Facebook, porque permitiu a obtenção de dados pessoais facilmente por outros, sendo cada vez mais necessário proteger esta intimidade exterior. Este ambiente de intimidade que se instalou aos poucos na rede levou à criação de políticas de privacidade. A partir de 2009, as regras e o controle sobre a privacidade intensificaram-se, através da possibilidade de agrupar os amigos em diferentes níveis de acesso à informação. Esta foi a solução encontrada pela empresa para resolver parte do problema da privacidade.

Grimmelmann (2008) fez uma análise da lei e das políticas de privacidade das redes sociais, utilizando como exemplo o Facebook. Um dos factos que apontou foi que a maioria das violações de privacidade na rede resultava não da empresa mas das pessoas cuja amizade os utilizadores aceitaram ou da forma entusiástica como usavam o próprio Facebook. A empresa adaptou-se a esta realidade e criou controlos técnicos e restrições de leitura de conteúdos. Isto não fez do Facebook uma plataforma segura.

Alcorn (2010) afirmou que o Facebook passou por uma fase de definição de segurança, de estabelecimento de personalidade jurídica e cívica de cada utilizador dentro da rede social. O autor temeu que a rede se tornasse num sistema de identidade assim como limitasse as liberdades pessoais, porque dominava os perfis dos utilizadores e era proprietária de um diagrama social, sem que ninguém na sociedade lhe colocasse restrições. Pelo contrário, foi aqui que Kirkpatrick (2010) viu o valor principal do Facebook, como o conjunto de ligações (amizades) e nódulos (indivíduos) que se criaram reproduzindo um diagrama social. Aliás, Zuckerberg sustentou que o fluxo social representado no diagrama estava alicerçado na Lei de Moore¹³⁸. Nas redes sociais, e no Facebook em particular, este fenómeno foi idêntico: a informação sobre

¹³⁷ O termo em inglês *Ambient Intimacy*

¹³⁸ Gordon Moore foi presidente da Intel e fez uma previsão em 1965 sobre o futuro do hardware afirmando que cresceria exponencialmente, nomeadamente o número de transístores dos chips, com um aumento de 100%, pelo mesmo custo, a cada período de 18 meses, o que veio a tornar-se realidade. Disponível o artigo - Moore, G. (1965). Cramming more components onto integrated circuits. *Electronics*, V. 38, nº 8. Disponível em:

http://www.monolithic3d.com/uploads/6/0/5/5/6055488/gordon_moore_1965_article.pdf

cada indivíduo fluiu mais rapidamente do que se esperou e sujeitou os indivíduos a utilizarem permanentemente aparelhos cada vez mais sofisticados para partilhar a informação.

Mark Zuckerberg sustentou a existência de uma componente moral subjacente à rede social. Os princípios éticos foram concebidos na procura da globalização, para permitir a todos os habitantes do universo transmitirem informação acerca do que os rodeava para se compreenderem melhor e se ajudarem mutuamente. Também, ainda nesta linha ética, Zuckerberg pretendeu que um dos efeitos do Facebook na sociedade fosse a alteração da posição do papel das instituições na Internet, desejou que estas se tornassem mais transparentes e promovessem a *economia da doação mútua*. As instituições tinham que partilhar e contribuir com benefícios efetivos para os indivíduos e estes retribuírem com outras contribuições. Esta seria uma alternativa à economia de mercado nas culturas menos desenvolvidas. Defendeu que os sistemas políticos fossem mais transparentes e adotassem a economia de doação, tal como a empresa Facebook Inc. Considerou que cada expressão individual na rede representou essa doação ao partilhar ideias, *comentários*, etc. A nível político, a expressão individual teve um significado como protesto ou uma ideia de ativismo, etc. Esta teoria, um pouco idealista, pretendeu uma transformação social para a transmissão da informação centrada na pessoa individual e na economia de doação. Esta teoria chocou com o liberalismo económico da maioria dos países e das empresas. Os indivíduos no Facebook têm outras práticas sociais, movem-se mais rapidamente que as instituições e são por vezes, uma voz alternativa na sociedade. Esta democracia digital, permitida pelo Facebook, afeta as empresas (Shih, 2009), as instituições e os governos, porque os indivíduos têm agora uma poderosa ferramenta para exprimirem as suas ideias (Kirkpatrick, 2010). O Facebook pretendeu ser uma plataforma baseada na partilha de ideias, também de ideias políticas e foi adotada por inúmeros governos como uma ferramenta para comunicar com maior eficácia com cidadãos e trabalhadores. Zuckerberg encorajou que os utilizadores da rede social se considerem “cidadãos do Facebook” (Kirkpatrick, 2010).

Este foi um novo paradigma social baseado na teoria do filósofo social Marshall McLuhan (Zittrain, 2008), que afirmou que *o meio é a mensagem* e previu, em 1964, a criação de uma plataforma universal de comunicação para unir o planeta. Zuckerberg professou esta teoria e desejou que o Facebook se tornasse nesta visão do filósofo. Para isso, a plataforma do Facebook trabalhou a confiança nos utilizadores, ouvindo-os e

dialogando para a criação de regras de privacidade e de responsabilidade e tornou-se numa força benévola na Internet e na sociedade. Este criador continuou a lutar com exigência pelo Facebook, num aperfeiçoamento constante, de forma a torná-lo a praça central na aldeia global, a ponte entre as pessoas para estas se ajudarem e comunicarem (Kirkpatrick, 2010), um lugar de lugares num ambiente mediático (Islas & Arribas Urrutia, 2010).

Vander Veer (2008) ao descrever a arquitetura do Facebook afirmou que era um sítio Web que combinou o que de melhor existia nos blogues, nos fóruns em linha, nos sítios de partilha de fotografias com aplicativos inteligentes e de interação entre amigos. Apontou como grande falha o não possuir uma manual que permitisse ao utilizador desenvolver uma presença com interesse na rede e dela retirar proveito profissional, formativo e lúdico. Defendeu a necessidade de aprendizagem para procurar emprego, utilizar bem os grupos, manter-se atualizado na empresa onde se trabalha, saber utilizar o Facebook como ferramenta de colaboração entre colegas de trabalho ou clientes, manter uma abordagem multifacetada na rede e continuar a manter a privacidade. Esta talvez fosse a grande dificuldade da rede, o facto de exigir uma aprendizagem e uma iniciação técnica.

Alguns autores defenderam a utilização do Facebook como plataforma ideal para desenvolver a educação (The Education Foundation, 2015). Neste âmbito destacou-se *El Projecto Facebook* (Piscitelli, Adaime, & Binder, 2010), oriundo de uma parceria entre a Universidad de Buenos Aires e o projeto Educared da Fundación Telefónica de Argentina. O projeto visou experimentar novos processos educacionais envolvendo a inteligência coletiva dentro do Facebook, atingiu cerca de 250 pessoas entre 2008 e 2009. Foram utilizadas ferramentas colaborativas para o ensino e recursos Web na rede social e defendeu uma postura de formação pós-universidade através de uma aprendizagem não tradicional (Downes, 2010; Sued, 2010).

Alguns autores examinaram a relação entre a utilização do Facebook e a construção de *capital social* (Magro, Ryan, & Prybutok, 2013). O conceito de capital social descreveu os benefícios pessoais retirados do envolvimento social, através das relações e das interações na estrutura das redes sociais. Erjavec (2013) realizou um estudo sobre esta rede social para aprendizagem informal por alunos do 1º ciclo em escolas eslovenas e concluiu que o Facebook é muito importante para o aumento de

capital social dos alunos onde é cultivada a confiança entre alunos e cresce a coesão social. Os alunos referiram que receberam apoio emocional uns dos outros através do Facebook e o espírito de grupo saiu reforçado. Este estudo provou que o Facebook não enfraquece os laços entre os utilizadores e até a comunidade virtual (os alunos) na vida real sai reforçada. O autor lembrou a necessidade de se realizarem investigações mais profundas para demonstrar melhor estas conclusões.

Paisana & Lima (2012) também examinaram a relação entre o uso de Facebook e a formação e manutenção do capital social, entre alunos de escolas. Os resultados sugerem uma forte associação entre a utilização da rede social e os vários tipos de capital social, benefícios para os utilizadores com baixa autoestima e pouca satisfação vivencial e um reforço nas relações reais dependentes das boas relações efetuadas em linha, assim como a manutenção de relações pessoais em linha. Ellison, Steinfield, & Lampe (2007), ainda nos inícios da rede, avaliaram as diferentes estratégias de conexão e atividades de comunicação e a relação com o capital social no Facebook com estudantes universitários. As conclusões revelaram que os comportamentos de pesquisa de informação de tipo social contribuem para a perceção do capital social. Os utilizadores beneficiam do uso da utilização da rede e no Facebook constroem *bridging capital*, que deriva das relações entre indivíduos nos pedidos de apoio ou de informação no contexto em linha; e de *bonding capital*, que nasce das relações já existentes na vida dos indivíduos (Ellison, Steinfield, & Lampe, 2011). Johnston, Tanner, Lalla, & Kawalski (2011), na mesma linha de investigação, estudaram a relação de aumento de capital social e a criação de amigos no Facebook com estudantes universitários na África do Sul.

Outros estudos foram realizados para examinar a relação entre a utilização do Facebook e o envolvimento de indivíduos, como estudantes (por exemplo a quantidade de energia física e psicológica que foi dedicada à experiência formativa) (Madge, Meek, Wellens, & Hooley, 2009). Junco (2011) apresentou várias medidas de frequência de utilização do Facebook e a frequência do envolvimento dos indivíduos em vários tipos de atividades e desenvolveu um instrumento para avaliar esta questão.

Por fim, após 10 anos de existência na Web, o Facebook Inc. explicitou de uma forma mais estável e consolidada a sua visão:

Our mission is to give people the power to share and make the world more open and connected.

We build technology to enable faster, easier and richer communication. Hundreds of millions of people use Facebook's websites and mobile applications every day to stay connected with their friends and family, to discover and learn what is going on in the world around them, and to share and express what matters to them to the people they care about.

Our business focuses on creating value for users, marketers, and developers. (Facebook Inc., 2014, p. 5)

A empresa focou-se nos utilizadores e desenvolveu os seus produtos para satisfazê-los tanto a nível de melhoria das possibilidades de ligação e partilha de conteúdos com os amigos, família e conhecidos, como a nível da descoberta e aprendizagem sobre o mundo e as pessoas em redor, como a nível da expressão individual, através de publicações de opiniões, ideias, fotografias, vídeos etc., com possibilidade de utilizar os diferentes níveis de privacidade e partilha (King, 2012). E ainda, satisfazer os utilizadores possibilitando a ligação de acesso ao sítio Web do Facebook de qualquer aplicativo móvel, sítio Web, telemóvel, etc. A arquitetura da rede que regula o espaço de presença e conversação também evoluiu, no sentido de um melhor desenho de participação e de jogo entre o que é privado e os conteúdos públicos, entre outros desenvolvimentos (Gruffat & Achimkus, 2010).

5.2.3 DADOS ESTATÍSTICOS DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK

Desde 2004 que a utilização do sítio Web do Facebook aumentou, com um salto evidente a partir de 2008, tendo o acesso nos últimos anos a esta rede social sido feito também por sítios Web externos ao Facebook e através de dispositivos móveis.

No gráfico 5 observa-se a popularidade e o crescimento exponencial de utilizadores ativos desde 2004 a 2013.

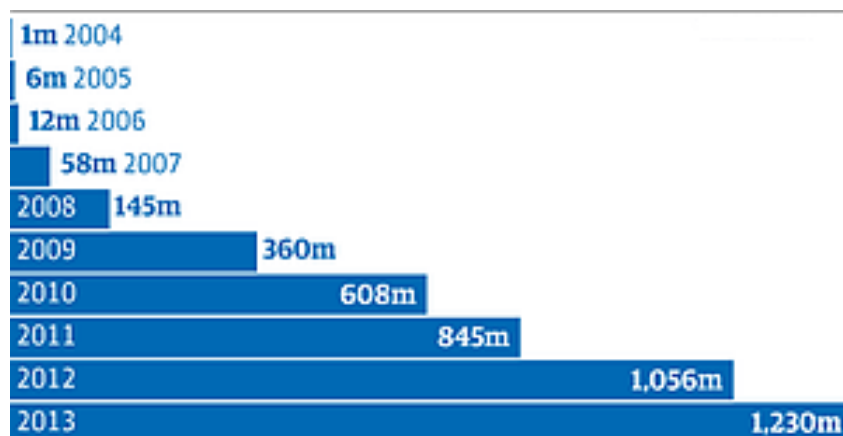


GRÁFICO 5: POPULARIDADE DO FACEBOOK ENTRE 2004 E 2013 (FACEBOOK NEWSROOM GRAPHIC)

As estatísticas gerais do Facebook em janeiro de 2014 (Facebook Statistics, 2014) apontaram para um número elevado de utilizadores ativos, assim como referiram métricas de utilização que indicam uma forte utilização desta plataforma (tabela 22).

TABELA 22: ESTATÍSTICAS GERAIS DO FACEBOOK EM JANEIRO 2014 (Facebook Statistics, 2014)

Estatísticas gerais do Facebook em 7 janeiro 2014	Dados
Número total utilizadores ativos mensais	1.310.000.000
Número total de utilizadores por telemóvel	680.000.000
Aumento de utilizadores 2012-2013	22%
Número total de minutos gastos no Facebook por mês	640.000.000
Percentagem de utilizadores que fazem login num determinado dia	48%
Tempo médio gasto no Facebook por visita	18 minutos
Número total de páginas do Facebook	54.200.000
Percentagem dos jovens entre 18-34 anos que verificam o Facebook quando acordam	48%
Percentagem dos jovens entre 18-34 anos que verificam o Facebook antes de sair da cama	28%
Número médio de amigos por utilizador	130
Número médio de páginas, grupos e eventos em que um utilizador está conectado	80
Número médio de fotos enviadas por dia	205
Número de perfis falsos no Facebook	81.000.000
Número de idiomas disponíveis no sítio Web do Facebook	70
Percentagem de utilizadores (no exterior dos Estados Unidos da América)	75%
Número de utilizadores que ajudam a traduzir o Facebook	300.000
Número médio de apps instalados no Facebook por dia	20 milhões
Número total de aplicativos e sítios Web integrados com o Facebook	7 milhões
Hiperligações partilhadas/cada 20 minutos	1 milhão
Pedidos de amizade/cada 20 minutos	2 milhões
Envio de mensagens/cada 20 minutos	3 milhões
Número total de funcionários do Facebook	4.619

Total da receita em 2012	\$5.090.000.000
Total da receita em 2013	\$6.150.000.000

No relatório anual da empresa (Facebook Inc., 2014b) apresentaram-se os resultados estatísticos referentes a 2013 (dados até 31 dezembro). No gráfico 6 observa-se que os utilizadores ativos por dia (DAU) e ativos por mês (MAU)¹³⁹ são 757 milhões de utilizadores diários em média, número sempre a aumentar desde 2010.

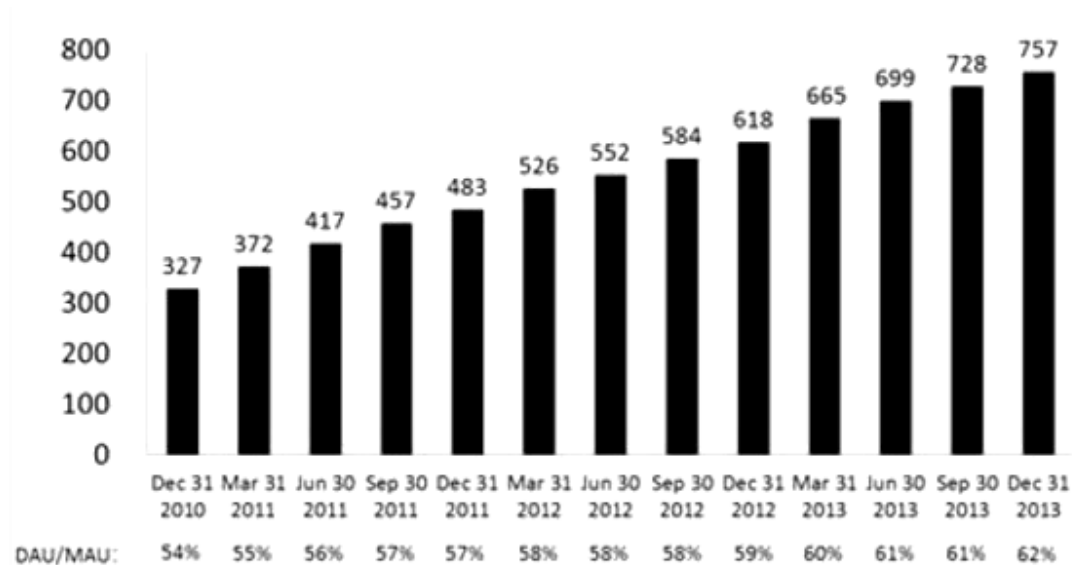


GRÁFICO 6: Nº DE UTILIZADORES DO FACEBOOK DE 2010 a 2013 (FACEBOOK INC., 2014)

Os utilizadores ativos mensais (MAU) são uma medida do tamanho da comunidade global de utilizadores ativos. No gráfico 7 observa-se que em 2013 existiam 1.228 milhões de utilizadores ativos mensais, 16% mais do que em dezembro de 2012, tendo vindo a aumentar desde 2010 com 608 milhões de utilizadores.

¹³⁹ Os utilizadores que visitaram o Facebook, através do sítio Web ou de um dispositivo móvel, ou entraram na aplicação Messenger ou Instagram, ou realizaram uma ação de partilha de conteúdo no Facebook através de um outro sítio Web integrado.

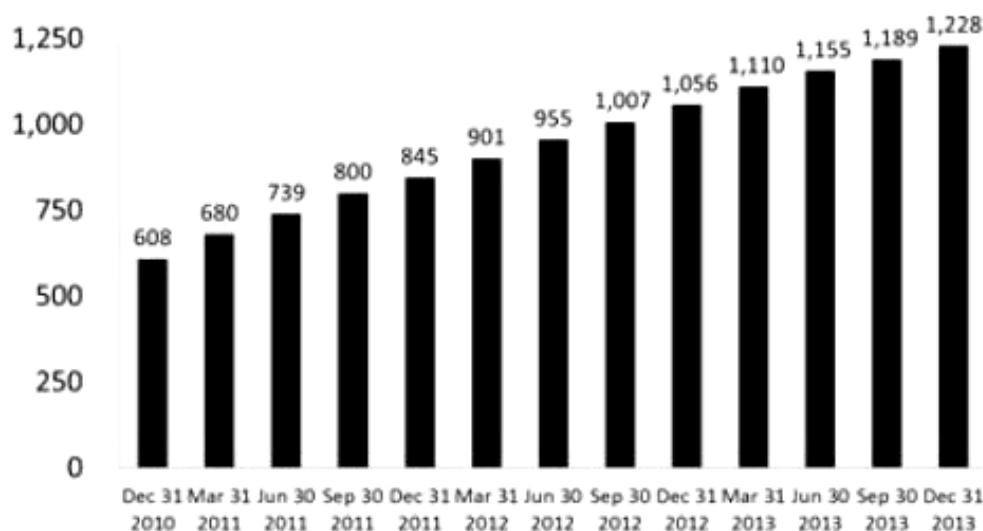


GRÁFICO 7: Nº UTILIZADORES MENSAIS DO FACEBOOK DE 2010 A 2013 (FACEBOOK INC., 2014)

Em relação à população norte-americana em 2013, dois terços dos adultos (67%) utilizadores da Internet eram utilizadores do Facebook. Estes utilizadores questionados sobre o valor do Facebook nas suas vidas afirmaram que a sua utilização foi mais importante do que no ano anterior (59%) (Rainie, Smith, & Duggan, 2013). Há estudos com dados estatísticos sobre a utilização do Facebook por géneros que detetaram diferenças significativas nas finalidades da utilização da rede (a manutenção de relações existentes, fazer novos relacionamentos, fins académicos e outros (Mazman & Usluel, 2011).

Os dados estatísticos relativos à utilização do Facebook em Portugal (Miniwatts Marketing Group, 2014), em comparação com a utilização da Internet, visualizam-se na tabela 23. Comparando o número total de utilizadores da Internet e o total de utilizadores do Facebook, constata-se uma diferença de 2.052.330 internautas não utilizadores da rede social. Estes dados são demonstrativos da taxa de penetração da utilização do Facebook pela população portuguesa.

TABELA 23: UTILIZADORES DA INTERNET E FACEBOOK EM PORTUGAL EM 2013 (MINIWATTS MARKETING GROUP, 2014)

Portugal	Nº utilizadores/2013	Taxa de penetração
População	10,813,834 (2014)	
Nº utilizadores Internet	6,715,390	62,1%
Nº utilizadores Facebook	4,663,060	43,1%

Nos gráficos da figura 9, observam-se a distribuição dos utilizadores do Facebook em Portugal por idades e por género (Miniwatts Marketing Group, 2014). Destaca-se na utilização do Facebook a faixa etária dos 25-34 anos, enquanto a utilização por género está equilibrada.



FIGURA 9: DISTRIBUIÇÃO DOS UTILIZADORES DO FACEBOOK POR IDADE E GÉNERO (Socialbakers, 2014)

A partir de um inquérito realizado em Portugal (Instituto Nacional de Estatística, 2014), referem-se os seguintes dados relativos à sociedade portuguesa, no ano de 2014 e destacam-se os seguintes:

- 63% dos agregados familiares tinham ligação à Internet em casa através de banda larga (sobretudo na região de Lisboa e com filhos até aos 15 anos) (gráfico 11);
- 65% de pessoas entre 16 e 74 anos acederam à Internet;
- 57% dos utilizadores da Internet fizeram-no em mobilidade, fora de casa e do local de trabalho, através de dispositivos móveis (nº próximo à média europeia);
- 70% dos utilizadores da Internet participaram em redes sociais (a média europeia é de 57%) (tabela 21).

No gráfico 8 visualiza-se a proporção de agregados familiares com ligações à Internet desde 2009 a 2014, em crescimento significativo. De realçar que 70% dos utilizadores participam nas redes sociais.

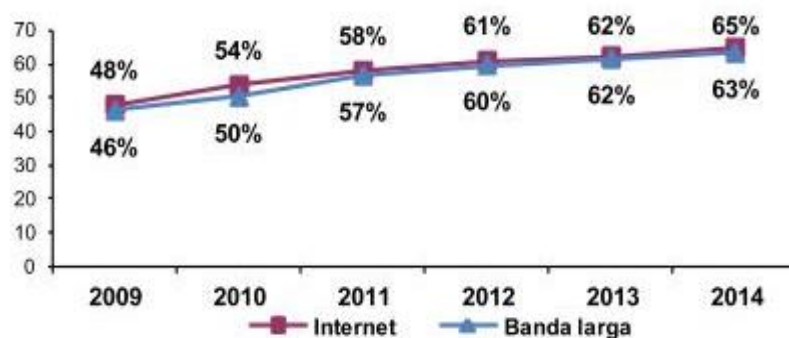


GRÁFICO 8: PROPORÇÃO DE AGREGADOS FAMILIARES COM LIGAÇÃO À INTERNET EM PT 2009-2014
(INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2014)

Na tabela 24 observam-se os dados comparativos à média da UE e Portugal, relativos a 2011 e 2013, relativamente à utilização das redes sociais por indivíduos entre os 16 e os 74 anos (Instituto Nacional de Estatística, 2014). No caso de Portugal há um crescimento significativo de cerca de 13% comparativamente aos 4% de crescimento da UE.

TABELA 24: PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM REDES SOCIAIS EM PORTUGAL 2011 A 2013 (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2014).

Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos primeiros 3 meses do ano para participar em redes sociais, Portugal e UE-28, 2011 e 2013		
		Unidade: %
	2011	2013
Portugal	57	70
UE-28*	53	57
*Fonte: EUROSTAT - Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 03/11/2014).		

5.3 A UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS

5.3.1 INTRODUÇÃO

Como foi analisado nos subcapítulos anteriores, o Facebook foi e continua a ser uma plataforma em crescimento de utilizadores e de intensa utilização em Portugal e em todo o mundo. Possui características atraentes, como o carácter gratuito, a facilidade de utilização, entre muitas outras, que levam à adesão natural pelos indivíduos e pelas instituições (Allendez Sullivan, 2010; Calvi, Cassella, & Nuijten, 2010).

O Facebook implementou a maioria das características e princípios fundamentais da Web 2.0 (Allendez Sullivan, 2010; Carlsson, 2012) e é um espaço suportado por uma tecnologia em constante desenvolvimento. Graças à atividade de interação e de partilha dos seus subscritores, converte-se numa rede gigante de pessoas em detrimento de uma rede exclusivamente tecnológica.

Vários autores analisaram o conceito do Facebook enquanto rede social (Habib, 2006; Margaix Arnal 2008; Arroyo Vázquez, 2008a), reconhecendo-a como uma das plataformas 2.0 que mais dá visibilidade às instituições e aos serviços da biblioteca, possibilitando o posicionamento na rede como uma plataforma para o desenvolvimento de ações com temáticas diversas, de criação de capital social (Jiang & Bruijn, 2014) entre muitos outros benefícios (Behrens, 2008; Graham, Faix, & Hartman, 2009; Marquina-Arenas, 2010; Bodnar & Doshi, 2011; Garcia Giménez, 2010; Jacobson, 2011; Jennings & Price, 2008 ; King, 2011; Petit, 2011; Neo & Calvert, 2012).

O Facebook Inc. defendeu que a presença das instituições na plataforma seja feita através de uma página e não de um perfil (reservado a pessoas individuais). A página permite uma representação institucional com a possibilidade de angariação de seguidores e a possibilidade de obter ferramentas estatísticas sobre a utilização da mesma, conferindo à instituição uma imagem mais credível e de maior visibilidade (Margaix Arnal, 2008b; Salgado, 2014). A empresa recomenda aos administradores de páginas para darem atenção aos dados estatísticos, analisando-os e acompanhando-os porque são uma fonte importante de informação para se melhorar os conteúdos face aos utilizadores que seguem as páginas.

As estatísticas das páginas do Facebook¹⁴⁰ são geradas automaticamente e só o(s) administrador(es) das páginas podem visualizar os resultados. No interior das páginas, o botão *Ver Estatísticas* possibilita encontrar as seguintes opções visualizadas na tabela 25.

¹⁴⁰ Disponível em: <https://www.facebook.com/help/www/336893449723054?rdhrc>

TABELA 25: ESTATÍSTICAS DISPONIBILIZADAS PELAS PÁGINAS DO FACEBOOK

Opções de visualização	Métricas	
Vista geral	Gostos da página	
	Alcance da publicação	Nº de pessoas atingidas
	Interação	
Gostos	Nº total de Gostos	
	Gostos líquidos	
	De onde vêm os Gostos da página	
Alcance	Alcance da publicação	
	Gostos, comentários e partilhas	
	Alcance total	Nº pessoas que viram atividade na página (publicações, publicações de outras pessoas, anúncios de Gostos das páginas, menções e visitas)
Visitas	Visitas à página	
	Outras atividades	
	Referências externas	
Publicações	Tipos de publicações	Nº de publicações, agrupadas por dias. O efeito viral de uma publicação é calculado através da divisão entre o alcance e o número de pessoas que falaram sobre isso.
	Publicações principais das Páginas a observar	
Pessoas	(Dados demográficos ainda não disponíveis)	

A recomendação da empresa Facebook Inc., às instituições e entidades coletivas, para a utilização de páginas e estatísticas foi essencial para o aumento de qualidade da presença em linha e dos serviços que passaram a prestar à comunidade. Nem sempre as bibliotecas públicas neste caso de estudo optaram por criar uma página, preferindo o perfil (Anexo 3) e assim perdem a possibilidade de obter dados sobre a utilização da mesma, como os *Gostos* nas publicações, nº de pessoas atingidas pela publicação, o Alcance das publicações, quem faz vistas à página, quais as publicações que se tornam principais e o efeito viral das mesmas, etc.

Nesta rede social surgiram também vários grupos de profissionais que criaram páginas ou grupos de interesse para discutir temas ligados às suas profissões. Na área da Ciência da Informação surgiram em Portugal, nos EUA (Jennings & Price, 2008) e por todo o mundo, grupos de debate com carácter profissional ou científico neste

domínio. Uribe Tirado & Echavarría Ramírez (2008) realizaram um estudo qualitativo e quantitativo sobre as comunidades ibero-americanas nas redes sociais em geral, na área acima mencionada, e concluíram que o Facebook se destaca entre todas as redes pelo facto de ter sido a rede profissional onde mais profissionais se registam e com mais atividade de produção de conteúdos, acrescido da possibilidade de vários tipos de contribuições. Outros estudos foram realizados noutras partes do mundo sobre os utilizadores, as comunidades e o que estes produzem na rede (Ramaswami, Murugathasan, Narayanasamy, & Khoo, 2014).

5.3.2 A PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK

As bibliotecas depararam-se com um novo desafio na adoção desta nova tecnologia, no entanto, não se sabe muito a respeito de como o fazem, quantas bibliotecas utilizam o Facebook pelo mundo inteiro e se estão ativamente a usar a rede para melhorar os seus serviços à comunidade e cumprir as missões destinadas a cada tipo de biblioteca.

As bibliotecas em geral, desde as públicas às académicas e às escolares aderiram à criação de perfis e páginas nesta rede social de modo expressivo e despontaram muitas presenças ativas. Surgiu, por vezes, o fenómeno de abandono dos perfis e páginas pelas instituições e o recomeço das mesmas com outra designação ou a passagem de estatuto de perfil a página. Behrens (2008) defendeu a necessidade de construção de uma presença consistente de modo a que não aconteça a não visualização da página e a consequente falta de interação com os utilizadores em linha. A construção de uma presença ativa implica a promoção e a inclusão sistemática de conteúdos atraentes para os utilizadores. O Facebook é relevante para as bibliotecas que abrem contas e servem a sua comunidade de utilizadores com serviços e produtos adequados aos seus interesses. Partilhar conteúdos relevantes para os utilizadores e interagir com a comunidade é o conselho mais divulgado para o sucesso do seguimento e leitura das páginas das bibliotecas (King, 2011).

A presença nas redes sociais pelas bibliotecas foi muito recomendada por Bodnar & Doshi (2011) que estimularam os profissionais a criar contas na rede, acompanhadas de uma reflexão e um exame crítico sobre os benefícios e prejuízos daí decorrentes. Defenderam a necessidade da existência de investigação sobre as

experiências e comportamentos das bibliotecas e dos utilizadores nas redes sociais para produção de literatura científica (Vassilakaki & Garoufallou, 2014).

A maioria dos profissionais da informação optaram pela presença das suas bibliotecas no Facebook, em detrimento de outras redes, pelas razões já apontadas, mas sobretudo por ser a rede com mais utilizadores distribuídos por todas as regiões do mundo e por desejarem criar um serviço novo ao envolver-se e ao comunicar com os utilizadores (Ahlroth, 2014; Marquina-Arenas, 2010; Phillips, 2011; Witte, 2014).

Num estudo de Neo & Calvert (2012), nas bibliotecas da Nova Zelândia, analisou-se o processo de tomada de decisão nas bibliotecas públicas para implementar ou não uma conta no Facebook. Este estudo fez uma síntese sobre os motivos para a adoção desta rede que foram identificados e sustentados pela teoria *Diffusion of Innovations* de Rogers (2003)¹⁴¹ que são os seguintes: a inovação (Facebook), a tecnologia de cluster (software social), a difusão (comunicação na rede) e a taxa de adoção (velocidade relativa com que a difusão foi adotada na rede). Encontraram-se os principais fatores de motivação para adoção nestas bibliotecas tais como os benefícios adquiridos pela utilização do Facebook enquanto ferramenta de marketing, a compatibilidade com a cultura e os valores da biblioteca, a utilidade para desenvolver o interesse pessoal dos bibliotecários e o apoio à gestão da biblioteca, o auxílio e a melhoria das qualificações dos recursos humanos e a melhoria da imagem pública da biblioteca.

Após a decisão de presença nesta rede, as bibliotecas necessitam de conceber um guia de utilização com as políticas de publicação e onde devem estar os serviços e ações mais marcantes para esta atividade. Da leitura das páginas e perfis das bibliotecas no Facebook e da revisão da literatura, organizou-se uma lista (tabela 26) com a menção de alguns dos serviços e ações principais disponibilizados pelas bibliotecas na rede (Marquina-Arenas, 2010; Margaix Arnal, 2008c; Alvim & Calixto, 2014; De-Volder & Gutiérrez, 2010).

TABELA 26: SERVIÇOS E AÇÕES DISPONIBILIZADOS PELA BIBLIOTECA ATRAVÉS DO FACEBOOK

Informar sobre a biblioteca e a instituição que a suporta: contacto, localização, notícias, eventos, etc.
Difundir e promover livros, últimas aquisições, bibliografias, etc. (Mendes, 2012)

¹⁴¹ Rogers E.M.(2003). *Diffusion of Innovations*. 5th edn. New York: Free Press.

Divulgar o fundo documental
Divulgar o catálogo bibliográfico
Fomentar e promover a leitura
Criar e manter clubes e leitura virtual (Major, 2012)
Dinamizar o serviço de referência
Divulgar e realizar ações de literacia em geral (digital, informação, etc.)
Realizar ações de marketing (promoção de eventos, das coleções; dos serviços, etc.)
Divulgar notícias genéricas/partilhar informação
Difundir (republishar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca
Comunicar internamente (entre a equipa da biblioteca)
Ampliar os canais de comunicação com os utilizadores
Criar inquéritos para saber opinião dos utilizadores
Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)
Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia
Recolher o feedback dos utilizadores sobre a biblioteca
Criar grupos de interesses diversificados
Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores
Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local
Comunicar com utilizadores que não visitam o espaço físico da biblioteca
Dinamizar culturalmente
Promover ações com facetas sociais

Dos trabalhos anteriormente efetuados (Manso-Rodríguez, 2012; Alvim & Calixto, 2013; Alvim & Calixto, 2014) e da revisão da literatura (capítulos 2 e 3) elaborou-se uma lista das ações com facetas sociais que as bibliotecas desenvolvem nas suas práticas em linha (tabela 27).

TABELA 27: AÇÕES COM FACETAS SOCIAIS DISPONIBILIZADAS PELA BIBLIOTECA ATRAVÉS DO FACEBOOK

Promover a paz / compreensão internacional
Garantir direitos humanos
Ser agente de mudança na comunidade
Preservar direitos cívicos
Ser local de encontro da comunidade / centro da comunidade
Dar apoio social (p. ex. banco de livros escolar)
Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais
Ser centro de aprendizagem ao longo da vida
Ser centro de desenvolvimento pessoal /autoformação
Promover o diálogo intercultural
Combater as iliteracias em geral
Contribuir para papel ativo do cidadão
Promover a inclusão digital
Estimular o intercâmbio de conteúdos

Contribuir para o sentido de comunidade (integração)
Promover a inclusão social
Melhorar o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores
Promover serviços voltados para comunidade
Disponibilizar outros espaços para além do espaço físico
Permitir acesso gratuito à informação e serviços
Dinamizar a cultura local
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias

Os serviços e as ações das bibliotecas no Facebook podem ser muito diversos como já observados nas tabelas anteriores. Os trabalhos de investigação focaram essencialmente os serviços e ações mais genéricos relacionados com as tarefas tradicionais das bibliotecas (tabela 26) e abordaram temas mais específicos das redes sociais como a comunicação, o marketing e a participação em linha. As ações designadas com características de facetas sociais ainda não foram objeto de estudo na literatura consultada.

As redes sociais, ao permitirem aos indivíduos estruturar perfis públicos dentro do sistema, oferecem a possibilidade de interação com outros com os quais se partilha informação e conteúdos diversos. Aliás esta é a oportunidade mais apreciada da presença das bibliotecas no Facebook: o manter informados e atualizados os contactos com notícias, serviços e novidades (Madge & Coserea, 2014). Outras razões foram também apontadas: a fidelização dos utilizadores, a captação de potenciais utilizadores, a obtenção de contactos profissionais, a otimização dos recursos, a ampliação dos canais de comunicação com os utilizadores, a adaptação ao meio envolvente e reforço dos mecanismos de avaliação do serviço, a transmissão de uma imagem atual no que diz respeito à utilização de novas tecnologias e o carácter gratuito do Facebook (Garcia Giménez, 2010).

Petit (2011) analisou os conteúdos das contas de bibliotecas no Twitter e no Facebook e concluiu que a presença em linha estimulou um diálogo entre bibliotecas e utilizadores, incluindo pedidos de desenvolvimento de coleções e solicitações de aquisições bibliográficas e de outros recursos. Na análise das contas do Facebook, as bibliotecas com maior sucesso são aquelas que se envolvem ativamente com os seus utilizadores em linha. Através destes meios de comunicação, as bibliotecas têm conversações com os utilizadores onde se destacam os pedidos bibliográficos.

Calvi et al. (2010) exploraram o uso de Facebook em doze bibliotecas de centros de investigação em universidades do Reino Unido. Analisaram a utilização institucional pelas bibliotecas das possibilidades oferecidas pelo Facebook na vertente de comunicação. Embora o Facebook seja originalmente um espaço para perfis individuais, concluíram que as bibliotecas académicas analisadas tiveram resultados positivos na comunicação entre os utilizadores/alunos e bibliotecas. Os resultados positivos foram originados pela proatividade e atualização constante dos conteúdos nos murais. Desta forma tiveram retorno em termos de participação e envolvimento da comunidade académica. Referiram que apesar desta circunstância não tiveram evidências para avaliar o serviço de referência. De modo análogo a este estudo, Wan (2011) analisou para além do conteúdo, a periodicidade e a popularidade das publicações no Facebook de 115 bibliotecas que pertencem à ARL (Association of Research Libraries, EUA)¹⁴². A maioria dessas bibliotecas publicaram eventos da biblioteca, atualizaram recursos, etc. Quanto à popularidade das páginas no meio académico, a maioria foi um sucesso com muitos alunos/utilizadores a segui-las. As páginas que publicaram regularmente e com conteúdos de interesse dos utilizadores foram mais bem-sucedidas. Ganster & Schumacher (2009) divulgaram também que as páginas do Facebook da biblioteca foram um sucesso no meio académico da State University of New York at Buffalo, nomeadamente enquanto canal de divulgação de notícias e de interação com a comunidade académica.

Outras avaliações foram realizadas, nomeadamente nos murais do Facebook de 25 bibliotecas de universidades públicas e privadas malaias, em 2010, através do método de análise de conteúdo por Abrizah & Riza Ayu (2011). Os investigadores debruçaram-se sobre a utilização institucional do Facebook pelas bibliotecas académicas para fornecerem pistas de melhoramentos a implementar na comunicação das bibliotecas da Malásia com os utilizadores. Esta investigação forneceu um novo instrumento para determinar o nível comunicação no Facebook entre as bibliotecas e os utilizadores. Observaram que estas bibliotecas utilizaram sobretudo o Facebook para marketing dos serviços e recomendaram uma postura mais ativa no âmbito dos serviços de referência e noutros serviços da biblioteca.

¹⁴² Disponível em : <http://www.arl.org>

Sobre a percepção dos bibliotecários norte-americanos quanto à implementação de páginas no Facebook pelas bibliotecas académicas, Charnigo & Barnett Ellis (2013) desenvolveram um inquérito a 176 profissionais. As respostas apontaram duas opiniões fortes, uma mais otimista que encarava a plataforma como uma ferramenta na prestação de serviços de biblioteca e de comunicação com os utilizadores e uma outra opinião que vinculava a rede social a um modo vicioso de trabalhar e que não defendia esta atividade na missão dos profissionais das bibliotecas.

Os bibliotecários Graham et al. (2009) publicaram a avaliação das experiências do seu trabalho na biblioteca universitária *Kimbel Library* (EUA) com o Facebook e a utilização de aplicações, como os grupos, o álbum de fotos, o fórum de discussão e as informações de contacto. Exploraram a implementação, na página do Facebook, de hiperligações para os perfis individuais dos bibliotecários, no sentido de desenvolver relações profissionais com os utilizadores. Esta experiência foi considerada extremamente positiva e recomendada às bibliotecas académicas. A visibilidade da biblioteca no campus aumentou, após os perfis individuais dos bibliotecários terem sido associados à página institucional da biblioteca no Facebook.

Também Aharony (2012) apresentou uma análise exploratória em 20 bibliotecas públicas e académicas norte-americanas sobre a utilização do Facebook para compreender os padrões de utilização desta rede social pelas bibliotecas. Examinou páginas do Facebook, durante dois meses em 2010, através de análise estatística e análise de conteúdo. Concluiu que as bibliotecas utilizaram o mural para fornecer informação aos utilizadores sem qualquer interação com eles. As bibliotecas continuaram a disponibilizar informação na rede social como se esta fosse um sítio web estático ou um blogue. O investigador recomendou a existência de um profissional para gerir a página do Facebook e que se trabalhasse mais a questão da interação com a comunidade. Aharony (2015) realizou também um estudo com os profissionais das bibliotecas de Israel sobre a adoção e utilização do Facebook nas bibliotecas.

Outros autores defenderam a presença da biblioteca no Facebook enquanto ferramenta de pesquisa e recuperação de informação. A empresa Facebook Inc. desenvolveu, depois de janeiro de 2013, a aplicação *Graph Search*, só disponível para alguns perfis. É uma aplicação que recupera com relevância a informação partilhada e divulgada na própria rede (Scale, 2008).

O potencial do Facebook relativamente ao marketing é considerado ilimitado. Chan (2012) estudou como as bibliotecas académicas de Hong Kong podem beneficiar de publicidade paga nas redes sociais e como geram retorno sobre esse investimento. Considerou que o impacto de uma página está diretamente relacionada com o número de seguidores que a página possui. Para aumentar o nº de seguidores muitas empresas utilizaram o método de pagamento de anúncios. Assim, este autor defendeu que a biblioteca para aumentar a sua comunidade virtual devia lançar-se no mercado da publicidade, p. ex. das histórias patrocinadas (tipo específico de publicidade) e assim recolher benefícios e trazer mais seguidores à página. Phillips (2015) defendeu que a presença da biblioteca no Facebook é muito importante para alcançar o público jovem. Investigou as perceções e as atitudes dos bibliotecários, como é que exploram a presença da biblioteca na rede e como promovem serviços para este público.

Garcia Giménez (2010) salientou, num estudo sobre bibliotecas de instituições ligadas ao ensino secundário e universitário norte-americano, que o Facebook enquanto ferramenta de marketing adequou-se mais às bibliotecas com muita atividade e com maior disponibilidade para atualização de conteúdos. Recomendou que devido às mudanças constantes da Web 2.0, os profissionais das bibliotecas devem estar atentos às mudanças e a posicionar-se noutra rede/plataforma quando os utilizadores não permaneçam no Facebook. Outro estudo sobre os usos do Facebook em bibliotecas, neste caso sobre as especializadas em Ciências da Saúde norte-americanas, foi efetuado por Hendrix, Chiarella, Hasman, Murphy, & Zafron (2009). Realizaram um inquérito aos bibliotecários para saber quais as razões da presença da biblioteca na rede social. Obtiveram 72 respostas e constataram que o Facebook é utilizado principalmente para marketing dos serviços e eventos da biblioteca e às vezes para informar e publicar fotos. Algumas bibliotecas fornecem serviços de referência via chat ou fóruns. Este estudo revelou que a maioria das bibliotecas desta área da Saúde não tinha uma página no Facebook, justificada pela falta de tempo para a criar e a manter e ainda pela opinião de alguns profissionais sobre a não utilidade da rede nos ambientes académicos.

Já o Facebook estava implementado na maioria dos países, quando De-Volder & Gutiérrez (2010) mostraram a necessidade de as bibliotecas académicas argentinas estarem presentes na rede com o apoio de um plano estratégico, um guia de utilização e uma definição de políticas de participação. A aproximação aos públicos universitários através do Facebook é considerada como estratégica para as bibliotecas, assim como

envolver os bibliotecários na rede para partilha de informação, interagir com os utilizadores, gerar encontros, refletir e debater questões de interesse comum.

Relativamente à investigação sobre a realidade portuguesa, salienta-se o trabalho de investigação de Salgado (2014) que permitiu compreender o valor/benefícios do conceito de marketing 3.0 no contexto das bibliotecas académicas portuguesas, com base nas perceções dos utilizadores e profissionais das bibliotecas. Realizou entrevistas e questionários sobre o papel do Facebook enquanto plataforma mediadora e relacional, ao serviço do marketing 3.0, para efetivar a comunicação e conhecer o valor atribuído às bibliotecas. Neste trabalho, verificou-se uma presença das bibliotecas académicas portuguesas com uma expressão reduzida no Facebook e uma fraca interação das páginas do Facebook com os fãs. A autora constatou um subaproveitamento desta rede social em termos de partilha de conteúdos e no potenciar a comunicação com o público-alvo. Concluiu que as bibliotecas académicas não aplicaram sistematicamente ações de marketing 3.0 relacionadas com o público-alvo, por falta de formação dos profissionais e de falta de estratégia de comunicação nas instituições, recomendando a necessidade de adoção do conceito de marketing 3.0 nas bibliotecas académicas para melhorar em linha esta faceta.

Quanto às bibliotecas públicas, a investigação de Kronqvist-Berg (2014) apresentou um estudo apontando para uma visão mais realista sobre as expectativas da utilização da Web social, difundidas no conceito *biblioteca 2.0*. Este conceito transporta expectativas muito elevadas, e esta investigação sugeriu que a participação dos utilizadores na Web social seja considerada moderada, e os profissionais das bibliotecas, ao adotar estas ferramentas, têm de encontrar um equilíbrio entre serviços 2.0 e serviços tradicionais da biblioteca. Os resultados empíricos de 2010, procedentes de inquéritos aos utilizadores e aos bibliotecários de bibliotecas de uma região finlandesa e da análise de conteúdo do Facebook, contribuíram para uma visão sobre a exploração da *biblioteca 2.0* enquanto plataforma conjunta dos utilizadores e dos profissionais das bibliotecas. Este estudo reconheceu que as perceções dos utilizadores e dos profissionais sobre os serviços 2.0 são muito diferentes. Os utilizadores basearam as suas perceções dos serviços da *biblioteca 2.0* nas suas experiências anteriores, a partir das visitas presenciais e descobriu-se assim uma estreita ligação entre os relacionamentos reais e os relacionamentos adotados em linha. Esta investigação levantou algumas questões, relacionadas com o custo do investimento em tempo e

treino em redes sociais pela equipa da biblioteca, para demonstrar os benefícios a serem obtidos pela utilização da Web social. Não recomendou uma avaliação baseada nas métricas sociais habituais, por exemplo, o nº de seguidores, fãs, amigos de qualquer ferramenta. Uma das propostas que apresentou foi a medição do tempo investido pela equipa da biblioteca nos serviços tradicionais e nos serviços 2.0. O equilíbrio entre estas duas tarefas, juntamente com a criação de um plano de marketing digital e de um plano de medição e de avaliação, foi a recomendação deixada pela autora no final desta investigação. Por conseguinte, este estudo também forneceu algumas orientações para facilitar o trabalho diário relacionado com os serviços 2.0 nas bibliotecas públicas.

A utilização do Facebook nas bibliotecas públicas da Pensilvânia (EUA) foi estudada por Burgdorfer (2010) durante o mês de março de 2010. Este autor monitorizou as atualizações do estado de cada perfil ou página no Facebook (promoção de eventos, discussão e promoção de livros, partilha de hiperligações e fotografias, etc.) e o número de *gostos* e *comentários*. O número de *gostos* nas publicações permitiu medir o nível de interatividade da biblioteca com os utilizadores. Da observação num mês das 184 bibliotecas públicas no Facebook, mais de metade (100) dessas bibliotecas não recebeu um único *gosto* e 42 delas são bibliotecas sem nenhuma interação. O número de *comentários* nas publicações das páginas do Facebook foi outro indicador do grau de ligação da biblioteca com seus *amigos* novamente mais de metade (116) dessas bibliotecas recebeu um *comentário* e 41 bibliotecas não obtiveram nenhum. A criação de eventos e a publicação de conteúdos através do RSS do sítio Web ou do blogue da biblioteca foram a forma mais popular de publicação. Este estudo forneceu uma visão genérica sobre a atividade no Facebook das bibliotecas públicas. Ainda sobre as bibliotecas públicas na Pensilvânia, a investigação de Major (2012) completou a visão sobre esta realidade. Tentou saber quantas bibliotecas tinham presença no Facebook e se no sítio Web da cada biblioteca foi indicada a ligação a esta rede social. A partir de uma amostragem aleatória de bibliotecas públicas, o investigador verificou que, ao longo do tempo, algumas das bibliotecas aumentaram a utilização do Facebook, mas a partir de 2010, apenas cerca de 50% estiveram ativamente seduzidas pela rede social. Esta situação sugeriu que as bibliotecas devem melhorar as suas estratégias de presença na rede e de interação com os utilizadores. O artigo concluiu que o Facebook foi uma ferramenta valiosa para o marketing, para a comunicação e para a construção da

comunidade e incentivou as bibliotecas não envolvidos na rede social a fazerem-no para se conectarem com seus utilizadores.

Este aspeto sobre a conexão da biblioteca com os utilizadores através da rede social foi um tema muito querido por vários autores (Tan, Hedren, Kiat, Somasundram, & Wong, 2012; Palmer, 2014). A participação dos cidadãos na tomada de decisões nos municípios, através da biblioteca pública, foi uma ideia que as administrações locais foram promovendo. O Facebook pode funcionar como um canal interativo de comunicação, de conversação e consulta sobre as necessidades e sobre o que pensam os utilizadores, em detrimento de ser só um canal exclusivamente de transmissão de notícias e de marketing de serviços e de eventos. Garcia Giménez (2010) exortou à convergência das administrações locais, bibliotecas e redes sociais, nomeadamente no Facebook, justificando que a utilização desta rede se adequou aos objetivos da biblioteca pública sintonizada com as políticas da sua administração. As ações facultadas no Facebook e dominadas pela participação, pela dinamização cultural, pela acessibilidade e proximidade com os utilizadores são, no entender deste autor, de extrema importância, assim como a funcionalidade de difundir informação e a transversalidade a toda a população de diferentes culturas e idades.

5.3.3 AMEAÇAS À PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK

O bom funcionamento das páginas/perfis do Facebook, em geral, e em particular das bibliotecas, encontra-se perante ameaças, tais como a opção por um perfil, a falta de tempo para atualização dos conteúdos, a falta de formação de quem gere a página, a falta de vontade das instituições no apostar em canais de comunicação abertos e transparentes, as dúvidas sobre a pertinência da utilização desta ferramenta (Scale, 2008), a falta de participação e interação das bibliotecas e dos utilizadores, o facto dos utilizadores do Facebook não gostarem de se relacionar com páginas institucionais, o desinteresse das instituições pela construção de uma reputação em linha e pela utilização das ferramentas da Web 2.0.

Garcia Giménez (2010) referiu que mais importante do que atualizar as páginas do Facebook é a opção de comunicar e de interagir com os utilizadores. A fórmula para uma presença vantajosa no Facebook - 1% de criação de conteúdos, 19% de contribuições e 80% de interação e participação – pretende ser uma chave para aproveitar as oportunidades da Web social.

A participação na rede nem sempre é garantia de êxito, a interação entre instituições e indivíduos também está sujeita a críticas. Uma das apreciações sobre a utilização da rede foi que esta transformou os seus utilizadores em seres solitários que não se relacionam, apesar de alguns estudos comprovarem o contrário (Erjavec, 2013; Paisana & Lima, 2012; Ellison et al., 2007). Esta constatação de que a era das redes sociais é coincidente com solidão dos seus utilizadores, baseada em teorias de análise social, é bastante veiculada nos meios de comunicação social.

Outra situação, levantada por Axelsson (2008) apontou para o facto de as bibliotecas em si como instituições não estarem especialmente interessadas nas comunidades sociais na Internet. Os bibliotecários nas redes sociais é que pretendem privilegiar a relação pessoal com os utilizadores das bibliotecas. Os cidadãos também não querem relacionar-se no Facebook com as instituições. Esta investigadora constatou estas situações pela observação das páginas do Facebook das bibliotecas públicas e académicas suecas. Defendeu que no Facebook a instituição não deve assumir um perfil ou página em favor de um perfil individual do bibliotecário. Celaya (2010) foi mais longe ao afirmar que a construção de uma reputação em linha, de um rosto reconhecido como competente para assumir a página da instituição deve ser o motor da dinâmica no Facebook e não deve ser descurada pelas direções das bibliotecas.

A observação e análise das publicações das bibliotecas no Facebook foi tema para estudos que levantaram questões críticas relacionadas com os princípios 2.0. Carlsson (2012) alertou para o facto de os ideais da *biblioteca 2.0* que identifica a Web social como chave para transformar a biblioteca pública, não passarem de meros ideais utópicos e revolucionários que não influenciaram as práticas dos bibliotecários. O mesmo autor analisou criticamente a interação entre o Facebook e as práticas biblioteconómicas no cenário de uma biblioteca pública sueca. O estudo revelou que o trabalho necessário para cumprir a visão da *biblioteca 2.0* é caracterizado por uma vontade constante dos profissionais apesar da precariedade de condições para o fazer. O artigo sugeriu que as bibliotecas públicas podem ser vítimas das mudanças tecnológicas e dos ideais da moda 2.0 em vez de trabalharem de forma conscienciosa o desenvolvimento das TIC.

O estudo sobre as interações nas redes sociais entre as bibliotecas e os utilizadores levantou a questão da qualidade e de estarem exclusivamente ao serviço da

partilha de informação e do recolher de resposta, *gostos* e pouco mais. Chen, Chu, & Xu (2012) realizaram uma investigação sobre a situação de 40 bibliotecas públicas e académicas de países de língua inglesa (Canadá, Reino Unido, Estados Unidos da América, Hong Kong e Taiwan) nas redes sociais Facebook, Twitter¹⁴³ e Weibo¹⁴⁴, analisaram as interações entre as bibliotecas e os utilizadores focando os seguintes aspetos: partilha de conhecimento, disseminação de informação, comunicação e aquisição de conhecimentos. Observaram que o aspeto mais valorizado nos resultados é a partilha de informação que mais marca as publicações no Facebook e que atrai mais *gostos* e *comentários* dos utilizadores das bibliotecas. Os resultados foram diferentes entre as bibliotecas públicas e as académicas e mostraram que as bibliotecas em geral têm que se esforçar para melhorar e aumentar a eficiência das publicações e das interações.

Do ponto de vista das perceções dos bibliotecários sobre a situação das bibliotecas no Facebook, Chu & Meulemans (2008) examinaram os benefícios e desafios desta utilização nas bibliotecas académicas. Perceberam que o Facebook pode ser um caminho viável para prestar serviços na biblioteca e comunicar com os seus utilizadores. Constataram que muitas dos bibliotecários desistiram de estar na rede por não terem tempo para gerir a página ou porque as instituições da qual dependem não autorizaram a sua permanência na rede e por último por desinteresse em utilizar ferramentas da Web social. Os resultados do estudo mostraram que os bibliotecários compreenderam os benefícios de estar nas redes sociais mas a prática confirmou a existência destas ameaças.

Muitas outras ameaças têm atingido o cenário das bibliotecas nesta rede social, destacando-se a falta de formação dos profissionais na utilização das redes sociais. Caldeira (2013) realizou uma investigação sobre a utilização do Facebook pelas bibliotecas escolares portuguesas. Concluiu que estas bibliotecas não tiram partido das potencialidades do Facebook como ferramenta, nomeadamente não criam páginas mas perfis, não conhecem as opções de privacidade e não têm cuidado com os nomes institucionais dados ao perfil do Facebook, não permitindo a identificação correta da biblioteca. Constatou e recomendou a formação especializada destinada aos professores

¹⁴³ Disponível em: <https://twitter.com/>

¹⁴⁴ Disponível em: <http://d.weibo.com/>

bibliotecários que gerem os perfis e as páginas, no sentido de adquirirem conhecimento na área das redes sociais e aprenderem a reservar tempo necessário para implementarem páginas com qualidade, direcionadas aos seus utilizadores, ou seja a toda a comunidade escolar.

A falta de comunicação e interação das bibliotecas com os seus utilizadores foi uma das ameaças mais frequentes ao bom desempenho no Facebook. Muitas bibliotecas comunicaram assincronamente com os utilizadores em linha, aproveitando-a como canal informativo ou de marketing de eventos, não empregando as oportunidades da *biblioteca 2.0*.

Numa anterior investigação, Alvim (2011b; 2011c) investigou a comunicação estabelecida pelas bibliotecas públicas e académicas portuguesas no Facebook. Constituiu uma grelha de análise que se tornou num instrumento de trabalho para caracterizar a comunicação estabelecida pelas bibliotecas com os utilizadores em linha. No final do trabalho foi possível apresentar diagnósticos e comparações das atividades comunicacionais das bibliotecas no ano de 2010. Os resultados finais foram apresentados em valores de síntese de comunicação que permitem saber sobre as redes de comunicação no Facebook e noutros canais da Web 2.0. Os valores de síntese de comunicação foram baixos e concluiu-se que as bibliotecas públicas e académicas portuguesas têm pouca capacidade de comunicação com os utilizadores através desta plataforma, realizaram experiências sem efeitos visíveis no paradigma da *biblioteca 2.0*, que propõe uma biblioteca mais colaborativa, partilhada, mais aberta à comunidade (Coelho, 2009) e por fim, constatou-se que se estava no início de um processo de inovação nas bibliotecas e que estas necessitam de um plano estratégico para as redes sociais.

Noutra investigação realizada em 2011, Alvim (2011a) analisou no Facebook uma amostra do universo das bibliotecas escolares portuguesas face à promoção da literacia da informação. Analisou os programas existentes e as estratégias e as ações que desenvolveram no Facebook para os utilizadores/alunos e restante comunidade escolar. Constatou-se que a literacia da informação foi uma preocupação de quase todas as bibliotecas escolares mas não foi um dos domínios privilegiados da sua ação. Os resultados foram pouco animadores com um número reduzido de ações neste domínio. Muitos dos indicadores importantes, como as ações de familiarização com a biblioteca

escolar, as ações sobre Internet em geral, sobre a Web 2.0 não foram mencionados nas publicações nesta rede social. As ações relacionadas com a literacia informacional mais tradicional, como consultar o catálogo bibliográfico, localizar os documentos, pesquisar na Internet, fazer bibliografias, organizar um trabalho escrito, não foram retratadas em nenhuma publicação no Facebook. As publicações abordaram sobretudo a área de marketing de atividades ou a área da informação.

Praticamente todos os estudos apresentados recomendaram formas de ultrapassar as ameaças à presença das bibliotecas no Facebook, propondo outras atitudes para as bibliotecas se posicionarem nesta rede social: mais bibliotecários com formação em redes sociais e mais empenhamento nas relações com os utilizadores. A criação de um plano estratégico para as redes sociais adequado a cada tipo de biblioteca, considerando as missões e objetivos particulares das mesmas, evidenciou-se também muito importante.

5.4 RESUMO

Este capítulo apresentou sucintamente o nascimento do conceito Web.2.0 e os princípios fundamentais que o sustentam elaborados por Tim O'Reilly. Expôs-se o mapa de conceitos e as ideias agregadas à plataforma Web. Referiu-se a importância dada ao utilizador da Web, enquanto consumidor e produtor de conteúdos, que se afirmou nas redes sociais como uma voz ativa e participante.

Apresentou-se o desenvolvimento dos serviços e ferramentas com características 2.0 baseados nos conceitos *Intercriatividade Coletiva*, *Inteligência Coletiva*, *Multidões Inteligentes*, *Sabedoria das Multidões* e *Arquitetura da Participação*. Caracterizou-se sucintamente a filosofia associada a estas ferramentas da Web 2.0 quanto à participação, comunicação, interação social e sentido de comunidade e apontaram-se as principais críticas a este sistema.

O conceito de *biblioteca 2.0*, por analogia ao termo *Web 2.0*, foi também abordado, na sua perspetiva histórica e indicaram-se as principais facetas, desde as atitudes do profissional da biblioteca, à utilização do software social, à criação de conteúdo social e à sociabilidade.

Por fim, apresentou-se a rede social Facebook criada por Mark Zuckerberg, os seus antecedentes até à atualidade, traçando um panorama do seu desenvolvimento e utilização. Abordou-se a sua implementação nas bibliotecas através de estudos e investigações, focando as oportunidades e as ameaças desta rede social.

6. A PERCEÇÃO DOS RESPONSÁVEIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS SOBRE A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

6.1 INTRODUÇÃO

Para esta investigação foi elaborado um questionário (Anexo 2) produzido posteriormente à ação de revisão da literatura e testado em janeiro de 2014 por alguns dos responsáveis das bibliotecas públicas que fazem parte do caso de estudo. Estes responsáveis das bibliotecas aferiram as questões e deram um contributo substancial, que permitiu corrigir aspetos subjetivos e melhorar a compreensão de algumas questões.

Para constituir a lista de bibliotecas públicas que constituem o caso de estudo, realizaram-se exaustivas pesquisas no Facebook. Por fim, elaborou-se uma lista de bibliotecas públicas portuguesas (incluindo as bibliotecas da Rede Nacional de Leitura Pública, as bibliotecas municipais, e as bibliotecas com características patrimoniais e funções públicas) com presença através de página, em perfil ou com um grupo aberto na rede social Facebook, conforme já relatado no capítulo dos Métodos.

O questionário foi preparado no software *eSurvey Creator*¹⁴⁵, com acesso gratuito para estudantes da Universidade de Évora.

O questionário (Anexo 2) foi composto pelos seguintes blocos temáticos:

1. Identificação da biblioteca e do respondente;
2. Caraterização da biblioteca - recursos humanos;
3. Caraterização da biblioteca – ferramentas da Web 2.0;
4. Caraterização da biblioteca - Facebook;
5. Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook;
6. Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook.

Em 28 de janeiro de 2014, o questionário foi enviado por correio eletrónico às 118 bibliotecas públicas com página/perfil no Facebook, com a data limite de preenchimento

¹⁴⁵ Disponível em: <https://www.esurveycrator.com/>

de 12 de fevereiro de 2014. Enviaram-se os questionários para o correio eletrónico das bibliotecas dirigido ao responsável/coordenador/diretor da biblioteca pública. Nesta fase, obtiveram-se 60 respostas. Iniciou-se um segundo período de envio de questionários até 10 de março 2014 e obtiveram-se um total de 99 respostas válidas. Neste processo de convite, recolha e insistência para resposta ao questionário, foram enviadas 117 mensagens de correio eletrónico, para além das mensagens que o software *eSurvey Creator* gerou automaticamente (tabela 28).

Das 118 bibliotecas com presença no Facebook, excluíram-se 11 bibliotecas que, em resposta ao pedido de preenchimento do questionário, comunicaram que já não possuíam página/perfil no Facebook, por diversas razões:

- 4 Bibliotecas indicaram que a página/perfil do Facebook não era oficial;
- 3 Bibliotecas encerraram a conta e passaram a publicar na página do Facebook do município;
- 1 Biblioteca encerrou conta do Facebook por diretiva do município;
- 1 Biblioteca deixou de atualizar o perfil no Facebook por falta de recursos humanos;
- 2 Bibliotecas deixaram de atualizar a página/perfil do Facebook, desde final de 2012.

Ainda, neste processo com 107 bibliotecas, 8 bibliotecas públicas não responderam à solicitação para preenchimento do questionário, apesar de contactos telefónicos e da insistência por correio eletrónico.

No final de março de 2014, obtiveram-se 99 respostas válidas ao questionário correspondentes a 92,5% de participações das bibliotecas públicas com presença no Facebook (Anexo 3). Considerou-se uma percentagem muito satisfatória de respostas tendo em conta o número elevado de perguntas e a sua complexidade (exigiu-se uma opinião sobre o assunto), agravada pelo tempo despendido necessário para o preencher (cerca de 20 minutos).

TABELA 28: ESTATÍSTICAS DO QUESTIONÁRIO

Número da população inicial (janeiro 2014)	118
Número da população efetiva (março 2014)	107
Número de respostas válidas completas obtidas ao questionário	99
Número de respostas obtidas ao questionário em fevereiro (prazo inicial)	60
Número de respostas obtidas ao questionário em março (prazo final)	99
Percentagem de respostas face ao nº total de participações (99 respostas e 8 bibliotecas não responderam)	92,5%

Número de respostas iniciadas mas incompletas	104
Número de perguntas	37
Número de respostas/perguntas totais obtidas	11.738
Média de respostas às perguntas do bloco 1.	98,6
Média de respostas às perguntas do bloco 2.	90,3
Média de respostas às perguntas do bloco 3.	86,5
Média de respostas às perguntas do bloco 4.	98,4
Média de respostas às perguntas do bloco 5.	99
Média de respostas às perguntas do bloco 6.	84,6
Número de respostas à pergunta aberta 3.2	74
Número de respostas à pergunta aberta 6.5	56
Tempo médio para completar o questionário	20 minutos

6.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

6.2.1 CARATERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS E IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE AO QUESTIONÁRIO

Neste bloco, pretendeu-se caraterizar as bibliotecas (tipo e número de utilizadores). Optou-se por manter confidenciais os nomes das bibliotecas públicas e os nomes dos municípios para obter respostas mais rápidas, sem recurso a pedidos de autorização para resposta aos questionários por parte dos inquiridos aos municípios. Obtiveram-se 98,6 % de respostas.

As 99 bibliotecas públicas com presença no Facebook representam um universo de 33% de todas as bibliotecas públicas portuguesas (RNB, bibliotecas públicas municipais e patrimoniais), distribuem-se por várias regiões geográficas de Portugal Continental e Ilhas e correspondem a várias tipologias de bibliotecas, que são determinadas em função do número habitantes do concelho a que pertencem¹⁴⁶.

No gráfico 9 observa-se que 46% das bibliotecas que responderam são da tipologia BM1 (até 20.000 habitantes), 31% são BM2 (entre 20.000 e 50.000 habitantes) e 11% são BM3 (mais de 50.000 habitantes) e 12% são de outras tipologias (não pertencem à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e outras são instituições de carácter patrimonial com valências públicas). O valor de 12% corresponde a respostas de

¹⁴⁶ Disponível em:

<http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Paginas/DocumentosapoioPDM.aspx>

bibliotecas públicas municipais que não se consideram dentro da tipologia BM (da RNBP) e responderam *outro*.

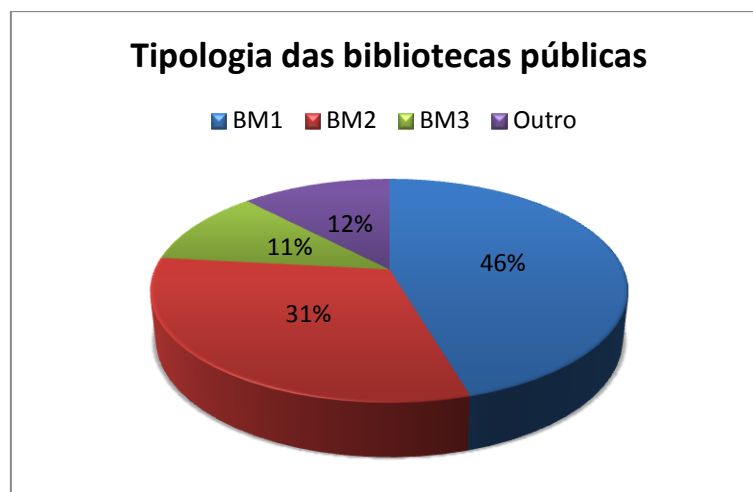


GRÁFICO 9: TIPOLOGIAS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (N=99)

Da análise do questionário relativamente à caracterização das 99 bibliotecas públicas que têm uma presença no Facebook, quase metade destas bibliotecas (46%) são de tipo BM1, portanto estão implantadas em comunidades com menos de 20.000 habitantes. À partida, o público-alvo é mais fácil de atingir e acompanhar, devido à proximidade que pode ser criada entre a sociedade civil, as instituições de educação e de solidariedade social e as associações culturais, etc. Teoricamente, numa comunidade em linha criada através das página/perfil do Facebook, à volta da biblioteca pública, pode acontecer uma situação semelhante. Este aspeto foi estudado no capítulo 7 dedicado à observação das páginas/perfil das bibliotecas públicas no Facebook.

Em estudos anteriores (Alvim, 2011a) (Alvim & Calixto, 2013a) (Alvim & Calixto, 2013b) detetou-se, desde o início de 2010, um número crescente de presenças de páginas/perfil no Facebook por parte das bibliotecas (tabela 29). Em 2014 reafirmou-se esta tendência, apesar de ter diminuído em relação a 2013.

TABELA 29: EXISTÊNCIAS DE PÁGINA/PERFIL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

Mês/ano	Nº Existências
março 2010	15
abril 2013	99
novembro 2013	115
janeiro 2014	118
março 2014	107

As 99 bibliotecas públicas respondentes estão distribuídas pelos vários distritos de Portugal Continental e Ilhas, como se observa na figura 10.



FIGURA 10: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK POR DISTRITO (EM PORTUGAL CONTINENTAL E ILHAS)

Destacam-se os distritos de Santarém e Leiria com 10 presenças de página/perfil de bibliotecas no Facebook em cada um (gráfico 10). A existência de presenças no Facebook pelas bibliotecas públicas está uniformemente distribuída pelo país. Os locais mais isolados, como o interior Norte e os arquipélagos têm pouca presença na rede social. Os grandes centros urbanos, como Lisboa e Porto, não obtiveram um número de presenças elevado.

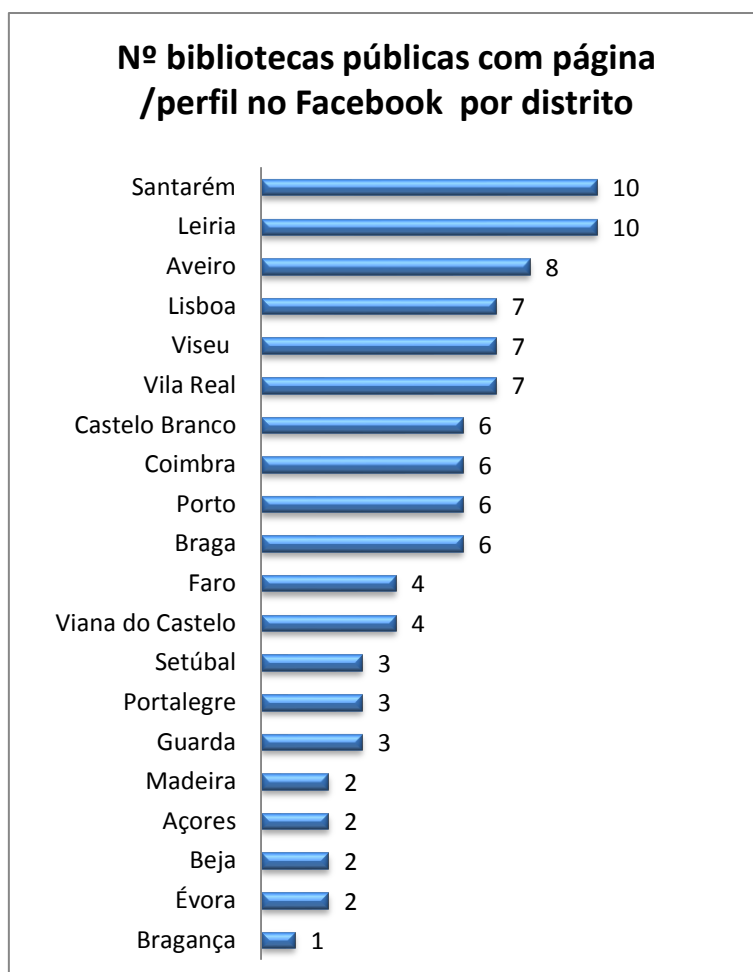


GRÁFICO 10: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK POR DISTRITO

O gráfico 11 apresenta o número total de utilizadores ativos inscritos na biblioteca (inclui utilizadores de anexos/polos/bibliotecas itinerantes). Das 99 bibliotecas, uma não respondeu.



GRÁFICO 11: Nº DE UTILIZADORES INSCRITOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Em 23 bibliotecas existem até 999 utilizadores inscritos, em 21 bibliotecas de 1000 a 1999 utilizadores inscritos. Nas restantes 55 bibliotecas, o número de inscritos vai aumentando até à categoria de 20.000 a 60.200, que corresponde a bibliotecas situadas em grandes centros urbanos.

Quanto à filiação das bibliotecas públicas, obtêm-se os seguintes resultados: 77 bibliotecas são da RNBP, 21 são bibliotecas públicas municipais (não integram o programa de Apoio às Bibliotecas Municipais¹⁴⁷ e 1 biblioteca tem características patrimoniais, mas funciona simultaneamente com atribuições das missões de uma biblioteca pública (gráfico 12).

Constatou-se que relativamente ao número de utilizadores inscritos nestas bibliotecas, em 43 bibliotecas o número é considerado baixo (até 2000 inscritos), portanto em cerca de metade das bibliotecas, deste caso de estudo, a comunidade em linha no Facebook é de pequena dimensão (no Anexo 22 encontra-se o total de inscritos nas bibliotecas e o total de utilizadores em linha e rácio).

¹⁴⁷ Disponível em: <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>



GRÁFICO 12: BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK POR TIPOLOGIA

Não se pode comparar o número atual de bibliotecas públicas no Facebook (gráfico 12) com os dados dos diversos Relatórios Estatístico RNB dos anos 2011, 2012, 2013. Os relatórios indicam os totais de participação nas redes sociais Facebook e no Twitter conjuntamente. Não são disponibilizados os valores relativos ao Facebook. Existem trabalhos de investigação em curso e a publicar que poderão fornecer futuramente dados estatísticos para comparação, nomeadamente o trabalho desenvolvido por Leitão (2014) e Lima (2015). Também o universo das bibliotecas diz respeito à RNB e não inclui outras bibliotecas consideradas nesta investigação.

Na tabela 30 apresenta-se mesmo assim o quadro síntese com o número de participações das bibliotecas nas redes sociais Twitter e Facebook e outras redes (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2012; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013; Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2014) que nos indicam valores não muito diferentes dos detetados neste estudo.

TABELA 30: QUADRO SÍNTESE DO Nº BIBLIOTECAS RNB NAS REDES SOCIAIS

	Participação nas redes sociais (Facebook + Twitter, etc.)	Universo
2011	76 bibliotecas	191 bibliotecas
2012	93 bibliotecas	194 bibliotecas
2013	110 bibliotecas	198 bibliotecas

A maioria das bibliotecas identificadas neste trabalho é de tipologia BM1 e pertence à Rede Nacional, o que pressupõe que estas estejam a cumprir o programa governamental quanto aos espaços, funções, mapa de pessoal, fundos documentais, etc. (Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas, 2009).

Os municípios destas 99 bibliotecas têm também uma presença no Facebook de 91% com uma página/perfil e 9% de municípios não estão presentes na rede social (gráfico 13). Nesta classe está incluída uma biblioteca patrimonial com funções de biblioteca pública.



GRÁFICO 13: MUNICÍPIOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (N=99)

A percentagem de 91% de municípios (do conjunto das 99 bibliotecas no Facebook) presentes com página no Facebook é muito elevada e demonstra o interesse e o conhecimento das vantagens da presença nesta rede social pelas instituições públicas. As autarquias locais esforçam-se por adotar políticas mais transparentes, envolvendo os cidadãos nos temas da vida política e simultaneamente promovendo uma maior responsabilização dos eleitos locais perante esses mesmos cidadãos. A utilização do Facebook como ferramenta de disponibilização de informação fomenta uma maior democratização dos processos políticos e administrativos (Gonçalves, 2013). Esta situação proporciona a criação de páginas/perfis de organizações mais pequenas com identidade própria, como as bibliotecas públicas, que fazem parte de um todo – município - mas que nem por isso são impedidas de estar singularmente nas redes sociais (García Giménez, 2010). Porém, esta situação não é partilhada por alguns dos municípios que determinam, em dado momento, que as suas bibliotecas deixem de

possuir a sua própria página/perfil em favor da presença da página do município. Durante este trabalho, na fase de contactos prévios ao questionário, contataram-se em três bibliotecas públicas esta situação.

Em resposta à questão de identificação dos inquiridos quanto à sua função/categoria na biblioteca, obteve-se o resultado: 44 técnicos superiores da área CI/CD, 4 assistentes técnicos CI/CD, 3 Chefes de Divisão de Bibliotecas, 3 Chefes de Divisão, 7 Diretores de Serviços, 27 técnicos superiores, 11 responsáveis/coordenadores das bibliotecas (gráfico 14).

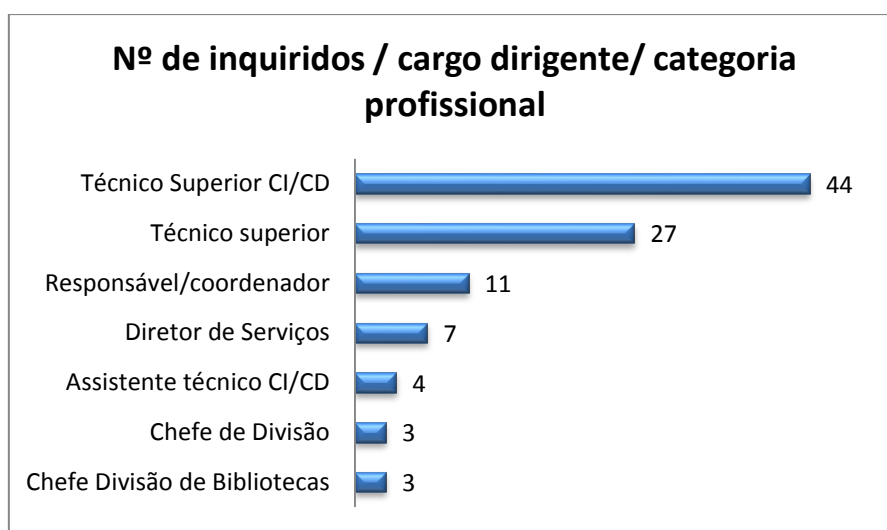


GRÁFICO 14: N° DE INQUIRIDOS / CARGO DIRIGENTE / CATEGORIA PROFISSIONAL

Quanto à função que os inquiridos têm na biblioteca: 24 têm funções de chefia/direção/coordenação; os restantes 75 têm funções técnicas. Detetam-se que 51 inquiridos têm formação académica na área CI/CD.

A maioria dos inquiridos tem entre 35 a 44 anos (48%). o que revela uma nova geração de profissionais na coordenação das bibliotecas, seguida daqueles entre os 45 a 54 anos (38%), nos extremos estão aqueles com 18 a 24 anos (1%) e com 8% os que têm 55 a 65 anos. Existe mais uma classe entre 25 a 34 anos (5%) (gráfico 15).



GRÁFICO 15: IDADE DOS INQUIRIDOS (N=99)

6.2.2 CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Na sequência do questionário aplicado, solicitou-se a caraterização dos recursos humanos existentes nestas bibliotecas. A média das respostas às perguntas do bloco 2 é de 90,3.

Os recursos humanos destas bibliotecas públicas, no seu todo, possuem técnicos superiores e assistentes técnicos com formação em CI/CD, perfazendo um total de 657 profissionais distribuídos pelas 99 bibliotecas públicas. Algumas das bibliotecas não têm nenhum técnico superior especializado em CI/CD ou assistentes técnicos em número suficiente, 7 das bibliotecas não têm técnicos superiores com formação CI/CD e 9 bibliotecas não possuem nos seus quadros assistentes técnicos com formação especializada. O número de colaboradores das bibliotecas por categoria profissional apresenta a seguinte distribuição: 180 assistentes operacionais, 206 assistentes técnicos, 452 assistentes técnicos com formação CI/CD, 108 técnicos superiores e 205 técnicos superiores CI/CD (gráfico 16).

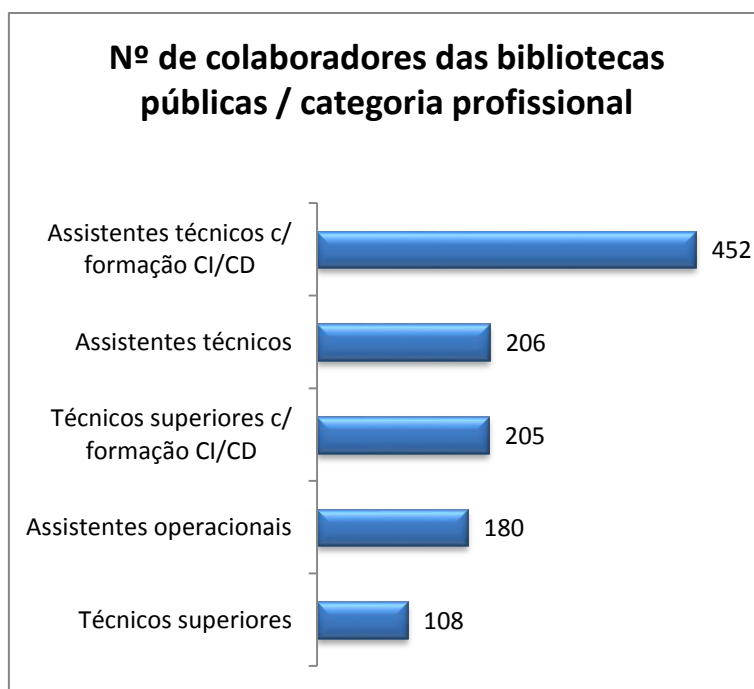


GRÁFICO 16: Nº DE COLABORADORES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / CATEGORIA PROFISSIONAL

Questionou-se sobre a administração da página/perfil da biblioteca no Facebook. Segundo as respostas, esta tarefa é realizada pelos 54 técnicos superiores com formação em CI/CD, como se pode ver no gráfico 20, seguida de 28 assistentes técnicos com a mesma formação especializada, 23 assistentes técnicos e 21 técnicos superiores. Os outros números são residuais, 6 técnicos de informática, 4 animadores socioculturais, 3 assistentes operacionais, 2 equipas pluridisciplinares, 2 trabalhadores do município externos à biblioteca e à indicação de administração por uma empresa ninguém respondeu (gráfico 17)

A função de administrador refere-se ao papel de um ou mais indivíduos que, após a abertura da conta no Facebook, se dedicam ao serviço de gerir, publicar conteúdos, etc. na página de uma entidade coletiva. Neste caso, como muitas das bibliotecas possuem perfil, é designado administrador também o indivíduo que tem as mesmas tarefas com o perfil da biblioteca no Facebook.

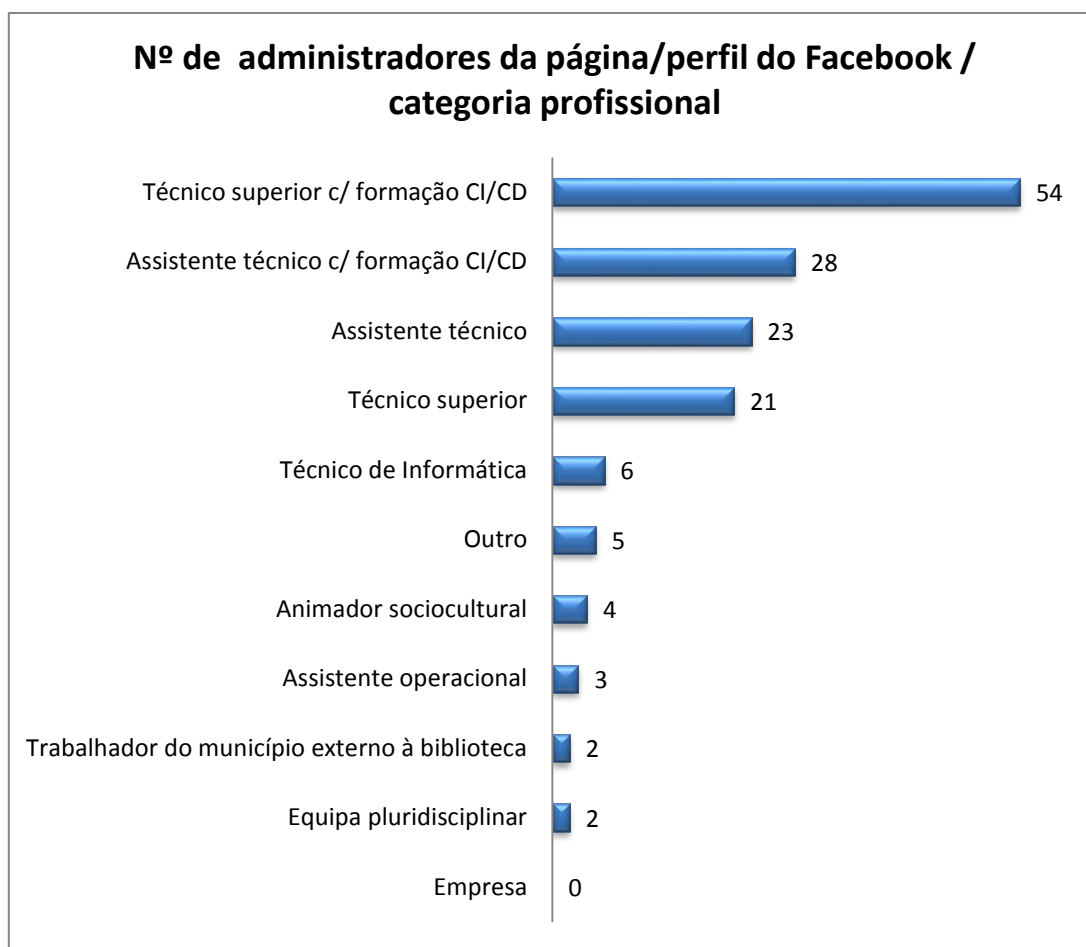


GRÁFICO 17: Nº DE ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK / CATEGORIA PROFISSIONAL

Na questão aberta que pedia para indicar outro tipo de administração, 5 bibliotecas mencionam outras situações: 1 equipa da biblioteca; 1 estagiário de Comunicação; 1 assistente técnico do agrupamento de escolas, no âmbito da rede de bibliotecas concelhia; 1 assistente operacional com formação superior em CI/CD; e 1 coordenador técnico.

Para gerir a página/perfil do Facebook das 99 bibliotecas públicas são mencionados 82 profissionais com formação CI/CD (técnico superior/ assistente técnico). Há 62 bibliotecas com um único administrador da página/perfil do Facebook, 29 bibliotecas com 2 administradores. As restantes bibliotecas possuem 3, 4 ou 6 administradores (tabela 31).

TABELA 31: ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK

Nº administradores	Nº bibliotecas
1 administrador	62
2 administradores (29 bibliotecas)	
3 administradores (5 bibliotecas)	
4 administradores (1 biblioteca)	
6 administradores (1 biblioteca)	
Total	36
Não respondeu	1

Observou-se a relação entre a tipologia da biblioteca e o número de administradores (tabela 32) e conclui-se que existem 1 ou 2 administradores para as diversas tipologias de bibliotecas. A tipologia da biblioteca não está a afetar o número de administradores da página/perfil do Facebook. Seria de esperar que a uma maior dimensão tipológica da biblioteca correspondesse uma maior atenção ao número de inscritos na biblioteca, com mais utilizadores em linha, mais atividades, etc. e exigisse um número maior de administradores por biblioteca. Pelo contrário, existem 16 bibliotecas com tipologia BM1 com 2 administradores. Outro valor que despoleta uma interrogação é a menção de 6 administradores da página/perfil numa única biblioteca. Interpreta-se como sendo uma equipa a gerir a presença da biblioteca no Facebook.

TABELA 32: Nº DE BIBLIOTECAS/ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK E RELAÇÃO COM A TIPOLOGIA DA BIBLIOTECA

Tipologia biblioteca	Nº bibliotecas com 1 administrador	Tipologia biblioteca	Nº bibliotecas com + 2 administradores
BM1	29	BM1	16
BM2	16	BM2	4
BM3	6	BM3	5
outra	11	outra	1

As respostas mencionam que os administradores distribuem-se por várias categorias profissionais, destacando-se a categoria - técnico superior com formação CI/CD com 54 ocorrências. É um valor bastante satisfatório e se associado ao número de assistentes técnicos com igual formação (28), obtêm-se a percentagem de 83% de administradores com formação na área CI/CD. Esta situação é importante para o conhecimento sobre a missão da biblioteca pública, que pode refletir-se no desenvolvimento da missão social com as ações correspondentes.

Nenhuma resposta ao questionário menciona uma empresa para administrar a página/perfil do Facebook das bibliotecas. Esta situação indica que os municípios não investem em empresas na área da gestão das redes sociais nas bibliotecas públicas (Gonçalves, 2013). Na revisão da literatura também não se encontrou referências sobre a gestão das redes sociais das bibliotecas por empresas especializadas.

Relativamente aos trabalhadores que administram a página/perfil da biblioteca no Facebook, 53% têm simultaneamente um cargo dirigente na instituição, e 47% têm outras funções (gráfico 18).



GRÁFICO 18: ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK / CARGO DIRIGENTE (N=99)

Relativamente à administração da página/perfil do Facebook simultaneamente à ocupação do cargo de direção da biblioteca pública (53%) encontram-se 6 bibliotecas, que estando nesta situação, não possuem técnico superior e/ou assistente técnico com formação CI/CD, e 5 não possuem formação na área de gestão de redes sociais. Esta situação pode ser delicada para a perceção e implementação das missões da biblioteca pública.

Destes 53%, 37 são técnicos superiores – com o cargo de responsável ou de coordenador, 3 são Chefes de Divisão, 10 são Diretores (da Biblioteca/Departamento) e 2 estão noutros cargos diretivos que não foram definidos nas respostas (gráfico 19).

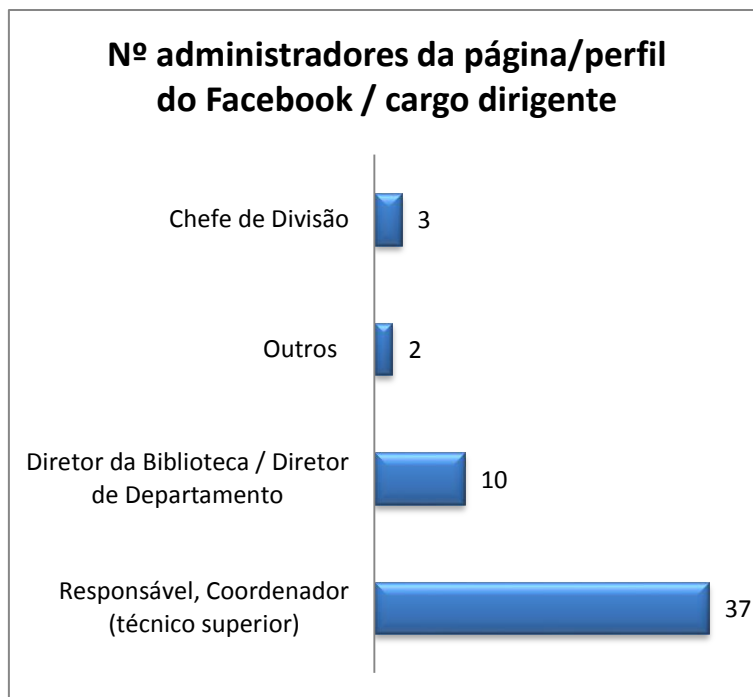


GRÁFICO 19: Nº ADMINISTRADORES DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK / CARGO DIRIGENTE

Quanto à formação específica na área de gestão de redes sociais, 54% dos 99 Administradores das páginas/perfis não possuem formação específica (gráfico 20) e para 37% dos inquiridos os conhecimentos sobre redes sociais são oriundos de Workshops e Webinares e 9% têm formação académica nesta área.



GRÁFICO 20: FORMAÇÃO DO ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL DO FACEBOOK NA ÁREA DAS REDES SOCIAIS (N=99)

Cerca de metade dos administradores da página/perfil com funções diretivas e dos administradores sem função diretiva têm alguma formação em redes sociais (RS) (tabela 33).

TABELA 33: Nº ADMINISTRADORES DE PÁGINA/PERFIL FACEBOOK/FUNÇÃO DIRETIVA/FORMAÇÃO RS

Nº administradores com função diretiva	formação RS	Nº administradores sem função diretiva	formação RS
52	26	47	20

Para além da administração da página/perfil do Facebook, 60% destes profissionais administram outras ferramentas da Web 2.0 (gráfico 21), portanto 40% só administram a página/perfil do Facebook.

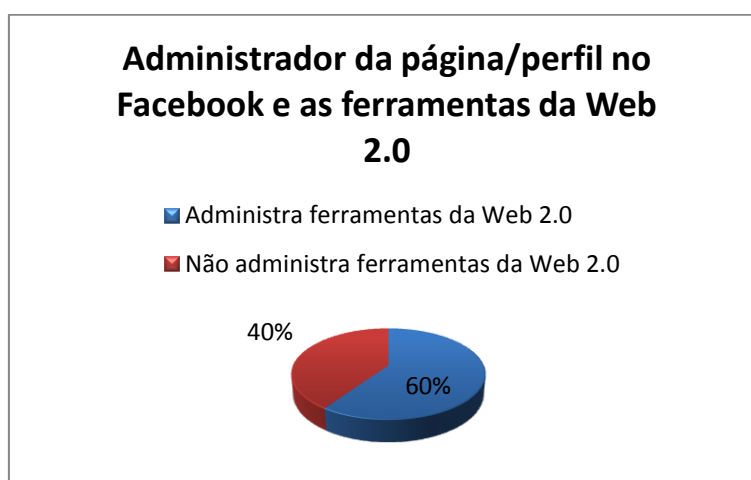


GRÁFICO 21: ADMINISTRADOR DA PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK E AS FERRAMENTAS WEB 2.0 (N=99)

As ferramentas Web 2.0 ao serem geridas por 60% destes administradores da página/perfil do Facebook são um bom testemunho de como as redes sociais podem ser geridas de forma concertada com outras tecnologias 2.0. Por outro lado, demonstra que 40% dos administradores só administram o Facebook, como uma ferramenta de forma isolada, sem recurso às outras possibilidades de comunicação e publicação que a Web 2.0 facilita (Margaix Arnal, 2007a; 2007b).

6.2.3 CARATERIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

6.2.3.1 Ferramentas Web 2.0

Para este bloco de perguntas obteve-se a média das respostas com o valor de 86,5. As bibliotecas foram inquiridas sobre a utilização de ferramentas da Web 2.0 nas suas bibliotecas, para além da página/perfil que têm no Facebook. Responderam 33 bibliotecas declarando que são editoras de blogues, 25 bibliotecas têm um canal no Youtube, 17 publicam no Issuu e no Twitter, 11 no Flickr, 5 no Pinterest e 3 são utilizadoras de Wikis. Na pergunta aberta que pedia informação sobre a utilização de outras ferramentas são referidas mais 5 ferramentas da Web 2.0, que não estavam previamente explicitadas no questionário (página do município do Facebook, Scribd, Delicious, Diigo, Scoop.it e Foursquare) (gráfico 22).

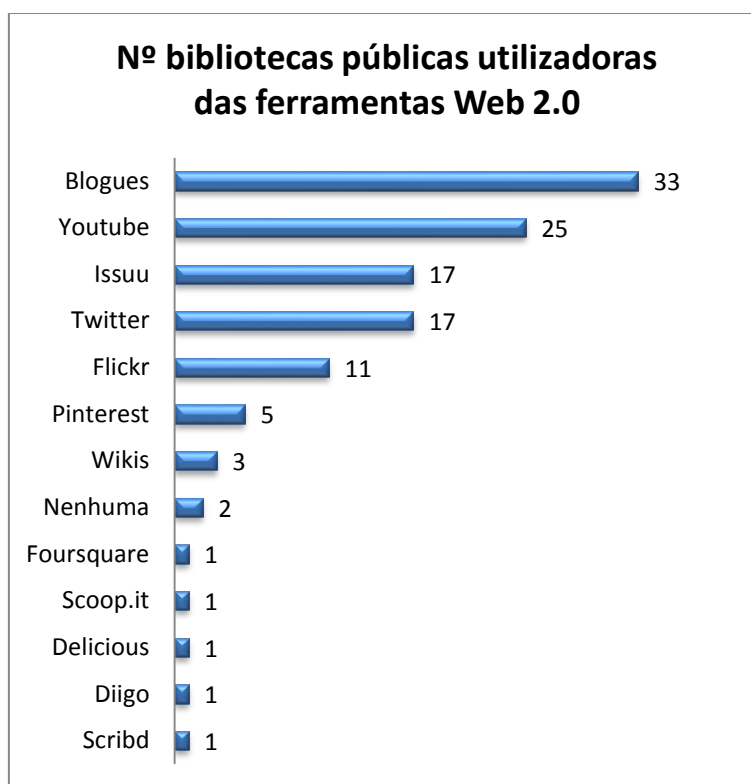


GRÁFICO 22: Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS UTILIZADORAS DAS FERRAMENTAS 2.0

O número de ferramentas Web 2.0 utilizadas pelas 99 bibliotecas é bastante diverso mas a tendência principal é a utilização do Facebook. Observa-se no gráfico 26 que 44 bibliotecas só utilizam 1 ferramenta (Facebook), as outras 54 bibliotecas estão

dispersas na utilização das várias ferramentas: 24 bibliotecas utilizam 2 ferramentas, 15 bibliotecas utilizam 3 ferramentas, 9 bibliotecas utilizam 4, as restantes utilizam 5, 6, 7 e 13 ferramentas. Estes resultados não desenham um quadro muito otimista na utilização das novas tecnologias (gráfico 23)

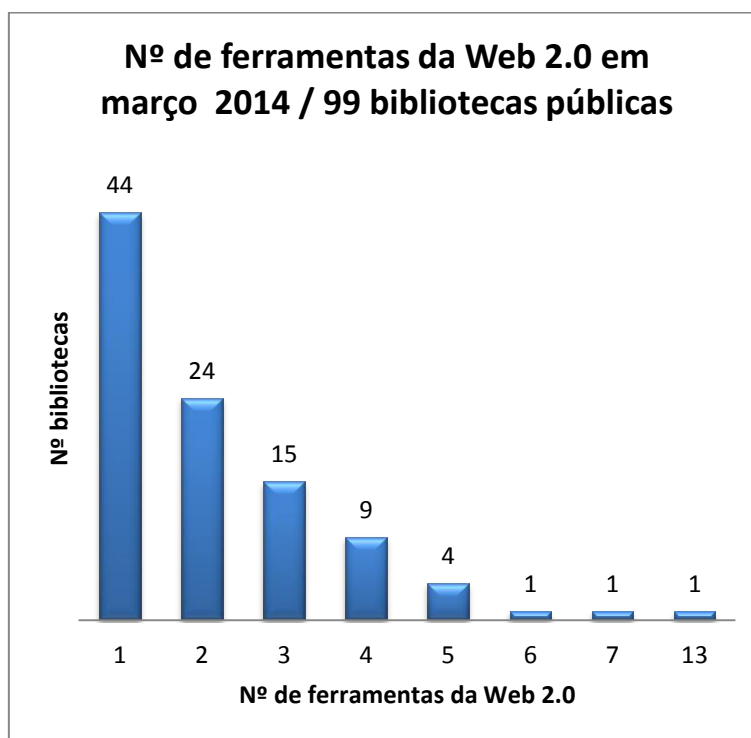


GRÁFICO 23: Nº DE FERRAMENTAS DA WEB 2.0 EM MARÇO 2014 / 99 BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Na tentativa de comparação com os dados analisados por Alvim (2011), relativos ao ano de 2011 (gráfico 24), com um universo das 309 bibliotecas públicas (RNBP, bibliotecas públicas municipais) só 57 é que possuem alguma presença na Web 2.0. No total das 309 bibliotecas, 5% (15) utilizam o Facebook. A utilização das outras ferramentas da Web 2.0 é pouco elevada e não pode ser comparada com os valores do atual estudo, que se refere só à utilização destas ferramentas pelas 99 bibliotecas que participaram em março de 2014 na rede social Facebook, excluindo todas as outras bibliotecas do universo das 309 existentes em Portugal. Refere-se esta situação para fazer sobressair a relevância do Facebook na atualidade, pois em 2011 a ferramenta mais utilizada era o blogue e a rede social HI5 era tão utilizada como o Facebook.

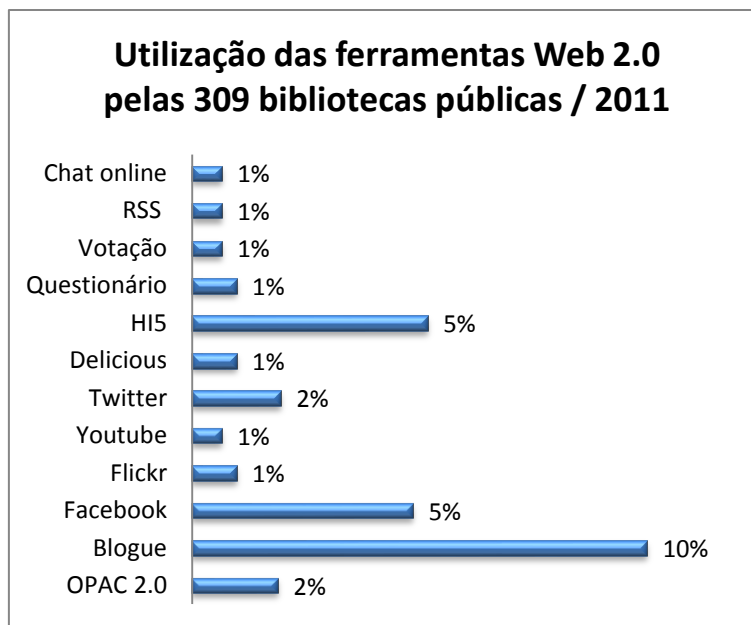


GRÁFICO 24: UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS WEB 2.0 PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / 2011

6.2.3.2 Opinião sobre o Impacto das ferramentas Web 2.0 nos serviços da biblioteca pública

Colocou-se uma pergunta aberta solicitando a opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca pública. Responderam 74 inquiridos, que correspondem a 75% de respostas (todas as opiniões estão registadas no Anexo 4). Para manter a identificação dos inquiridos e das bibliotecas de forma anónima, os inquiridos foram numerados pela ordem da resposta ao questionário e referenciados neste trabalho sempre por este número. As citações das respostas à questão 3.2 do Questionário são mencionados pela letra I (Inquirido) a anteceder o número atribuído.

A partir da análise de conteúdo das respostas, com o apoio do software WebQDA¹⁴⁸, construiu-se uma matriz de categorização (tabela 34) com quatro categorias temáticas: Informação, Marketing, Comunicação, Criação de Comunidade e respetivas subcategorias. Como algumas das respostas referem um grau de impacto e mencionam as ferramentas que mais se destacam em cada biblioteca, foram incluídas na matriz de categorização também estas categorias.

¹⁴⁸ Disponível em: <https://www.webqda.com/software/>

TABELA 34: MATRIZ DE CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2

Qual a sua opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca?	
Categoria	Subcategoria
Informação	Informar sobre a coleção
	Informar sobre o concelho/história local
	Informar em geral/partilhar informação
Marketing	Divulgar o catálogo/novidades
	Divulgar atividades/iniciativas/serviços
	Criar eventos/inscrever em linha
	Captar novos públicos/fidelizar
Comunicação	Dar visibilidade/melhorar imagem da biblioteca
	Interagir biblioteca com comunidade-utilizador
	Comunicar com concelho/residentes no exterior
	Difundir informação rapidamente/em tempo real
	Ter feedback dos utilizadores
Criação de Comunidade	Informar e comunicar informações locais
	Divulgar o Fundo Local
Grau de impacto	Pouco
	Positivo
Menção a ferramenta específica	Facebook
	Youtube
	Blogue
	Twitter
	Issuu
	Outra

As categorias, de uma forma resumida, significam:

- Informação – a ação e efeito de comunicar algo para tomada de decisões;
- Comunicação – a transmissão de informação a uma audiência que provoca uma reação de feedback e implica interação;
- Marketing – a transmissão de informação (produtos, serviços), com uma estratégia definida, a uma audiência para provocar e modificar comportamentos e conhecimentos, para criar valor e satisfação no interlocutor;
- Criação de Comunidade - a criação de familiaridade e de proximidade entre a biblioteca e o utilizador para germinação de elos de ligação e formação de grupo.

Os resultados da análise de conteúdos às respostas da questão 3.2 permitem constatar a condensação das respostas nas quatro categorias temáticas: área do

Marketing (77 ocorrências nas respostas), área da *Comunicação* (52 ocorrências), da *Informação* (20 ocorrências) e da *Criação de Comunidade* (5 ocorrências) (gráfico 25).

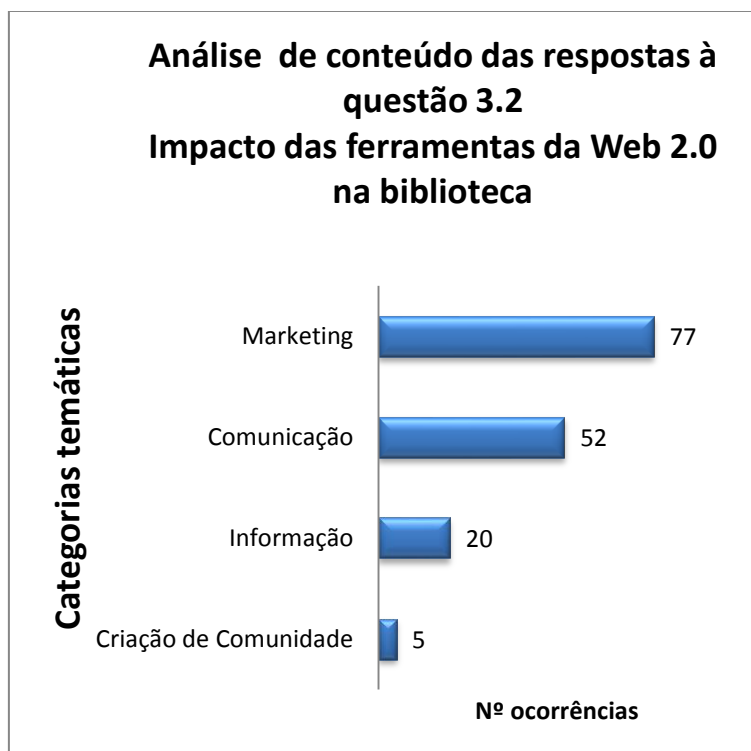


GRÁFICO 25: ANÁLISE CATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2

Este gráfico 25 menciona as respostas em que os inquiridos valorizam o impacto das ferramentas da Web 2.0 na biblioteca pública. Questiona-se se a Comunicação tão valorizada nas opiniões dos responsáveis das bibliotecas, neste questionário, tem consequências práticas ou se é só uma vontade expressa. Por exemplo, Kronqvist-Berg (2014) na sua investigação sobre as perceções dos profissionais das bibliotecas sobre a utilização da Web social nas bibliotecas públicas finlandesas sugeriu que os profissionais estavam mais interessados nas atividades de informação que em comunicar em linha com os seus utilizadores.

As subcategorias que mais se destacam no impacto da utilização das ferramentas Web 2.0 pelas bibliotecas são no *Divulgar atividades/iniciativas/serviços da biblioteca* (43 ocorrências), o *Interagir da biblioteca com a comunidade-utilizador* (28 ocorrências) e *Difundir informação rapidamente/em tempo real* (12 ocorrências). As subcategorias seguintes são mencionadas com 11 ocorrências, *Criar eventos/inscrever*

online e Divulgar o catálogo /novidades. Com 10 ocorrências Informar em geral/partilhar informação, com 9 ocorrências Dar visibilidade/melhorar imagem da biblioteca, com 8 ocorrências Ter feedback dos utilizadores, com 7 ocorrências Informar sobre o concelho/história local, com 4 ocorrências Comunicar com concelho/residentes no exterior, com 3 ocorrências Informar e comunicar informação comunitária e Captar novos públicos/fidelizar e Informar sobre coleção, por fim, com 2 ocorrências Divulgar o Fundo local (gráfico 26).

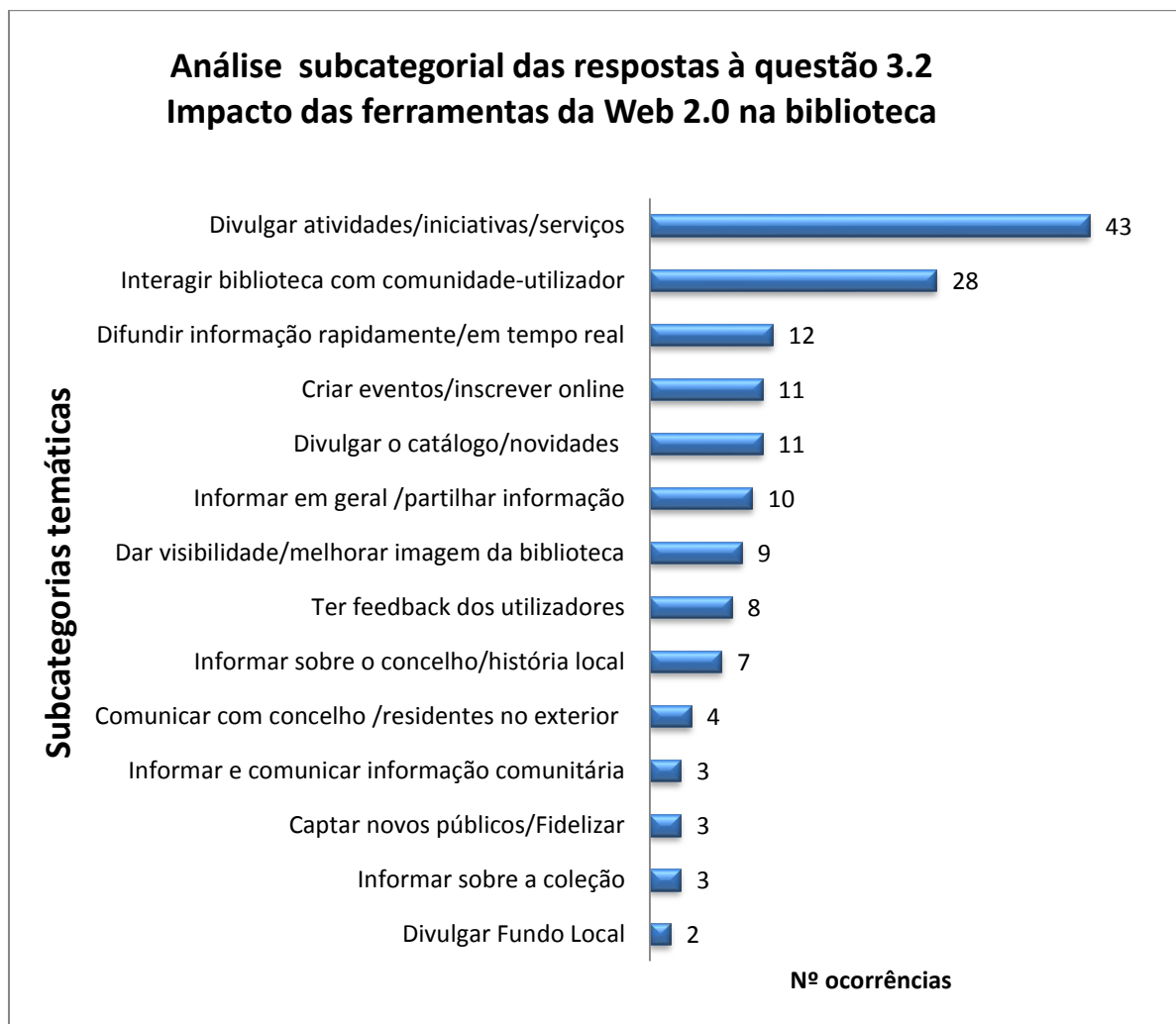


GRÁFICO 26: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 3.2

A distribuição das ocorrências nas respostas classificadas em subcategorias das categorias principais temáticas visualiza-se no gráfico 27, gráfico 28, gráfico 29 e gráfico 30.

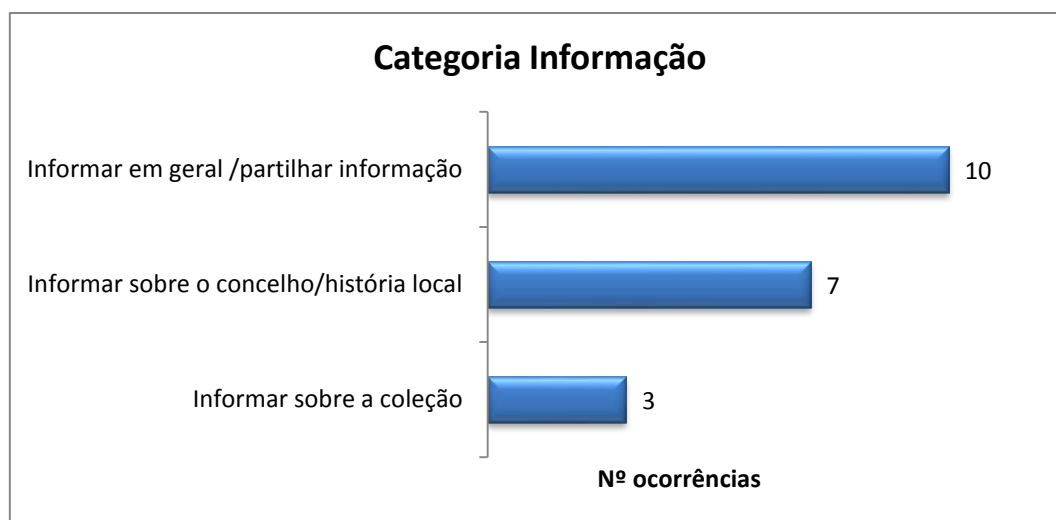


GRÁFICO 27: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA INFORMAÇÃO

Destaca-se, seguidamente, as respostas acerca do impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca quanto à categoria Informação, que obtém menos ocorrências comparando-as com as categorias de Marketing e Comunicação. É natural que esta categoria seja menos citada pelos inquiridos, pelo facto do sítio Web da biblioteca e os meios impressos (cartazes, folhetos, etc.) serem os meios habituais de divulgação informativa. Refere-se que o blogue é uma alternativa ao sítio Web da biblioteca no que concerne à informação (Fichter, 2003; Alvim, 2007). Na subcategoria *Informar em geral/partilhar informação*, os inquiridos escrevem:

“O Facebook permite... informar e construir uma imagem do trabalho realizado pela biblioteca.” (128)

“O Blogue com os diversos separadores (blogues incorporados), permite colmatar a falta de site no que diz respeito a publicação de conteúdos da Biblioteca Municipal.” (178)

“Facebook permite disseminar informação, notícias...” (197)

O blogue permite associar aplicações, como a tecnologia RSS, para a divulgação seletiva de informação que é um serviço tradicional da biblioteca agora potenciado pela Web social (Karami & Oloumi, 2006).

Na subcategoria *Informar sobre a coleção*, os inquiridos referem a informação como um objetivo da biblioteca para o qual as ferramentas da Web 2.0 contribuem:

“Cumprem o objectivo de divulgação selectiva de informação, no sentido da actualidade da colecção, junto dos potenciais leitores/utilizadores.” (18)

“Permitem também, numa perspectiva de informação relacionada com a Biblioteca, (aquisições, actividades, comunicações diversas aos utilizadores)” (I9)

Quanto à subcategoria *Informar sobre o concelho/história local*, os inquiridos respondem que as ferramentas Web 2.0 são potenciadoras de informar sobre a região onde está situada a biblioteca, nas suas múltiplas vertentes e por variados meios multimédia. É referido a importância da ferramenta blogue como meio de registar e arquivar digitalmente a informação local.

“São criados eventos, desafios para divulgar a nossa história local, partilham-se notícias de destaque ao nível cultural, etc.” (I16)

“A página do Facebook permite-nos divulgar as nossas actividades no âmbito da biblioteca e do município, a história local, informação sobre livros e escritores. Estamos a construir um blogue que pretendemos rapidamente disponibilizar online onde a história local terá um lugar de destaque uma vez que o município comemora este ano o seu centenário.” (I32)

“No sentido de dar a conhecer a história, cultura e tradições do concelho de [...], a Biblioteca Municipal deste município usa as redes sociais como repositório de documentos e criação de coleções digitais.” (I40)

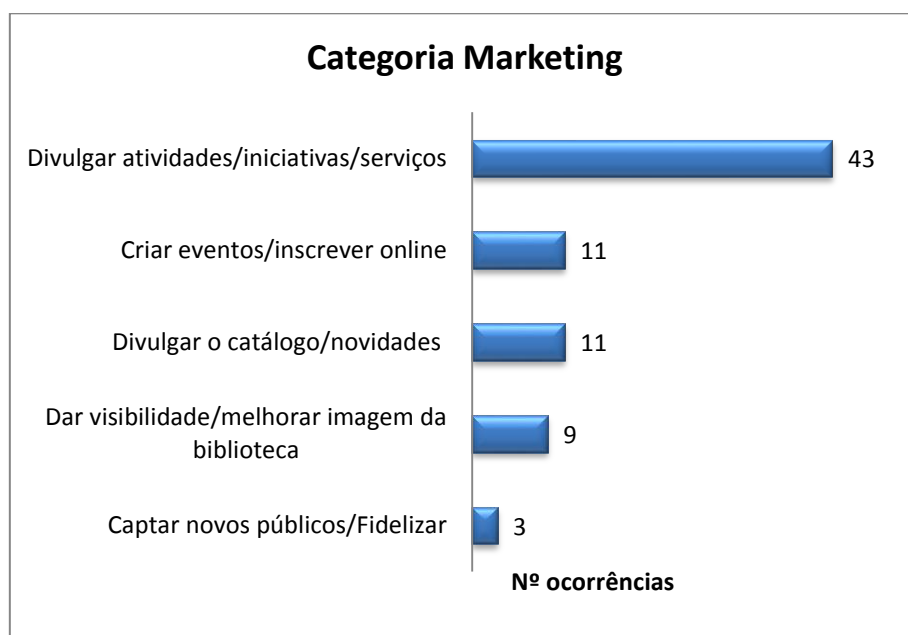


GRÁFICO 28: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA MARKETING

Nas respostas a referência ao Marketing foi a categoria mais valorizada como resultado do impacto das ferramentas da Web 2.0 nas bibliotecas, destacam-se as seguintes afirmações na subcategoria *Divulgar o catálogo/novidades*:

“A página de Facebook permite... dar a conhecer as novas aquisições bibliográficas e receber sugestões dos utilizadores.” (I34)

“...e uma vez que ainda não temos o nosso catálogo em linha, permite abrir uma janela para a nossa coleção rica e vasta.” (I65)

A subcategoria *Divulgar atividades/iniciativas/serviços* é a que ocorre com mais frequência nas respostas. Os inquiridos referem sobretudo a rede social Facebook e a utilização do blogue na divulgação de atividades promovidas pela biblioteca, mas não especificam o tipo de atividades em particular. Mencionam que a divulgação é realizada com estas ferramentas da Web 2.0 antes da atividade, permitindo sensibilizar a comunidade em linha para a participação nos eventos, proporcionando a inscrição e marcação de presença. Por outro lado, permite também a divulgação posterior dos acontecimentos com imagens, notícias, etc. Nestas respostas, o Facebook é reconhecido como ferramenta de marketing e o grande meio de divulgação do plano de atividades das organizações. O tema do marketing nas bibliotecas públicas (Pinto, 2007) e o seu uso com o auxílio, sobretudo do Facebook, foi constatado como muito popular noutras bibliotecas, tanto nas académicas como nas públicas por diferentes autores (Jennings & Price, 2008; Garcia Giménez, 2010; Gallego Vázquez, 2012; González Fernández-Villavicencio, 2014 ; Kronqvist-Berg, 2014), em detrimento de outras ferramentas da Web 2.0.

Algumas das respostas sobre esta subcategoria:

“O Facebook é um excelente meio de divulgação e marketing de atividades, tanto pré como pós realização, assim como serviços.” (I46)

“O Facebook permite divulgar os eventos e as atividades organizadas pela Biblioteca Municipal de uma forma, até agora, bastante eficaz. Permite também divulgar fotografias e notícias dos eventos, chegando desta forma aos participantes e também aos amigos que não puderam participar.” (I50)

“As ferramentas web 2.0 permitem um maior alcance no marketing das atividades das bibliotecas, levando a que mais pessoas possam saber o que cada biblioteca tem planeado e que serviços pode oferecer.” (I69)

O sítio Web da biblioteca é referido como local de divulgação das atividades, mas devido às suas características mais estáticas e de difícil partilha nas redes sociais, os inquiridos referem as ferramentas Web 2.0 com funcionalidades superiores em termos de partilha e rapidez de divulgação das informações.

“As ferramentas Web 2.0 são ótimas como complemento ao site oficial da biblioteca. A sua maior mais valia é a facilidade de difusão nas Redes Sociais das actividades/eventos realizados.” (I75)

Esta é uma evidência concordante com a revisão da literatura, já preconizada pelo criador da Web 2.0 Tim O’Reilly (2005).

A possibilidade de criar eventos/inscrever em linha, particularmente com o Facebook, é uma das mais-valias referidas pelos inquiridos:

“O Facebook é utilizado para divulgar as actividades... podem ser feitas inscrições através do Facebook.” (I29)

“A página do Facebook da Biblioteca Municipal permite-nos divulgar ações, convidar e confirmar a participação dos nossos utilizadores nessas mesmas actividades.” (I36)

As ferramentas Web 2.0 também têm impacto na captação de novos públicos em linha, que pode resultar em público presencial e na fidelização do público já utilizador das atividades e serviços da biblioteca.

“Captação de novos públicos e fidelização dos existentes.” (I26)

“... promove para a promoção do livro e da leitura, junto de um público mais alargado.” (I99)

Uma das referências ao impacto destas ferramentas para a biblioteca é a faculdade de a tornar mais visível à comunidade e aos não utilizadores.

“O Facebook permite fazer um trabalho de sensibilização para a leitura dirigida aos ‘utilizadores’ do Facebook e por outro lado, através da divulgação das actividades da biblioteca, informar e construir uma imagem do trabalho realizado pela biblioteca.” (I28)

“Tem vantagem na divulgação a um maior número de pessoas, podendo mesmo o trabalho realizado na biblioteca extravasar o limite das nossas fronteiras, pressupondo assim uma maior procura da biblioteca.” (I59)

Casey & Savastinuk (2006) abordaram esta questão aproveitando o conceito *Long Tail* (Andersen, 2006) para alertar as bibliotecas que não limitem os seus serviços em linha aos utilizadores da biblioteca, mas aproveitem as características da Web 2.0 para captar os não utilizadores para a frequência da biblioteca nas diversas valências.

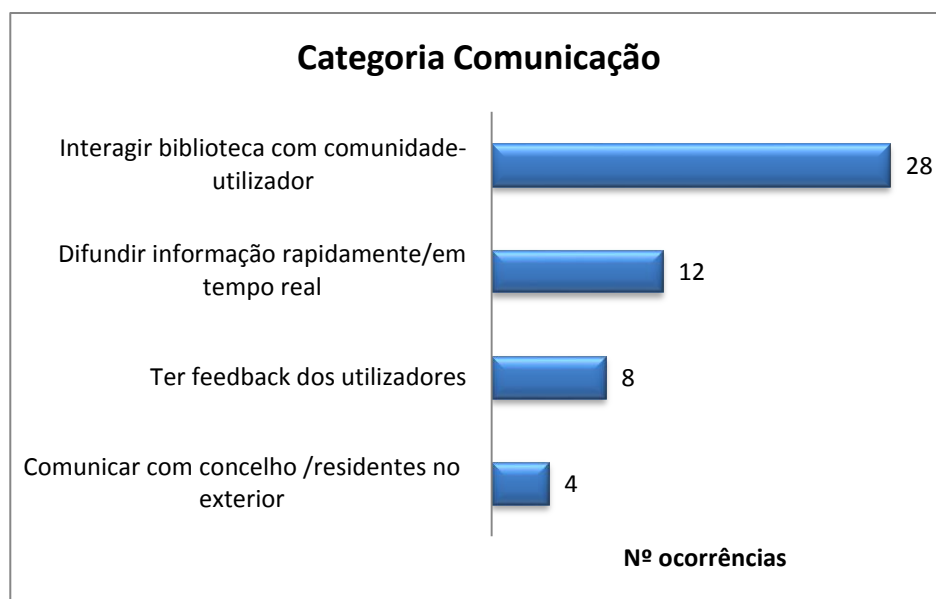


GRÁFICO 29: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNICAÇÃO

A *Comunicação* é referida como um impacto muito positivo da utilização das ferramentas Web 2.0 nas bibliotecas. A seguir ao *Marketing*, a *Comunicação* é a categoria que ocorreu mais vezes nas respostas e a subcategoria *Interagir biblioteca com comunidade-utilizador* é a segunda mais citada (28 ocorrências) (gráfico 29). O impacto no dinamismo, na interação com os utilizadores da biblioteca está bem patente em muitas respostas, destacam-se as seguintes:

“As ferramentas da Web 2.0 permitem levar mais longe o trabalho da biblioteca, assim como partilhar experiência e ajudar leitores / utilizadores através dessas ferramentas remotamente.” (I11)

“Permite-nos ainda trocar informação e ideias com os utilizadores e com outros profissionais da área. No que concerne ao Twitter o objetivo é divulgar o nosso trabalho de forma mais sucinta de modo a chegar rapidamente a todos os utilizadores. Também aqui a troca de informação e opiniões contribui para a eficácia do nosso trabalho.” (I32)

“As ferramentas Web 2.0 permitem uma interação comunicacional (de várias ordens) muito estreita, dinâmica e profícua entre a instituição e a sua comunidade de leitores/utilizadores.” (I4)

“Há uma proximidade maior com os utilizadores e não utilizadores a Biblioteca, ou seja, há uma maior proximidade com a comunidade em que a Biblioteca se insere se esta estiver presente nos meios de divulgação digitais, nomeadamente pela facilidade de interação entre ambos.” (I87)

A questão sobre a rapidez na transmissão da informação e da possibilidade de o fazer em tempo real, por exemplo durante um evento na biblioteca, é um item muito

abordado nas respostas (12 ocorrências). Realmente esta é uma subcategoria muito visível no impacto destas ferramentas. Refere-se também a questão associada da gratuidade de utilização destas ferramentas. Muitos autores falam deste aspeto da gratuidade como uma oportunidade única para avançar com as ferramentas 2.0 nas bibliotecas e noutras instituições (Margaix Arnal, 2007a; Alvim, 2011). Destacam-se as respostas classificadas na subcategoria *Difundir informação rapidamente/em tempo real*:

“Sentimos algumas respostas imediatas quando um dado leitor vem procurar um evento ou um livro que foi publicado no FB, logo a seguir a publicação da informação.” (I18)

“Por outro lado permite uma maior, mais rápida, económica e fácil divulgação dos eventos/atividades promovidas pela Biblioteca através da utilização das ferramentas da web 2.0.” (I87)

“Permite também...uma muito maior e profícua articulação, com ganhos de tempo e financeiros quando comparados com os meios de comunicação ditos tradicionais.” (I9)

“Facebook permite disseminar informação, notícias e fotos em tempo real e a custo reduzido junto da comunidade de utilizadores...” (I97)

A subcategoria *Ter feedback dos utilizadores* é uma consequência das ferramentas da Web 2.0 que movimentam a interação da biblioteca com o utilizador, através dos comentários no Facebook, blogue ou no Twitter (Casey & Savastinuk, 2006). Algumas métricas de popularidade e de relevância do sítio Web 2.0 utilizam esta subcategoria (González Fernández-Villavicencio et al., 2013).

“Permite-nos ter algum feedback sobre o impacto que as nossas ações têm na comunidade através de alguns comentários que vamos recebendo.” (I36)

“... assim recebemos de uma forma rápida e espontânea o feedback dos nossos utilizadores/leitores.” (I83)

A Comunicação da biblioteca com a comunidade excede o limite geográfico da região onde a biblioteca se insere, com a vida em linha a biblioteca acede a utilizadores virtuais, por exemplo, os naturais do concelho da biblioteca a residir no exterior. Na categoria *Comunicar com concelho/residentes no exterior*, lê-se estas observações:

“... como divulgá-las entre um maior número de pessoas, e também, receber feedback não tanto dos utilizadores ou comunidade local, mas sobretudo das pessoas [...] residentes fora do concelho.” (I43)

“Há uma proximidade maior com os utilizadores e não utilizadores a Biblioteca, ou seja, há uma maior proximidade com a comunidade em que a Biblioteca se insere se esta estiver presente nos meios de divulgação digitais, nomeadamente pela facilidade de interação entre ambos.” (I87)

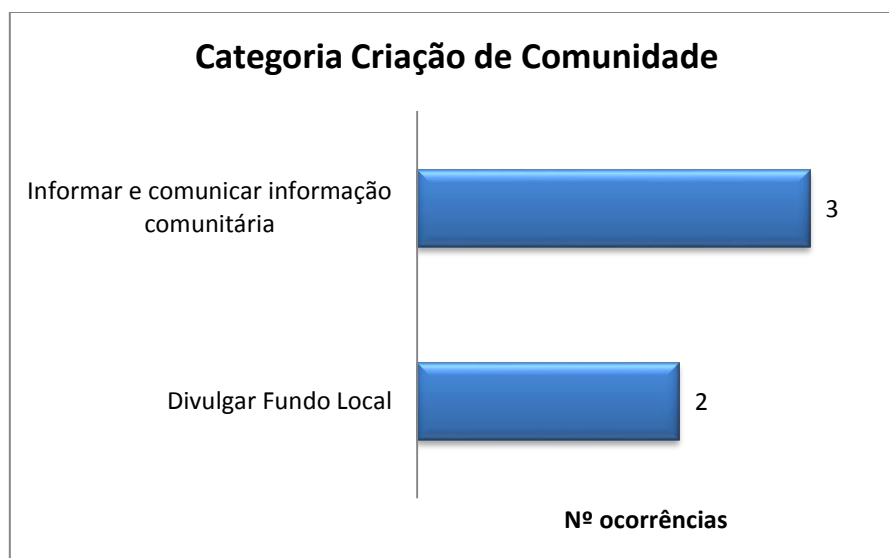


GRÁFICO 30: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA CRIAÇÃO DE COMUNIDADE

Apesar de ter sido já classificada na categoria *Informação* o tema de *Informar sobre o concelho/história local*, distingue-se nas respostas as que deram um significado mais comunitário às informações sobre a localidade/região da biblioteca e foram classificadas na categoria *Criação de Comunidade*.

Na subcategoria *Informar e comunicar informação comunitária e Divulgar Fundo Local* encontram-se poucas respostas. Destaca-se a resposta do I40 que revela o impacto das ferramentas Web 2.0 na divulgação do Fundo Local como elemento diferenciador de todo o trabalho da biblioteca pública.

“...ferramenta de difusão e canal de colaboração e participação com enfoque exclusivo no Fundo Local. Este é um elemento diferenciador e de atracção de novos utilizadores.” (I40)

“... o Facebook permite divulgar as atividades culturais, as aquisições bibliográficas, destaques sobre escritores e temas relacionados com a história local.” (I86)

Das 74 respostas obtidas a esta questão, apenas duas fazem menção à missão social da biblioteca pública. Uma resposta refere que as ferramentas da Web 2.0 *“São mais uma forma de concretização da missão social da biblioteca.”* (I49) e outra tece comentários sobre o problema da exclusão digital:

“Considero no entanto face aos infoexcluídos e público que não recorre ou não gosta de Ferramentas WEB continuar a ser necessária a informação em suporte 'clássico' (papel-cartazes, convites, etc...) e o mail personalizado.” (I92)

Poucos inquiridos se referem ao grau de impacto que as ferramentas da Web 2.0 causam nas bibliotecas. No total 9 mencionam-no, 5 referem um impacto positivo, 1 afirma que pouco sentia o impacto e 3 referem que o impacto era considerado *muito*.

As ferramentas da Web 2.0 com mais menções nas respostas, quanto ao impacto que causam nas bibliotecas, são o Facebook (34 referências), o Blogue (8), o Twitter (3), o ISSU (2) e o Youtube (4) e outras indiferenciadas.

6.2.4 CARATERIZAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Neste bloco de questões a média das respostas foi de 98,4. Questionou-se sobre uma série de tópicos relativos à utilização do Facebook pelas bibliotecas: o tipo de presença na rede social; necessidade de autorização superior para abrir a conta; apoio do município para a edição no Facebook; existência de políticas de edição; a frequência de utilização de aplicações no Facebook; consulta e análise das estatísticas do Facebook e por fim o tipo de público-alvo que se pretende atingir com o Facebook.

No Anexo 5 encontram-se os quadros com as frequências, médias e desvio padrão das respostas às perguntas:

4.5 A biblioteca utiliza com que frequência as aplicações do Facebook...

5.1 As oportunidades da presença da biblioteca no Facebook podem ser diversas. Qual a sua opinião?

5.3 Na sua opinião os contactos estabelecidos pela biblioteca no Facebook com a rede de pessoas (amigos, gostos nas páginas) permitem...

6.1 A biblioteca pública no Facebook pode ter uma voz ativa quanto à sua missão social. Qual a sua opinião?

6.3 Para cumprir a missão social da biblioteca pública no Facebook, quais são os públicos-alvo que considera?

Quanto à presença na rede social, 81% das bibliotecas fazem-no através de uma página, 19% com um perfil. Duas bibliotecas indicam que possuem também grupos, um grupo aberto e outra biblioteca 1 grupo fechado (gráfico 31).



GRÁFICO 31: TIPO DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (N=97)

A presença das instituições, enquanto organizações, no Facebook, deve ser pela tipologia *Página*, como recomendada pelo Facebook (2004). Em março 2014, 81% das bibliotecas públicas portuguesas já o faziam. Comparando com os anos anteriores (Alvim, 2011a), muitas migraram para este formato, como sugerido pela rede social. Porém, 18% das bibliotecas ainda mantêm em perfil a sua presença no Facebook, um modo irregular para as instituições públicas, segundo as políticas desta rede social. Duas bibliotecas referem que possuem para além da *Página*, grupos abertos e 1 biblioteca um grupo fechado. Os grupos no Facebook podem ter características públicas (abertos) ou privadas (fechados), estes últimos funcionam só por convite. Aos primeiros podem aderir quem o solicitar ou responder ao convite de algum dos membros do grupo. Esta opção de presença num grupo deve-se à facilidade de criação, divulgação e notificação de todos os membros quando há novas atualizações de conteúdos. Algumas das vantagens são a acessibilidade a toda a comunidade em linha, a possibilidade de consultar as estatísticas e a possibilidade de terem vários administradores (equipa) (Margaix Arnal, 2008c).

Existem 38 bibliotecas com *página* geridas por administradores com formação na área de redes sociais, e 41 geridas por administradores sem formação na área. O número das bibliotecas com *página* e administrador com formação deveria ser maior, porque os administradores com formação deveriam conhecer as políticas de utilização

desta rede social e não tenderiam a manter uma conta no Facebook sem ser através desta tipologia¹⁴⁹.

A criação da conta das bibliotecas no Facebook exigiu em 70% das bibliotecas obter uma autorização superior da administração do município, enquanto 30% criou-a nesta plataforma sem autorização (gráfico 32).

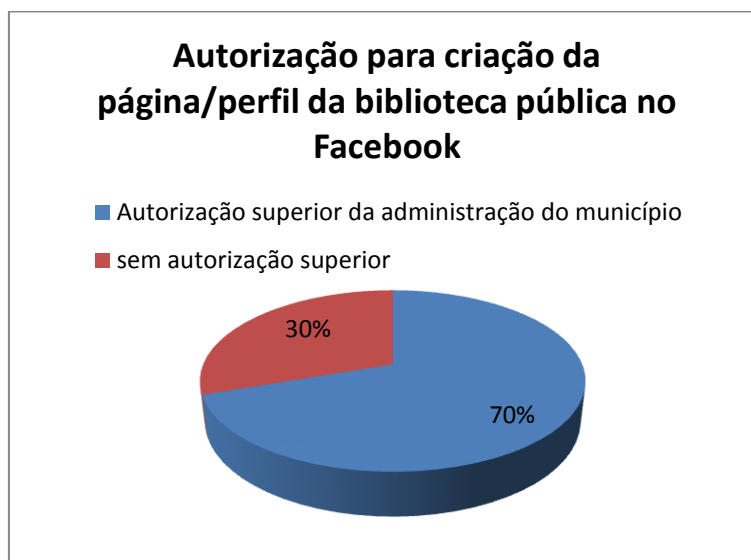


GRÁFICO 32: AUTORIZAÇÃO PARA CRIAÇÃO DA PÁGINA/PERFIL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK (N=99)

A percentagem elevada de pedidos de autorização superior para abertura de conta no Facebook pelas bibliotecas públicas indica que as administrações dos municípios portugueses ainda são centralizadoras de decisões. Por outro lado pode significar que se preocupam em estar a par das inovações introduzidas nas bibliotecas e a pugnar pela qualidade de imagem que elas dão aos seus utilizadores, mesmo através das redes sociais. Os dados recolhidos não permitem tirar conclusões definitivas em relação a este aspeto. Mesmo as bibliotecas mais pequenas em termos de tipologia (BM1), que correspondem a pequenos municípios, com um quadro de colaboradores menor e uma população reduzida, precisam da autorização (31 bibliotecas), enquanto 12 não necessitam. Existem 22 bibliotecas com tipologia superior (BM2) que precisam de autorização; 9 bibliotecas (BM3) precisam e 2 não. Nas bibliotecas de grande dimensão, 9 bibliotecas, de um total de 11, necessitam de autorização (tabela 35).

¹⁴⁹ Disponível em: <https://www.facebook.com/help/217671661585622#Em-que-medida-s%C3%A3o-as-P%C3%A1ginas-diferentes-das-Cronologias-pessoais?>

TABELA 35: NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO SUPERIOR PARA ABRIR CONTA NO FACEBOOK

	Sim/autorização	Não/autorização
BM1	31	12
BM2	22	8
BM3	9	2

Quanto ao apoio do município à página/perfil do Facebook, 67 bibliotecas afirmam ter o apoio do município, 18 bibliotecas têm apoio explícito do Presidente da Câmara e/ou do Vereador, 9 bibliotecas têm apoio da Divisão/Departamento na qual a biblioteca se integra. Em 20 bibliotecas, o município foi indiferente à criação da página/perfil e em 2 não existe apoio explícito da parte do município (gráfico 33).



GRÁFICO 33: APOIO DO MUNICÍPIO À PÁGINA/PERFIL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Em 5 dos 9 municípios que não têm página própria no Facebook apoiam a página/perfil da biblioteca pública. É um número pouco relevante, mas o inverso já é importante - dos 90 municípios que têm página própria no Facebook, só 67 apoiam e motivam a página/perfil do Facebook da sua biblioteca pública (tabela 36). É difícil de compreender que cerca de 23 municípios não apoiam explicitamente um serviço que detêm e para o qual podem fazer ligações, comentários, partilhas, etc. da *página* do município para a *página* da biblioteca. Gonçalves (2013) realizou uma investigação sobre a presença dos municípios no Facebook, associada à necessidade de criar mecanismos de transparência e responsabilização como forma de fomentar uma maior

democratização dos processos políticos e administrativos. Os resultados indicaram que os municípios com páginas mais antigas e atualizadas com maior frequência apresentam um maior grau de transparência, que também está associada com o grau de interatividade possibilitado aos utilizadores.

TABELA 36: APOIO DO MUNICÍPIO À PÁGINA/PERFIL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

	Sim/apoio à página/perfil da BP	Não/apoio
90 Municípios com página no Facebook	67	23
9 Município sem página no Facebook	5	4

Relativamente à existência de um guia de orientação com as políticas de edição definidas para a publicação no Facebook, 16% das bibliotecas confirmam a existência de um guia de edição, contra 83% que afirmam não possuir diretrizes de edição e de administração (gráfico 34).

A pergunta sobre a utilização das aplicações do Facebook pelas bibliotecas restringiu-se ao universo das aplicações existentes na rede social e à sua frequência de utilização, resumidas em 8 ações. A ação “Gosto” não foi contemplada para este conjunto de aplicações pelo facto de ser muito utilizada e de difícil verificação.

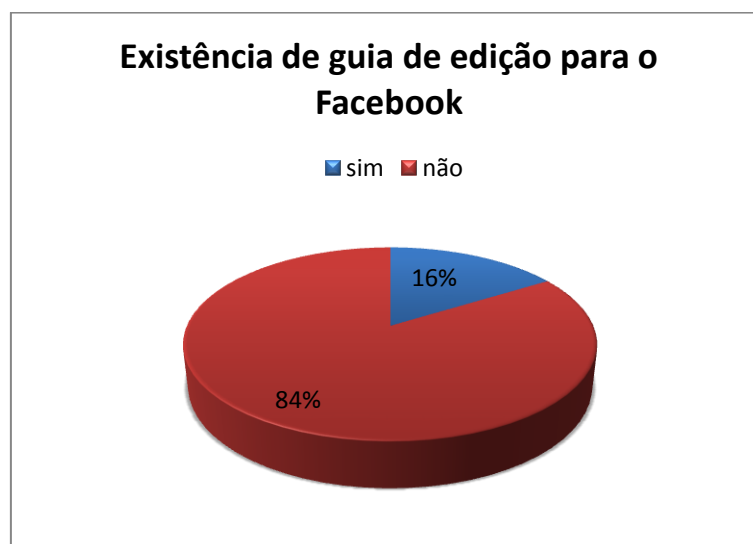


GRÁFICO 34: EXISTÊNCIA DE GUIA DE EDIÇÃO PARA O FACEBOOK (N=99)

Na tabela 37 menciona-se a frequência mais utilizada em cada aplicação: Publicar é uma ação considerada sempre utilizada (78%); Comentários a publicações de “amigos” são às vezes utilizados (54%); Comentários às suas publicações são às vezes utilizados (61%); Os Eventos são sempre utilizados (68%); Notas são às vezes utilizadas (45%); O Chat nunca é utilizado em 72% das bibliotecas; As Mensagens são utilizadas às vezes em 49%; Partilhar conteúdos às vezes é o mais utilizado (68%).

TABELA 37: FREQUÊNCIA, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DE UTILIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS (N=98)

	Nunca (1)	Às vezes (2)	Sempre (3)	Média	Desvio padrão
Publicar		22%	78%	2,78	0,42
Comentários a publicações de "amigos"	38%	54%	8%	1,7	0,61
Comentários às suas publicações	24%	61%	14%	1,9	0,62
Eventos	4%	28%	68%	2,64	0,56
Notas	40%	45%	15%	1,76	0,7
Chat	72%	27%	1%	1,29	0,48
Mensagens	44%	49%	7%	1,63	0,62
Partilhar	21%	68%	10%	1,89	0,55

A utilização das aplicações no Facebook pelas bibliotecas valoriza como seria previsível, a ação de Publicar (*Sempre* 78%), pois é a ação mais visível e previsível. No capítulo 7 sobre a Observação, faz-se uma análise de conteúdo às publicações. A ação eventos é uma das mais utilizadas, com 68% das bibliotecas a mencioná-la e 4% a referi-la como nunca usada. Denota que as bibliotecas valorizam os acontecimentos a decorrer nas suas bibliotecas e criam convites através desta aplicação. No mesmo capítulo 7 analisa-se o conteúdo dos eventos criados. O chat é a aplicação menos usada (*Nunca* 72%; *Sempre* 1%). O que leva a crer que as bibliotecas não “conversam” em tempo real com os seus utilizadores, não criam canais de comunicação privilegiados, que podem ser janelas para o serviço de referência da biblioteca, por exemplo, tirar dúvidas bibliográficas, culturais, informações, etc.

As Notas e Comentários a publicações, tanto às suas como às dos amigos, são pouco utilizadas (entre 8%, 14% e os 15%). As Mensagens (7% utilizadas *Sempre*; 44% *Nunca* utilizadas). Novamente, as bibliotecas não manifestam querer “comunicar” com os utilizadores e não utilizam este canal com os utilizadores e amigos da página/perfil.

A utilização de aplicações de edição no Facebook indica que em média a aplicação Publicar (2,78) e a criação de Eventos (2,64) são as ações que mais se realizam, seguidas de Comentários às suas publicações (1,9), Partilhar (1,89), Notas (1,76), Comentários a publicações de “amigos” (1,7), Mensagens (1,63) e Chat (1,9). O desvio padrão situa-se entre 0,42 a 0,7.

As médias de utilização das publicações do Facebook colocam (escala de 1 a 3) a aplicação – Chat – com valor de utilização negativo (1,29). As aplicações – Partilhar e Eventos - são muito utilizadas (*Sempre*) com valores de média alta (2,78 e 2,64). As restantes têm utilização razoável (1,63 a 1,9).

Segundo as respostas ao questionário, a função de consulta e análise dos dados estatísticos e métricas produzidas pelo Facebook ou por outra aplicação externa é utilizada em 33% das bibliotecas. Neste grupo de bibliotecas, 63% indicam que visualizam as estatísticas no painel de Administração das Páginas (geradas automaticamente) e 4% consultam aplicações externas para analisar os dados estatísticos (gráfico 35).



GRÁFICO 35: CONSULTA E ANÁLISE DE ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK (N=99)

É importante a consulta das estatísticas de utilização da página do Facebook¹⁵⁰ para melhorar o desempenho, conhecer os utilizadores, etc. Mas só 81% (80) das 99 bibliotecas é que podem utilizar esta facilidade porque são de tipologia *página* e neste

¹⁵⁰ Disponível em: <https://www.facebook.com/help/336893449723054>

conjunto 63% afirmam consultar as estatísticas. Excluem-se desta prática 18 bibliotecas com tipologia de *Página* (tabela 38).

TABELA 38: BIBLIOTECAS QUE CONSULTAM ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK

Consulta estatísticas		Não consulta estatísticas
80 bibliotecas com página	62 bibliotecas	18 bibliotecas
Administração das páginas	28 administradores com formação em RS	34 administradores sem formação em RS

Da correlação entre a formação do administrador da página em redes sociais e a utilização/análise das estatísticas conclui-se que 62 bibliotecas consultam estes dados, correspondem a 28 administradores com formação (tabela 36). Não deixa de ser contraditório que a formação que os inquiridos referem possuir não lhes permita perceber a importância desta consulta e da análise para a prossecução da melhoria da utilização do Facebook. Os administradores da página deviam ter a percepção de que uma boa utilização do Facebook exige uma correta utilização das ferramentas internas à rede social (Jacobson, 2011).

Outra questão colocada aos inquiridos foi sobre o público-alvo que pretendiam alcançar com a utilização do Facebook. Os tipos de público-alvo foram predefinidos no questionário, permitindo também aos inquiridos acrescentar outros. Quase todas as bibliotecas (97) pretendem alcançar o público em geral, tendo 34 bibliotecas mencionado o público não utilizador da biblioteca, 30 o público jovem, 28 o público adulto, 23 o público em idade escolar (6 aos 17 anos), 22 o público isolado no espaço (locais geograficamente distantes), 20 o público portador de necessidades especiais (motoras, etc.), 17 bibliotecas o público sénior e 4 referem outro público (gráfico 36).

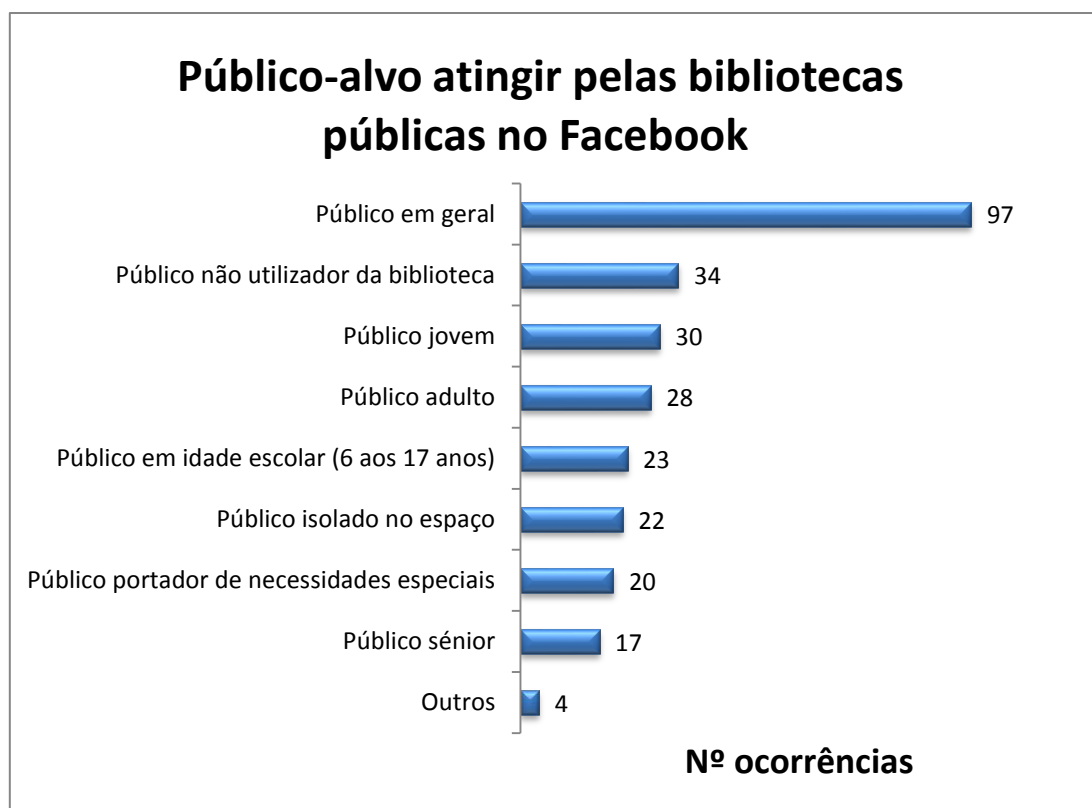


GRÁFICO 36: PÚBLICO-ALVO A ATINGIR PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

Neste gráfico 36 constata-se que 97 bibliotecas identificam o público em geral. Esta pretensão é muito vaga, aponta para a generalidade do público e demonstra que as bibliotecas não focalizam em nenhum público-alvo em concreto, ou por falta de objetivos para a utilização do Facebook ou por desconhecimento de quem são os públicos virtuais, etc. O item *público isolado no espaço*, identificado só por 22 bibliotecas, pode ser um tipo de público-alvo a atingir já que não pode deslocar-se com facilidade à biblioteca, ou porque está longe geograficamente ou porque não possui transporte para a deslocação, etc. O meio virtual é também uma forma de aproximação e de encontro virtual (Audunson et al., 2007; Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio, 2012).

Segundo Quick et al. (2013a) a utilização das bibliotecas em Portugal é mais elevada no grupo etário dos 15-24 anos (33%), 13% no grupo etário dos 25-39 anos, e “decrecendo de forma constante com a idade para 2% entre os utilizadores com 65 ou mais anos de idade”. Tendo em conta este estudo recente, os inquiridos/bibliotecas podem trabalhar para o público-alvo que habitualmente já frequenta o espaço físico da biblioteca designado no questionário por *Público jovem* e *Público em idade escolar*. No relatório Pew Internet & American Life Project (Zickuhr et al., 2013) defendeu-se que

se deve incluir nos serviços em linha o público designado por *nativos digitais*. Para isto acontecer, as bibliotecas públicas têm que desenvolver melhores serviços virtuais e valorizar a página/perfil do Facebook de forma a alcançá-los.

Igualmente importante é equacionar serviços e atividades para os públicos que frequentam muito pouco as bibliotecas: o *Público adulto* (identificado por 28 bibliotecas) e o *Público sénior* (identificado por 17 bibliotecas).

6.2.5 OPINIÃO SOBRE A PRESENÇA DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

6.2.5.1 Oportunidades da presença da biblioteca pública no Facebook

Este bloco de questões, com média das respostas no valor 99, refere-se à opinião dos inquiridos sobre vários temas relacionados com a presença da biblioteca pública no Facebook (oportunidades de utilização; tipos de socialização e participação).

Para este primeiro bloco de questões, criou-se uma série de potenciais oportunidades, suscitadas pela revisão da literatura, onde se incluem também facetas da missão social da biblioteca pública. Pretendeu-se saber se os inquiridos consideram estas facetas da missão social como oportunidades do Facebook para as implementarem nas bibliotecas, numa primeira fase, na esfera virtual e agirem posteriormente em consonância com a missão social. Nas questões as facetas da missão social estão incluídas num conjunto de itens genéricos relacionados com a missão em geral da biblioteca pública (p. ex. promoção da leitura, etc.).

Colocou-se a pergunta sobre as oportunidades da presença da biblioteca no Facebook e propôs-se previamente uma série de 20 oportunidades predefinidas, que foram classificadas pelos inquiridos, numa escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) e 4 (muito importante). Na tabela 39 observam-se os resultados percentuais das respostas.

TABELA 39: QUADRO SÍNTESE DE CLASSIFICAÇÃO SOBRE AS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS (N=99)

Oportunidades	Nada importante (1)	Pouco importante (2)	Importante (3)	Muito importante (4)	Média	Desvio padrão
Marketing	-	-	27%	72%	3,72	0,45
Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	-	1%	16%	82%	3,82	0,41
Recolher o feedback dos utilizadores sobre a biblioteca	-	1%	26%	72%	3,71	0,48
Comunicar com utilizadores que não visitam o espaço físico da biblioteca	-	6%	29%	64%	3,58	0,61
Comunicação interna	2%	36%	25%	14%	2,33	0,98
Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia	-	3%	39%	55%	3,53	0,56
Partilhar informação	-	-	12%	88%	3,88	0,33
Divulgar notícias genéricas	2%	13%	41%	43%	3,26	0,76
Oferecer recursos da biblioteca	-	-	27%	73%	3,73	0,45
Promover serviços da biblioteca	-	-	6%	94%	3,94	0,24
Melhorar o serviço de referência	1%	3%	28%	66%	3,62	0,6
Dinamizar culturalmente	-	2%	14%	84%	3,82	0,44
Promover eventos da biblioteca	-	-	7%	93%	3,93	0,26
Promover eventos de índole social	-	9%	36%	52%	3,44	0,66
Promover serviços sociais	1%	4%	35%	56%	3,52	0,63
Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)	3%	16%	39%	31%	3,1	0,81
Difundir (republicar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca	1%	7%	37%	52%	3,44	0,68
Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	-	4%	33%	61%	3,58	0,57
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	1%	9%	40%	45%	3,36	0,7
Ampliar os canais de comunicação com os utilizadores	-	1%	23%	75%	3,74	0,46

Destacam-se os itens classificados como *Muito importante* para as bibliotecas públicas (tabela 40) e os itens *Nada importante* (tabela 41), por ordem decrescente.

TABELA 40: ITENS CLASSIFICADOS *MUITO IMPORTANTE* NAS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Itens <i>Muito importante</i>	%
Promover serviços da biblioteca	94%
Promover eventos da biblioteca	93%
Partilhar informação	88%
Dinamizar culturalmente	84%
Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	82%
Ampliar os canais de comunicação com os utilizadores	75%
Oferecer recursos da biblioteca	73%
Marketing	72%
Recolher o feedback dos utilizadores sobre a biblioteca	72%
Melhorar o serviço de referência	66%
Comunicar com utilizadores que não visitam o espaço físico da biblioteca	64%
Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	61%
Promover serviços sociais	56%
Promover a participação da comunidade online como meio para desenvolver a democracia	55%
Promover eventos de índole social	52%
Difundir (republicar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca	52%
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	45%
Divulgar notícias genéricas	43%
Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)	31%
Comunicação interna	14%

TABELA 41: ITENS CLASSIFICADOS *NADA IMPORTANTE* NAS OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Itens <i>Nada Importante</i>	%
Comunicação interna	21%
Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)	3%
Divulgar notícias genéricas	2%
Melhorar o serviço de referência	1%
Promover serviços sociais	1%
Difundir (republicar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca	1%
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	1%

Duas bibliotecas indicam mais dois itens como oportunidades do Facebook para as bibliotecas: a possibilidade para fazer um trabalho de promoção do livro e da leitura junto dos "utilizadores" da rede social; e a possibilidade de ter um grupo fechado para discussão interna entre a equipa da biblioteca.

A partir do quadro síntese de classificação (tabela 39) pode observar-se os seguintes aspetos:

- Os itens: *Marketing*, *Partilhar informação*, *Oferecer recursos da biblioteca*, *Promover serviços da biblioteca*, não obtêm nenhuma classificação no valor 1 (nada importante) e no 2 (pouco importante). Os inquiridos valorizam exclusivamente no valor 3 e 4. Este resultado manifesta que os inquiridos valorizam muito os serviços tradicionais da biblioteca pública (disponibilizar informação e recursos, assim como a promoção e marketing da biblioteca e dos seus serviços);
- O item *Comunicação interna* obtém uma classificação equilibrada entre os valores 1 e 4 o que sugere que os inquiridos talvez não tenham uma ideia concreta e não possuam experiência sobre a possibilidade de utilização do Facebook como ferramenta de comunicação interna. Aliás, só uma biblioteca afirma ter um grupo fechado no Facebook para comunicação interna entre todos os colaboradores. Este item é o pior classificado na média final;
- Não se obtêm médias de valor 4. Alguns itens aproximam-se, com valores de 3,94 e 3,93 (*Promover serviços da biblioteca* e *Promover eventos da biblioteca*), mas nenhum item é unanimemente aceite por todos como uma grande oportunidade do Facebook;
- Os itens muito classificados, *Promover serviços da biblioteca* e *Promover eventos da biblioteca*, são da área do Marketing e implicam promover - elevar o status da biblioteca e os seus eventos. Não deixam de ser itens que refletem bibliotecas preocupadas com a promoção dos seus serviços e pouco focalizadas nos utilizadores e suas necessidades. Em relação às bibliotecas académicas, Salgado (2014) referenciou os seus profissionais da Informação com muito empenho nesta área e com uma perceção muito grande da importância do trabalho de marketing nas bibliotecas através do Facebook;
- O primeiro item relacionado com a missão social da biblioteca pública valorizado com 4 (Muito importante) aparece em 5º lugar (num grupo dos 20 itens): *Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores* (82%). Aparecem

só em 11º lugar e seguintes, os itens com facetas sociais: *Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local* (61%); *Promover serviços sociais* (56%), *Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia* (55%), *Promover eventos de índole social* (52%), *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias* (45%) (tabela 42).

TABELA 42: OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS- CLASSIFICAÇÃO MUITO IMPORTANTE

itens missão social Muito importante	
Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	82%
Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	61%
Promover serviços sociais	56%
Promover a participação da comunidade online como meio para desenvolver a democracia	55%
Promover eventos de índole social	52%
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	45%

- Existem referências a dois itens classificados como “Nada importante” (tabela 39) dentro do conjunto das facetas da missão social: *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias*, *Promover serviços sociais*, ambos com 1%. Não são significativos estes valores, mas pelo menos 1 inquirido não considera estes itens como oportunidades. Já com 21%, aparece a *Comunicação interna*, que não sendo uma faceta da missão social, é referida com pouca importância;
- A média de classificação destes itens, relativos às oportunidades do Facebook para as bibliotecas, identifica as facetas da missão social com uma média baixa (tabela 43) (gráfico 37). Todas as facetas encontram-se na classificação 3, que se considera mediana, mas neste conjunto de 20 oportunidades foram muito pouco reconhecidas e são das últimas referenciadas;

TABELA 43: OPORTUNIDADES DO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS- MÉDIA E DESVIO PADRÃO

Itens missão social da biblioteca pública	Média	Desvio padrão
Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	3,82	0,41
Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	3,58	0,57
Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia	3,53	0,56
Promover serviços sociais	3,52	0,63

Promover eventos de índole social	3,44	0,66
Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	3,36	0,7

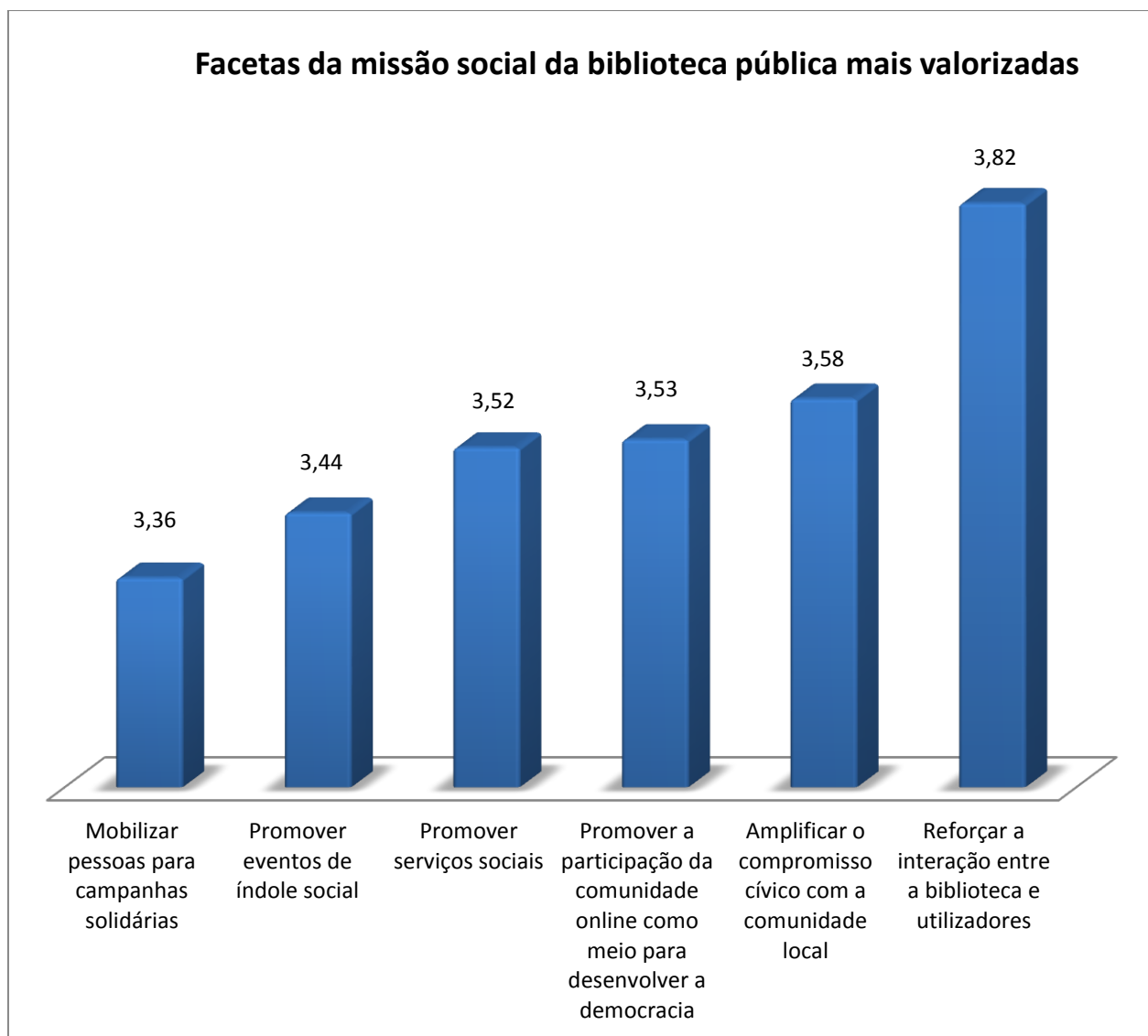


GRÁFICO 37: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA MAIS VALORIZADAS

- O item *Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores* é a única faceta deste grupo que se encontra nos primeiros cinco itens. Os inquiridos reconhecem que é importante depositar confiança nesta rede social para interagir com os seus utilizadores e que é um meio de reforçar essa interação. Não é um item exclusivo das facetas da missão social e é associado às redes sociais em geral.

6.2.5.2 Oportunidades acrescidas dos contactos estabelecidos pela biblioteca pública no Facebook

Em resposta à pergunta de opinião sobre as oportunidades de utilização dos contactos estabelecidos na rede social na melhoria de relações com outras instituições, na melhor inserção da biblioteca na comunidade, no conhecimento de novos públicos, na coesão entre a biblioteca e os utilizadores, etc., obtêm-se os resultados expostos na tabela 44. A escala utilizada foi a seguinte: 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) e 4 (muito importante). As 18 facetas para classificação foram predefinidas no questionário.

TABELA 44: QUADRO SÍNTESE DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Oportunidades	Nada import. (1)	Pouco import. (2)	Import. (3)	Muito import. (4)
Estabelecer parcerias com instituições	2%	8%	45%	37%
Estabelecer parcerias com pessoas individuais	2%	7%	46%	40%
Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	1%	2%	32%	64%
Reforçar o sentido de comunidade	-	1%	34%	63%
Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	1%	2%	34%	59%
Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca	-	3%	45%	44%
Revitalizar o espaço público (em linha)	1%	1%	36%	57%
Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	-	-	15%	84%
Conhecer melhor o(s) público(s)-alvo de serviços desenvolvidos pela biblioteca	1%	1%	36%	59%
Aumentar o diálogo com os utilizadores	1%	1%	32%	63%
Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade)	-	-	36%	62%
Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	1%	-	30%	68%
Aumentar a colaboração dos utilizadores da biblioteca entre si	2%	8%	36%	46%
Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha	-	1%	29%	64%
Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	3%	12%	42%	28%
Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	3%	10%	45%	29%
Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	3%	27%	34%	21%
Perceber que uma % de utilizadores inscritos na biblioteca não tem acesso à Internet em casa	3%	18%	38%	28%

Os itens classificados como *Muito importante* (4) (tabela 45), por ordem decrescente:

TABELA 45: ITENS CLASSIFICADOS *MUITO IMPORTANTE* NAS OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Itens <i>Muito Importante</i>	%
Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	84%
Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	68%
Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	64%
Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha	64%
Reforçar o sentido de comunidade	63%
Aumentar o diálogo com os utilizadores	63%
Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade e vive-versa)	62%
Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	59%
Conhecer melhor o(s) público(s)-alvo de serviços desenvolvidos pela biblioteca	59%
Revitalizar o espaço público (em linha)	57%
Aumentar a colaboração dos utilizadores da biblioteca entre si	46%
Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca	44%
Estabelecer parcerias com pessoas individuais	40%
Estabelecer parcerias com instituições	37%
Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	29%
Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	28%
Perceber que uma % de utilizadores inscritos na biblioteca não tem acesso à internet em casa	28%
Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	21%

Os itens classificados pelas bibliotecas como *Nada Importante* (1), por ordem decrescente (tabela 46):

TABELA 46: ITENS CLASSIFICADOS *NADA IMPORTANTE* NAS OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Itens <i>Nada importante</i>	%
Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	3%
Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha	3%
Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	3%
Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	3%
Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	2%
Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	2%
Reforçar o sentido de comunidade	2%
Perceber que uma % de utilizadores inscritos na biblioteca não tem acesso à internet	1%

em casa	
Estabelecer parcerias com instituições	1%
Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca	1%
Revitalizar o espaço público (em linha)	1%
Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	1%
Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade e vive-versa)	1%

A média e o desvio padrão das opiniões dos inquiridos sobre a utilização dos contactos estabelecidos no Facebook estão representados na tabela 47.

TABELA 47: MÉDIA E DESVIO PADRÃO DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO OPORTUNIDADES DE UTILIZAÇÃO DOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK

Oportunidades	Média	Desvio padrão
Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	3,85	0,36
Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha	3,67	0,5
Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	3,66	0,54
Reforçar o sentido de comunidade, a identidade coletiva	3,63	0,51
Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade e vive-versa)	3,63	0,49
Aumentar o diálogo com os utilizadores	3,61	0,57
Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	3,6	0,59
Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	3,57	0,6
Conhecer melhor o(s) público(s)-alvo de serviços desenvolvidos pela biblioteca	3,57	0,58
Revitalizar o espaço público (em linha)	3,56	0,58
Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca.	3,45	0,56
Aumentar a colaboração dos utilizadores da biblioteca entre si	3,37	0,74
Estabelecer parcerias com pessoas individuais	3,31	0,7
Estabelecer parcerias com instituições	3,27	0,71
Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	3,15	0,76
Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	3,12	0,78
Perceber que uma % de utilizadores inscritos na biblioteca não tem acesso à internet em casa	3,05	0,82
Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	2,86	0,83

A partir da tabela 45 (quadro síntese dos itens classificados), observa-se:

- A maioria dos itens não foi classificada na classe 1 e 2. Portanto, são classificados nos valores mais altos 3 e 4. Exceto o item *Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook* e *Perceber que uma % de utilizadores inscritos na b.p. não tem acesso/Internet em casa*. Os inquiridos manifestam o desconhecimento destes temas. Tanto as questões de saber se os utilizadores da biblioteca têm perfil no Facebook, ou se os “amigos” da página/perfil da biblioteca são utilizadores/inscritos na biblioteca, pressupõem estudos sobre os públicos de cada biblioteca que habitualmente não são realizados. O trabalho de investigação nesta área desenvolvido em Portugal confina-se a estudos sobre públicos em geral (Haddon, Livingstone, & EU Kids Online, 2012; Sequeiros, 2007; Quick et al., 2013a) ou a setores específicos de público e a bibliotecas particulares, como a Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Sequeiros, 2010; Bezerra, 2011; Marques, 2012, Lima (2015). Sem dúvida que a investigação sociológica sobre os públicos da biblioteca pública é uma das tarefas importantes a implementar nos municípios, através de técnicos da área da Sociologia ou através de entidades externas;
- O item mais classificado e com a média mais alta (3,85) é a faceta *Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos*. No ponto anterior, constata-se o desconhecimento sobre o público em linha da página da biblioteca e sobre o público que frequenta os espaços da Internet. Agora o mais valorizado é a referência à oportunidade de o Facebook aumentar a visibilidade para novos públicos. Há uma consciência, por parte dos inquiridos, que o Facebook é a grande oportunidade para abrir uma porta a potenciais contactos, novos públicos;
- O primeiro item referente às oportunidades obtidas pelos contactos estabelecidos pelo Facebook, exatamente no espaço público em linha, aparece em 2º lugar com o item *Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha* (3,67). Neste subconjunto de itens (tabela 47) os inquiridos consideram-no como a função primordial da biblioteca pública no espaço em linha, neste caso através do Facebook.

TABELA 48: OPORTUNIDADES OBTIDAS NOS CONTACTOS ESTABELECIDOS NO FACEBOOK

Itens Esfera Pública em linha	Média
Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha	3,67
Revitalizar o espaço público em linha	3,56
Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca.	3,45
Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	3,15
Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	3,12
Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	2,86

- Na tabela 48 referem-se os itens alusivos à esfera pública em linha, já referido o item *Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores em linha*, depois aparece o item em 10º lugar *Revitalizar o espaço público em linha*, seguidos no 11º, 15º, 16º e 18º lugar pela ordem de média decrescente. Manifesta uma opinião dos inquiridos que valoriza pouco as consequências de relações e comunicações auferidas no espaço em linha desta rede social;
- Sem dúvida, que os itens classificados com valores mais altos são os referentes às oportunidades adquiridas tanto no espaço físico com os utilizadores em presença como no espaço da biblioteca em linha: ao aumento da colaboração da biblioteca com os utilizadores, ao gerar confiança, ao reforçar o sentido de comunidade, ao aumentar o diálogo, ao estabelecer novas relações com a comunidade, ao trabalhar a coesão, etc. São facetas muito valiosas que abrangem as duas esferas de atuação da biblioteca. Nos primeiros capítulos deste trabalho foram desenvolvidos estes temas.

6.2.6 OPINIÃO SOBRE A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

6.2.6.1 Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook

Este último bloco de perguntas, com média de 84,6 de respostas, diz respeito à opinião dos inquiridos sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook. Abordou-se a questão da missão social da biblioteca pública ser trabalhada no Facebook e quais os públicos-alvo que se devem atingir para desempenhar a missão social.

Colocaram-se três questões, duas fechadas e uma aberta, solicitando a opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook. As duas primeiras questões

são classificadas na escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) a 4 (muito importante).

Quanto à pergunta sobre o exercício da missão social da biblioteca pública no Facebook, as respostas em percentagem são visualizadas, na tabela 49, assim como a média e o desvio padrão. Nesta questão apresentaram-se 21 facetas predefinidas para classificar na escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) a 4 (muito importante).

TABELA 49: QUADRO SÍNTESE DOS ITENS CLASSIFICADOS COMO FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Facetas	Nada importante (1)	Pouco importante (2)	Importante (3)	Muito Importante (4)	Média	Desvio padrão
Permite acesso gratuito à informação e serviços	-		27%	70%	3,72	0,45
Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	-	2%	29%	66%	3,66	0,52
Dá apoio social (p.ex. banco de livros escolar)	1%	6%	41%	41%	3,37	0,66
Promove a inclusão social	-	3%	30%	60%	3,61	0,55
Contribui para o sentido de comunidade (integração)	-	5%	29%	62%	3,59	0,59
Dinamiza a cultura local	-	1%	24%	74%	3,73	0,47
Promove a paz / compreensão internacional	3%	13%	38%	33%	3,16	0,81
Promove serviços voltados para comunidade	-	1%	32%	62%	3,64	0,5
Promove o diálogo intercultural	-	7%	38%	49%	3,45	0,63
É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	-	9%	42%	40%	3,34	0,65
É agente de mudança na comunidade	1%	9%	41%	39%	3,31	0,7
Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	1%	7%	39%	45%	3,39	0,68
Contribui para papel ativo do cidadão	-	6%	37%	53%	3,48	0,62
Preserva direitos cívicos	-	10%	43%	39%	3,32	0,66
Garante Direitos Humanos	1%	9%	41%	38%	3,3	0,7
É centro de aprendizagem ao longo da vida	2%	6%	34%	49%	3,43	0,72
É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	1%	7%	36%	51%	3,44	0,68

Promove a inclusão digital	1%	6%	33%	58%	3,51	0,66
Estimula o intercâmbio de conteúdos	-	1%	39%	58%	3,58	0,52
Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	-	1%	35%	61%	3,61	0,51
Combate as iliteracias em geral	1%	6%	35%	53%	3,47	0,67

Destacam-se as facetas classificadas como *Muito importante* para as bibliotecas públicas (tabela 50) e os itens *Nada importante* (tabela 51), por ordem decrescente.

TABELA 50: ITENS CLASSIFICADOS *MUITO IMPORTANTE* NAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Itens <i>Muito Importante</i>	%
Dinamiza a cultura local	74%
Permite acesso gratuito à informação e serviços	70%
Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	66%
Contribui para o sentido de comunidade (integração)	62%
Promove serviços voltados para comunidade	62%
Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	61%
Promove a inclusão social	60%
Promove a inclusão digital	58%
Estimula o intercâmbio de conteúdos	58%
Contribui para papel ativo do cidadão	53%
Combate as iliteracias em geral	53%
É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	51%
Promove o diálogo intercultural	49%
É centro de aprendizagem ao longo da vida	49%
Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	45%
Dá apoio social (p.ex. banco de livros escolar)	41%
É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	40%
É agente de mudança na comunidade	39%
Preserva direitos cívicos	39%
Garante Direitos Humanos	38%
Promove a paz / compreensão internacional	33%

TABELA 51: ITENS CLASSIFICADOS *NADA IMPORTANTE* NAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Itens <i>Nada importante</i>	%
Promove a paz / compreensão internacional	3%
É centro de aprendizagem ao longo da vida	2%
Dá apoio social (p. ex. banco de livros escolar)	1%
É agente de mudança na comunidade	1%
Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	1%

Garante direitos humanos	1%
É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	1%
Promove a inclusão digital	1%
Combate as iliteracias em geral	1%

O primeiro aspeto abordado é sobre o exercício da missão social da biblioteca pública no Facebook. Apresentaram-se 21 itens preestabelecidos e da análise dos dados das respostas, observa-se o seguinte:

- O item *Permite acesso gratuito à informação e serviços* não obteve classificação no Nada importante e Pouco importante (tabela 49). Manifesta uma opinião geral de que o acesso gratuito à informação e serviços faz parte da missão social e/ou também poderá ser reflexo do atual quadro socioeconómico do país. Este item atinge o 2º lugar na média de opiniões (3,72);
- Alguns itens suscitam dúvidas nos inquiridos e obtêm respostas sem opinião (no conjunto de 99 respostas): *Promove a paz/compreensão internacional* (12 respostas sem opinião); *Dá apoio social* (p. ex. banco de livros escolar) (10 respostas sem opinião); *Garante direitos humanos* (10 respostas sem opinião); *É agente de mudança na comunidade* (9 respostas sem opinião); *É local de encontro da comunidade / centro da comunidade* (8 respostas sem opinião); *É centro de aprendizagem ao longo da vida* (8 respostas sem opinião); etc. (gráfico 38). A falta de opinião nestas questões é bastante reveladora das dúvidas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook referente a estas facetas. Também estes itens tiveram uma média muito baixa, aqueles que respondem classificaram-nas como “Nada importante” (tabela 49);
- Os itens com a média mais alta *Dinamiza a cultura local* (3,73/desvio padrão 0,47) e *Permite acesso gratuito à informação e serviços* (3,72/desvio padrão 0,45) são as facetas tradicionais da missão em geral das bibliotecas públicas. As opiniões dos inquiridos sobre a missão social das bibliotecas públicas são ainda pouco satisfatórias, não destacando nos primeiros lugares, por exemplo, o núcleo temático da *Inclusão social* ou o da *Consolidação da democracia e da cidadania*;

Nº de respostas sem opinião sobre facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook



GRÁFICO 38: Nº DE RESPOSTAS SEM OPINIÃO SOBRE AS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

- Em terceiro lugar na média geral, surge o item *Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico* (3,66/desvio padrão 0,52). Esta opinião tão valorizada (66%) é o reconhecimento da excelência do espaço em linha que as bibliotecas públicas vão ocupando (tabela 48) e da importância social que lhe está associada;
- Na tabela 52 observam-se os itens referentes às facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook divididas por grandes núcleos temáticos. A média final das médias das opiniões, agora organizadas por núcleos, tem à

dianteira as facetas temáticas “Inclusão social” (3,55) e Combate às iliteracias (3,41), e por último Consolidação da democracia e da cidadania (3,38) e Geradora de capital social (3,12). Na análise de conteúdo realizada aos documentos orientadores internacionais (cf. capítulo 2), o número de ocorrências das facetas coloca em primeiro lugar o *Promover a inclusão social*, seguido de *Disponibilizar igualdade de acesso a serviços* e *Ser centro de aprendizagem ao longo da vida*. A primeira e a última faceta são as mesmas dos resultados obtidos neste questionário com médias das opiniões dos inquiridos. A correlação é bastante forte neste ponto.

TABELA 52: FACETAS SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA E MÉDIAS OBTIDAS POR NÚCLEOS TEMÁTICOS

Consolidação da democracia e cidadania		Inclusão social		Geradora de capital social		Combate às iliteracias	
Promove a paz / compreensão internacional	3,16	Dá apoio social (p. ex. banco de livros escolar)	3,37	É agente de mudança na comunidade	3,31	É centro de aprendizagem longo da vida	3,43
Garante direitos humanos	3,3	Promove a inclusão digital	3,51	É local encontro da comunidade/centro da comunidade	3,34	É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	3,34
Preserva direitos cívicos	3,32	Promove a inclusão social	3,61	Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	3,39	Combate as iliteracias em geral	3,47
Contribui para papel ativo do cidadão	3,48	Permite acesso gratuito à informação e serviços	3,72	Contribui para o sentido de comunidade (integração)	3,59		
Promove o diálogo intercultural	3,45			Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	3,61		
Estimula o intercâmbio de conteúdos	3,58			Promove serviços voltados para comunidade	3,64		
				Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	3,66		
				Dinamiza a cultura local	3,73		
Média por núcleos	3,38		3,55		3,12		3,41

6.2.6.2 Público-alvo a considerar para o cumprimento no Facebook da missão social da biblioteca pública

Na sequência da pergunta de opinião anterior, questionou-se sobre o tipo de público-alvo que se deve considerar para exercer a missão social da biblioteca pública no Facebook. Nesta questão, foram predefinidos 15 tipos de públicos-alvo para

classificar. Na tabela 53 a designação dos públicos-alvo a considerar estão classificados de 1 a 4 e pode-se observar a média e desvio padrão.

TABELA 53: QUADRO SÍNTESE DO PÚBLICO-ALVO A CONSIDERAR NA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

	Nada importante (1)	Pouco importante (2)	Importante (3)	Muito importante (4)	média	Desvio padrão
Público desempregado	-	3%	36%	57%	3,56	0,56
Público portador de necessidades especiais	-	4%	38%	53%	3,51	0,58
Público discriminado pelo género	2%	4%	39%	46%	3,42	0,68
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	-	4%	38%	51%	3,5	0,58
Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	-	3%	28%	63%	3,63	0,55
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	-	5%	35%	56%	3,53	0,6
Público em idade escolar	-	4%	35%	58%	3,55	0,58
Público jovem	-	3%	37%	57%	3,55	0,56
Público adulto	-	3%	36%	58%	3,56	0,56
Público sénior	-	5%	40%	49%	3,47	0,6
Público de etnias minoritárias	-	7%	39%	45%	3,42	0,63
Público imigrante	-	5%	34%	53%	3,52	0,6
Público com poucos rendimentos económicos	-	6%	35%	52%	3,49	0,62
Público afetado pela crise económica atual	-	7%	33%	53%	3,49	0,64
Público em geral	-	1%	28%	70%	3,69	0,48

Destacam-se as facetas classificados como *Muito importante* para as bibliotecas públicas (tabela 54) e os itens *Pouco importante* (tabela 55), por ordem decrescente. O único item valorizado como *Nada importante* foi o *Público discriminado pelo género* (2%).

TABELA 54: ITENS CLASSIFICADOS MUITO IMPORTANTE PARA A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Itens <i>Muito importante</i>	%
Público em geral	70%
Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	63%
Público em idade escolar	58%

Público adulto	58%
Público desempregado	57%
Público jovem	57%
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	56%
Público portador de necessidades especiais	53%
Público imigrante	53%
Público afetado pela crise económica atual	53%
Público com poucos rendimentos económicos	52%
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	51%
Público sénior	49%
Público discriminado pelo género	46%
Público de etnias minoritárias	45%

TABELA 55: ITENS CLASSIFICADOS *POUCO IMPORTANTE* PARA A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

Itens Pouco importante	%
Público de etnias minoritárias	7%
Público afetado pela crise económica atual	7%
Público com poucos rendimentos económicos	6%
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	5%
Público sénior	5%
Público imigrante	5%
Público portador de necessidades especiais	4%
Público discriminado pelo género	4%
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	4%
Público em idade escolar	4%
Público desempregado	3%
Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	3%
Público jovem	3%
Público adulto	3%
Público em geral	1%

Na tabela 53, observam-se as médias de opinião sobre o público-alvo para o exercício da missão social da biblioteca pública no Facebook. Com a média mais elevada foram considerados: *Público em geral* (3,69); *Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)* (3,63); *Público adulto* e *Público desempregado* (3,56); *Público em idade escolar* e *Público jovem* (3,55); *Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)* (3,53); *Público imigrante* (3,52); *Público portador de necessidades especiais* (3,51); *Público hospitalizado/incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)* (3,5). As médias inferiores a 3,5 foram para *Público com poucos rendimentos económicos* e *Público afetado pela crise económica atual* (3,49); *Público*

sénior (3,47); *Público de etnias minoritárias* e *Público discriminado pelo género* (3,42). O desvio padrão situa-se entre 0,48 e 0,64.

Da análise dos resultados à questão colocada aos responsáveis das bibliotecas sobre os tipos de públicos-alvo a considerar na página/perfil do Facebook para exercício da missão social da biblioteca pública observa-se (tabela 53):

- Na classificação Nada Importante não houve classificação de nenhum item, exceto 2% no *Público discriminado pelo género*. Os inquiridos manifestam que todos os públicos designados são *Importantes* ou *Muito importantes* e que devem ser incluídos nos serviços em linha;
- A máxima classificação e a média mais alta são atribuídas ao *Público em geral*. Demonstra que a maioria dos inquiridos não conhece o público em linha e escolhe um público genérico para atingir nas suas publicações no Facebook;
- De qualquer forma, a classificação dos outros públicos é muito próxima do *Público em geral*. A classificação dos itens em *Muito importante* classifica os públicos quase de igual forma e muito próximos, entre os 45% a 58%;
- O item *Público isolado no espaço* (63%) que fica em segundo lugar na média geral é uma situação expectável, já que o Facebook aproxima em linha os públicos que por alguma razão não se podem deslocar à biblioteca por dificuldades motoras, geográficas ou outras;
- Os itens *Público afetado pela crise económica atual* e *Público com poucos rendimentos económicos* obtêm médias muito baixas (3,49), o que demonstra que as bibliotecas estão a dar pouca importância a estes públicos afetados recentemente pela crise socioeconómica em Portugal. O mesmo já não se aplica ao *Público desempregado* (3,56) que fica em 4º lugar na classificação. Provavelmente para este público deve haver programas e outros serviços específicos a ser implementados através do Facebook;
- O item *Público sénior* encontra-se com a média 3,47. Foi um público desvalorizado ou talvez seja um público que não acede às tecnologias e não tem Internet em casa. Esta situação teria que ser estudada, no futuro em cada

biblioteca. Bezerra (2011) apresentou uma investigação sobre os idosos nas bibliotecas públicas portuguesas e chamou a atenção para a falta de trabalho pela infoinclusão com este grupo etário e apresentou medidas e recomendações para ultrapassar este problema;

- Criou-se uma questão em aberto para os inquiridos acrescentarem outro tipo de público-alvo ou para especificarem melhor o que responderam, mas não se obtiveram respostas (questão 6.4);
- Os itens apresentados na questão sobre o público-alvo a atingir com a página/perfil do Facebook na missão social da biblioteca pública, já estavam com predefinições de público-alvo. Estes itens foram extraídos a partir da leitura dos documentos orientadores (cf. capítulo 2). Acrescentou-se o item *Público afetado pela crise económica atual*;
- A comparação entre os públicos-alvo referenciados na bibliografia e os mencionados nas respostas dos inquiridos (tabela 56) mostra alguma preocupação por públicos mais vulneráveis, destacando-se com as médias 3,63 e 3,56 *Público isolado no espaço* e o *Público desempregado*. Os outros públicos-alvo relativos à missão social também são classificados com médias razoáveis que denotam preocupações em realizar ações direcionadas através das publicações no Facebook.

TABELA 56: COMPARAÇÃO ENTRE PÚBLICOS-ALVO / BIBLIOGRAFIA COM MÉDIA DOS PÚBLICOS-ALVO REFERENCIADOS NOS QUESTIONÁRIOS

Públicos-alvo / bibliografia	Públicos-alvo página/perfil Facebook da biblioteca	Média (tabela 56)
Alcoólicos		--
Comunidade prisional		--
Desempregados	Público desempregado	3,56
Desfavorecidos economicamente	Público com poucos rendimentos económicos	3,49
Discriminados pelo género	Público discriminado pelo género	3,42
Doentes em casa e hospitalizados	Público hospitalizado/incapacitado temporariamente de vir à biblioteca	3,5
Habitantes de zonas marginais		--
Imigrantes	Público imigrante	3,52
Indivíduos com abandono escolar		--

precoce		
Indivíduos com alguma incapacidade física	Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	3,53
Indivíduos com baixo nível de formação		
Indivíduos com dislexia		
Indivíduos idosos	Público sénior	3,47
Indivíduos isolados	Público isolado no espaço	3,63
Indivíduos sem acesso à Internet		
Minorias étnicas	Público de etnias minoritárias	3,42
Minorias linguísticas		
População com falta de casa e sem-abrigo		
Populações rurais		
Portadores de necessidades especiais	Público portador de necessidades especiais	3,51
Refugiados		
Toxicodependentes		
	Público afetado pela crise económica atual	3,49
	Público em idade escolar	3,55
	Público jovem	3,55
	Público adulto	3,56
	Público em geral	3,69

6.2.6.3 Opinião sobre o cumprimento da missão social da biblioteca pública no Facebook

Por último, colocou-se uma questão aberta sobre o que pensam os inquiridos da utilização do Facebook pela biblioteca no exercício da sua missão social. Obtiveram-se 56 respostas (57%), todas positivas, das quais 32 possuem uma fundamentação, ainda que pequena, sobre como cumprir a missão social (Anexo 6).

Da análise de conteúdo às respostas, com o apoio do software WebQDA, construiu-se uma matriz de classificação que se apresenta na tabela 57.

TABELA 57: MATRIZ DE CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5

6.5 Pensa que a utilização do Facebook pela biblioteca permite cumprir melhor a sua missão social? Como?	
Categoria	Subcategoria
Informação	Informar em geral/partilhar informação
Marketing	Divulgar atividades/iniciativas/serviços
	Captar novos públicos/fidelizar
Comunicação	Interagir biblioteca com comunidade-utilizador
	Comunicar com públicos diversos
	Comunicar gratuitamente
	Comunicar com público que não se desloca à biblioteca

Criação de Comunidade	Aproximar biblioteca da comunidade
	Informar e divulgar conteúdos/iniciativas/atividades de interesse local
	Proporcionar familiaridade entre biblioteca e utilizador
Ação social	Divulgar campanhas de solidariedade
	Divulgar projetos sociais
	Aumentar a consciência democrática
	Inclusão social no espaço virtual
	Melhorar contexto social/económico/cultural atual

Das 56 respostas a esta questão, obtiveram-se 24 respostas com uma palavra/frase afirmativa: “sim”, “sem dúvida”, “Penso que sim”, etc. As outras 32 respostas são também afirmativas e apresentam uma fundamentação.

No gráfico 39 observa-se o número de ocorrências nos resultados e constata-se a distribuição das respostas nas várias categorias temáticas: em primeiro lugar a área de Comunicação (23 ocorrências nas respostas), a área da Ação social (11 ocorrências), a Informação (10 ocorrências), a Criação de Comunidade (9 ocorrências) e a área do Marketing com 6 ocorrências.



GRÁFICO 39: ANÁLISE CATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5

A distribuição das ocorrências nas respostas classificadas em subcategorias das categorias principais temáticas é visualizada no gráfico 40, gráfico 41, gráfico 42 e gráfico 43.



GRÁFICO 40: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA MARKETING



GRÁFICO 41: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNICAÇÃO

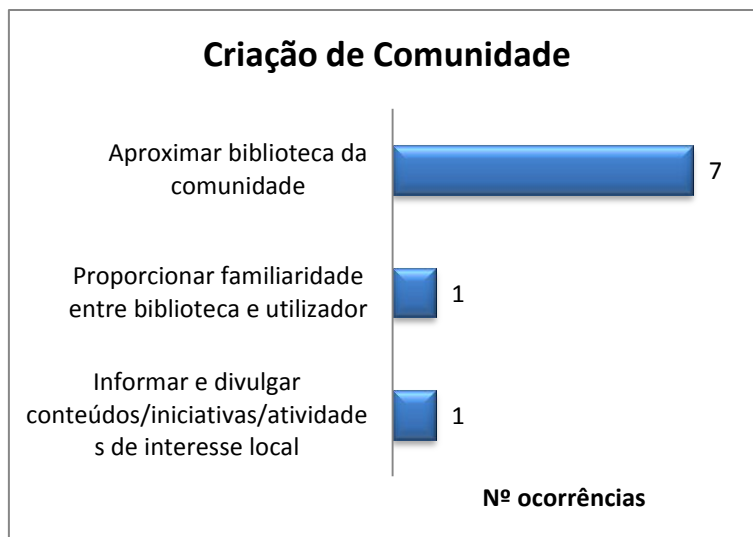


GRÁFICO 42: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA COMUNIDADE

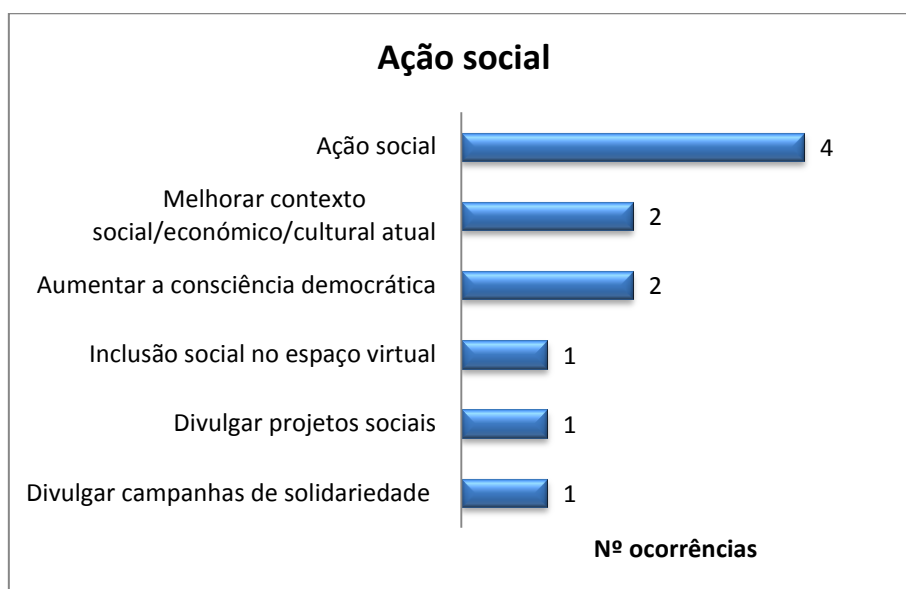


GRÁFICO 43: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DA CATEGORIA AÇÃO SOCIAL

Os totais comparativos de todas as categorias são observados no gráfico 44. Neste gráfico destacam-se as respostas dos inquiridos que afirmam que a utilização do Facebook para cumprir a missão social da biblioteca pública realiza-se através das ações: *Informar em geral/partilhar informação* (10 ocorrências), *Comunicar com públicos diversos* (9 ocorrências), *Aproximar biblioteca da comunidade* e *Interagir biblioteca com comunidade-utilizador* e *Comunicar com público que não se desloca à biblioteca* (6 ocorrências), *Divulgar atividades/iniciativas/serviços* (5 ocorrências),

Ação social (4 ocorrências), *Melhorar contexto social/económico/cultural atual* e *Aumentar a consciência democrática* e *Comunicar gratuitamente* (2 ocorrências). Com 1 ocorrência em cada subcategoria: *Inclusão social no espaço virtual*, *Divulgar projetos sociais*, *Divulgar campanhas de solidariedade*, *Proporcionar familiaridade entre biblioteca e utilizador*, *Informar e divulgar conteúdos/iniciativas/atividades de interesse local* e *Captar novos públicos/fidelizar*.

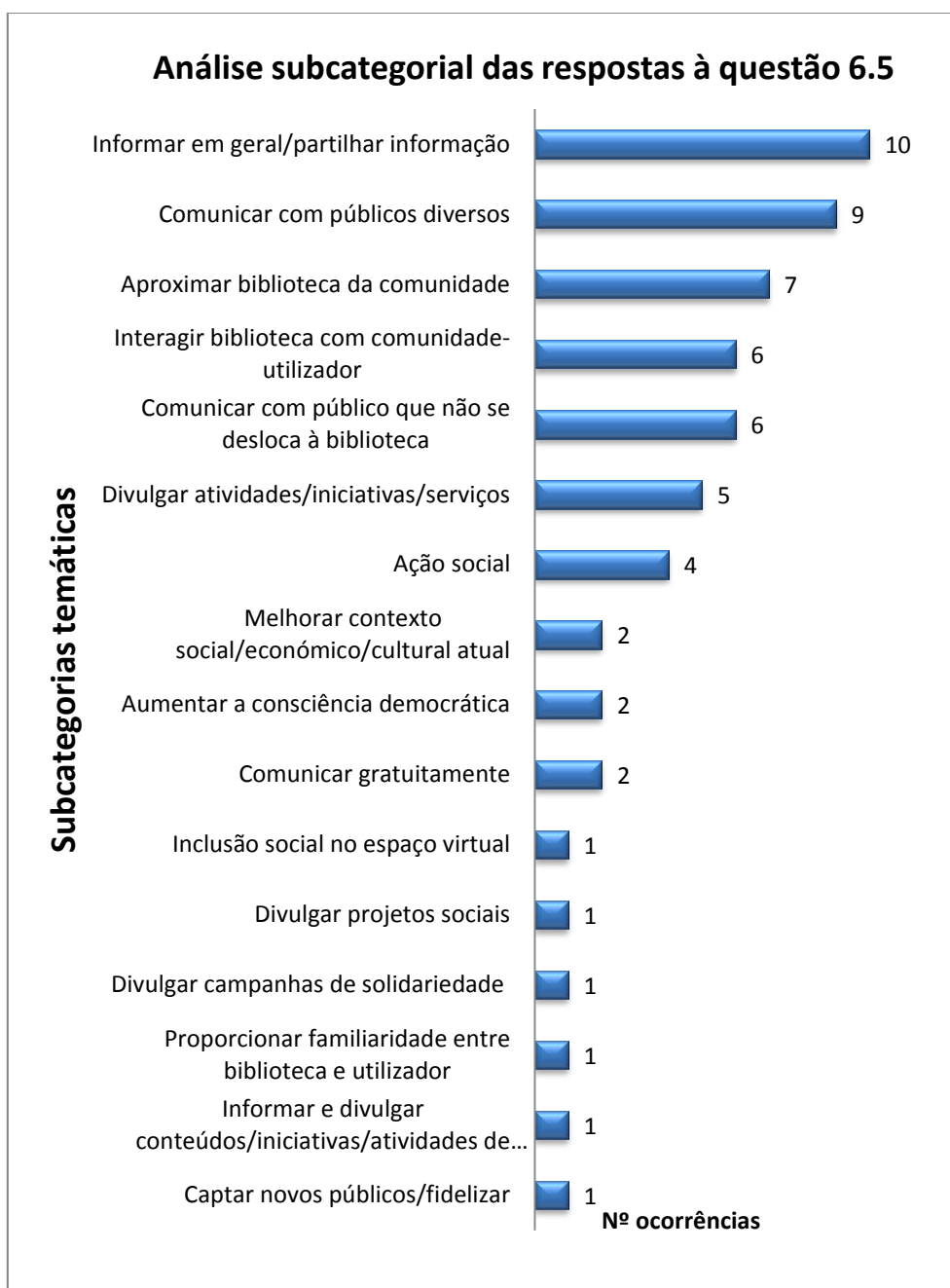


GRÁFICO 44: ANÁLISE SUBCATEGORIAL DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 6.5

Seguidamente apresentam-se as respostas exemplificativas das várias categorias e subcategorias. Em geral, as respostas revelam uma visão pouco definida sobre o conceito de missão social da biblioteca pública e sobre as potencialidades estratégicas do Facebook para o cumprimento desta missão.

No gráfico 39 nota-se uma tendência para a valorização da categoria de Comunicação, com as suas distintas facetas, como ferramenta principal para cumprir a missão social no Facebook. As facetas (de interação, a preocupação de atingir públicos diversos, a possibilidade de comunicar com públicos virtualmente, para combater a distância geográfica e a impossibilidade de frequência do espaço físico e serviços da biblioteca, a questão da gratuidade dos serviços) são o meio para melhorar o serviço e os objetivos da missão social, em detrimento das ferramentas de Informação (algumas das subcategorias ainda com alguma classificação) e do Marketing.

A subcategoria com bastantes ocorrências nas respostas pertence à categoria da Informação e é precisamente o item *Informar em geral/partilhar informação*. A acessibilidade à informação para todos é um conceito do *Manifesto da Unesco*, explícito no I77, mas latente nas respostas dos inquiridos. Esta premissa é a primeira oportunidade para a biblioteca pública colaborar na melhoria da sociedade, na construção de cidadania, etc. A página/perfil do Facebook é um meio para as executar.

“O Facebook é mais uma ferramenta de divulgação e disponibilização de informação...” (I53)

“... a biblioteca através da sua página no Facebook permite cumprir melhor a sua missão social dado que proporciona acessibilidade de conteúdos a todos aqueles que o pretendam.” (I32)

“De acordo com o Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas e porque a nossa Biblioteca, assim como a autarquia, é defensora da igualdade e da democracia, oferece a todos sem exceção, o direito à informação através de um leque generalista de recursos e o direito de usufruir dos produtos e serviços aqui desenvolvidos.” (I77)

A facilidade de publicar e republicar informação no Facebook a partir de posts de outras páginas/perfis (por exemplo da página do município) é uma potencialidade utilizada pelas bibliotecas para contribuir para a missão social.

“... só muito recentemente passamos a republicar iniciativas promovidas pela Câmara Municipal.” (I72)

“Dada a sua diversidade de aplicação e capacidade de replicar informação permite um trabalho facilitador de acesso a informação.” (I44)

Nas respostas não é abordada a questão da exclusão digital, da impossibilidade de utilização do Facebook pelos potenciais públicos da biblioteca que por diversas razões não acedem à Internet, exceto nas respostas de I92 e I97, que mais à frente são comentadas. O I97 já coloca a questão de que a presença e a utilização do Facebook é uma forma de exclusão de alguns públicos potenciais da biblioteca.

“O Facebook é um meio de disseminar informação de uma forma rápida e a custos reduzidos junto da população que utiliza esta rede social....” (I97)

Retomando o gráfico 49, a categoria *Comunicação* é sem dúvida a mais citada como a melhor capacidade de fazer cumprir a missão social no Facebook, colocando na ação de interação o fundamento para se iniciar e cumprir a missão. Na subcategoria *Interagir biblioteca com comunidade-utilizador*:

“... pois a interacção em espaço virtual aumenta a visibilidade, logo a promoção dos serviços e actividades...” (I1)

“O Facebook ajuda a BP a cumprir a sua missão, enquanto ferramenta de comunicação da BP com a envolvente externa.” (I26)

“... permite uma interação mais aproximada entre todos, facilitando assim, a sua missão social.” (I89)

A *Comunicação* é percebida por alguns dos inquiridos como sendo a solução para abranger os diversos públicos, tentando atingir grandes “massas com competência digital” (I63). Na subcategoria *Comunicar com públicos diversos*:

“Muitos dos nossos leitores séniores gostam de utilizar a internet e a página da Biblioteca, pode ser um estímulo para interagirem.” (I35)

“O Facebook é um canal de comunicação e de divulgação para grandes massas com competência digital.” (I63)

“... pelo seu alcance de visitas o Facebook permite que a biblioteca seja conhecida e reconhecida quer pelos seus utilizadores, quer por outras pessoas. Permite que se chegue a quem nunca tinha vindo à biblioteca, encurtando as distâncias.” (I69)

A gratuidade no acesso à comunicação pelo Facebook não é completamente uma realidade efetiva. Há custos inerentes à ligação à Internet e na aquisição de equipamentos para aceder ao Facebook. A gratuidade refere-se ao uso propriamente da rede social Facebook. Na subcategoria *Comunicar gratuitamente*, um inquirido referiu *“o Facebook é um meio de disseminar informação de uma forma rápida e a custos reduzidos junto da população que utiliza esta rede social....” (I97).*

A possibilidade das instituições em linha facultarem serviços e informação aos públicos impossibilitados de utilizar a biblioteca, através da utilização das ferramentas Web 2.0, é um benefício da utilização do Facebook. Um dos inquiridos afirma que *“... é um meio de inclusão social para aqueles que por vezes só procuram este espaço, onde circulam livremente e onde encontram sempre algo para dizer e fazer.”* (I77).

Para aqueles que não podem deslocar-se à biblioteca, o Facebook permite:

“... pelo seu alcance de visitas ... permite que a biblioteca seja conhecida e reconhecida quer pelos seus utilizadores, quer por outras pessoas. Permite que se chegue a quem nunca tinha vindo à biblioteca, encurtando as distâncias.” (I69)

“Trata-se de um instrumento que bem utilizado pode permitir um maior alcance do papel das bibliotecas nomeadamente em termos de acessibilidade ao local físico.” (I92)

“... nessa medida, permite à biblioteca chegar junto de pessoas que por dificuldades motoras, por estarem hospitalizadas ou pela sua situação geográfica estão incapacitados temporariamente de vir à biblioteca desde que estas pessoas disponham de conta no Facebook e de ligação à Internet.” (I97)

Alguns inquiridos respondem que não é o Facebook em si que faz cumprir a missão social, mas a compreensão da rede enquanto meio para cumprir essa missão. Assim, o Facebook é um meio que possibilita o desenvolvimento da missão:

“O Facebook é um canal de comunicação e de divulgação para grandes massas com competência digital. Se bem construída a política de intervenção social da Biblioteca, a utilização do Facebook poderá contribuir para melhor divulgá-la e receber mais imediatamente o retorno da mesma. O Facebook em si mesmo não constrói a política de intervenção social.” (I63)

“A missão social da biblioteca fica muito mais salvaguardada com a utilização do Facebook.” (I22)

“No caso em concreto da Biblioteca Municipal [...] este instrumento tem-se traduzido - dito de uma forma simplista - em mais um meio de divulgação de atividades, sendo, em situações muito pontuais, um meio complementar no cumprimento de tarefas diversas que, no final, traduzem-se no alcançar das metas do papel social das bibliotecas públicas...” (I70)

“No caso da Biblioteca Municipal [...], penso que a utilização do Facebook é apenas uma ajuda para cumprir a nossa missão social.” (I84)

Os inquiridos apresentam exemplos de cumprimento da missão social no contexto atual português: *“... permite igualmente divulgar as nossas campanhas de solidariedade.”* (I16); *“... considerando os contextos socioculturais e económicos atuais, penso que é uma importante ferramenta de que as bibliotecas dispõem para cumprir a sua missão social.”* (I4); *“Dada a sua diversidade de aplicação e capacidade de replicar informação permite um trabalho facilitador de acesso*

a informação e projetos de índole social, que visam a inclusão de todos e para todos.” (I44); “Depende de vários fatores, nomeadamente o território onde a biblioteca pública esteja implantada. A realidade social, demográfica, económica, educacional, entre outras, são componentes que diferenciam logo à partida o impacto que determinada atividade e/ou ferramenta possa vir a ter nos resultados inicialmente previstos. As dinâmicas que estes espaços podem proporcionar aos seus utilizadores estão diretamente ligados a estas realidades, sendo que as redes sociais, nomeadamente o Facebook, não foge à regra.” (I70).

Só um dos inquiridos reforçou uma das ações do *Manifesto da Unesco sobre a biblioteca pública* (IFLA/UNESCO, 1994) contribuir para o estabelecimento da democracia:

“ ... medida em que permite o acesso à informação e às ideias, aumenta a capacidade do cidadão ser informado sobre questões de actualidade, aumentando também a sua consciência democrática, fortalecendo assim os pilares da Democracia.” (I41)

Alguns dos inquiridos mostram sensibilidade à faceta da missão social *Criação de comunidade*. Esta faceta pressupõe o proporcionar familiaridade e proximidade entre a biblioteca e o utilizador, a comunidade em geral. Afirmam que o Facebook:

“...conseguimos estar mais próximos dos nossos leitores podemos divulgar conteúdos e acontecimentos de interesse local (coisas simples como o corte do trânsito numa rua, um espectáculo gratuito, novos serviços de apoio).” (I35)

“É uma forma de chegar a mais pessoas e contribuir para a definição do importante papel da Biblioteca na comunidade.” (I86)

Por fim, a categoria Marketing surge, no gráfico 48, com menos ocorrências. Os inquiridos não a valorizam como impulsora para o cumprimento da missão social. Acerca de *Divulgar atividades/iniciativas/serviços*:

“Um dos nossos grandes objetivos ao usar o Facebook é a divulgação cultural da biblioteca e dos seus serviços, ou seja, a divulgação do livro e da leitura.” (I71)

“... limitando-nos a utilizar o Facebook como mais um meio de divulgação de actividades...” (I88)

Alguns dos inquiridos indicam algumas preocupações e interrogações sobre a utilização do Facebook nesta missão social, demonstram uma consciência crítica face a alguns aspetos:

- Gestão dos recursos humanos da biblioteca pública: adequação do número de administradores da página/perfil e formação:

“ Facebook pode ser um meio para atingir alguns objectivos nesta área. Na Biblioteca Municipal esta possibilidade é muito reduzida pois o Facebook não é alimentado diariamente [...]. A Biblioteca municipal [...] tem poucos amigos no Facebook pois não tem recursos humanos com formação adequada em ferramentas 2.0...” (172)

“Penso que é uma ferramenta preciosa para cumprir a missão social da Biblioteca e, nesse sentido, era necessário a Biblioteca Municipal [...] ter um número de funcionários mais alargado, que permitisse uma maior ação neste domínio.” (178)

- Falta de políticas de intervenção social e de uma esclarecida missão social para a biblioteca pública e para a edição de conteúdos relativos a esta missão no Facebook:

“No caso em concreto da Biblioteca Municipal [...] este instrumento tem-se traduzido - dito de uma forma simplista - em mais um meio de divulgação de atividades, sendo, em situações muito pontuais, um meio complementar no cumprimento de tarefas diversas que, no final, traduzem-se no alcançar das metas do papel social das bibliotecas públicas. Em resumo: em bibliotecas do interior as missões / tarefas cumprem-se com maior eficácia e melhores resultados com o relacionamento presencial entre as partes.” (170)

“O Facebook é um canal de comunicação e de divulgação para grandes massas com competência digital. Se bem construída a política de intervenção social da Biblioteca, a utilização do Facebook poderá contribuir para melhor divulgá-la e receber mais imediatamente o retorno da mesma. O Facebook em si mesmo não constrói a política de intervenção social.” (163)

- Consciência que a presença da biblioteca pública no Facebook pode ser melhor e abarcar outras áreas:

“No caso da Biblioteca Municipal, penso que a utilização do Facebook é apenas uma ajuda para cumprir a nossa missão social. Reforça algumas ligações, mas sinto que não exploramos ao máximo e os nossos utilizadores também não (no sentido de relação com a Biblioteca).” (184)

“... considerando o público que utiliza esta rede social e não esquecendo todos os que não a utilizam. Consideramos que não temos explorado as suas oportunidades, limitando-nos a utilizar o Facebook como mais um meio de divulgação de actividades, tal como fazemos com o blog ou através da página web. Por sua vez, os leitores não têm manifestado grande interesse em fazer comentários, quer no blog quer através do Facebook, talvez porque os leitores facilmente se dirigem à biblioteca e interagem connosco pessoalmente, ou simplesmente porque não os motivamos para interagir. Na verdade, também não temos dado prioridade à melhor utilização deste meio, continuando a investir no trabalho que promove o contacto directo com o público [...] Como a nossa utilização do Facebook é pouco interactiva, certamente demos respostas que vão mais no sentido do que parece importante e não tanto do que se faz ou poderia fazer.” (188)

- A utilização do Facebook pela biblioteca não permite atingir todos os públicos e acentua o problema da exclusão digital:

“Trata-se de uma ajuda importante nomeadamente quando se atinge a comunidade que está no Facebook, no entanto há que considerar aqueles que não estão nessa comunidade pelas mais variadas razões.” (192)

“Relativamente aos setores mais desfavorecidos economicamente estes na maior parte dos casos só podem utilizar o Facebook desde que os municípios ou outras instituições garantam o acesso gratuito à Internet, o que felizmente acontece na própria biblioteca municipal, nas escolas, e nos espaços Internet., Na minha opinião alcance da missão social da biblioteca depende muito mais das ações que esta se propõem realizar do que dos meios que utiliza para divulgar aquilo que faz.” (I97)

Termina-se esta análise das respostas ao questionário com uma nota muito positiva sobre a perceção dos inquiridos acerca do impacto das ferramentas da Web 2.0 nas bibliotecas, das oportunidades da utilização do Facebook e dos contactos estabelecidos. A opinião sobre a missão social das bibliotecas públicas no Facebook tem que ser correlacionada com a observação das práticas nas páginas/perfil das bibliotecas.

6.3 RESUMO

No capítulo 6 foram apresentados os resultados obtidos no questionário que se efetuou aos responsáveis das 118 bibliotecas públicas portuguesas com uma presença em perfil, página ou grupo no Facebook.

Foi elaborado um questionário utilizando o software *eSurvey Creator* e enviado por correio eletrónico aos responsáveis das bibliotecas em janeiro de 2014. O Questionário constitui-se em seis blocos temáticos: 1. Identificação da biblioteca e do respondente; 2. Caraterização da biblioteca - recursos humanos; 3. Caraterização da biblioteca – ferramentas da Web 2.0; 4. Caraterização da biblioteca - Facebook; 5. Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook; 6. Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook.

Obtiveram-se 99 respostas válidas ao questionário correspondentes a 92,5% de participações das bibliotecas públicas com presença no Facebook.

Com o bloco 1 pretendeu-se identificar as bibliotecas (tipo e número de utilizadores, presença do município no Facebook) e o respondente (função/categoria na biblioteca, idade). Optou-se por manter confidenciais os nomes das bibliotecas públicas e os nomes dos responsáveis. No bloco 2 tratou-se da caraterização dos recursos humanos da biblioteca, o número de colaboradores, número de administradores da página/perfil do Facebook e a sua formação na área CI/CD e de redes sociais. No bloco 3 caraterizou-se quantitativamente as ferramentas da Web 2.0 utilizadas nestas bibliotecas e procedeu-se à análise de conteúdo às respostas com a opinião dos responsáveis sobre o impacto destas ferramentas nos serviços das bibliotecas.

Continuando a caracterização deste caso, no bloco 5 examinou-se a presença das bibliotecas no Facebook (tipo de presença, apoio do município a essa presença, existência de guia de edição, frequência da utilização das aplicações, público-alvo a atingir). No bloco 6 examinaram-se as respostas à opinião dos responsáveis das bibliotecas sobre a presença das mesmas no Facebook (oportunidades da presença, dos contactos estabelecidos e opinião sobre as facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook e o público-alvo a considerar para esta missão). Na última questão fez-se análise de conteúdo às respostas para a pergunta aberta que solicitava a opinião sobre o cumprimento da missão social destas bibliotecas no Facebook.

Apresentou-se a discussão sobre as respostas ao questionário: caracterização das bibliotecas que fazem parte do caso de estudo, dos inquiridos, dos recursos humanos e das ferramentas Web 2.0 adotadas pelas bibliotecas. Exploraram-se as respostas com a opinião dos inquiridos sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 na biblioteca pública, destacando-se a área do Marketing, seguida por ordem decrescente, da área da Comunicação e da Informação e a Criação de Comunidade.

Discutiu-se a presença das bibliotecas no Facebook e as opiniões dos inquiridos sobre as oportunidades dessa presença, acrescidas dos contactos estabelecidos na rede social. Quanto às perceções dos inquiridos sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook, definição de públicos-alvo e cumprimento pelas bibliotecas dessa missão, em geral, as respostas revelaram uma visão pouco definida sobre o conceito de missão social da biblioteca pública e sobre as potencialidades estratégicas do Facebook para o cumprimento desta missão.

7. A MISSÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK E NOS SÍTIOS WEB: APLICAÇÃO DOS MODELOS DE ANÁLISE

7.1 MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0

7.1.1 OBSERVAÇÃO DAS PUBLICAÇÕES DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

A observação das páginas/perfis das bibliotecas públicas no Facebook diz respeito às 99 bibliotecas públicas que responderam ao questionário proposto nesta investigação. O processo de observação das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas foi efetuado na segunda quinzena de julho de 2014 e foram recolhidas as seguintes informações contidas na tabela 58. Os dados totais recolhidos na observação encontram-se no quadro do Anexo 7.

TABELA 58: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

1. Comunidade em linha / Facebook
Nº total da comunidade em linha (nº Gostos das páginas/nº de Amigos dos perfis) em 15 julho'14
Nº total dos utilizadores inscritos na biblioteca em 2014 (recolhidos no Questionário)
2. Ações no Facebook (30 dias - abril 2014)
Nº publicações da página/perfil da biblioteca
Média de publicações/mês
3. Interação dos utilizadores em linha com o Facebook da biblioteca
Nº cliques Gosto nas publicações da biblioteca
Nº comentários a publicações da biblioteca
Nº partilhas de publicações da biblioteca
4. Participação dos utilizadores em linha com o Facebook da biblioteca
Nº publicações dos utilizadores em linha na página/perfil da biblioteca
Nº comentários a publicações dos utilizadores em linha
Nº partilhas de publicações dos utilizadores em linha

Estas informações foram analisadas, classificadas e avaliadas através das duas abordagens: utilização do modelo de análise de conteúdo 2.0, com a inclusão de indicadores e métricas; e utilização do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública. Os resultados são apresentados segundo os modelos respetivos de análise de conteúdo.

Através do modelo de análise de conteúdos 2.0 obtiveram-se os resultados que se explicitam de seguida.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria A Sentido de comunidade	Publicações da biblioteca A0 Taxa de presença da biblioteca no Facebook = nº dias de publicação (24 dias úteis)

A taxa de presença da biblioteca no Facebook diz respeito ao número de dias de publicações no Facebook (A0). A observação das páginas/perfis diz respeito a 1 mês de leitura de publicações (gráfico 45). Para efeitos de cálculo da taxa foram retirados 6 dias úteis (domingos e feriados) que equivalem ao encerramento das bibliotecas enquanto espaço físico. Os dados totais encontram-se no Anexo 8.

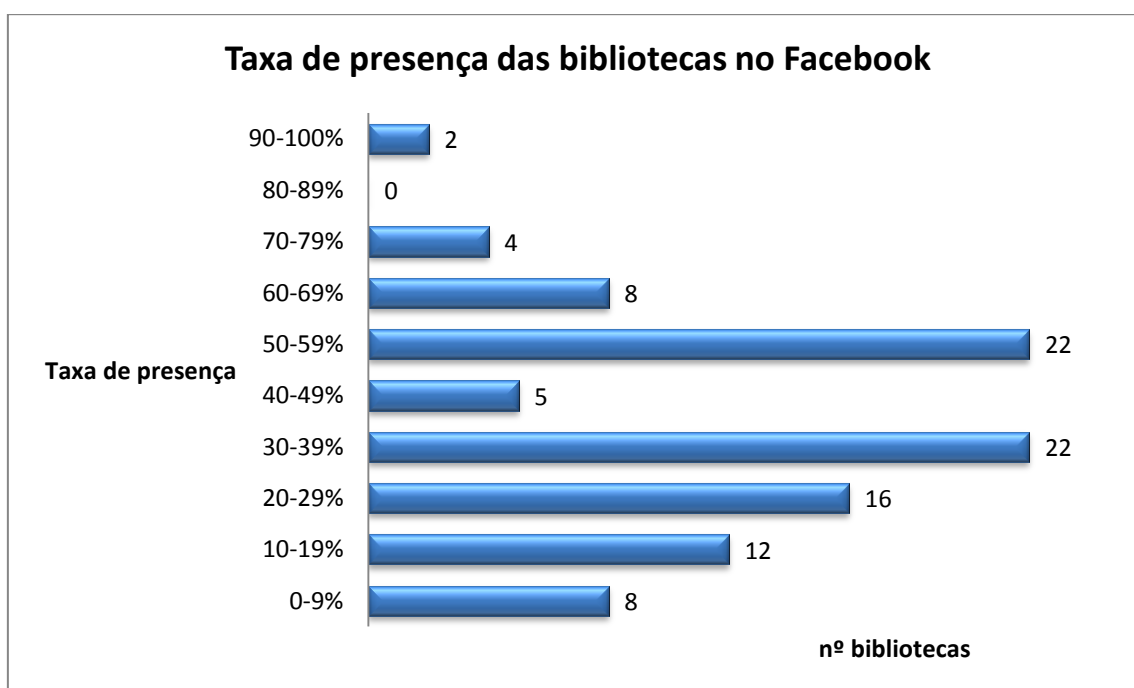


GRÁFICO 45: TAXA DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK

Verificou-se que, no período em observação apenas um número muito reduzido (6) têm uma publicação muito regular e duas delas publicam praticamente todos os dias. Pode-se dizer que 22 das bibliotecas observadas publicam em dias alternados.

Na tabela 59 indica-se a lista ordenada das bibliotecas a atingirem os 10 primeiros lugares com a maior taxa de presença (nº dias em que a biblioteca publicou no Facebook).

TABELA 59: LISTA ORDENADA DAS BIBLIOTECAS A OBTER OS 10 PRIMEIROS LUGARES POR TAXA DE PRESENÇA NO FACEBOOK

Ordenação	Designação da biblioteca	Taxa de presença
1º	Biblioteca Municipal Nazaré	100%
2º	Biblioteca Municipal Loulé	96%
3º	Bibliotecas Municipais Lisboa	79%
	Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	79%
4º	Biblioteca Municipal Golegã	71%
	Biblioteca Municipal Penamacor	71%
5º	Biblioteca Municipal Arouca	67%
	Bibliotecas Municipais Oeiras	67%
6º	Biblioteca Municipal Alcanena	63%
	Biblioteca Municipal Aveiro	63%
	Biblioteca Municipal Espinho	63%
	Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	63%
	Biblioteca Municipal Ourém	63%
	Biblioteca Municipal Porto de Mós	63%
7º	Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	58%
	Biblioteca Municipal Arganil	58%
	Biblioteca Municipal São João da Madeira	58%
	Biblioteca Municipal Sever do Vouga	58%
	Biblioteca Municipal Sines	58%
8º	Biblioteca Municipal Cadaval	54%
	Biblioteca Municipal Castelo Branco	54%
	Biblioteca Municipal Machico	54%
	Biblioteca Municipal Maia	54%
	Biblioteca Municipal Pombal	54%
	Biblioteca Municipal Ponta Delgada	54%
	Biblioteca Municipal Ponte de Lima	54%
	Biblioteca Municipal Portalegre	54%
	Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	54%
	Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	54%
9º	Biblioteca Municipal Braga	50%
	Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	50%
	Biblioteca Municipal Coruche	50%
	Biblioteca Municipal Montalegre	50%
	Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	50%
	Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	50%
	Biblioteca Municipal Tondela	50%
10º	Biblioteca Municipal Mação	46%

Resumidamente, com a métrica *A0 Taxa de presença da biblioteca no Facebook* pretende-se conhecer o estilo de presença das bibliotecas no Facebook. A taxa reconhece para o seu cálculo só os dias úteis correspondentes aos dias de abertura da biblioteca ao público, mas todas as publicações publicadas noutros dias foram contabilizadas nos cálculos. Nos resultados:

- Depara-se com muitas publicações nos dias feriados (sexta-feira santa - 18 abril e 25 abril) e nos domingos 6, 13, 20 e 27 abril, o que demonstra que o Facebook é utilizado também como uma tarefa pós laboral e ao fim de semana pelas bibliotecas;
- A taxa de presença no Facebook de 100% é atingida por uma única biblioteca, a BM Nazaré e com 96% a BM Loulé. A primeira biblioteca publicou em todos os dias do mês, esteve 100% presente na rede social. Trinta e sete bibliotecas encontram-se nos 10 primeiros lugares de taxa mais elevada, desde 100% a 46%;
- A taxa de presença de metade das bibliotecas está entre os 50% e os 30%, o que significa que as bibliotecas não apostam numa presença diária e contínua na rede social. Existem 32 bibliotecas que possuem uma presença muito débil entre 0% a 29%. Esta questão foi tratada por muitos investigadores que correlacionaram a qualidade de presença no Facebook com muitas atualizações e de forma contínua no Facebook (Calvi et al., 2010; Wan, 2011).

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria A Sentido de comunidade	Publicações da biblioteca A1 Taxa de Publicação = nº publicações / mês

A métrica *A1 Taxa de publicação* diz respeito ao número de publicações no mês de abril 2014. Os resultados visualizam-se no gráfico 46 por intervalos de número de publicações: 7 bibliotecas não têm nenhuma publicação, 23 bibliotecas publicam entre 1 e 9 vezes, 39 bibliotecas entre 10 a 19, 13 bibliotecas entre 20 e 29, 4 bibliotecas entre 30 e 39, 6 bibliotecas entre 40 e 49, 3 bibliotecas entre 50 e 59, 3 bibliotecas entre 60 e 69 e 1 biblioteca tem 88 publicações.

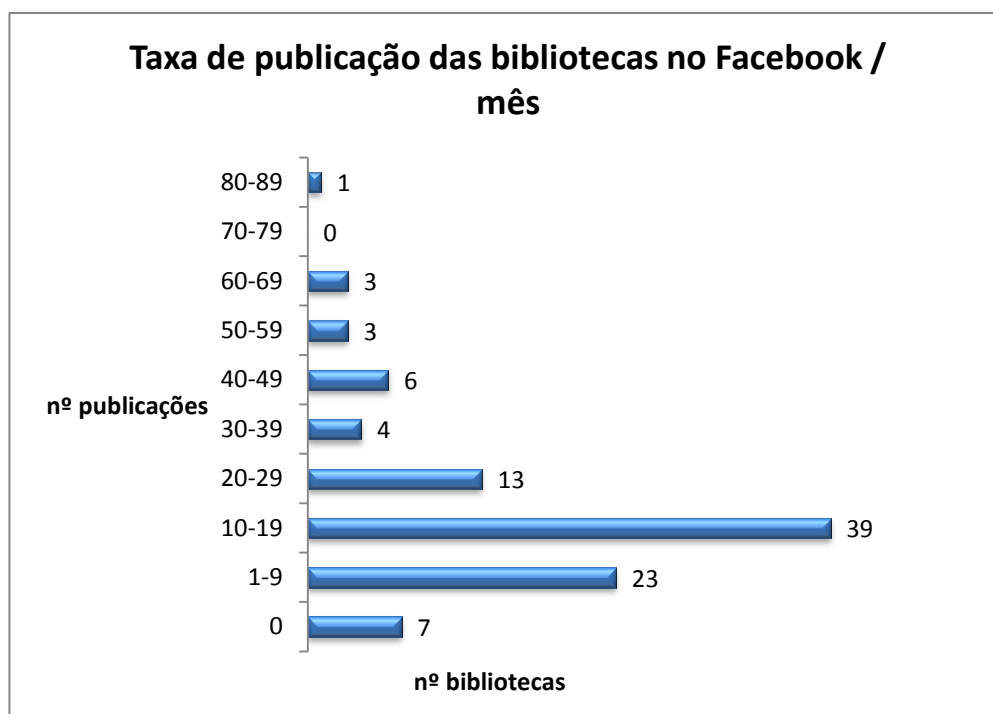


GRÁFICO 46: TAXA DE PUBLICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK / MÊS

As 10 primeiras bibliotecas com mais publicações encontram-se na tabela 60 e os números totais de taxas de publicação no Anexo 9.

TABELA 60: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS POR TAXA DE PUBLICAÇÃO NO FACEBOOK / MÊS

Designação da biblioteca	Taxa de publicação
Biblioteca Municipal Loulé	88
Biblioteca Municipal Machico	68
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	65
Biblioteca Municipal Nazaré	60
Biblioteca Municipal Ourém	54
Biblioteca Municipal Golegã	53
Biblioteca Municipal Penamacor	52
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	49
Bibliotecas Municipais Lisboa	48
Biblioteca Municipal Coruche	47

- Um terço das bibliotecas produz entre 10 a 19 publicações o que se considera uma taxa muito baixa de publicações. Se as bibliotecas publicassem 1 vez por dia teriam uma taxa de 26 a 30 publicações. Nesta situação encontram-se 13 bibliotecas e aumentando a taxa o nº de bibliotecas diminui substancialmente;

- A biblioteca com maior taxa de publicação foi a BM Loulé, com taxa de publicação de 88. Também já tinha atingido uma excelente taxa de presença (96%);
- As dez primeiras bibliotecas com taxa de publicação mais elevada obtiveram desde 48 a 88 publicações no mês. A BM Nazaré que tinha a taxa de presença mais alta obteve uma taxa de 60 publicações no mês;
- Cinco bibliotecas (BMs de Lousada, Moimenta da Beira, Nisa, Oliveira de Azeméis e São Pedro do Sul) obtêm taxa de presença 0 e taxa de publicação 0. São bibliotecas invisíveis para a comunidade em linha;
- Duas bibliotecas apesar de nada terem publicado, as BMs Lamego e Mêda, têm taxas de presença positivas devido ao facto das respetivas comunidades em linha terem publicado nos murais da biblioteca. Demonstra a existência de uma comunidade interessada na biblioteca.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria A Sentido de comunidade	A2 N° Utilizadores em linha = Total amigos do perfil ou Gostos da página

A métrica *A2 N° Utilizadores em linha* designa o número de utilizadores em linha da página (corresponde ao n° de Gostos) ou do perfil (corresponde ao n° de Amigos) do Facebook. Uma biblioteca não indicou no Facebook qual a sua comunidade em linha, nem especificou no *Questionário* o número dos utilizadores inscritos na biblioteca. No Anexo 10 encontra-se a lista ordenada de n° de utilizadores do Facebook de todas as bibliotecas.

O gráfico 47 indica o n° de bibliotecas e respetivos utilizadores no Facebook, entre os intervalos mencionados. Os dados dizem respeito a julho de 2014 e estão em constante atualização. Os dados distribuem-se da seguinte forma: 1 biblioteca possui entre 10.000 a 13.200 utilizadores, 1 biblioteca entre 9000 e 9999, 1 biblioteca entre 7000 e 7999, 3 bibliotecas entre 6000-6999, 4 bibliotecas entre 5000 e 5999, 7 bibliotecas entre 4000-4999, 7 bibliotecas entre 3000-3999, 13 bibliotecas entre 2000-2999, 18 bibliotecas entre 1000-1999, 4 bibliotecas entre 900-999, 4 bibliotecas entre 800-899, 5 bibliotecas entre 700-799, 8 bibliotecas entre 600-699, 2 bibliotecas entre

500-599, 7 bibliotecas entre 400-499, 5 bibliotecas entre 300-399, 4 bibliotecas entre 200-299, 3 bibliotecas entre 100-199, e 1 biblioteca entre 1 e 99 utilizadores.

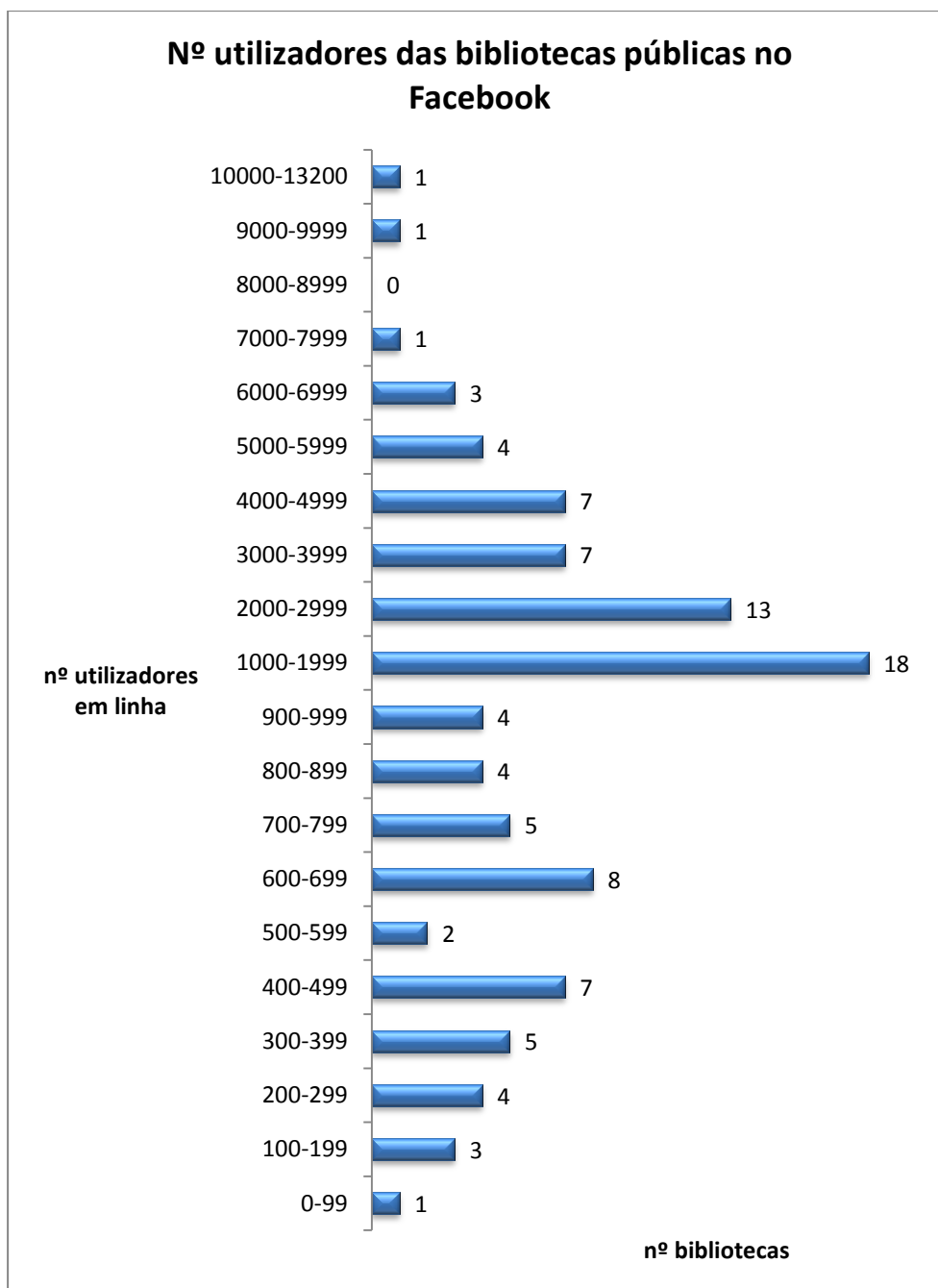


GRÁFICO 47: Nº UTILIZADORES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA

Na tabela 61 visualiza-se a lista ordenada das 10 primeiras bibliotecas com mais utilizadores no Facebook.

TABELA 61: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS POR Nº UTILIZADORES NO FACEBOOK

Designação da biblioteca	Nº utilizadores Facebook
Biblioteca Municipal Beja	13184
Bibliotecas Municipais Lisboa	9803
Biblioteca Municipal Portimão	7643
Biblioteca Pública Évora	6474
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	6464
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	6181
Biblioteca Municipal Almodôvar	5703
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	5395
Biblioteca Municipal São João da Madeira	5257
Biblioteca Municipal Matosinhos	5022

- No gráfico 55 deteta-se um número muito variável de utilizadores em linha, desde 57 (0-99) a 13.184 (10.000 a 13.200) utilizadores. Para estes números extremos correspondem poucas bibliotecas;
- Em 18 bibliotecas existem entre 1000 e 1999 utilizadores;
- Aplica-se o rácio entre utilizadores inscritos na biblioteca e os utilizadores do Facebook e obtêm-se em média o total de rácio 2.6. Significa que um utilizador do Facebook corresponde a 2.6 utilizadores inscritos na biblioteca. A BM Oliveira do Hospital obtém exatamente esta média (Anexo 21);
- Na tabela 62 visualiza-se a lista das 10 primeiras bibliotecas com um rácio menos elevado. Estas bibliotecas têm mais utilizadores em linha no Facebook em relação aos inscritos na biblioteca física.

TABELA 62: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS COM RÁCIO MENOS ELEVADO

Designação da biblioteca	Rácio
Biblioteca Municipal Mondim de Basto / BM Sines	0,08
Biblioteca Municipal Penamacor	0,14
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	0,15
Biblioteca Municipal Coruche	0,17
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	0,18
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	0,20
Biblioteca Municipal Almeirim / BM Vila Velha de Ródão	0,22
Biblioteca Municipal Chamusca / BM Grândola	0,30
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	0,32
Biblioteca Municipal Alpiarça	0,33

- As BMs de Mondim de Basto e Sines têm um rácio de 0,08, portanto possuem muitos utilizadores na rede social Facebook em relação à comunidade física, nestes dois casos 12 vezes mais. O caso da BM Sines pelo facto de ter página conjunta com o Centro de Artes de Sines eleva o nº de utilizadores. O caso de Mondim de Basto acontece provavelmente porque é uma das primeiras presenças de bibliotecas públicas no Facebook e com o tempo foi obtendo mais utilizadores;
- A BM Porto de Mós obtém um rácio de 125, um valor muito elevado em comparação com as restantes bibliotecas, porque só tem 57 utilizadores no Facebook, daqui depreende-se que ainda não constituiu uma comunidade virtual;
- No Anexo 22 encontra-se a lista das bibliotecas com o nº utilizadores inscritos na biblioteca/nº utilizadores em linha e rácio utilizadores inscritos /utilizadores em linha (em 2014);
- As métricas A0, A1 e A2 foram classificadas na categoria *Sentido de Comunidade* porque permitem compreender o universo das bibliotecas no Facebook, o seu modo de presença, quanto publicam e que dimensão tem a sua comunidade em linha.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria B Habilidade social	Reação da comunidade às publicações da biblioteca. B3 Interação de resposta = soma ponderada (nº gostos + nº comentários + nº partilhas às publicações da biblioteca)

Esta métrica pertence à *Categoria Habilidade Social* e chama-se *B3 Interação de resposta*. Pretende atribuir a cada biblioteca uma taxa de interação com a sua comunidade em linha através da soma ponderada do número de gostos, número de comentários, número de partilhas às publicações da biblioteca durante um mês.

A taxa de interação de resposta da comunidade às publicações da biblioteca visualiza-se no gráfico 48.

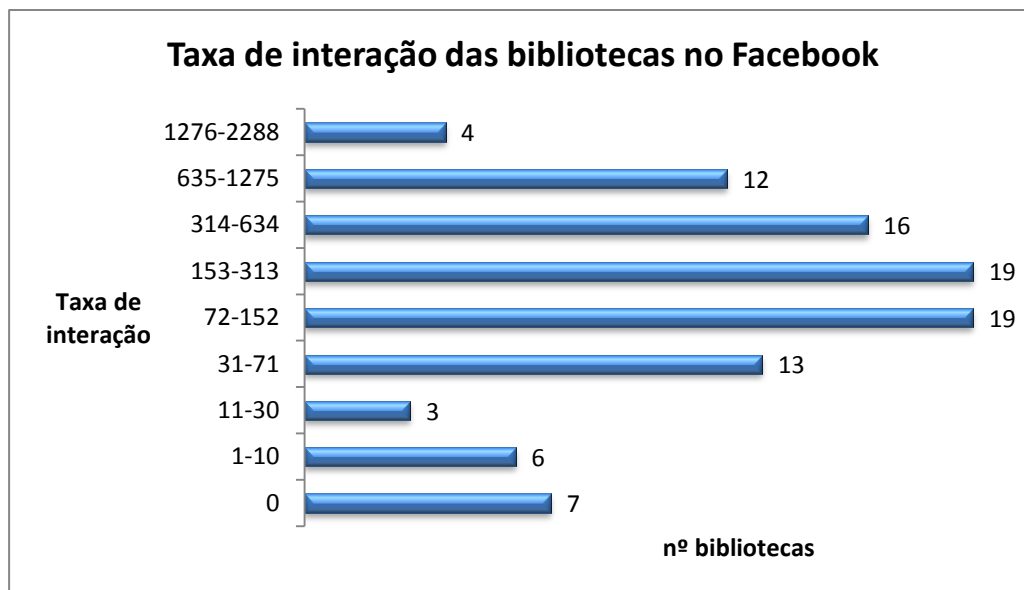


GRÁFICO 48: TAXA DE INTERAÇÃO NO FACEBOOK POR Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Observa-se que 7 bibliotecas não possuem qualquer tipo de interação, 6 bibliotecas possuem uma taxa entre 1 a 10, 3 bibliotecas entre 11 e 30, 13 bibliotecas entre 31 e 71, 19 bibliotecas entre 72 e 152, 19 bibliotecas entre 153 e 313, 16 bibliotecas entre 314 e 634, 12 bibliotecas entre 635 e 1275 e 4 bibliotecas têm de taxa de interação entre 1276 e 2288.

A lista ordenada das 10 primeiras bibliotecas com taxa de interação mais elevada mostra-se na tabela 63. No Anexo 11 consultam-se os resultados totais.

TABELA 63: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS POR TAXA DE INTERAÇÃO NO FACEBOOK

Designação da biblioteca	Taxa de interação
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2288
Biblioteca Municipal Castelo Branco	1722
Biblioteca Municipal Loulé	1680
Biblioteca Municipal Golegã	1276
Bibliotecas Municipais Lisboa	1172
Biblioteca Municipal Ourém	1122
Biblioteca Municipal Penamacor	1099
Biblioteca Municipal Machico	1045
Biblioteca Municipal Cadaval	1034
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	1003

As taxas mais elevadas são sinal de interação maior da comunidade aos conteúdos que a biblioteca publica no Facebook (gráfico 56).

- Destaca-se a taxa de 2288 da BM Vila Velha de Rodão. Contribui para esta taxa o facto de ter um rácio de 0,22 (a sua comunidade em linha é maior do que o nº de inscritos na biblioteca) e ter uma taxa de presença elevada (79%) e uma taxa de publicação de 44. Cerca de metade das bibliotecas obtêm uma taxa de interação entre 72 a 313, poder-se-á considerar o intervalo de taxa média;
- Em geral, a taxa de presença elevada das bibliotecas no Facebook contribuiu para que elas obtenham uma taxa elevada de interação da comunidade. Daqui decorre que é muito importante o nº de dias de presença da biblioteca no Facebook, mais do que publicar muitas vezes em poucos dias para que a reação da comunidade seja sempre interventiva.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria B Habilidade social	B4 Publicações por iniciativa da Comunidade B41 Publicações da comunidade no mural da biblioteca Taxa de Publicações = nº publicações / mês

Ainda na categoria de *Habilidade social*, propôs-se a métrica *B4 Publicações por iniciativa da Comunidade* no mural da biblioteca. Esta métrica proporciona uma taxa de publicação da comunidade.

A comunidade em linha das páginas/perfis do Facebook, por iniciativa própria, pode publicar no mural das páginas/perfis da biblioteca pública (B41). O resultado da observação (tabela 64) foi o seguinte: 81 bibliotecas não obtêm nenhuma publicação da comunidade no seu mural, 4 bibliotecas obtêm uma publicação, 3 bibliotecas obtêm duas, 1 biblioteca obtém três, 2 bibliotecas obtêm quatro, 1 biblioteca obtém cinco, 1 biblioteca obtém seis, 1 biblioteca obtém 7, 2 bibliotecas obtêm 9, 2 bibliotecas obtêm onze e 1 biblioteca obtém trinta e três publicações.

TABELA 64: Nº DE PUBLICAÇÕES E Nº DE BIBLIOTECAS COM PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE

Nº publicações	Nº bibliotecas com publicações da comunidade
0	81
1	4
2	3
3	1
4	2
5	1

6	1
7	1
9	2
11	2
33	1

Na tabela 65 visualiza-se a lista ordenada das bibliotecas com o nº de publicações que obtêm no seu mural/mês.

TABELA 65: LISTA ORDENADA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BIBLIOTECA / MÊS

Designação biblioteca	Nº publicações da comunidade / mês
Biblioteca Municipal Pombal	33
Biblioteca Municipal Nazaré	11
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	11
Biblioteca Municipal Lagoa	9
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	9
Biblioteca Municipal Alcanena	7
Biblioteca Municipal Arganil	6
Biblioteca Municipal Ourém	5
Biblioteca Municipal Machico	4
Biblioteca Municipal Mêda	4
Biblioteca Municipal Vagos	3
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	2
Biblioteca Municipal Lamego	2
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	2
Biblioteca Municipal Alpiarça	1
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	1
Biblioteca Municipal Penamacor	1
Biblioteca Municipal Portimão	1

Os resultados demonstram:

- Do universo das 99 bibliotecas, 81 não possuem nenhuma publicação no mural da biblioteca. O facto da taxa de publicação da comunidade ser pouco elevada poderá significar que a comunidade (utilizadores individuais no seu todo) não sinta vontade de intervir e sinta indiferença na contribuição de conteúdos para a comunidade em geral. A comunidade poderá considerar pouco significativo ou sentir-se inibida em publicar conteúdos no mural de uma instituição pública. Poder-se-á considerar que a comunidade tem pouca *Habilidade social* para publicar no mural da biblioteca;

- As 18 bibliotecas com publicações da sua comunidade possuem um número de publicações muito baixo, entre 1, 2 até 11 publicações num mês;
- Exceção da BM Pombal que obteve 33 publicações da comunidade;
- Conclui-se que a intervenção da comunidade nos murais das bibliotecas é muito reduzida.

Comparando as taxas das publicações da biblioteca (A1) com as taxas das publicações da comunidade no mural da biblioteca (B41), depara-se com o resultado expresso no gráfico 49.

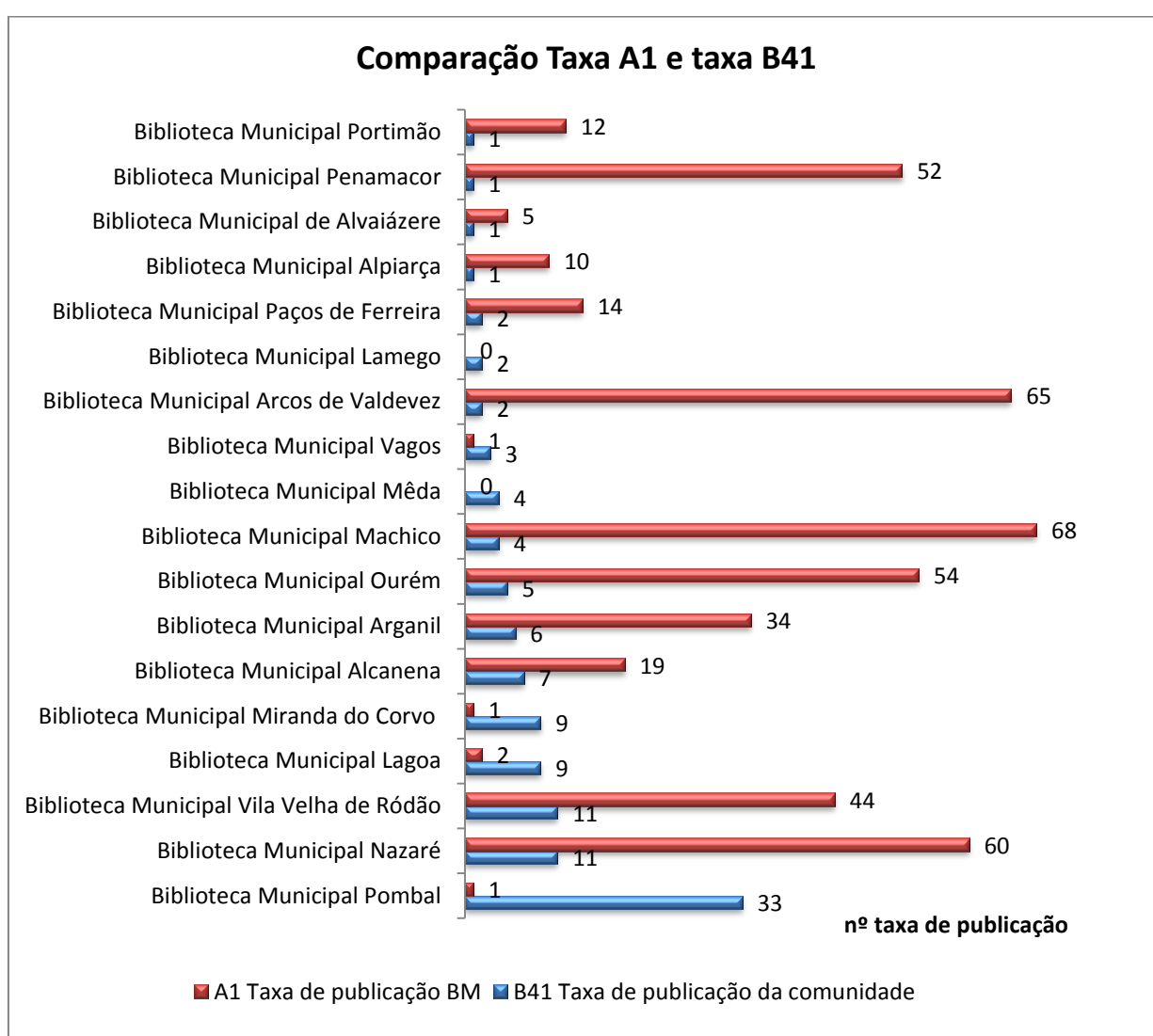


GRÁFICO 49: Nº TAXA DE PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS A1 E B41

- Não é possível estabelecer uma relação direta entre os valores das taxas A1 e B41, uma biblioteca com taxa de publicação elevada, por exemplo, a BM

Machico com taxa 68, não tem por reação mais publicações da sua comunidade no mural. A BM Pombal que tem a taxa B41 mais elevada (33), tem uma taxa de publicação 1.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria B Habilidade social	B42 Reação às publicações da comunidade no mural da biblioteca = soma ponderada (nº gostos + nº comentários + nº partilhas às publicações da comunidade)

A métrica *B42 Reação às publicações da comunidade no mural da biblioteca* é a soma ponderada do número gostos, mais o número de comentários, mais o número de partilhas às publicações da comunidade. Através do número de reações percebe-se qual o valor que a comunidade atribui aos conteúdos que os seus pares publicam.

O número mais elevado de reações às publicações (gráfico 50) é de 2054 na Biblioteca Municipal de Pombal, seguida de 948 na Biblioteca Municipal da Nazaré, 471 da Biblioteca Municipal Miranda do Corvo, 300 na Biblioteca Municipal Trancoso, 213 na Biblioteca Municipal de Arganil, 141 na Biblioteca Municipal Paços de Ferreira, 67 na Biblioteca Municipal de Arcos de Valdevez, 52 Biblioteca Municipal de Penamacor, 47 na Biblioteca Municipal Machico, 41 na Biblioteca Municipal Lagoa, 40 na Biblioteca Municipal Alcanena, 16 na Biblioteca Municipal Mangualde, 15 na Biblioteca Municipal Vagos, 7 na Biblioteca Municipal Alpiarça e na de Vila Velha de Rodão, 4 na Biblioteca Municipal Ourém e na Biblioteca Municipal Mêda.

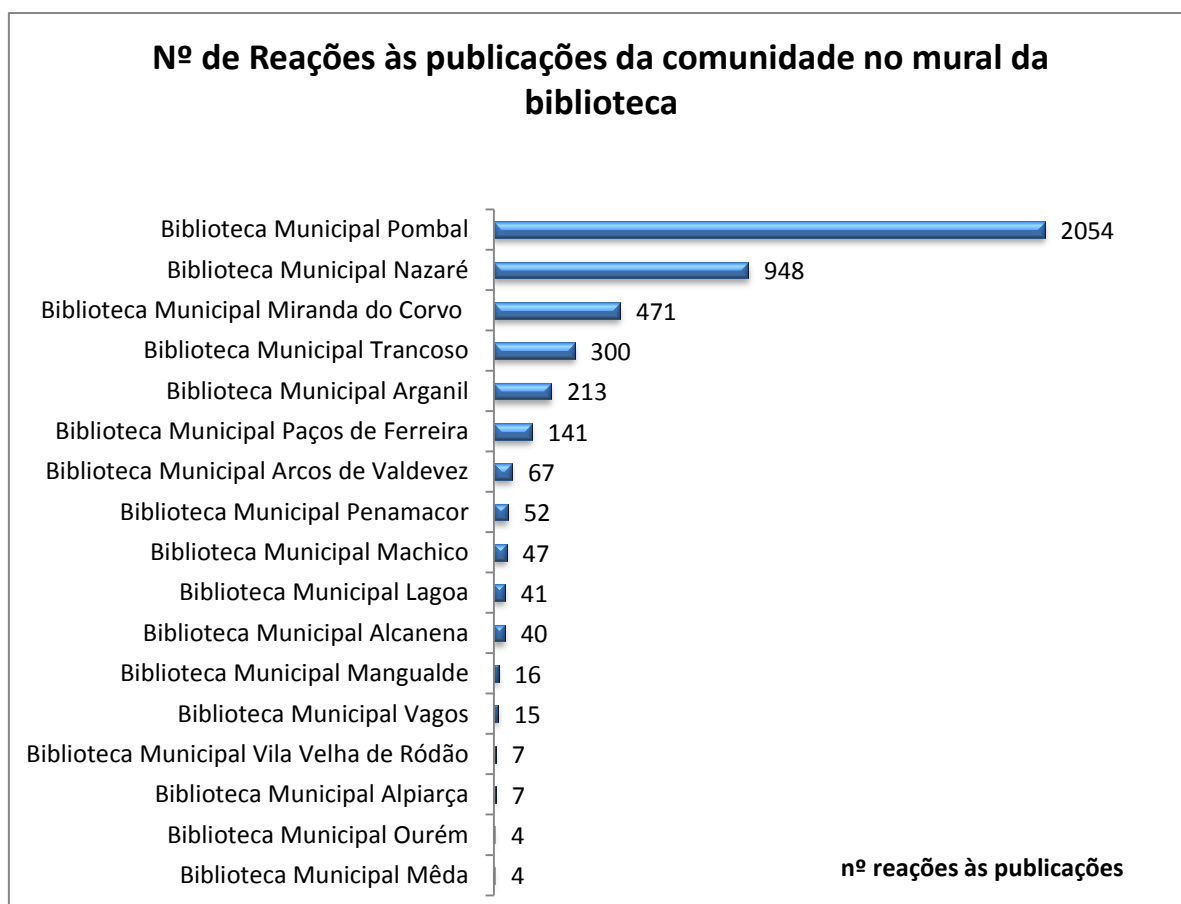


GRÁFICO 50: BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM REAÇÕES DA COMUNIDADE ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DA BIBLIOTECA

Apenas 17 bibliotecas obtêm reações da comunidade às publicações da própria comunidade nos murais das bibliotecas. Os mesmos valores do gráfico anterior apresentam-se simplificados na tabela 66.

TABELA 66: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DA BIBLIOTECA POR Nº DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Nº reações da comunidade às publicações no mural da biblioteca	nº bibliotecas
1-9	4
10-19	2
20-29	0
30-39	0
40-49	3
50-59	1
60-99	1
100-299	2
300-499	2
500-799	0
800-1099	1
>2000	1

- A taxa de publicação é muito reduzida, esperava-se que as reações fossem igualmente em número reduzido. As evidências confirmam esta situação;
- As duas bibliotecas BM Pombal e Nazaré atingem a taxa B42 com um nº de reações muito elevado (gráfico 50) e igualmente tiveram taxa B41 elevada (tabela 66). Esta situação pode estar relacionada com o facto da comunidade que publica bastante obter mais reações dos seus pares;
- Relativamente aos conteúdos que a comunidade publica no mural da BM Pombal e da BM Nazaré e suas reações podem visualizar-se na tabela 67 e tabela 68.

TABELA 67: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BM NAZARÉ

Tipo de publicação da comunidade no mural da BM Nazaré	Gostos	Comentários	Partilhas
Cartaz exposição na biblioteca	20	19	2
Cartaz evento cultural	38	3	5
Hiperligação para notícia sobre Nazaré	54	3	2
Promoção de 1 livro infantojuvenil			
Foto Nazaré e termos linguísticos nazarenos	35	4	3
Promoção de 1 livro	4		
Hiperligação para notícia			
Hiperligação para notícia			
Promoção de 1 livro	22	4	2
Publicação e foto	74	1	30
Publicação e foto	82	2	25
Totais			
11 Publicações	329	36	69

TABELA 68: Nº DE REAÇÕES ÀS PUBLICAÇÕES DA COMUNIDADE NO MURAL DA BM POMBAL

Tipo de publicação da comunidade no mural da BM Pombal	Gostos	Comentários	Partilhas
Apresentação livro na Feira do Livro			
Apresentação livro	49	13	1
Publicação sobre o dia 23 abril	254	12	261
Cartaz Encontro Literatura em Pombal			
Hiperligação para Município			
Promoção Workshop Biblioteca ativa	40		17
Cartaz Encontro Literatura em Pombal			
Município Pombal			
Município Pombal			

Município Pombal			
Publicação	4		
Publicação	1		
Município Pombal			
Foto			
Fotos eventos	3		
Cartaz			
Município Pombal			
Fotos eventos	4		
Município Pombal			
Publicação	11		1
Município Pombal	2		
Publicação	1		
Convite			
Cartaz			
Convite	1		
Município Pombal			
Município Pombal	3		
Cartaz	12		1
Hiperligação	2		
Município Pombal			
Hiperligação blogue	11		7
Fotos eventos	138	21	31
Cartaz	3		3
Totais			
33 Publicações	539	46	322

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria C Participação	C5 Fator de impacto de cada publicação da biblioteca Média interação de resposta da comunidade por publicação da biblioteca: B3 / A1

A categoria *Participação* é extraordinariamente importante no mundo das redes sociais. A forma de presença nas redes é participar. As bibliotecas públicas estão ainda a instruírem-se e a aprender a obter a *Habilidade Social* para participar e animar a sua comunidade em linha. Os utilizadores das páginas e perfis têm que ser estimulados nos processos de publicação para animarem e intervirem nas páginas das bibliotecas (Garcia Giménez, 2010).

Para a categoria *Participação* propõe-se em primeiro lugar a métrica *C5 Fator de impacto de cada publicação da biblioteca* que se refere à média de interação de respostas da comunidade por publicação da biblioteca B3/A1.

Para obtenção do fator de impacto de cada publicação da biblioteca (C5) alcança-se a média de interação de resposta da comunidade (B3) por publicação da biblioteca (A1). Como 7 bibliotecas não publicam no mês selecionado para observação (Biblioteca Municipal Lamego, Biblioteca Municipal de Lousada, Biblioteca Municipal Mêda, Biblioteca Municipal Moimenta da Beira, Biblioteca Municipal Nisa, Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis, Biblioteca Municipal São Pedro do Sul) não foram consideradas para aplicação desta métrica.

No gráfico 51 observa-se que 17 bibliotecas possuem como fator de impacto entre 0 a 4, 21 bibliotecas têm entre 5 a 9, 12 bibliotecas entre 10 a 14, 12 bibliotecas entre 15-19, 10 bibliotecas entre 20 a 24, 9 bibliotecas de 25 a 29, 1 biblioteca de 30 a 34, 4 bibliotecas de 35 a 39, 1 biblioteca de 40 a 44, 1 biblioteca de 45 a 49, 2 bibliotecas de 50 a 54, 1 biblioteca de 70 a 74 e uma com 101 de fator de impacto.

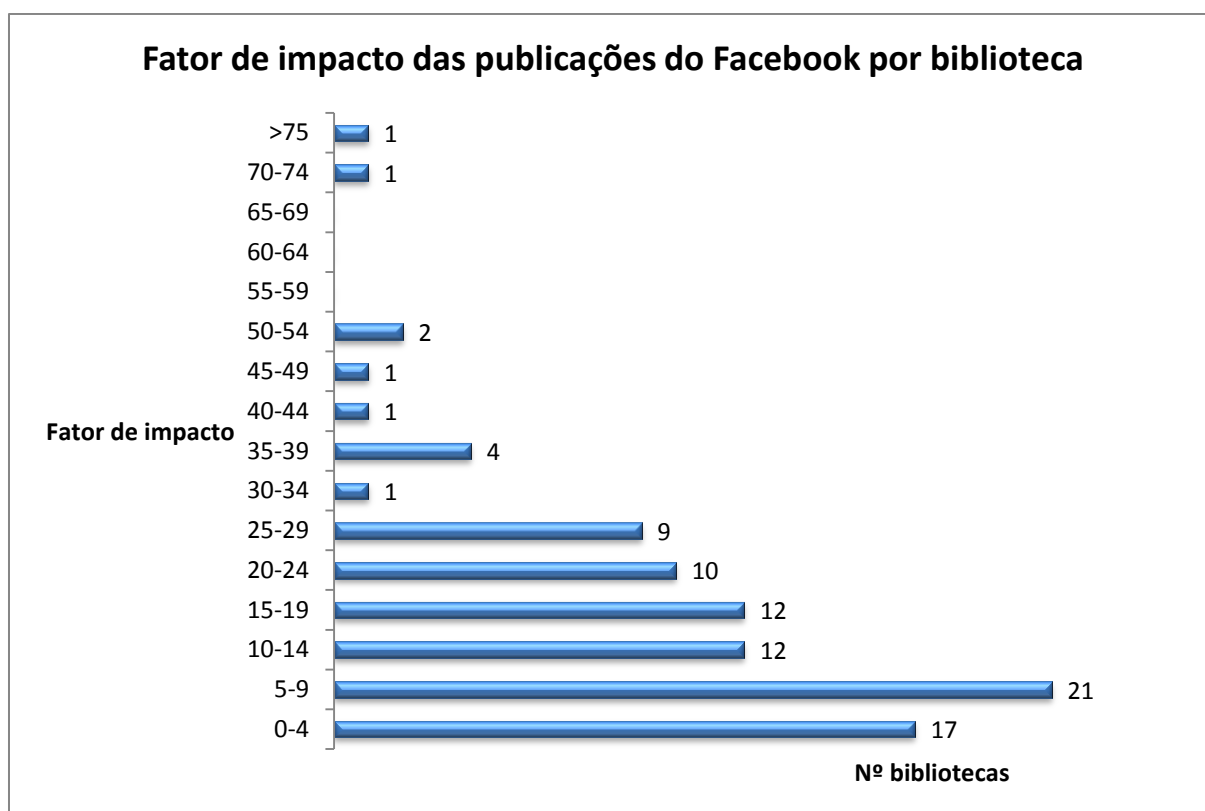


GRÁFICO 51: FATOR DE IMPACTO DE PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA

Na tabela 69 visualizam-se as dez primeiras bibliotecas com fator de impacto, destacando-se as Bibliotecas Municipais de Castelo Branco com 101,3, seguida de Alpiarça com 74,7, Vila Velha de Ródão com 52, Beja com 50,6, Paços de Ferreira com 46,3,

Cadaval com 41,4, Pombal com 38,7, Chamusca com 37,4, Alijó com 36,2 e Penalva do Castelo com 35,1. Os dados totais de fator de impacto encontram-se no Anexo 12.

TABELA 69: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM FATOR DE IMPACTO MAIS ELEVADO

Designação da biblioteca	Fator de impacto de publicações
Biblioteca Municipal Castelo Branco	101,3
Biblioteca Municipal Alpiarça	74,7
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	52,0
Biblioteca Municipal Beja	50,6
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	46,3
Biblioteca Municipal Cadaval	41,4
Biblioteca Municipal Pombal	38,7
Biblioteca Municipal Chamusca	37,4
Biblioteca Municipal Alijó	36,2
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	35,1

- A BM Castelo Branco é a biblioteca que mais se destaca, com o valor de 101,3. Obtém 54% de taxa de presença no Facebook com 17 de taxa de publicações e 1722 de taxa de interação B3;
- A maioria das bibliotecas obtém valores muito baixos de fator de impacto, 38 bibliotecas publicam pouco e a interação com a comunidade foi reduzida, entre 0 a 9 de fator de impacto. Acima do fator 30 só aparecem 11 bibliotecas.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria C Participação	C6 Participação por utilizador em linha: B3 / A2

A participação por utilizador (C6) é obtida pelo indicador B3 (soma ponderada de vários tipos de resposta da comunidade às publicações da biblioteca) a dividir pelo indicador A2 – número de utilizadores do Facebook de cada página/perfil da biblioteca.

No gráfico 52 observa-se que 36 bibliotecas obtêm a participação de 0,0 a 0,1, 19 bibliotecas de 0,1 a 0,2, 12 bibliotecas de 0,2 a 0,3, 5 bibliotecas de 0,3 a 0,4, 2 bibliotecas 0,4 a 0,5, 5 bibliotecas 0,5 a 0,6, 3 bibliotecas de 0,6 a 0,7, 1 biblioteca para cada um dos valores seguintes e 5 bibliotecas com valores superiores a 1.

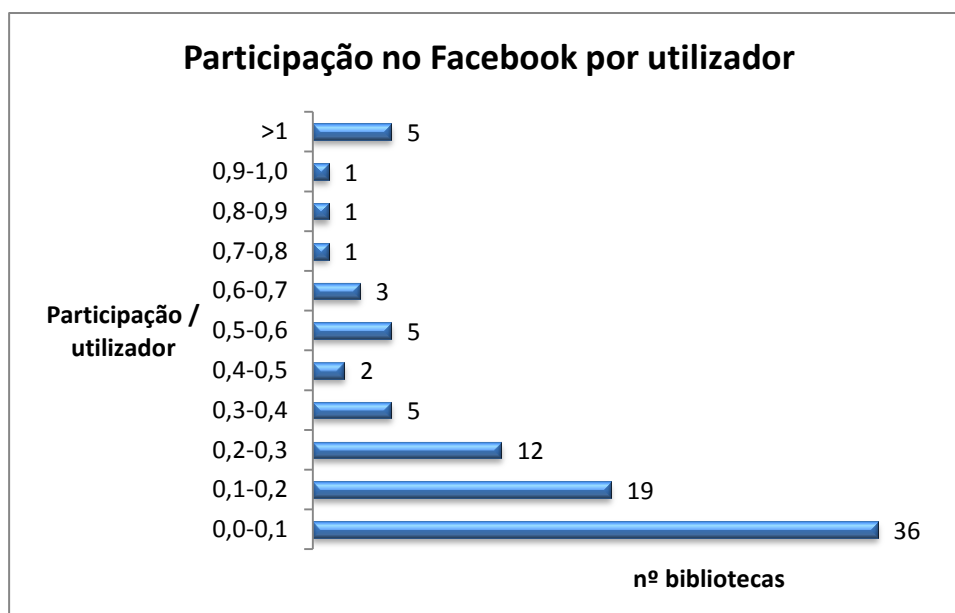


GRÁFICO 52: PARTICIPAÇÃO NO FACEBOOK POR UTILIZADOR / Nº BIBLIOTECAS

Ordenam-se as bibliotecas pela participação e destacam-se as dez primeiras com valor superior (tabela 70). No Anexo 13 consultam-se os valores totais relativos à participação dos utilizadores.

Com valor 6,274 encontra-se a Biblioteca Municipal Porto de Mós, com 3,555 a Biblioteca Municipal Cadaval, com 1,538 a Biblioteca Municipal Loulé, com 1,409 a Biblioteca Municipal Golegã, com 1,058, a Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão e as seguintes bibliotecas têm valores inferiores a 1.

TABELA 70: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM MAIOR PARTICIPAÇÃO NO FACEBOOK POR UTILIZADOR

Designação biblioteca	Participação/utilizador
Biblioteca Municipal Porto de Mós	6,274
Biblioteca Municipal Cadaval	3,555
Biblioteca Municipal Loulé	1,538
Biblioteca Municipal Golegã	1,409
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	1,058
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	0,905
Biblioteca Municipal Penamacor	0,836
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	0,779
Biblioteca Municipal Elvas	0,689
Biblioteca Municipal Castelo Branco	0,668

A métrica *C6 Participação por utilizador em linha* (B3/A2) (a participação por utilizador foi obtida pelo indicador B3 (soma ponderada de vários tipos de resposta da

comunidade às publicações da biblioteca) a dividir pelo indicador A2 (nº utilizadores do Facebook de cada página/perfil da biblioteca) aponta para:

- O resultado de participação/utilizador 0,0 a 0,1 para 36 bibliotecas;
- A participação/utilizador é reduzida e só cinco bibliotecas obtêm o nº de publicações superior a 1;
- A BM Porto de Mós alcança a participação/utilizador de 6,274, que é a mais elevada nesta métrica.

A *Participação* no Facebook está extremamente relacionada com o *Sentido de comunidade* e a *Habilidade social*. Esta métrica é já um indicador do panorama que se passa no Facebook relativamente às bibliotecas públicas.

Análise de conteúdo	Indicador/métrica
Categoria C Participação	C7 Participação total no Facebook [Publicar (A1 biblioteca + B41 comunidade) + (Reações = B42+B3)]

A métrica C7 Participação Total no Facebook, com os indicadores A1, B41 e as reações com a soma de B42 com B3, pretende dar um número de Participação total no Facebook da biblioteca e da comunidade em linha.

Para caraterizar a comunidade e a biblioteca quanto à sua participação no Facebook (cf. com os valores totais no Anexo 7), observam-se as dez bibliotecas com valores mais elevados na tabela 71: 2295 atingido pela Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão, 2092 pela Biblioteca Municipal Pombal, 1722 pela Biblioteca Municipal Castelo Branco, 1680 pela Biblioteca Municipal Loulé, 1674 pela Biblioteca Municipal Nazaré, 1276 pela Biblioteca Municipal Golegã, 1172 pelas Bibliotecas Municipais Lisboa, 1150 pela Biblioteca Municipal Penamacor, 1126 pela Biblioteca Municipal Ourém e 1092 pela Biblioteca Municipal Machico.

TABELA 71: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM REAÇÕES MAIS ELEVADAS NO FACEBOOK

Designação da biblioteca	Reações B42+B3
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2295
Biblioteca Municipal Pombal	2092
Biblioteca Municipal Castelo Branco	1722
Biblioteca Municipal Loulé	1680
Biblioteca Municipal Nazaré	1674
Biblioteca Municipal Golegã	1276
Bibliotecas Municipais Lisboa	1172
Biblioteca Municipal Penamacor	1150
Biblioteca Municipal Ourém	1126
Biblioteca Municipal Machico	1092

As publicações da biblioteca A1 e as da comunidade B41 já foram apresentadas em separado anteriormente. Na tabela 72 apresenta-se um quadro final de Participação total (A1, B41 e (B42+B3)), comparativo entre as várias bibliotecas no Facebook.

TABELA 72: LISTA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM A PARTICIPAÇÃO TOTAL NO FACEBOOK

	A1 N° Publicações da biblioteca	B41 Publicações dos amigos	(B42+B3)
Biblioteca Municipal Alcanena	19	7	567
Biblioteca Municipal Alcobaça	10	0	213
Biblioteca Municipal Alenquer	5	0	34
Biblioteca Municipal Alijó	6	0	217
Biblioteca Municipal Almeirim	46	0	104
Biblioteca Municipal Almodôvar	16	0	370
Biblioteca Municipal Alpiarça	10	1	754
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	5	1	36
Biblioteca Municipal Amares	18	0	123
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	65	2	1070
Biblioteca Municipal Arganil	34	6	422
Biblioteca Municipal Arouca	22	0	106
Biblioteca Municipal Aveiro	26	0	616
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	9	0	130
Biblioteca Municipal Batalha	5	0	40
Biblioteca Municipal Beja	13	0	658
Biblioteca Municipal Braga	16	0	154
Biblioteca Municipal Cadaval	25	0	1034
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	11	0	110
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	19	0	291
Biblioteca Municipal Castelo Branco	17	0	1722
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	18	0	106

Biblioteca Municipal Chamusca	9	0	336
Biblioteca Municipal Constância	11	0	3
Biblioteca Municipal Coruche	47	0	151
Biblioteca Municipal Elvas	29	0	767
Biblioteca Municipal Espinho	32	0	602
Biblioteca Pública Évora	18	0	512
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	11	0	281
Biblioteca Municipal Funchal	3	0	60
Biblioteca Municipal Golegã	53	0	1276
Biblioteca Municipal Grândola	37	0	228
Biblioteca Municipal Guarda	6	0	32
Biblioteca Municipal Guimarães	12	0	335
Biblioteca Municipal Lagoa	2	9	48
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	20	0	238
Biblioteca Municipal Lagos	20	0	234
Biblioteca Municipal Lamego	0	2	0
Biblioteca Municipal Leiria	15	0	57
Bibliotecas Municipais Lisboa	48	0	1172
Biblioteca Municipal Loulé	88	0	1680
Biblioteca Municipal de Lousada	0	0	0
Biblioteca Municipal Mação	21	0	265
Biblioteca Municipal Machico	68	4	1092
Biblioteca Municipal Maia	14	0	220
Biblioteca Municipal Mangualde	12	0	155
Biblioteca Municipal Matosinhos	16	0	417
Biblioteca Municipal Mêda	0	4	4
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	1	9	487
Biblioteca Municipal Mirandela	10	0	81
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0	0	0
Bibliotecas Municipais da Moita	8	0	214
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	14	0	314
Biblioteca Municipal Montalegre	26	0	70
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	19	0	163
Biblioteca Municipal Moura	10	0	39
Biblioteca Municipal Murça	1	0	8
Biblioteca Municipal Nazaré	60	11	1674
Biblioteca Municipal Nisa	0	0	0
Biblioteca Municipal Odivelas	16	0	152
Bibliotecas Municipais Oeiras	26	0	354
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0	0	0
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	18	0	298
Biblioteca Municipal Ourém	54	5	1126
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	14	2	789
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	18	0	632
Biblioteca Municipal Penamacor	52	1	1150
Biblioteca Municipal Penela	12	0	149
Biblioteca Municipal Peso da Régua	4	0	1
Biblioteca Municipal Pombal	1	33	2092
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	15	0	121

Biblioteca Municipal Ponte de Lima	19	0	86
Biblioteca Municipal Portalegre	21	0	328
Biblioteca Municipal Portimão	12	1	210
Biblioteca Municipal Porto de Mós	45	0	358
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	25	0	181
Biblioteca Municipal Proença Nova	5	0	16
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	15	0	94
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	9	0	170
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	4	0	15
Biblioteca Municipal São João da Madeira	19	0	310
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	12	0	47
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0	0	0
Biblioteca Municipal Sertão	14	0	99
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	49	0	194
Biblioteca Municipal Sines	17	0	460
Biblioteca Municipal Tábua	9	0	106
Biblioteca Municipal Tondela	21	0	128
Biblioteca Municipal Torres Novas	1	0	2
Biblioteca Municipal Trancoso	16	0	825
Biblioteca Municipal Vagos	1	3	17
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	18	0	496
Biblioteca Municipal Vila de Rei	9	0	49
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	38	0	934
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	27	0	65
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	6	0	75
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	44	11	2295
Biblioteca Municipal Vila Verde	5	0	68
Biblioteca Municipal Vizela	15	0	145

Da tabela 73 comparativa A1, B41 e (B42+B3) depreende-se que o número de publicações da biblioteca é indiferente para a taxa de Participação.

TABELA 73: LISTA DE BIBLIOTECAS E MÉTRICA C7

	A1 (taxa máxima 88)	B41 (taxa máxima 33)	B42+B43 (taxa máxima 2295)
Biblioteca Municipal Pombal	1	33	2092
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	44	11	2295
Biblioteca Municipal Castelo Branco	17	0	1722

Na tabela 74 e no Anexo 7 lêem-se os valores de *Participação* total no Facebook.

TABELA 74: LISTA DAS ONZE BIBLIOTECAS QUE TIVERAM MAIS DE 1000 NA PARTICIPAÇÃO TOTAL DO FACEBOOK

Designação da biblioteca	Reações B42+B3
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2295
Biblioteca Municipal Pombal	2092
Biblioteca Municipal Castelo Branco	1722
Biblioteca Municipal Loulé	1680
Biblioteca Municipal Nazaré	1674
Biblioteca Municipal Golegã	1276
Bibliotecas Municipais Lisboa	1172
Biblioteca Municipal Penamacor	1150
Biblioteca Municipal Ourém	1126
Biblioteca Municipal Machico	1092
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	1070
Biblioteca Municipal Cadaval	1034

Esta última taxa C7 pretende ser uma síntese do total das taxas indicando a sociabilidade da biblioteca pública na sua comunidade em linha (tabela 72). No Anexo 14 encontra-se a lista ordenada das bibliotecas públicas. Assim, obtêm-se:

- 12 bibliotecas entre 2295 e 1034;
- 55 bibliotecas entre 934 e 104;
- 21 bibliotecas entre 94 e 15;
- 5 bibliotecas entre 5 e 1;
- 6 bibliotecas com 0.

7.1.2 OBSERVAÇÃO DOS COMENTÁRIOS DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

Quanto aos comentários às publicações das bibliotecas, recolheram-se das publicações dos seus murais, entre maio e 15 de julho 2014, sem a inclusão do nome do utilizador, ou seja sem a autoria do comentário.

Os comentários das publicações foram reproduzidos exatamente como estavam nas caixas de comentários, sem correção de erros ortográficos ou atualização de grafia. Foram excluídos os nomes próprios dos bibliotecários e também os comentários da própria biblioteca indicando, por exemplo, um novo horário a praticar ou agradecendo um comentário anterior de um utilizador. Excluíram-se os comentários com sinais gráficos, sorrisos, ou outros do mesmo género. No Anexo 15 encontram-se os comentários mais significativos recolhidos e mencionados neste trabalho.

A percentagem de bibliotecas com comentários nas publicações é de 59% (gráfico 53) e 41% não possuem nenhum comentário.



GRÁFICO 53: BIBLIOTECAS COM COMENTÁRIOS NAS PUBLICAÇÕES MAIO A 15 JULHO 2014 (N=99)

Os comentários seleccionados pela sua relevância são analisados tendo em conta o modelo de análise de conteúdo 2.0, a partir das categorias: *Sentido de Comunidade*, *Habilidade Social* e *Participação*. Na observação, por um processo de indução, são retirados os itens mencionados na tabela 75.

TABELA 75: MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS 2.0 PARA COMENTÁRIOS ÀS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK

Categorias	Observação
A Sentido de comunidade	Interação da biblioteca com a comunidade em linha: 1. Informar a comunidade sobre aspetos práticos da biblioteca; 2. Informar a comunidade sobre a sua história, eventos da biblioteca.
B Habilidade social	Interação da comunidade em linha com a biblioteca: 1. Felicitar e elogiar a biblioteca pelas iniciativas e eventos; 2. Incentivar a continuar a trabalhar; 3. Acolher de modo afetivo a biblioteca; 4. Felicitar a biblioteca por utilizadores que não frequentam o espaço físico.
C Participação	Publicação da biblioteca ou da comunidade com comentários no Facebook

No Anexo 16 encontra-se a lista das bibliotecas com o número de comentários classificados com este modelo de análise de conteúdo 2.0, no Anexo 17 está uma lista

de bibliotecas que têm comentários às publicações e outra lista das bibliotecas que não possuem comentários.

No gráfico 54 observa-se o número de comentários classificados por tipo de categorias e itens específicos. Dentro da categoria *Habilidade Social*, o item Felicitar e elogiar a biblioteca pelas suas iniciativas, eventos é o que mais surge, com 41 ocorrências.

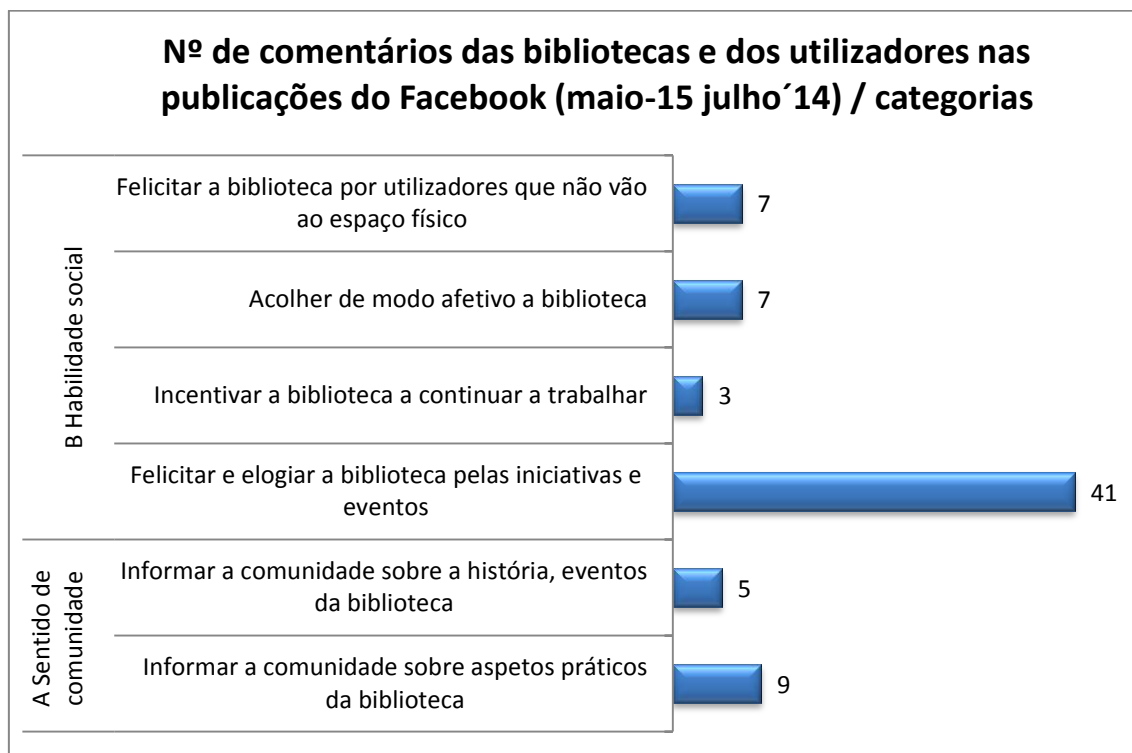


GRÁFICO 54: Nº COMENTÁRIOS DAS BIBLIOTECAS E UTILIZADORES NAS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK NO PERÍODO MAIO-JULHO 2014 POR TIPO DE CATEGORIA

Quanto ao *Sentido de Comunidade* - Interagir da biblioteca com a comunidade em linha, destacam-se os tipos de comentário:

1. Informar a comunidade sobre aspetos práticos da biblioteca:

"Leiam um livro, visitem a biblioteca para comemorar este dia!" (Comentário no Facebook BM Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre).

"Conto um conto para ti" regressa já este sábado, dia 19 de abril, às 15h30, com mais histórias de encantar. Apareçam, a entrada é livre e gratuita." (Comentário no Facebook BM Espinho).

"Boa iniciativa, mas estarão abertos?"; "Bom dia as Bibliotecas Municipais de Oeiras estiveram encerradas no dia de ontem por ser feriado nacional. Hoje, Sábado, poderá deslocar-se à Biblioteca Municipal de Algés e Oeiras no seguinte horário: 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00. Obrigado" (Comentário no Facebook BM Oeiras).

"Se não sabe jogar, venha aprender. Se já sabe jogar, venha divertir-se connosco. Aproveite a visita à BMO também para ler o artigo da revista Visão sobre "A importância da atenção". Esperamos por si!" (Comentário no Facebook BM Ourém).

2. Informar a comunidade sobre a história, eventos da biblioteca:

"um pouco de historia da vila de Alvaizere". (Comentário no Facebook BM Alvaizere).

"Vamos colocar em destaque todos os livros que temos deste génio da literatura para que, quem não conheça, tenha oportunidade de o ler agora." (Comentário no Facebook BM Cadaval).

"Estas palavras foram proferidas pela autora no dia 26 de abril na Biblioteca Municipal de Lagos. Na ocasião recebia o prémio categoria A "Poesia, Prosa e Ensaio" do Ensino Secundário..." (Comentário no Facebook BM Lagos).

"Boa tarde, Como funciona a comunidade de leitores da Biblioteca Penha de França? Li este livro e adorei, gostava de participar."; "Cara... , a participação na comunidade de leitores é de entrada livre, basta contactar a biblioteca. Boas leituras!"; "podemos ficar com o livro que trouxermos para casa em troca do que levamos, ou no fim temos de devolver?"; "Cara..., o(s) livro(s) que escolher é(são) seu(s)." (Comentário no Facebook BM Lisboa).

A categoria *Habilidade Social* - Interação da comunidade em linha com a biblioteca destacam-se vários tipos de comentários:

1. Felicitar e elogiar a biblioteca pelas iniciativas e eventos:

O item *Felicitar e elogiar a biblioteca pelas iniciativas e eventos* é o item com mais pontuação, com 41 comentários deste género. Considera-se muito positivo que através do Facebook se utilize esta forma de elogiar o trabalho efetuado.

"Parabéns À Biblioteca Municipal de Almodôvar por mais um ano ao serviço da cultura e da formação. A BMA é uma referência de bem servir a população e resulta de um longo caminho de serviço público de qualidade..." (Comentário no Facebook BM Almodôvar).

"Obrigado pelo fantástico acolhimento no evento" (Comentário no Facebook BM Amares).

"Obrigado a todos o colaboradores da Biblioteca Municipal de Arouca, pelo empenho na realização deste evento." (Comentário no Facebook BM Arouca).

"Um projeto a meu ver , fantástico....gostei...." (Comentário no Facebook BM Aveiro).

"Uma bonita iniciativa, e no convívio e na partilha que as pessoas se aproximam." (Comentário no Facebook BM Castanheira de Pêra).

"É muito gratificante ver como as comunidades se mobilizam em torno de problemas tão sensíveis. Os autistas merecem todo o nosso apoio e compreensão." (Comentário no Facebook BM Celorico de Basto).

"O ambiente estava espetacular... é bom ver a biblioteca cheia de crianças!" (Comentário no Facebook BM Évora).

"Obrigado e igualmente para todos os colaboradores da Biblioteca e todos os leitores." (Comentário no Facebook BM Golegã).

"Beleza de espaço, harmonia das cores com o perfeito enquadramento da envolvência..." (Comentário no Facebook BM Leiria).

"Que grande incentivo à leitura! Estes livros são maravilhosos, foi uma excelente ideia para comemorar o Dia do Livro. Parabéns!" (Comentário no Facebook BM Lisboa).

"Todos de parabéns, foi maravilhoso e inesquecível". (Comentário no Facebook BM Moita).

"Do melhor que vi e ouvi na Biblioteca." (Comentário no Facebook BM Mondim de Basto).

"Mais uma vez parabéns à biblioteca e aos seus funcionários que já se tornaram incontornáveis nos sábados em Penalva." (Comentário no Facebook BM Penalva do Castelo)

"Sem duvida uma das melhores Bibliotecas onde tive o prazer de entrar..." (Comentário no Facebook BM Viana do Castelo).

"... que bom, lembraram-se dos Seniores, assim é que é... parabéns pela iniciativa" (Comentário no Facebook BM Vila Franca de Xira).

2. Incentivar a biblioteca a continuar a trabalhar:

"... Importa nesta data não esquecer o PASSADO, viver o PRESENTE e perspectivar o FUTURO." (Comentário no Facebook BM Almodôvar).

"Parabéns. Continuem a cumprir, com a garra de sempre, o mesmo empenho e a alegria de partilhar cultura e saber..." (Comentário no Facebook BM Alpiarça).

"Sempre em movimento, Biblioteca! Parabéns por mais uma iniciativa. Uma Biblioteca sempre ativa!" (Comentário no Facebook BM Vila Velha de Rodão).

3. Acolher de modo afetivo a biblioteca:

"Muitos Parabéns, Biblioteca de Alpiarça!!! Beijinhos e Abraços!!!" (Comentário no Facebook BM Alpiarça).

"...É sempre tempo de dar os Parabéns a uma biblioteca acordada. Sempre disse e reitero, na Biblioteca Municipal de Beja encontro/ei um espaço familiar, acolhedor, onde me sinto em casa numa cidade que não foi de berço mas que agora também é minha. E porque uma casa é feita pelas suas pessoas, aqui fica a minha homenagem a todos quantos fazem da BMBeja aquilo que ela é e representa para muitos. Continuem a fazer o que gostam por muitos mais anos" (Comentário no Facebook BM Beja).

"Um agradecimento muito especial à Biblioteca Municipal!! Sem o vosso empenho e trabalho, esta atividade não teria sido tão especial...OBRIGADA...Thanks a lot". (Comentário no Facebook BM Castanheira de Pêra).

"Parabéns e Felicidades para os intervenientes da Biblioteca Municipal de Mação, por nos proporcionarem momentos tão agradáveis! BEM HAJAM.". (Comentário no Facebook BM Mação).

"Como sempre, minha querida e doce Biblioteca Municipal de Trancoso, dá um exemplo perfeito. Sucesso multiplicado com amor!"; "Dinamismo e operacionalidade é o que é preciso para para essa terra cumpadre mantem-te atento." (Comentário no Facebook BM Trancoso).

4. Felicitar a biblioteca por utilizadores que não frequentam o espaço físico:

"Nunca é demais lembrar, para que a memória coletiva não se perca. Tenho pena de não poder ir." (Comentário no Facebook BM Arcos de Valdevez).

"Tinha eu 10 anos! Continuo a sentir-me em casa sempre que entro nesse espaço! MTS parabéns e continuem assim Bejense em Lx" (Comentário no Facebook BM Beja).

"Parabéns!!!!!! Vocês estão a mais de mil quilômetros de distância daqui, da cidade onde moro no Brasil. Mas para provar que espaço físico não é obstáculo hoje, todos os dias a página da biblioteca me traz inspiração, deleite, informação, conhecimento. Obrigada a todos." (Comentário no Facebook BM Beja).

Tenho muitas saudades desse espaço, onde ia com frequência,...! Agora vou a outra biblioteca, mas não tão bonita como essa, e não tem o mesmo cheiro dos livros antigos" (Comentário no Facebook BM Évora).

"Bem que gostaria de estar hoje convosco, aí, mas acabei chegar a Lisboa, no entanto, associe-me de alma e coração ao evento!". (Comentário no Facebook BM Oliveira do Hospital).

A categoria *Participação* diz respeito às publicações da biblioteca ou da comunidade com comentários no Facebook e os resultados foram 59% de participação das bibliotecas e 41% sem participação.

O nº total de comentários foi muito reduzido tendo em conta as comunidades de utilizadores que são amigas das páginas/perfis das bibliotecas no Facebook e o número de dias que estiveram em observação. O que denota pouca vontade de comunicar e pouco *Sentido de Comunidade* e mesmo de *Habilidade Social*, apesar da categoria *Habilidade Social*, através do item *Felicitar e elogiar a biblioteca pelas suas iniciativas, eventos* é a categoria mais sobressalente, com 41 ocorrências. Mas todos os outros itens desta categoria tiveram poucos comentários da comunidade.

7.2 MODELO DE ANÁLISE DAS FACETAS DA MISSÃO SOCIAL

7.2.1 ESTUDO EXPLORATÓRIO DE OBSERVAÇÃO DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

Em maio de 2013, realizou-se um estudo exploratório de observação das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas, antecipando o estudo mais aprofundado realizado no ano seguinte que se apresenta na secção subsequente.

Nesta altura a situação política e social em Portugal era pouco abonatória para os serviços públicos e consequentemente para as bibliotecas públicas.

Realizou-se a observação das páginas/perfis das bibliotecas no Facebook para perceber se existiam estratégias de ação, nomeadamente propostas de serviços à comunidade com facetas sociais nesta plataforma. O Facebook molda socialmente a comunidade permitindo-lhe ganhar habilidades que podem gerar capital social, mas com a consciência de que apesar do impacto social do Facebook ser excessivamente grande na sociedade, a tecnologia em si não causa mudanças sociais.

A Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, enquanto organismo coordenador do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, realiza anualmente um inquérito por questionário às bibliotecas que a integram para recolher informação sobre os recursos e serviços nelas existentes. O relatório estatístico de 2013 da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) indicou que das 195 bibliotecas que então faziam parte desta rede, 192 respondem ao inquérito e 110 bibliotecas (57%) participam nas redes sociais Facebook e Twitter.

Neste trabalho recensearam-se 99 bibliotecas públicas municipais no Facebook, num universo de investigação de 301 bibliotecas públicas (incluindo as bibliotecas da RNBP e todas as outras bibliotecas municipais). Procedeu-se à observação da atividade de cada uma nas páginas/perfis do Facebook, no dia 10 maio 2013, e retirou-se informação referente à missão social da biblioteca pública, correspondente ao último mês do feed de notícias de cada página/perfil da biblioteca.

A partir da revisão da leitura dos principais documentos orientadores para as bibliotecas públicas criou-se o primeiro modelo de observação de potenciais ações sociais exercidas pelas bibliotecas para aplicar na recolha, leitura e análise da informação produzida por elas no Facebook.

No gráfico 55 visualiza-se o resultado da participação das bibliotecas em ações sociais. Do universo das 99 bibliotecas, 42% têm atividade visível (vinte e seis bibliotecas têm uma ação, doze duas ações e quatro três ações, conforme gráfico 56), 49% não têm nenhuma referência e 9% não possuem a página/perfil do Facebook ativa.

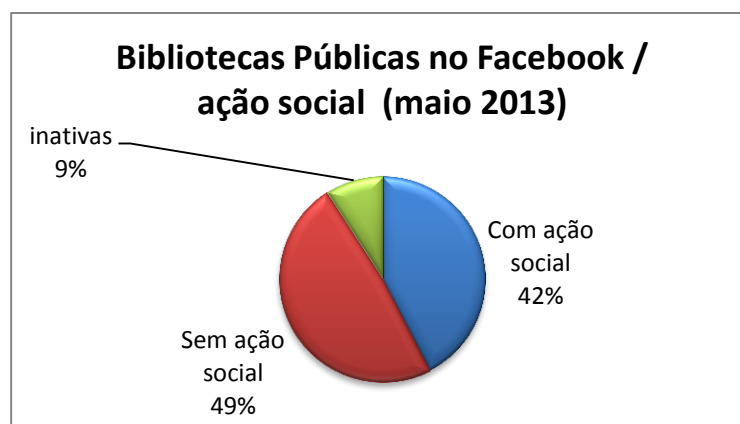


GRÁFICO 55: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK E AÇÃO SOCIAL/MAIO 2013 (N=99)

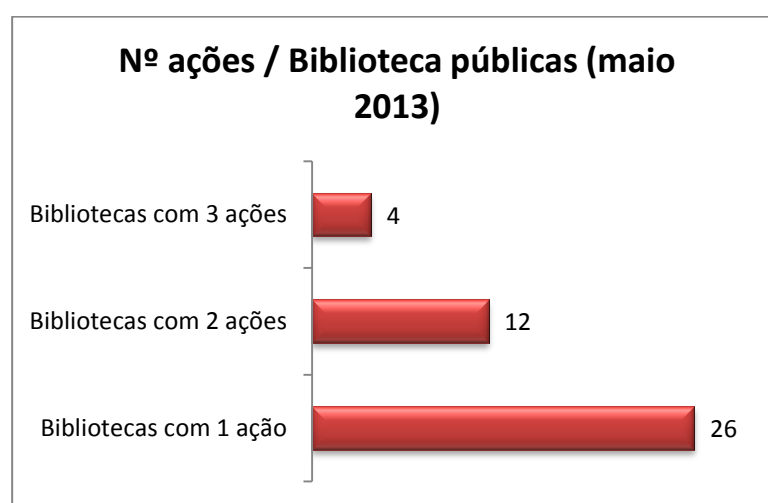


GRÁFICO 56: BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK E Nº DE AÇÕES SOCIAIS/1 MÊS EM 2013

Na tabela 76 destacam-se as ações *Contribuir para o sentido de comunidade* com 18%, e *Disponibilizar mais espaços e bibliomóvel* com 13%. As ações menos valorizadas são *Permitir acesso gratuito à informação e serviços*, *Promover a paz/compreensão internacional* e *Preservar direitos cívicos* com 2%.

TABELA 76: TIPO DE AÇÕES SOCIAIS DESENVOLVIDAS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK / MAIO 2013 (N=99)

Ações sociais das bibliotecas públicas (maio 2013)	
Contribuir / sentido de comunidade (integração)	18%
Disponibilizar mais espaços /Bibliomóveis	13%
Ser local de encontro da comunidade / centro da comunidade	11%

Ser centro de aprendizagem ao longo da vida	11%
Promover a inclusão social	6%
Cooperar c/ parceiros locais, nacionais, internacionais	6%
Contribuir p/ papel ativo do cidadão	6%
Promover serviços voltados p/ comunidade	5%
Promover o diálogo intercultural	5%
Promover a inclusão digital	5%
Garantir Direitos Humanos	3%
Ser centro de desenvolvimento pessoal /auto-formação	3%
Permitir acesso gratuito à informação e serviços	2%
Promover a paz / compreensão internacional	2%
Ser agente de mudança na comunidade	2%
Preservar direitos cívicos	2%

Relativamente ao tipo de público-alvo a que se destinam as ações das bibliotecas públicas (tabela 77), destacando-se 62% das respostas dedicadas ao público em geral.

TABELA 77: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK/MAIO 2013
(N=99)

Públicos-alvo das ações sociais (maio 2013)	
Público em geral	62%
População idosa	14%
desempregados	6%
discriminados pelo género	5%
portadores de necessidades especiais	3%
Público idade escolar	3%
comunidade prisional	2%
peessoas isoladas	2%
Pessoas sem acesso à Internet	2%
Portadores de HIV	2%

Os resultados desta primeira abordagem, sobre a questão de saber se as bibliotecas públicas desenvolvem ações sociais através da sua presença no Facebook, são muito pouco significativos. Concluiu-se que as bibliotecas face à situação social que se vivia no país, em tempo de crise económica e recessão social, não desenvolvem mais ações sociais que tenham como objetivo final melhorar o estado de bem-estar das populações ou diminuir a exclusão social. Pelo menos, através desta rede social, não é conclusiva a hipótese de uma maior intervenção das bibliotecas públicas nas comunidades em tempo de crise.

Das 99 bibliotecas, 42% têm uma intervenção positiva, apesar do número de ações ser de uma a três ações por mês. Esta situação não significa o não desenvolvimento de ações sociais nos seus espaços fixos, ou noutras épocas temporais, ou que as executem e divulguem através de outros canais que não através das redes sociais.

A atividade no Facebook das bibliotecas públicas na área da cidadania, da integração e da coesão social reduz-se a alguns tipos de intervenção e as principais variáveis que intervêm na formação de capital social gerado na biblioteca pública não são abordadas nem mencionadas. As variáveis limitam-se ao *Contribuir para o sentido de comunidade* com 18% e a *Disponibilizar mais espaço, criando polos da biblioteca ou melhorando o serviço do bibliomóvel* com 13%. Os outros tipos de ações obtêm valores muito reduzidos. A variável com 13% de ações referente à criação de mais espaços de bibliotecas descentralizados (polos) e a utilização de carrinhas itinerantes para procedimento de empréstimo de livros é a mais consistente com o relatório apresentado por Oleiro & Heitor (2010) apesar de ser ainda pouco considerada percentualmente.

Outra questão importante foi sobre a que públicos se destinaram estas ações. A resposta com 62% destinada ao público em geral é pouco relevante e assertiva. Os públicos mais atingidos pela exclusão social e digital não foram contemplados nas ações, e mesmo os referenciados como por exemplo a população desempregada obtiveram percentagens baixas.

Este estudo exploratório serviu para melhorar o relacionamento com a temática em causa e detetar questões a melhorar na observação futura. Foi também averiguado a necessidade de recolher mais dados por mais tempo na páginas/perfis do Facebook. Este estudo prévio contribuiu para a constituição do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social nas bibliotecas públicas.

7.2.2 OBSERVAÇÃO DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

A observação das páginas/perfis das bibliotecas públicas no Facebook foi realizada na segunda quinzena de julho de 2014 e focalizou-se em todas as publicações das bibliotecas relativas aos meses de maio, junho até 15 de julho. As informações recolhidas são as seguintes (tabela 78):

TABELA 78: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK

Ações com facetas sociais na página/perfil da biblioteca no Facebook 76 dias (meses maio, junho, até 15 julho 2014)
1. Nº ações de facetas sociais
2. Tipo de facetas sociais
3. Tipo de público-alvo

Na implementação do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social na observação, leitura e análise das publicações nas páginas/perfis das 99 bibliotecas no Facebook, constata-se que uma grande parte das facetas da missão social revistas pela literatura e apresentadas no modelo não obtêm evidências. Na tabela 79 enumeram-se as facetas, com a indicação do número da categoria, que foram necessárias retirar do modelo de análise.

TABELA 79: FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA SEM EVIDÊNCIAS

Categorias	Facetas da missão social
1	Estimular o intercâmbio de conteúdos
2	Defender liberdade de expressão
	Defender liberdade de pensamento
	Defender liberdade intelectual
	Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia
3	Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos
	Disponibilizar igualdade de acesso a serviços
	Envolver grupos sociais excluídos
	Permitir acessibilidade dos edifícios p/todos
	Permitir acesso gratuito à informação e serviços
	Ser agente de mudança na comunidade
	Ser local de experiências sociais
4	Apoiar, coordenar comunidades de aprendizagem em linha
	Combater as iliteracias em geral
	Ser centro de aprendizagem ao longo da vida

A maioria destas facetas estão implícitas nas ações diárias das bibliotecas públicas, como o disponibilizar fundos bibliográficos para todos ou disponibilizar igualdade de acesso a serviços. Outras facetas podem estar incluídas noutras ações que são classificadas nesta análise com outra designação de faceta social.

Da observação dos murais das bibliotecas no Facebook retira-se um número de ações sociais de acordo com o modelo já apresentado anteriormente no capítulo 1.

O número de ações retiradas, no período de maio a julho de 2014, atinge o total de 327 ações. Uma biblioteca refere 13 ações, outra biblioteca 9 ações, seis bibliotecas referem 8 ações, duas 7 ações, quatro 6 ações, doze referem 5 ações, outras doze 4 ações, quinze referem 3 ações, vinte e oito 2 ações, dez 1 ação e oito bibliotecas não têm qualquer referência a ações sociais (gráfico 57).

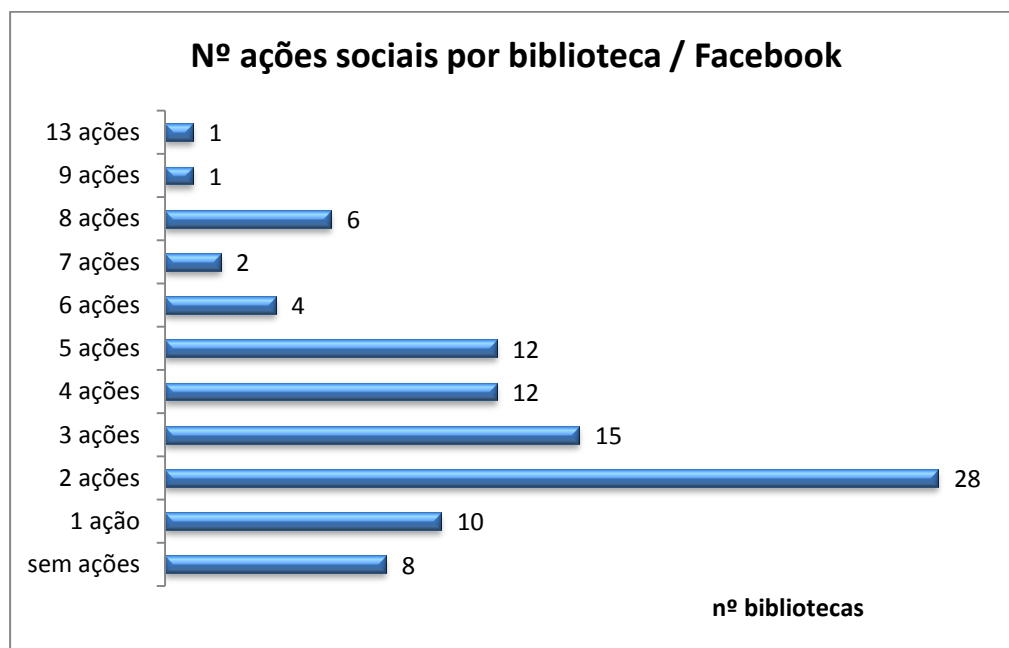


GRÁFICO 57: Nº DE AÇÕES SOCIAIS POR BIBLIOTECA NO FACEBOOK DE MAIO A 15 JULHO 2014

Quanto à quantidade de ações sociais observadas no Facebook em 2013 no estudo exploratório e no estudo de julho de 2014:

- A observação de 2013 foi realizada sobre 31 dias de publicações, enquanto em 2014 são 76 dias, mais de metade;
- O estudo exploratório forneceu os alicerces para construir indutivamente o modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública. Como as facetas sociais ainda não estavam definitivamente delimitadas no estudo de 2013, a comparação de certo modo torna-se delicada.

Na tabela 80 encontra-se a lista ordenada das 10 bibliotecas com o número mais elevado de ações sociais no Facebook. No Anexo 18 encontram-se os totais relativos a todas as bibliotecas públicas.

TABELA 80: LISTA ORDENADA DAS 10 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM Nº MAIS ELEVADO DE AÇÕES SOCIAIS NO FACEBOOK

Designação da biblioteca	Nº de ações no Facebook (maio-15 julho 2014)
Biblioteca Municipal Almodôvar	13
Biblioteca Municipal Amares	9
Biblioteca Municipal Alcanena	8
Biblioteca Municipal Arganil	8
Biblioteca Municipal Aveiro	8
Biblioteca Municipal Chamusca	8
Bibliotecas Municipais Lisboa	8
Bibliotecas Municipais Oeiras	8
Biblioteca Municipal Arouca	7
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	7

O número de ações por facetas sociais da categoria 1 *Gerar capital social e coesão social*, nas publicações das 99 bibliotecas públicas, podem ser visualizadas no gráfico 58. As facetas que obtêm mais ações são *Dinamizar a cultura local com 76 ações*, *Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade*; *Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores com 74 ações*, etc.

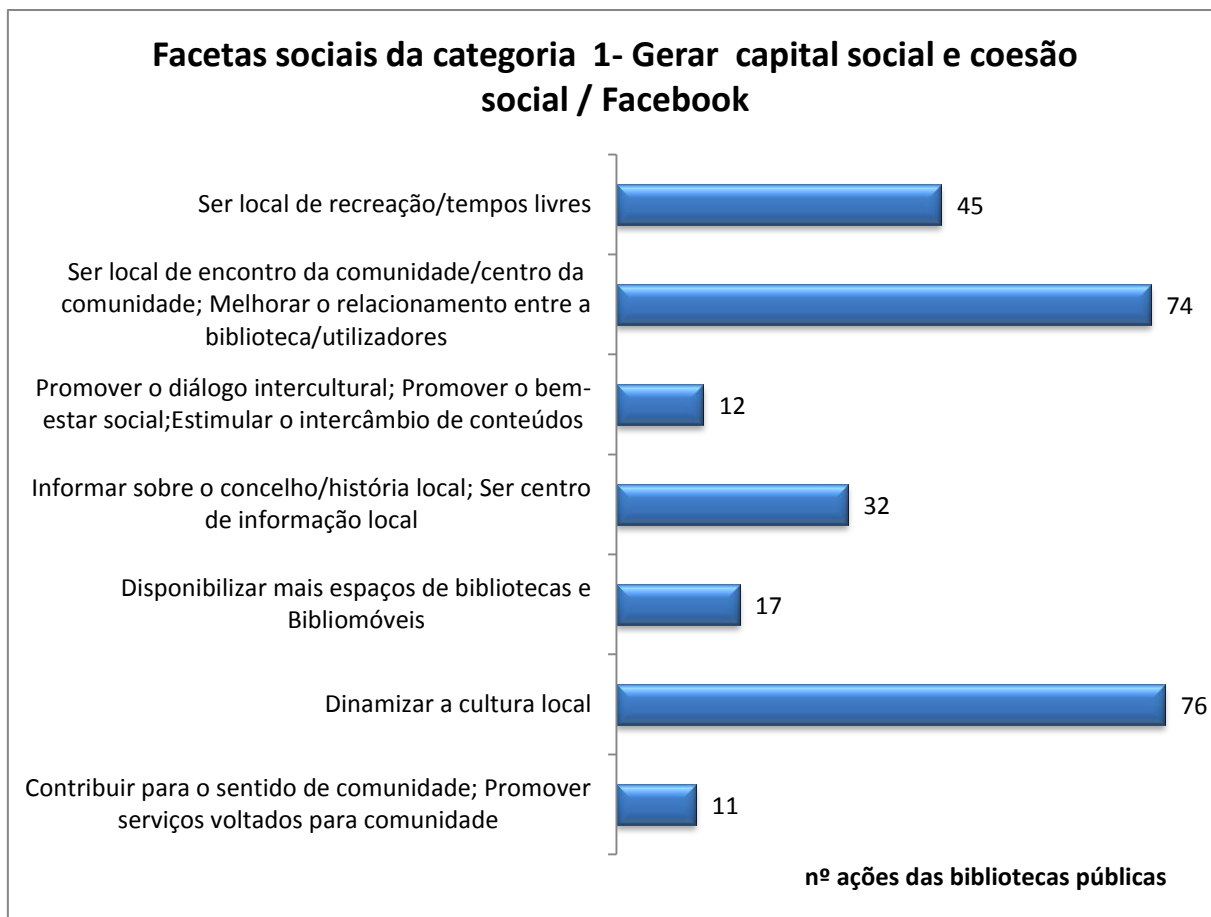


GRÁFICO 58: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 1 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

No gráfico 59 as facetas da categoria 2 *Consolidar a democracia e a cidadania* distribuem-se: *Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais*; *Promover a paz / compreensão internacional* com 9 ações, *Garantir direitos humanos*; *Preservar direitos cívicos* 4 ações, *Preservar valores da democracia* e *Contribuir para papel ativo do cidadão* 3 ações.



GRÁFICO 59: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 2 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

As facetas relativas à categoria 3 *Inclusão social e digital* obtêm: *Promover eventos/serviços de índole social* com 36 ações, *Promover a inclusão social* 5 ações, *Promover a inclusão digital* 4 ações, *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias* 3 ações (gráfico 60).

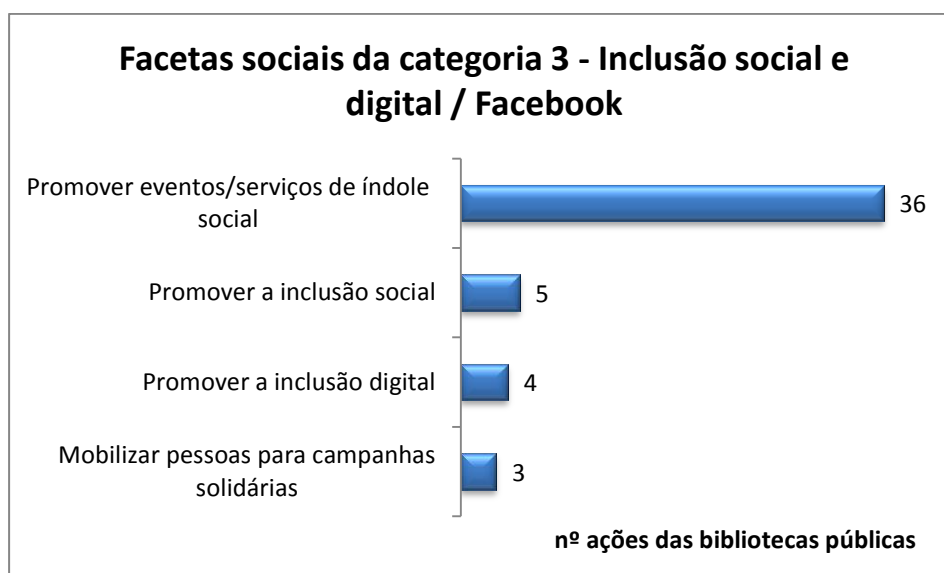


GRÁFICO 60: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 3 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

As facetas relativas à categoria 4 *Combater as iliteracias* obtêm: *Promover formação não informacional (procura emprego, promoção de línguas)* 5 ações, *Promover a literacia digital; sítio Web - Disponibilizar acesso às TIC/Internet* 3 ações e *Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação* 1 ação (gráfico 61).



GRÁFICO 61: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 4 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

No gráfico 62 comparam-se as 4 categorias, salienta-se a categoria 1 *Gerar capital social e coesão social* com 267 ações, seguida da categoria 3 *Inclusão social e digital* com 48 ações, da categoria 2 *Consolidar a democracia e a cidadania* com 19 ações e por fim da categoria 4 *Combater as iliteracias* com 9 ações.

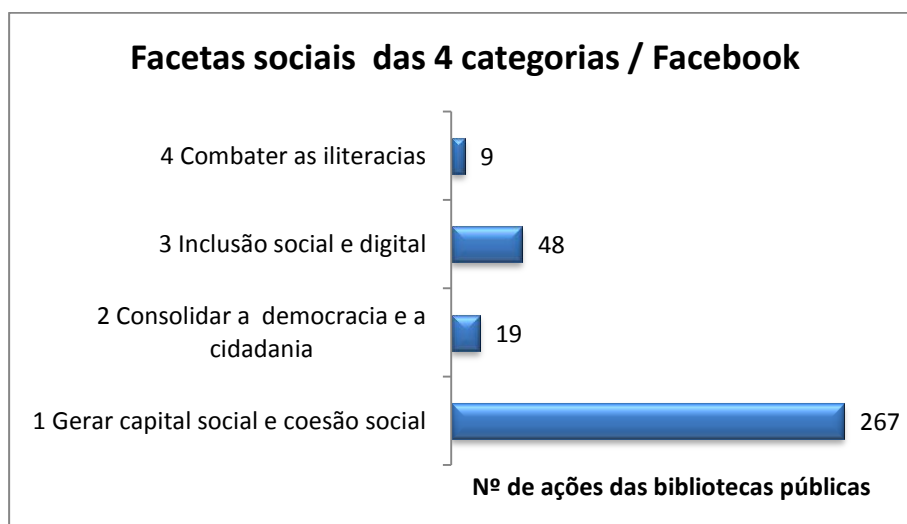


GRÁFICO 62: RESUMO DO Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS NAS 4 CATEGORIA NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK

Os públicos-alvo mencionados ou implícitos às ações sociais (gráfico 63) são distribuídos por estas classes: o público em geral com 234 menções, o público em idade escolar com 79 menções, o público sénior com 18 menções, o público portador de necessidades especiais com 4 menções, o público adulto com 6 menções e público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras) com 2 menções. Os outros tipos de públicos-alvo não são mencionados nas ações.

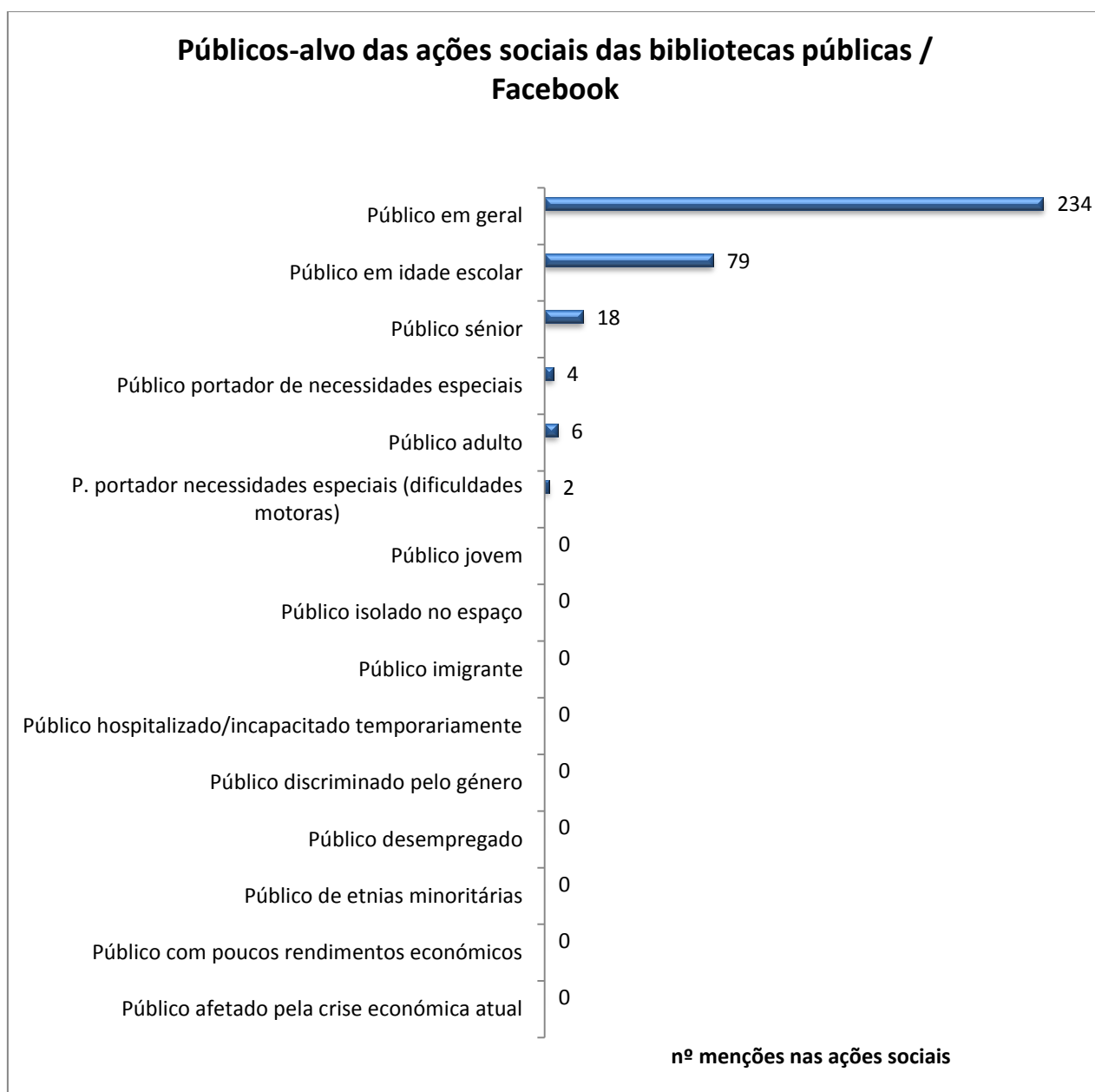


GRÁFICO 63: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS / FACEBOOK

7.2.3 OBSERVAÇÃO DOS SÍTIOS WEB

Foi realizada, paralelamente à observação das páginas/perfis das bibliotecas no Facebook, uma análise dos sítios Web das mesmas 99 bibliotecas públicas portuguesas ou das páginas correspondentes nos sítios Web dos municípios (Anexo 19), processo que implicou a observação relativamente aos seguintes aspetos (tabela 81):

TABELA 81: INFORMAÇÕES RECOLHIDAS NOS SÍTIOS WEB DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Informações recolhidas	Objetivos
1. Existência de sítio Web próprio ou no sítio Web do município ou presença num blogue.	Analisar qual o tipo de presença virtual que a biblioteca/município privilegia.
2. Menção da Missão da biblioteca pública.	Analisar a perceção dos responsáveis/profissionais da biblioteca relativamente à estratégia para a instituição.
3. Menção da Visão da biblioteca.	Idem.
4. Citação do Manifesto sobre Bibliotecas Públicas IFLA/UNESCO (1994) ou outro documento orientador citado no capítulo 3	Compreender se a instituição tem conhecimento e reconhece a importância destes documentos para o serviço público da biblioteca.
5. Menção de serviços/atividades/eventos de âmbito social (observação em julho 2014) (nº de ações sociais, tipo de facetas sociais (cf. capítulo 1)	Analisar e comparar com as mesmas menções na rede social Facebook.

O tipo de presença da biblioteca pública na Web pode ser observado no gráfico 64.

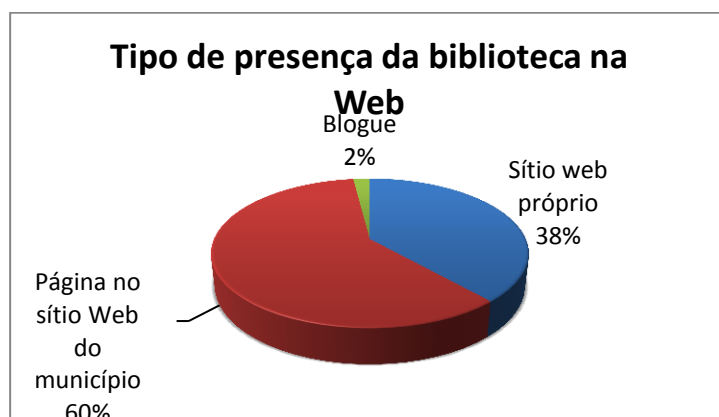


GRÁFICO 64: TIPO DE PRESENÇA DA BIBLIOTECA NA WEB (N=99)

Examinaram-se os sítios Web e as páginas já referidas quanto à referência e explicitação da Missão da biblioteca pública. Há referências em 38% das bibliotecas e

62% não a mencionam (gráfico 65). Quanto à explicitação da Visão da instituição biblioteca, apenas 5% a referem (gráfico 66).



GRÁFICO 65: MENÇÃO DA MISSÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB (N=99)



GRÁFICO 66: MENÇÃO DA VISÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB (N=99)

Relativamente à citação e/ou alusão ao *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (IFLA/UNESCO, 1994) e referência às missões específicas da biblioteca, encontram-se em 27% das bibliotecas (gráfico 67). A maioria destas bibliotecas cita um parágrafo ou simplesmente referencia o documento, algumas criam uma hiperligação¹⁵¹ para o documento.

¹⁵¹ Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>



GRÁFICO 67: CITAÇÃO DO MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (N=99)

A Biblioteca Municipal de Mondim de Basto é a única biblioteca que enuncia e explicita as funções da biblioteca, referindo a função social:

“Função educativa - A biblioteca de Mondim deve servir como complemento activo do sistema educativo formal apresentando-se como um suporte à educação em tempo parcial. O objectivo é incentivar hábitos positivos de leitura, interpretação de textos, aumentando desta forma a literacia. A formação de clubes de leitura ou de um clube dos amigos da Biblioteca está também no nosso horizonte.

Função recreativa - A biblioteca não é só um espaço de estudo e pensamento. Constitui também um espaço de lazer onde será possível visionar um filme, ouvir música, assistir a espectáculos de dança e teatro.

Função cultural - Nesta nossa biblioteca tentar-se-á, não só, fomentar a cultura de massas, bem como a cultura local. Será preciso assegurar que o fosso cultural da nossa biblioteca não seja consequência do fosso existente entre as diversas gerações do concelho. Também neste aspecto a biblioteca procurará assumir-se como um agente de mudança na vida cultural desta região.

Função no domínio das comunicações - Fomentar o ensino da arte da comunicação utilizando as modernas tecnologias disponibilizadas, será também uma função a cumprir. Tentaremos reverter a nosso favor todo o potencial oferecido pelas novas tecnologias da informação. Cursos de formação em novas tecnologias serão realizados dentro do espaço físico da Biblioteca para diminuir o fosso entre gerações, evitando desta forma, situações de info-excluídos.

Função social - Talvez seja esta a sua função mais importante. Permitir o acesso à informação e às ideias, aumenta a capacidade do cidadão ser informado sobre questões de actualidade, aumentando também a sua consciência democrática, fortalecendo assim os pilares da Democracia.”¹⁵²

Relativamente à menção do que se designa por *ações sociais*, pretende-se recolher as menções a serviços, atividades e/ou eventos de âmbito social realizados ou a

¹⁵² Disponível em: <http://biblioteca.mondimdebasto.pt/>

realizar pela biblioteca pública. Em 58% das bibliotecas encontram-se referências (gráfico 68).



GRÁFICO 68: MENÇÃO A AÇÕES SOCIAIS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÍTIO WEB (N=99)

É interessante referir que nos SW das bibliotecas (38%) ou nas páginas dos sítios Web dos municípios (60%) ou noutros (2%) só 38% do total das bibliotecas mencionam a missão da biblioteca pública, o que pode significar que os responsáveis/profissionais revelam para 2º plano este encargo. O mesmo se passa com a Visão, citada só por 5% das bibliotecas. Surpreendente é a citação do Manifesto sobre Bibliotecas Públicas (IFLA/UNESCO, 1994), como documento fundador e orientador para a missão pública, em 27% das bibliotecas, desde a constatação da sua existência, à citação de um parágrafo ou à colocação de uma hiperligação para o documento. A BM Mondim é a única biblioteca que explicita as suas missões realçando a função social da biblioteca pública como a mais importante, aquela que permite fazer aceder à informação os cidadãos para estes serem mais interventivos na cidadania e fortalecerem a democracia.

O número de ações sociais verificadas nos sítios Web das bibliotecas é no total de 146 e visualizam-se no gráfico 69: 1 biblioteca tem 6 ações, 6 bibliotecas têm 5, outras 6 têm 4, 7 têm 3 ações, 21 têm 2 ações, 23 têm 1 ação e 35 bibliotecas não referem no sítio Web nenhuma ação social.

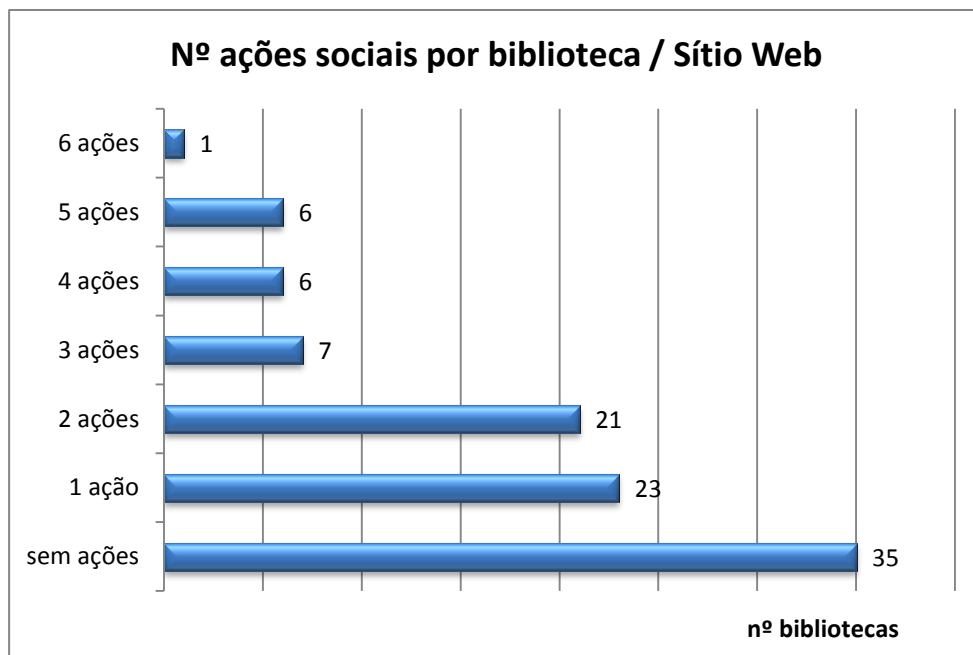


GRÁFICO 69: MENÇÃO A Nº DE AÇÕES SOCIAIS POR BIBLIOTECAS NO SÍTIO WEB

Observam-se na tabela 82 as 13 primeiras bibliotecas com valores mais elevados de ações sociais mencionadas nos sítios Web. A Biblioteca Municipal Arganil tem 6 ações, seguida das bibliotecas de Alpiarça, Aveiro, Figueiró dos Vinhos, Guarda, Odivelas e Sever do Vouga com 5 ações. Com 4 ações encontram-se as bibliotecas de Beja, Castelo Branco, Funchal, Lousada, Viana do Castelo e Vila Franca de Xira. No Anexo 20 visualizam-se os totais de ações sociais pelas restantes bibliotecas.

TABELA 82: LISTA ORDENADA DAS 13 PRIMEIRAS BIBLIOTECAS COM VALORES MAIS ELEVADOS DE AÇÕES SOCIAIS NO SÍTIO WEB

Designação da biblioteca	Nº ações sociais
Biblioteca Municipal Arganil	6
Biblioteca Municipal Alpiarça	5
Biblioteca Municipal Aveiro	5
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	5
Biblioteca Municipal Guarda	5
Biblioteca Municipal Odivelas	5
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	5
Biblioteca Municipal Beja	4
Biblioteca Municipal Castelo Branco	4
Biblioteca Municipal Funchal	4
Biblioteca Municipal de Lousada	4
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	4
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	4

Aplicou-se também na observação o modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública, os resultados são visualizados nos gráficos seguintes.

O número de ações por facetas sociais da categoria 1 *Gerar capital social e coesão social* são visualizadas no gráfico 70. As facetas sociais obtêm as seguintes menções: *Informar sobre o concelho/história local*; *Ser centro de informação local* 23 ações, *Ser local de recreação/tempos livres* 14 ações, *Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade*; *Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores* 11 ações, *Dinamizar a cultura local* 5 ações, *Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis* 5 ações, *Contribuir para o sentido de comunidade*; *Promover serviços voltados para comunidade* 3 ações e *Promover o diálogo intercultural*; *Promover o bem-estar social*; *Estimular o intercâmbio de conteúdos* 1 ação.

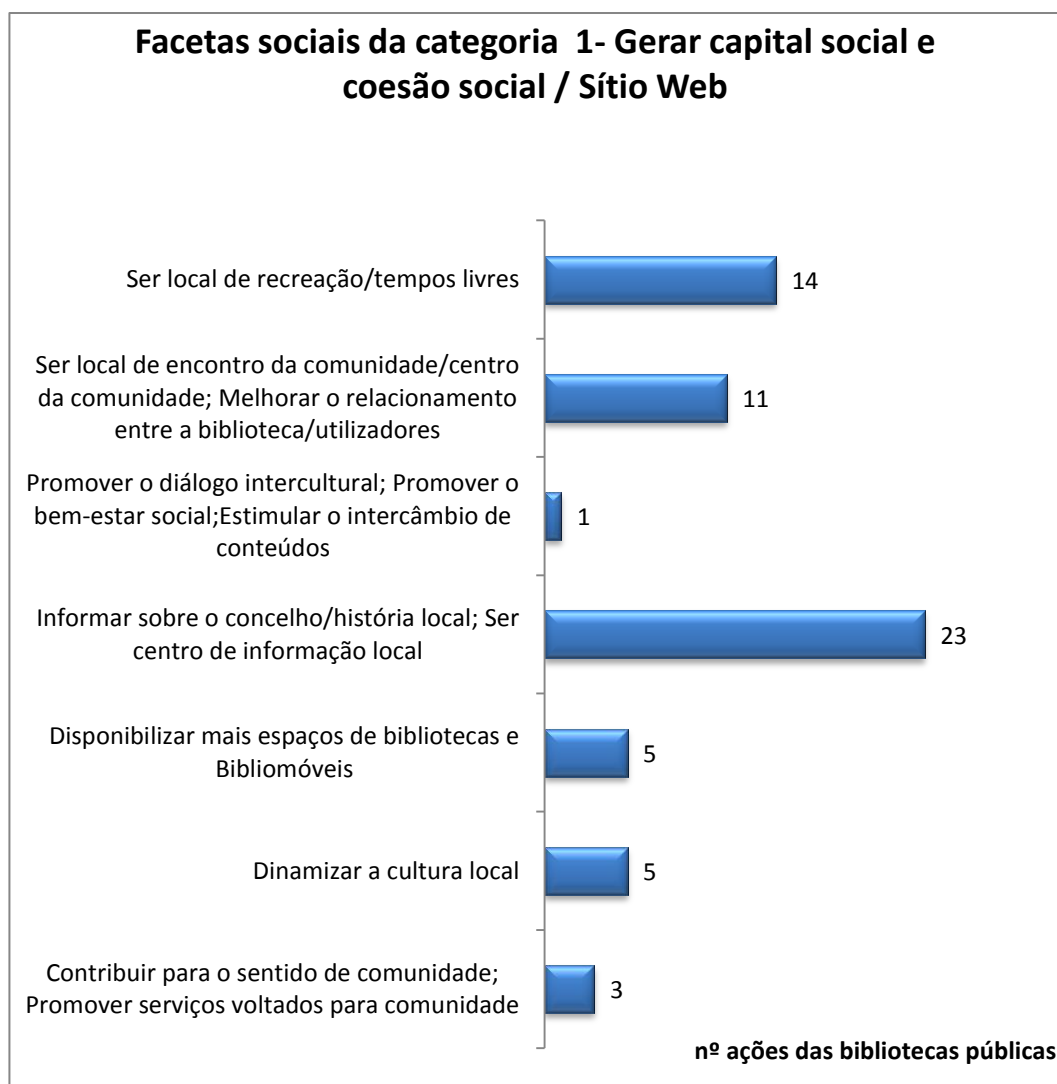


GRÁFICO 70: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 1 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB

No gráfico 71 as facetas da categoria 2 *Consolidar a democracia e a cidadania* distribuem-se: *Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais; Promover a paz / compreensão internacional* com 3 ações, e as restantes *Garantir direitos humanos; Preservar direitos cívicos, Preservar valores da democracia e Contribuir para papel ativo do cidadão* com nenhuma ações.

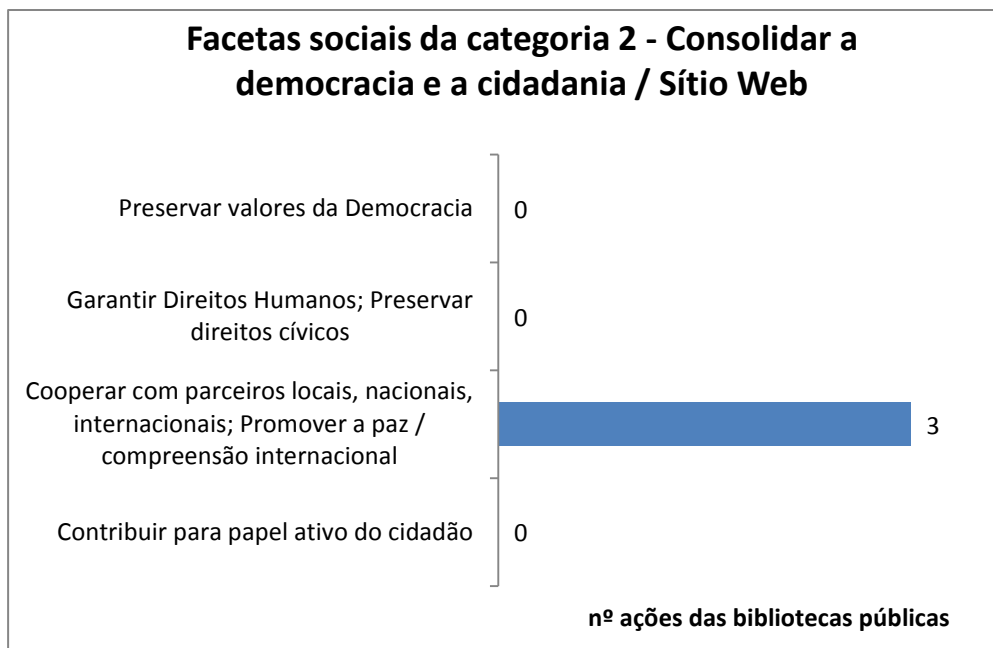


GRÁFICO 71: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 2 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB

As facetas relativas à categoria 3 *Inclusão social e digital* obtiveram: *Promover eventos/serviços de índole social* têm 14 ações, *Promover a inclusão social* 13 ações, *Promover a inclusão digital* 4 ações, *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias* 1 ação (gráfico 72).

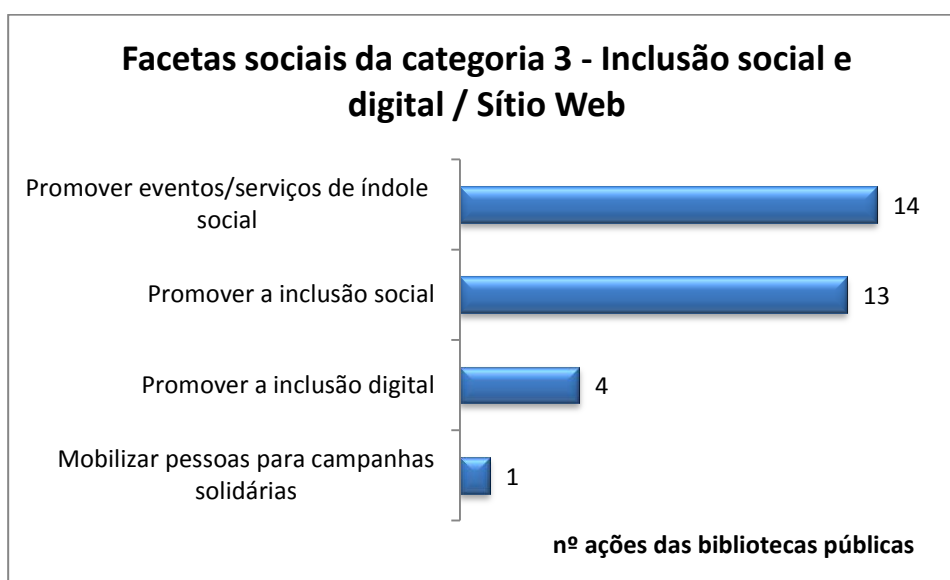


GRÁFICO 72: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 3 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB

As facetas relativas à categoria 4 *Combater as iliteracias* obtêm: *Promover a literacia digital; sítio web - Disponibilizar acesso às TIC/Internet* 39 ações, *Promover formação não informacional (procura emprego, promoção de línguas)* 10 ações, e *Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação* 6 ações (gráfico 73).



GRÁFICO 73: N° DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 4 NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB

No gráfico 74 comparam-se as 4 categorias, salienta-se a categoria 1 *Gerar capital social e coesão social* com 62 ações, seguida da categoria 4 *Combater as iliteracias* com 55 ações, da categoria 3 *Inclusão social e digital* com 32 ações e por fim da categoria 2 *Consolidar a democracia e a cidadania* com 3 ações.

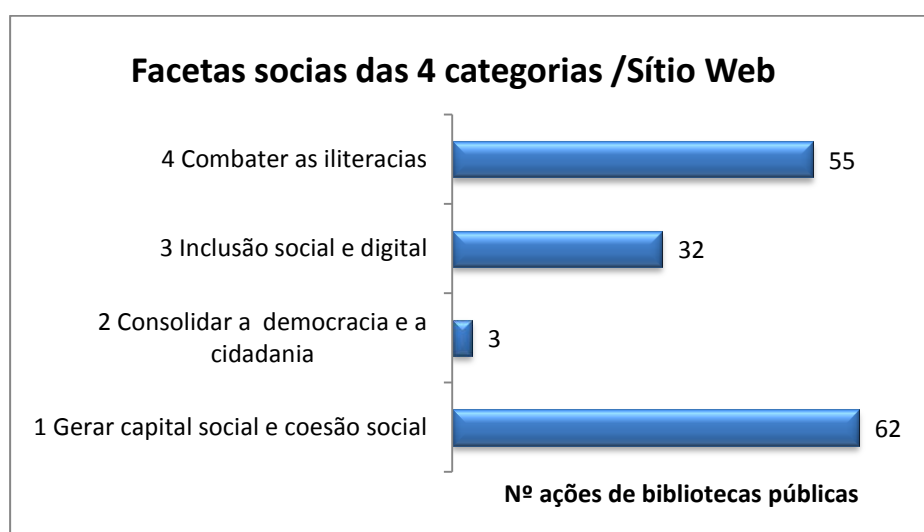


GRÁFICO 74: RESUMO DO N° DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS NAS 4 CATEGORIA NAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NOS SÍTIOS WEB

Os públicos-alvo mencionados ou implícitos nas ações sociais são os seguintes (gráfico 75): 105 menções para o público em geral, 18 menções para o público em idade escolar, 13 menções para o público sénior, 10 menções para o público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras), 4 menções para o público hospitalizado/incapacitado temporariamente e 2 menções para o público adulto. Os outros tipos de público não são mencionados.

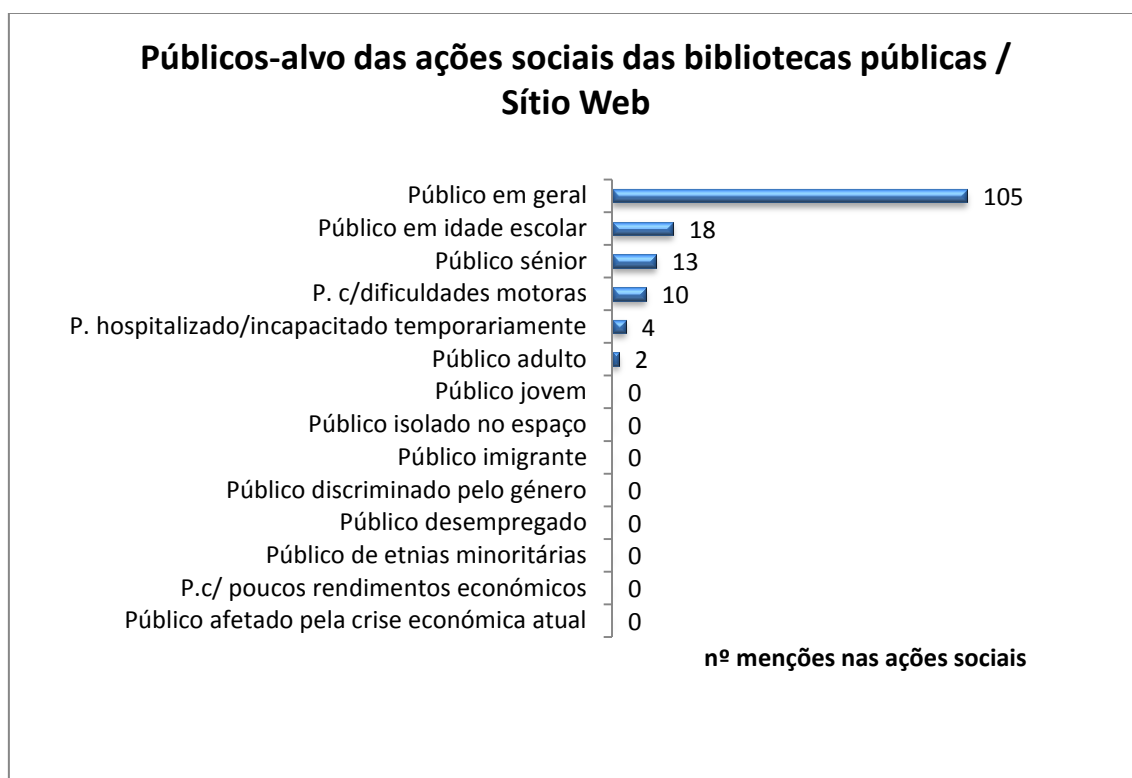


GRÁFICO 75: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO SÍTIO WEB

7.2.4 AÇÕES SOCIAIS NO FACEBOOK VERSUS AÇÕES SOCIAIS NOS SÍTIOS WEB DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

No gráfico 76 compara-se os dados relativos aos totais das ações sociais das páginas/perfis do Facebook, extraídos do estudo exploratório realizado em 2013, do estudo de 2014 e dos sítios Web.

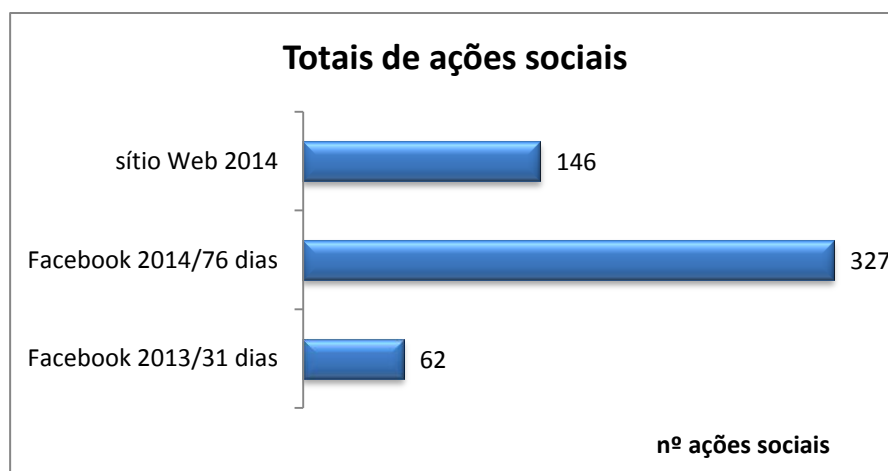


GRÁFICO 76: TOTAIS DE AÇÕES SOCIAIS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

- O número de ações sociais no Facebook, no período de maio a julho de 2014, atinge o total de 327 ações, contra 146 ações detetadas nos sítios Web e 62 ações detetados no Facebook em 2013;
- A maioria das bibliotecas – 28 - têm exclusivamente 2 ações, e o número mais elevado de 13 ações é obtido por uma só biblioteca (BM Almodôvar), uma quantidade reduzida (gráfico 67). Demonstra a pouca importância que as bibliotecas atribuem à missão social no Facebook. Por exemplo, a BM Almodôvar só lhe foi detetada 1 ação social no sítio Web (tabela 82);
- No gráfico 79, 35 bibliotecas não possuem qualquer referência a ações com faceta social, 23 referem 1 ação, 21 referem 2 ações, etc., e só a BM Arganil menciona 6 ações. Comparando esta biblioteca com as menções no Facebook, a diferença é reduzida;
- O número de ações com faceta social nos sítios Web destas bibliotecas é menor do que no Facebook (no período determinado). Considerando o número total de ações, apenas 30% ocorrem no sítio Web e as restantes 70% no Facebook (tabela 82).

Na tabela 83 compara-se o número de ações com facetas sociais evidenciadas no Facebook e nos sítios Web das bibliotecas.

TABELA 83: LISTA DAS BIBLIOTECAS COM Nº AÇÕES COM FACETA SOCIAL

	Nº ações c/ faceta social no Facebook	Nº ações c/ faceta social no sítio Web
Biblioteca Municipal Alcanena	8	1
Biblioteca Municipal Alcobaça	5	2
Biblioteca Municipal Alenquer	3	3
Biblioteca Municipal Alijó	2	1
Biblioteca Municipal Almeirim	3	1
Biblioteca Municipal Almodôvar	13	1
Biblioteca Municipal Alpiarça	4	5
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	5	0
Biblioteca Municipal Amares	9	1
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	2	0
Biblioteca Municipal Arganil	8	6
Biblioteca Municipal Arouca	7	1
Biblioteca Municipal Aveiro	8	5
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	2	2
Biblioteca Municipal Batalha	2	3
Biblioteca Municipal Beja	4	4
Biblioteca Municipal Braga	3	3
Biblioteca Municipal Cadaval	4	0
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	5	2
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	4	0
Biblioteca Municipal Castelo Branco	4	4
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	2	0
Biblioteca Municipal Chamusca	8	2
Biblioteca Municipal Constância	2	2
Biblioteca Municipal Coruche	2	0
Biblioteca Municipal Elvas	4	0
Biblioteca Municipal Espinho	5	2
Biblioteca Pública Évora	5	2
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	2	5
Biblioteca Municipal Funchal	3	4
Biblioteca Municipal Golegã	2	1
Biblioteca Municipal Grândola	3	0
Biblioteca Municipal Guarda	5	5
Biblioteca Municipal Guimarães	5	3
Biblioteca Municipal Lagoa	3	1
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	5	1
Biblioteca Municipal Lagos	3	1
Biblioteca Municipal Lamego	1	0
Biblioteca Municipal Leiria	6	0
Bibliotecas Municipais Lisboa	8	3
Biblioteca Municipal Loulé	6	1
Biblioteca Municipal de Lousada	2	4
Biblioteca Municipal Mação	2	0
Biblioteca Municipal Machico	4	0

Biblioteca Municipal Maia	4	2
Biblioteca Municipal Mangualde	0	0
Biblioteca Municipal Matosinhos	5	0
Biblioteca Municipal Mêda	2	0
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	2	2
Biblioteca Municipal Mirandela	5	0
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0	1
Bibliotecas Municipais da Moita	4	0
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	2	2
Biblioteca Municipal Montalegre	1	0
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	2	1
Biblioteca Municipal Moura	2	1
Biblioteca Municipal Murça	2	0
Biblioteca Municipal Nazaré	0	2
Biblioteca Municipal Nisa	1	2
Biblioteca Municipal Odivelas	2	5
Bibliotecas Municipais Oeiras	8	2
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0	2
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	6	0
Biblioteca Municipal Ourém	5	1
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	2	1
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	5	0
Biblioteca Municipal Penamacor	2	3
Biblioteca Municipal Penela	2	0
Biblioteca Municipal Peso da Régua	0	1
Biblioteca Municipal Pombal	1	1
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	3	0
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	2	2
Biblioteca Municipal Portalegre	2	0
Biblioteca Municipal Portimão	3	0
Biblioteca Municipal Porto de Mós	1	2
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	6	3
Biblioteca Municipal Proença Nova	0	2
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	2	2
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	3	2
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	1	1
Biblioteca Municipal São João da Madeira	3	2
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	2	1
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0	0
Biblioteca Municipal Sertão	4	0
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	7	5
Biblioteca Municipal Sines	3	0
Biblioteca Municipal Tábua	1	0
Biblioteca Municipal Tondela	4	0
Biblioteca Municipal Torres Novas	2	2
Biblioteca Municipal Trancoso	2	0
Biblioteca Municipal Vagos	0	0
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	1	4
Biblioteca Municipal Vila de Rei	4	0

Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	3	4
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	1	1
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	3	1
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	3	1
Biblioteca Municipal Vila Verde	1	0
Biblioteca Municipal Vizela	2	0
Totais de ações com facetas sociais	327	146

Resumidamente, as ações são classificadas em grandes categorias e respetivas facetas através do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social:

- 1 Gerar capital social e coesão social;
- 2 Consolidar a democracia e a cidadania;
- 3 Inclusão social e digital;
- 4 Combater as iliteracias.

Quanto ao ponto 1 Gerar capital social e coesão social apresentam-se no gráfico 77 os resultados comparativos do Facebook e dos sítios Web:

- Nesta categoria, destacam-se substancialmente as ações designadas no Facebook com 76 as ações *Dinamizar a cultura local e Ser local de encontro da comunidade...e Ser local de recreação/tempos livres, Informar sobre o concelho...*;
- Nos sítios Web, as bibliotecas valorizam em menor número as ações de *Informar sobre o concelho...* com 23 ocorrências, *Ser local de encontro* com 14 ocorrências.

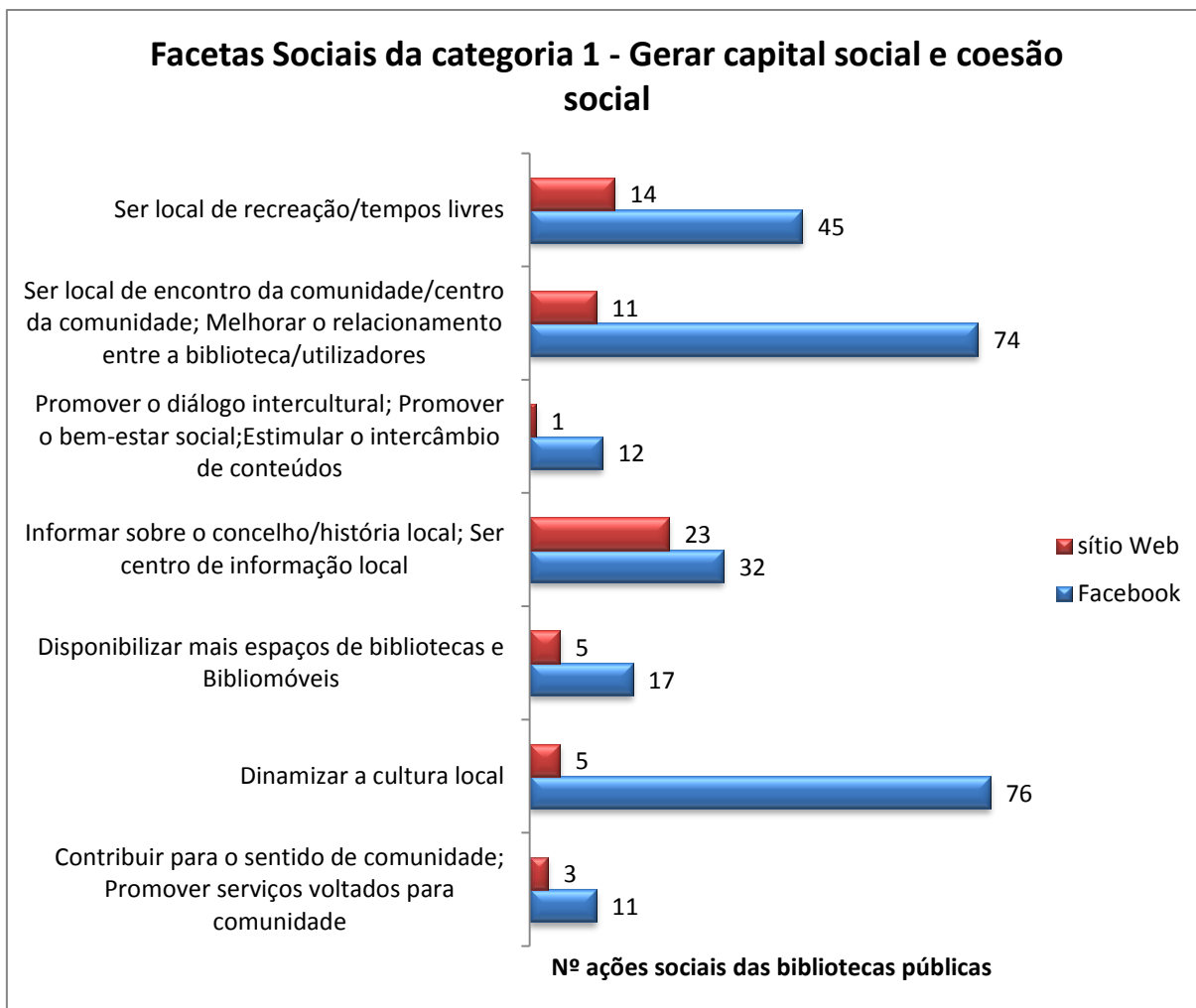


GRÁFICO 77: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 1 NAS PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW

A categoria 2 *Consolidar a democracia e a cidadania* visualiza-se no gráfico 78:

- Novamente o Facebook a proporcionar facilidade de divulgação e designação das ações como *Cooperar com parceiros locais, nacionais...* com 9 ocorrências;
- Nos sítios Web só se designa a questão da cooperação, todos os outros itens relacionados como a democracia, a cidadania, os direitos humanos não são focados (gráfico 71).

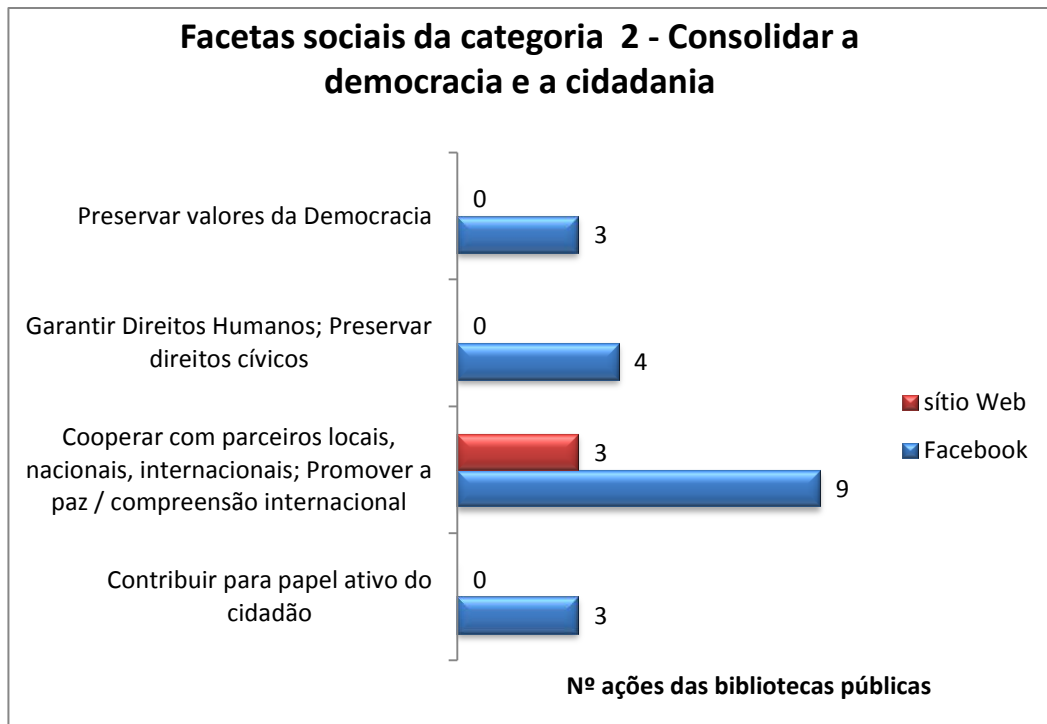


GRÁFICO 78: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 2 NAS PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW

As facetas da Categoria 3 *Inclusão social e digital* (gráfico 79):

- Surgem com valores muito idênticos tanto no Facebook como nos sítios Web;
- Exceto o *Promover eventos/serviços de índole social* que no Facebook cresce para 36 ocorrências contra 14 dos SW;
- Pela primeira vez, nos SW designam-se mais ações sociais quando se trata de *Promover a Inclusão social*, com 13 ocorrências contra 5 do Facebook;
- Por exemplo, *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias*, tanto nos SW como no Facebook não aproveitam as suas vozes nestas plataformas para irem ao encontro da comunidade.

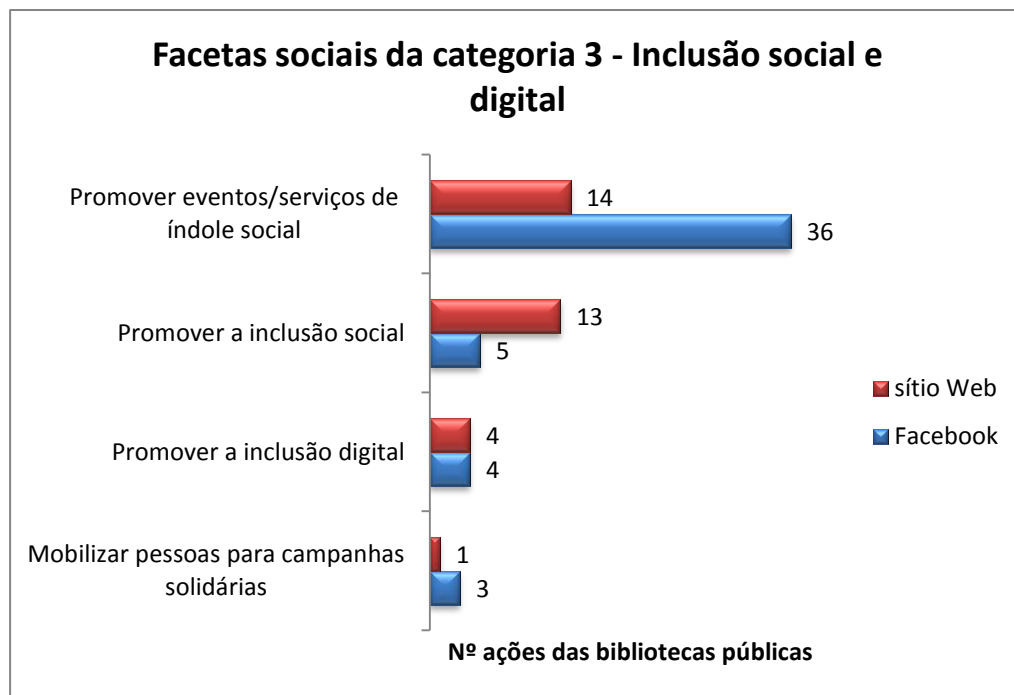


GRÁFICO 79: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 3 NAS PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW

As facetas relativas à categoria 4 *Combater as iliteracias* (gráfico 80) obtêm:

- Pela primeira vez destaques nas ocorrências nos SW, com 39 ocorrências no *Promover a literacia digital...* face a 3 ocorrências no Fb;
- 10 ocorrências nos SW no *Promover a formação não informacional*, contra 5 do Facebook.
- Estas funções de promoção de literacia digital e de formação não informacional estão muito associadas ao sítio Web tradicional.



GRÁFICO 80: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DA CATEGORIA 4 NAS PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW

No gráfico 81 apresentam-se as facetas sociais das 4 categorias que compara as ações no Fb e nos SW:

- No Facebook, encontram-se grande parte destas ações sociais, por exemplo 267 ocorrências para a categoria 1 e 62 ocorrências para os SW;
- No todo é um número considerável, mas significa que em média cada biblioteca menciona 2,6 ações no Facebook, no período já designado;
- Como já se tinha afirmado, a designação *Combater as iliteracias* destaca-se nos SW com 55 ocorrências.

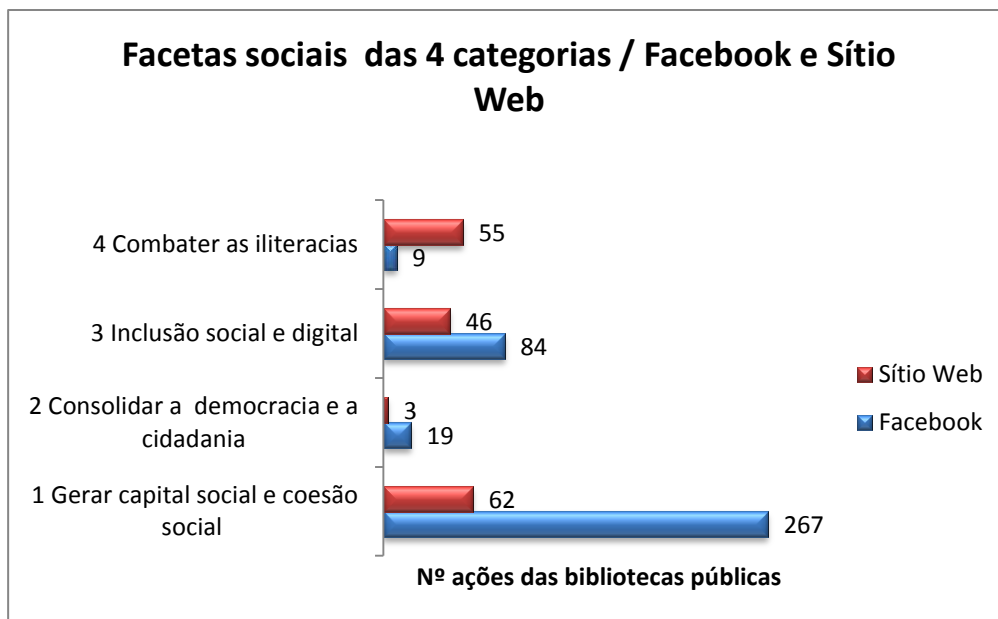


GRÁFICO 81: Nº DE AÇÕES POR FACETAS SOCIAIS DAS 4 CATEGORIAS NAS PUBLICAÇÕES DAS BP NO FB E SW

Quanto aos públicos-alvo das ações sociais das bibliotecas públicas que se depreendem da leitura da nomeação no Fb e nos SW, lê-se no gráfico 82:

- O público em geral é o mais notificado, no Fb 234 vezes;
- Os públicos socialmente mais carentes ficam sem evidências. Exceção para o público sénior e para o portador de necessidades especiais – dificuldades motoras com ocorrências, mas algumas delas irrelevantes.

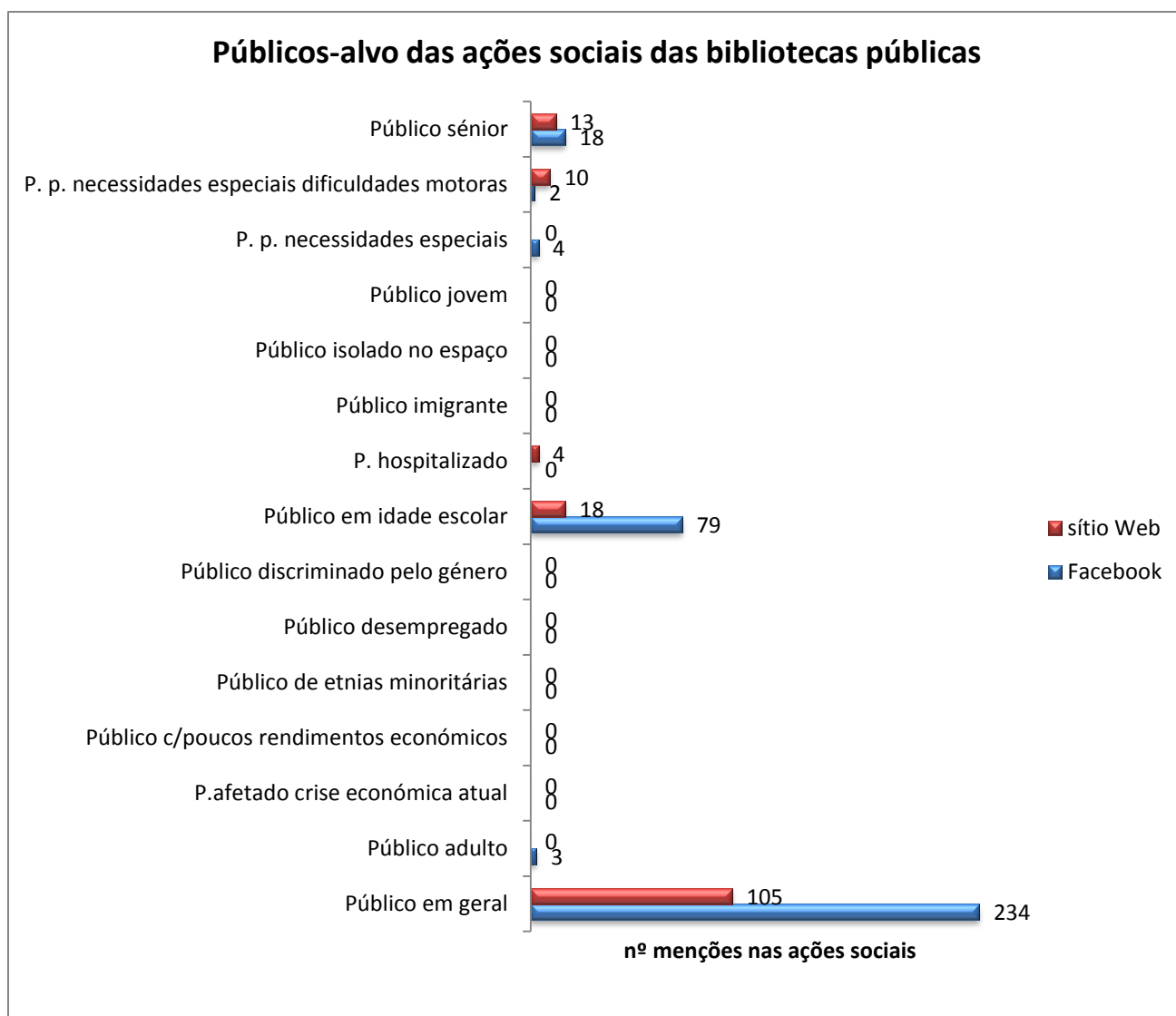


GRÁFICO 82: PÚBLICOS-ALVO DAS AÇÕES SOCIAIS DAS BP E SW

7.3 RESUMO

Apresentaram-se no capítulo 7 os resultados da aplicação do modelo de análise de conteúdo 2.0 e do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social para observação das páginas/perfis do Facebook e dos sítios Web das 99 bibliotecas públicas portuguesas do caso de estudo.

Em primeiro lugar, apresentaram-se os dados relativos à observação das páginas/perfis do Facebook, realizada em julho de 2014, através do modelo de análise de conteúdo 2.0, já apresentado no capítulo 1. Este modelo de análise levantou os seguintes dados: comentários da comunidade em linha no Facebook; ações no Facebook em 30 dias, interação dos utilizadores em linha no Facebook da biblioteca, participação

dos utilizadores em linha no Facebook da biblioteca. Aplicaram-se os indicadores e métricas deste modelo de análise aos dados recolhidos. Os dados relativos aos comentários também foram trabalhados com este modelo e analisados nas categorias *Sentido de comunidade, Habilidade social e Participação*.

Seguidamente, examinaram-se os resultados obtidos em maio de 2013 respeitante a um estudo exploratório de observação das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas. Este estudo exploratório serviu para melhorar o relacionamento com a temática em causa e detetar questões a melhorar. Foi também averiguada a necessidade de recolher mais dados por mais tempo na páginas/perfis do Facebook. Este estudo prévio contribuiu para a constituição do modelo de análise de conteúdo 2.0 e para a melhoria do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social das bibliotecas públicas.

Posteriormente, foram analisados os dados recolhidos nas publicações nas páginas/perfis das 99 bibliotecas no Facebook mediante o modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social, que contemplou a leitura de ações com facetas sociais na página/perfil do Facebook das bibliotecas (número de ações e tipo de facetas sociais e público-alvo) e sintetizadas nas categorias *Gerar capital social e coesão social, Consolidar a democracia e a cidadania, Inclusão social e digital e Combater as iliteracias*.

Por fim, apresentaram-se os resultados da observação dos sítios Web das 99 bibliotecas, ou das páginas correspondentes nos sítios Web dos municípios, realizada em julho de 2014. Recolheram-se as seguintes informações, a menção à missão e visão da biblioteca pública e menção ao Manifesto sobre Bibliotecas Públicas IFLA/UNESCO ou de outro documento orientador, menção de serviços/atividades/eventos de âmbito social (número de ações sociais e tipo de facetas sociais) e apresentaram-se os resultados sintetizados nas categorias em cima mencionadas.

No final do capítulo, discutiram-se em paralelo os resultados da observação das páginas/perfis das bibliotecas e dos sítios Web através do modelo de análise das facetas da missão social da biblioteca pública através das categorias: *Gerar capital social e coesão social, Consolidar a democracia e a cidadania, Inclusão social e digital e Combater as iliteracias*.

CONCLUSÕES

CONTEXTO TEÓRICO, OBJETIVOS E RESULTADOS

A crise económica e social que o mundo em geral atravessou e que ainda assola muitos países é uma oportunidade para as bibliotecas exercerem a sua missão social. Há uma tendência para o aumento de problemas sociais – como as crescentes situações de marginalidade, pobreza e exclusão social – e a consequente necessidade de melhorar o desempenho dos serviços e políticas sociais.

Observou-se pela quantidade de estudos e relatórios que surgiram em vários países que a crise económica mundial, desde 2008, obrigou à reflexão e ao estudo sobre as atividades das bibliotecas e a redefinição da sua estratégia intensificando a valorização da missão social. Em Portugal, com o agravamento da crise social e económica, desde 2011, constatou-se a inexistência de estudos académicos ou outros sobre esta temática relacionada com a biblioteca pública, excetuando os artigos de Bezerra (2011), Calixto et al. (2012), Alvim & Calixto (2013b), Alvim & Calixto (2013a) e Arruda (2013). Perante esta constatação, tornou-se evidente a necessidade de refletir sobre a biblioteca pública e a competência social que lhe é própria, investigando documentos fundadores e outras perspetivas teóricas para este tópico, assim como realizando um estudo de caso sobre 99 bibliotecas públicas portuguesas presentes no Facebook.

Esta investigação cumpriu assim aquele objetivo que enunciou como geral – num primeiro ponto, a necessidade de repensar e refletir a missão social da biblioteca pública, e num segundo ponto, investigando esta faceta social no comportamento das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade, analisando como a trabalham na rede social Facebook.

Para cumprimento do primeiro ponto realizaram-se a revisão da literatura e a análise de conteúdo, desde documentos provenientes de investigação científica e de

organizações internacionais, organizações governamentais nacionais e organizações profissionais, que se pronunciaram sobre a missão social da biblioteca pública.

Nos documentos oriundos da investigação ou de relatórios profissionais destacaram-se as facetas mais relevantes da missão social da biblioteca pública: a biblioteca criadora de capital social, a biblioteca enquanto local de encontro da comunidade, a biblioteca que consolida a democracia e a cidadania, a biblioteca que trabalha a inclusão social e outras, e por fim, a biblioteca que combate as iliteracias. Foi assim traçado um panorama teórico e prático das possibilidades que o objeto da missão social pode importar para a biblioteca pública.

Nos documentos de organismos internacionais, nos quais se destacaram a IFLA e a UNESCO, apresentaram-se os documentos nos quais se encontraram as facetas da missão social da biblioteca pública: preservar os valores da Democracia, garantir direitos humanos, contribuir para o papel ativo do cidadão, contribuir para o sentido de comunidade, promover o diálogo multicultural, promover a educação e a aprendizagem ao longo da vida, promover a inclusão social e digital, disponibilizar livre acesso à Internet. Dos documentos emanados das associações profissionais portuguesas destacaram-se os documentos da BAD, tomadas de posição e circulares. Procedeu-se igualmente a uma leitura tendo por base as facetas da missão social da biblioteca pública apresentadas anteriormente. Demonstrou-se que a missão social da biblioteca foi razoavelmente tratada nos documentos e não foi descurada por estes organismos.

Para concretizar o segundo ponto do objetivo geral desta investigação - observar as facetas da missão social no comportamento das bibliotecas públicas portuguesas na atualidade e na rede social Facebook, apresentou-se sucintamente o nascimento do conceito Web.2.0 e os princípios e conceitos fundamentais, assim como as tecnologias 2.0, incluindo nesta abordagem o conceito de *biblioteca 2.0* para compreender as mudanças trazidas às bibliotecas. Como o caso de estudo se centra na rede social Facebook, traçou-se um panorama do desenvolvimento desta rede social e foram enunciadas as oportunidades e ameaças trazidas às bibliotecas.

No que concerne à perspetiva histórica da implantação da rede de bibliotecas públicas em Portugal, sobretudo nos últimos anos até 2013, esta ajudou a situar os antecedentes, a génese e as etapas mais importantes das bibliotecas públicas e das políticas sociais. Foram traçadas também linhas muito genéricas da situação política e

económica da Europa e a situação em Portugal de 2011 a 2014, apresentando um ponto da situação das bibliotecas da RNBP para enquadrar historicamente e socialmente a situação das mesmas. Neste contexto poder-se-á enquadrar melhor as conclusões.

Diversos métodos qualitativos e quantitativos foram usados na recolha e na análise de dados no contexto desta investigação. Para abordar o primeiro ponto do objetivo geral, realizou-se uma revisão da literatura. Para o segundo ponto já enunciado, elegeu-se o caso de estudo com as 99 bibliotecas públicas portuguesas no Facebook. Utilizou-se uma combinação de métodos, a observação de práticas de edição/publicação das bibliotecas públicas no Facebook, no sentido de extrair informação referente às facetas da missão social com ações das bibliotecas e atividades dos utilizadores; e o questionário aos profissionais das bibliotecas sobre as suas perceções sobre a missão social no Facebook.

No final construiu-se um retrato atual sobre a missão social das bibliotecas públicas portuguesas na rede social. Com a utilização destas duas técnicas de recolha de dados, a observação e o questionário, foi possível recolher uma série de indicadores e de dados que ajudaram a revelar as conclusões.

Apresentam-se as conclusões mediante os oito objetivos específicos que se propôs alcançar:

1. *Estabelecimento de um modelo de análise de conteúdo 2.0 para observar e recolher conteúdos das páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas; Estabelecimento de indicadores e métricas para obtenção de taxas de sociabilidade em linha entre a biblioteca e a comunidade em linha.*

Constatou-se a inexistência de modelos de análise de conteúdo para aplicar na observação de conteúdos publicados em linha e com características da Web 2.0. Na bibliografia sobre análise de redes sociais existem propostas de análise das relações na rede, assim como métodos e medições. Estas abordagens não respondem ao problema que se pretende estudar neste trabalho pois focam a análise das atividades de marketing, de relações públicas, de promoção da biblioteca e de quantificação do ROI, etc. Este facto levou ao estabelecimento do modelo de análise de conteúdo que se apresenta nesta investigação e é o suporte de parte dos resultados apresentados.

Os constructos sociais característicos da Web 2.0 (habilidade social, interação, participação, etc.) foram estabelecidos a partir da revisão da literatura e escolhidos os considerados essenciais para a observação das ações com facetas sociais das bibliotecas públicas nas páginas/perfis do Facebook. A designação dos indicadores e das métricas foi criada no âmbito desta investigação e considera-se uma das principais contribuições para o enriquecimento do estado atual do conhecimento sobre estas matérias juntamente com a criação do modelo de análise de conteúdo 2.0.

Para os métodos de análise de investigação em redes sociais é importante acrescentar esta análise qualitativa e a sua posterior medição quantitativa de sociabilidade e de atitudes decorrentes da Web 2.0 na utilização das bibliotecas e da sua comunidade no Facebook. O confronto dos dados qualitativos extraídos do modelo de análise de conteúdo 2.0 com os resultados obtidos pela aplicação das métricas propostas possibilitam a verificação de que a obtenção de taxas, listas ordenadas de bibliotecas para os vários indicadores inferem outras leituras para esta realidade.

2. Estabelecimento de um modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública para observar e recolher conteúdos nas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública.

Com a apresentação deste modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social da biblioteca pública e sua aplicação pretende-se contribuir igualmente para a melhoria do conhecimento nesta área das redes sociais e do estudo sobre a biblioteca pública.

As facetas da missão social da biblioteca pública consideradas neste modelo de análise de conteúdo foram concebidas a partir dos documentos e artigos citados na bibliografia. Estabeleceram-se quatro categorias principais que englobam as diversas facetas sociais: Gerar capital social e coesão social; Consolidar a democracia e a cidadania; Inclusão social e digital; Combater as iliteracias.

A construção deste modelo revelou-se fundamental para a técnica de recolha de dados da observação. Esta observação foi realizada de modo mais objetivo e permitiu uma perspetiva mais alargada sobre a realidade observada nas páginas/perfis no Facebook e nos sítios Web das bibliotecas públicas.

As facetas sociais estão implícitas nas ações diárias das bibliotecas públicas, como o disponibilizar fundos bibliográficos para todos ou disponibilizar igualdade de acesso a serviços, envolver grupos sociais excluídos, ser agente de mudança, promover o diálogo intercultural, ser centro de informação local, promover serviços voltados para a comunidade, melhorar o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores, promover o bem-estar social, entre outras. Na observação dos murais do Facebook e dos sítios Web das bibliotecas recolheram-se as ações sociais de acordo com este modelo.

Considera-se este modelo de análise de conteúdo, como o anterior, em estado não concluído. Necessita de ser melhorado e aperfeiçoado e acompanhar a realidade social que é mutável por natureza.

3. *Recolha, descrição e discussão das perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre o papel do Facebook e o cumprimento da missão social da biblioteca pública através da rede social.*

Com a realização do questionário aos responsáveis das 99 bibliotecas públicas com presença no Facebook responde-se a este objetivo acerca das perceções dos mesmos sobre a missão social da biblioteca pública, o seu cumprimento e a outras questões conexas: caracterização das bibliotecas e inquiridos, opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca pública, caracterização da utilização do Facebook, opinião sobre a presença da biblioteca na rede e oportunidades, públicos-alvo a atingir.

Do questionário, a partir da caracterização das bibliotecas, salientam-se alguns aspetos muito positivos quanto à utilização do Facebook pelas bibliotecas: a presença das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook, de 2010 a 2014, aumentou de 15 para 107 presenças na rede. Conclui-se que os responsáveis das bibliotecas percebem a importância da representação da sua instituição nesta rede social. As bibliotecas públicas acompanham a tendência atual das instituições, das empresas e dos indivíduos para estarem presentes no Facebook. A Web 2.0 revolucionou a interação, a participação e a importância do utilizador, e estar na Internet tornou-se indispensável para a obtenção de todo o tipo de proveitos.

Destas 107 bibliotecas constituiu-se o caso de estudo com 99 bibliotecas que responderam ao questionário, o que se considerou satisfatório para obter dados

relevantes; 77 bibliotecas são da RNBP. Este dado pode ser um sinal sobre a importância dada pela DGLAB às redes sociais, pelo facto de inquirir no relatório estatístico anual sobre a presença da biblioteca no Twitter e no Facebook; 43 bibliotecas são de pequena dimensão (BM1) com um reduzido número de utilizadores; a presença destas bibliotecas no Facebook é paralela à presença também do seu município na rede (91%) e demonstra o interesse político dos municípios pela utilização do Facebook como ferramenta democrática de disponibilização de informação; 51 dos inquiridos responsáveis das bibliotecas têm formação CI/CD, para gerir a página/perfil do Facebook menciona-se 82 profissionais com formação CI/CD para as 99 bibliotecas. Depreende-se que os profissionais talvez sejam conhecedores das missões da biblioteca pública porque possuem formação na área.

Quanto aos aspetos menos favoráveis refere-se o facto de não existirem equipas de edição/publicação de conteúdos no Facebook e só uma minoria dos administradores do Facebook fazem o mesmo relativamente a outras ferramentas da Web 2.0. A utilização de outras ferramentas da Web 2.0 pelas bibliotecas também não é muito elevada, basta referir que 44 bibliotecas utilizam exclusivamente o Facebook. Existem 18% das bibliotecas que estão presentes na rede com um perfil que conduz às desvantagens já enunciadas.

As opiniões dos inquiridos sobre as oportunidades em geral do Facebook para a biblioteca pública realçam, num grupo de 20 itens de ações de atividades genéricas, apenas a partir do 5º lugar as referências à missão social: *Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores* (82%) e em 11º lugar e seguintes, os itens com facetas sociais. A partir destes resultados conclui-se que as perceções dos responsáveis das bibliotecas valorizam pouco as facetas sociais das missões chave da biblioteca pública. Por outro lado, reconhecem como primordial a interação da biblioteca com os utilizadores e valorizam como oportunidade os contactos estabelecidos no Facebook e a visibilidade da biblioteca para novos públicos em linha.

As respostas dos inquiridos sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook revelam pouca sensibilidade quanto às facetas sociais, por exemplo não destacando os temas associados à inclusão social, à consolidação da democracia e da cidadania. Os responsáveis das bibliotecas valorizam demasiado o tema do acesso gratuito à informação e aos serviços que é um item demasiado perceptível na missão em geral da biblioteca pública. Também a falta de valorização de itens que a literatura

considera importantes, como promover a paz, garantir direitos humanos, ser agente de mudança na comunidade, ser um local de encontro, é bastante reveladora das dúvidas dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook referente a estas facetas.

Seria expetável que os responsáveis das bibliotecas inquiridos, em tempo de crise económica e recessão social em Portugal, pudessem desenvolver opiniões mais centradas nas oportunidades sociais, nas facetas que têm como objetivo melhorar o estado de bem-estar das populações e diminuir a exclusão social. As facetas da missão social da biblioteca pública, nas respostas analisadas, são secundarizadas pelas ideias já muito difundidas e vulgarizadas sobre a missão da biblioteca pública e o acesso gratuito à informação e à dinamização da cultura. Têm surgido iniciativas, um pouco por todo o mundo, através de campanhas destinadas a criar uma consciência global para o papel central da biblioteca pública face à sua missão social (ALA, 2013; Gómez Hernández, 2013; IFLA, 2013; Merlo Vega, 2013; Parlamento Europeu, 2013).

Nas respostas de tipo aberto, os inquiridos revelam também uma visão pouco definida sobre o conceito de missão social da biblioteca pública e sobre as potencialidades estratégicas do Facebook para o cumprimento desta missão. No entanto, destaca-se a opinião de alguns responsáveis de bibliotecas que afirmam que não é o Facebook em si que faz cumprir a missão social, mas a compreensão da rede enquanto meio para cumprir essa missão. Assim, o Facebook é um meio que possibilita o desenvolvimento da missão.

Nas respostas ao questionário emergem preocupações e interrogações dos responsáveis das bibliotecas sobre a utilização do Facebook nesta missão social. Os responsáveis colocam problemas válidos e demonstram uma consciência crítica face a alguns aspetos, como por exemplo, a falta de políticas de intervenção social e de uma esclarecida missão social para a biblioteca pública e para a edição de conteúdos relativos a esta missão no Facebook; e a acentuação da exclusão digital com a utilização do Facebook pela biblioteca.

Será forçoso investigar no futuro se os resultados obtidos nos questionários com as opiniões dos inquiridos sobre a missão social da biblioteca pública são fruto da formação profissional inadequada ou da falta de consciência social dos responsáveis das bibliotecas públicas, que ainda estão muito centrados nas questões da informação, na

disponibilização de recursos informativos, na promoção de hábitos de leitura e nas atividades literárias e culturais. Esta questão já foi levantada nas conclusões do 13º Encontro Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (Calixto, 2012), realizado em Portugal, que apontavam para a pouca relevância da função social da biblioteca pública pelos profissionais portugueses.

As opiniões sobre os públicos a atingir com a missão social centram-se no público em geral e no público adulto, desvalorizando o público afetado pela crise ou o público com poucos rendimentos económicos. Os públicos atingidos pela exclusão social e digital são pouco mencionados, e mesmo os referenciados, como por exemplo, o público de etnias minoritárias foi subvalorizado.

Há necessidade de divulgar, atualizar e capacitar os profissionais para trabalhar a missão social da biblioteca, pois têm um amplo campo de trabalho na área da cidadania, da integração e da coesão social e da reivindicação de um papel que pode gerar capital social através de ações inclusivas, utilizando os recursos humanos e formativos que possuem para melhorar a qualidade de vida dos utilizadores. Estes serviços podem ser em linha, aproveitando as tecnologias e os programas abertos e gratuitos como o Facebook.

4. Recolha, descrição e discussão das contribuições da comunidade em linha nas páginas/perfis do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas.

Este objetivo foi alcançado com o auxílio do modelo de análise de conteúdo 2.0 a partir das categorias *Sentido de Comunidade*, *Habilidade Social* e *Participação*. Conclui-se que a intervenção da comunidade em linha é diminuta em quantidade de intervenções por comentário às publicações da biblioteca e omissa a determinadas facetas das categorias mencionadas.

Outros estudos já constatarem a pouca intervenção da comunidade em linha no Facebook. Não é uma circunstância exclusiva das bibliotecas e das instituições públicas, engloba a maioria das publicações dos utilizadores individuais. O sentido de comunidade não é possível ser construído em circunstâncias virtuais sem que as partes interessadas na comunidade não interajam nem comuniquem. Sem dúvida que este é um ponto a melhorar pelas bibliotecas, apesar da sua complexidade, pois requer mais habilidade social e conhecimento sobre redes sociais. As bibliotecas e os profissionais

têm que aprender a comunicar e a convidar à conversa na sua comunidade em linha. Portanto, fazer crescer o sentido de comunidade e a confiança na biblioteca são desafios nas plataformas em linha, como criar um local de encontro e gerar o capital social tão desejado nas práticas e ações da biblioteca pública.

A categoria que mais ocorreu nos comentários foi o item *Felicitar e elogiar a biblioteca pelas suas iniciativas, eventos* que faz parte da categoria B. Considera-se um sinal positivo este tipo de comentários que incentiva os responsáveis e os profissionais a manterem o nível de atividades que desenvolvem na biblioteca. Conclui-se que apesar da pouca intervenção da comunidade com comentários existe um grau elevado de reconhecimento dos utilizadores pelo trabalho da biblioteca em prol da comunidade. Esta sinergia deveria ser melhor aproveitada pelas bibliotecas para praticarem ações com facetas sociais. Provavelmente a resposta da comunidade seria de gratidão e de confiança e o sentido de comunidade poder-se-ia construir.

Conclui-se também que as características da Web 2.0, como a colaboração, a interação, etc. foram uma promessa nos primeiros anos do seu aparecimento, assim como a ideia de tornar o utilizador cada vez mais relacional através da plataforma Facebook. Contudo, atualmente não se reconhece um grande êxito à utilização das tecnologias 2.0 nestas particularidades. As intervenções com publicações no Facebook que se auguravam um sucesso a nível social são de uma insatisfação incontornável em todos os que estão presentes na rede social.

5. *Obtenção das taxas de sociabilidade das bibliotecas públicas portuguesas aplicando os indicadores e métricas aos conteúdos recolhidos das páginas/perfis das bibliotecas públicas.*

Relativamente a este objetivo, em que a observação das publicações no Facebook foi executada através do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social e com a aplicação de métricas sociais, obtiveram-se taxas variadas relativas ao *Sentido de Comunidade, Habilidade Social e Participação* em ações com facetas sociais das bibliotecas no Facebook e nos sítios Web.

O *Sentido de Comunidade* compreende o universo das bibliotecas no Facebook, o seu modo de presença, quanto publicam e que dimensão tem a sua comunidade em linha. Reconhece-se a pouca assiduidade de presença das bibliotecas que afeta

diretamente a comunidade que as envolve, assim como a taxa de publicação insignificante e a taxa *Nº Utilizadores em linha* é bastante irregular. O rácio entre utilizadores inscritos na biblioteca e os utilizadores do Facebook leva a que se destaquem cerca de 10 bibliotecas porque têm muitos mais utilizadores em linha do que os utilizadores inscritos na biblioteca. Não é só o facto de ter mais utilizadores em linha que melhora a presença e a sociabilidade e o sentido de comunidade.

A categoria *Participação* é extraordinariamente importante no mundo das redes sociais. A forma de presença nas redes é participar. As bibliotecas públicas estão ainda a instruir-se e a aprender a obter a *Habilidade Social* para participar e animar a sua comunidade em linha. Os utilizadores das páginas e perfis têm que ser estimulados nos processos de publicação para animarem e intervirem nas páginas das bibliotecas. A taxa de *Participação Total no Facebook* [Publicar (Biblioteca + Comunidade) + Reações] pretende dar a soma do número de publicações da biblioteca e da comunidade no mural da biblioteca mais a soma das reações a todas essas publicações. Esta taxa é a síntese de sociabilidade que se considerou neste trabalho. Os resultados demonstram que só 12 bibliotecas atingem taxas de sociabilidade mais elevadas destacando-se de todas as outras, a maioria das bibliotecas (55) atinge taxas de sociabilidade médias e as restantes têm um valor muito baixo ou mesmo nenhum.

As tecnologias 2.0 e o Facebook em particular (com os atributos que levam à melhoria do Sentido de Comunidade, Habilidade Social e Participação) podiam ter mais impacto na intervenção das bibliotecas públicas a nível da sua missão social, desenvolvendo as diversas facetas. Conclui-se que as evidências dos resultados lidos com este modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social não são positivas e as bibliotecas obtêm taxas de sociabilidade assimétricas e, de facto, não estão a utilizar todas as potencialidades que as redes sociais proporcionam para exercerem a missão social.

As tecnologias da Web 2.0 e as redes sociais que são plataformas gratuitas de divulgação de conteúdos e potencialmente geradoras de sociabilidade em tempo de crise económica (porque o seu uso não tem custos acrescidos e podem ser ótimos instrumentos para exercer a missão social da biblioteca pública) são desvalorizadas e mal aplicadas pelas bibliotecas.

6. *Recolha, descrição e discussão das ações da missão social das bibliotecas públicas portuguesas nas suas páginas/perfis do Facebook e nos sítios Web das bibliotecas públicas.*

Da leitura da descrição das ações da missão social, a conclusão geral e mais imediata é que as 99 bibliotecas públicas no Facebook e nos sítios Web publicam raramente ações de carácter social. Os resultados são pouco satisfatórios. Em termos de investigação, centrou-se o caso de estudo na plataforma Facebook, mas sentiu-se a necessidade de comparar com outra realidade e alargou-se a observação aos sítios Web. Todavia, os resultados são igualmente exíguos. Portanto, a conclusão é que não existe tradição nas bibliotecas públicas em Portugal em fomentar e trabalhar estas facetas sociais nas bibliotecas.

Mesmo considerando-se o número de ações muito escassas, classificaram-se as 327 ações do Facebook mais as 146 ações dos sítios Web, de acordo com as grandes categorias estabelecidas. Conclui-se que as bibliotecas públicas destacam-se substancialmente em ações designadas no Facebook na categoria *Gerar capital social e coesão social*. Estes resultados demonstram que as bibliotecas públicas trabalham com firmeza o tema e valorizam serviços e ações relacionados com o local - espaço em que estão inseridas, desenvolvendo o sentido de comunidade e dinamizando a cultura local.

Em menor grau, mas ainda com destaque em número de ações, surgem as categorias da *Inclusão social e digital* e *Combater as iliteracias*. A categoria *Consolidar a democracia e a cidadania* obtém um número de ações reduzido, o que leva a crer o pouco interesse das bibliotecas nas ações centradas na defesa e na consolidação da democracia, dos direitos humanos, do papel do cidadão na sociedade, etc.

Quanto ao público-alvo das ações com facetas sociais, a conclusão é que o público em geral é o mais notificado nestas ações. Os públicos com carências sociais não obtêm evidências, exceção para o público sénior e para o portador de necessidades especiais (com dificuldades motoras) que têm menções, mas irrelevantes no total. As bibliotecas demonstram pouca sensibilidade à diversidade da comunidade e aos públicos mais carenciados de serviços, provavelmente não são conhecedoras da realidade social, dos públicos potenciais a quem devem dirigir as suas ações.

Tanto nos sítios Web das bibliotecas como nas páginas dos sítios Web dos municípios onde estão representadas, como no Facebook, só 38% das bibliotecas referem a Missão da Biblioteca Pública, 27% das bibliotecas cita o *Manifesto sobre Bibliotecas Públicas* (IFLA/UNESCO, 1994) como documento fundador e orientador para a missão pública e só uma biblioteca menciona a missão social. Estes dados sugerem que as bibliotecas, os profissionais, os responsáveis, os organismos que as tutelam não expressam com veemência nos espaços virtuais públicos a visão e a missão em geral destas instituições, e sobre a missão social nada é mesmo referido.

7. *Discussão do caso das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook e o cumprimento da missão social através das opiniões/perceções dos profissionais das bibliotecas públicas sobre a missão social, as ações da missão social das bibliotecas públicas observadas no Facebook e sítios Web, as taxas de sociabilidade destas bibliotecas com a comunidade, a situação económica e política portuguesa na atualidade.*

8. *Compreensão do papel do Facebook e dos valores inerentes à biblioteca 2.0 para o estabelecimento e cumprimento da missão social da biblioteca pública.*

Relativamente a estes dois objetivos, encontra-se nos resultados uma grande disparidade de perceções entre os responsáveis das 99 bibliotecas sobre as oportunidades da Web 2.0 para a biblioteca, sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook e os públicos a atingir e, por fim, o que as bibliotecas publicam e revelam fazer nas páginas do Facebook relativamente às facetas sociais. A perceção dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social da biblioteca pública ainda atribui pouco significado a esta missão. Como já se referiu, podem existir diversas causas para esta situação, por exemplo, a formação inadequada relativa a este ponto, falta de sensibilidade para esta questão, etc.

A crise económica que o país tem atravessado desde 2011 não alterou o comportamento dos responsáveis das bibliotecas para uma resposta eficaz com serviços e ações com facetas sociais. As suas práticas não estão à altura das necessidades dos utilizadores. Este é um desafio para as bibliotecas públicas se inteirarem e conhecerem a comunidade que as cerca, adaptando também em linha a missão social. As bibliotecas

públicas podem assumir este desafio ao demonstrar que contribuem para o desenvolvimento social da comunidade e de cada cidadão.

Como se verificou, a compreensão do papel do Facebook e dos valores inerentes à biblioteca 2.0 para o estabelecimento e cumprimento da missão social da biblioteca pública, no geral, não são satisfatórios. Este será um desafio para no futuro os profissionais melhorarem as suas competências em redes sociais e importarem as potencialidades sociais da Web 2.0 para o exercício da missão social.

A missão social da biblioteca exige responsabilidades profissionais, individuais, mas também coletivas por parte dos municípios, da DGLAB e da BAD. A missão social da biblioteca é uma opção política, uma decisão do profissional e do responsável de cada biblioteca, mas sempre apoiada por políticas locais e nacionais. A este nível, constata-se a falta de políticas públicas para o exercício desta missão. A classe política, em geral, mantém uma ideia sobre a identidade da biblioteca pública muito restritiva, com uma visão anacrónica sobre a missão desta instituição. Assume assim o maior relevo alertar a classe política para reforçar nos municípios esta valência na biblioteca, e colocá-la, a par de outras instituições municipais e comunitárias, no trabalho de inclusão e de coesão social.

Apesar da vasta bibliografia de instituições internacionais e profissionais seria da maior utilidade um documento mais atualizado e mais específico sobre a missão social da biblioteca pública. Na atualidade, vivem-se momentos de crise económica e social muito graves, em particular em Portugal. Esperava-se que os organismos estatais e as associações de profissionais se pronunciassem mais sobre estas questões sociais e correspondentes facetas que a IFLA e a UNESCO e outros organismos levantaram nos variados documentos produzidos. Urge o aparecimento de documentos idênticos com diretrizes específicas valorizando a faceta social das bibliotecas públicas para o país. Constatou-se também que não existem documentos com indicações práticas de ações para desenvolver determinados serviços que potenciem competências sociais coletivas e individuais, sensibilidade social e habilidade de ação social nas bibliotecas.

Alguns profissionais das bibliotecas defenderam que as bibliotecas públicas nunca desenvolveram convenientemente o seu papel social (Ferreira, Correia, Vieira, Marques, & Mangas, 2013) e consideraram que as bibliotecas continuam distantes das pessoas em geral e a população não as reconhece como úteis. As bibliotecas continuam

a trabalhar exclusivamente o acesso e o uso da informação, situação que se constata neste trabalho. Portanto, defende-se que a biblioteca pública ultrapasse o papel exclusivo da promoção do livro, do incentivo à leitura e da dinamização cultural.

É tempo de repensar a missão social da biblioteca pública. Apesar dos condicionalismos políticos e ideológicos a que as bibliotecas estão sujeitas, elas podem desenhar procedimentos sociais que ajudem a não diluir os direitos do cidadão, a fortalecer o conceito de bem comum e o conceito de democracia, a aumentar o *capital social* tendo em vista a melhoria da qualidade da vida das comunidades, a trabalhar o conceito de bibliotecas para todos, empenhando-se na inclusão social e digital dos cidadãos. As bibliotecas públicas podem ser um local de encontro e uma força para a mudança social.

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Quanto às limitações deste estudo, apresentam-se as seguintes: o estudo de caso foi delimitado num período temporal restrito. É necessário mais investigação com um período temporal alargado para se visualizar mais publicações e uma maior variedade de interação no Facebook.

Relativamente ao caso de estudo, poder-se-ia comparar em termos de observação em páginas/perfis de bibliotecas no Facebook de bibliotecas públicas de outros países, mesmo para comparar as métricas e as taxas de sociabilidade. Devido à limitação temporal para esta investigação não foi possível fazer esta análise comparativa.

Um obstáculo ao retrato sobre as perceções e práticas das bibliotecas públicas e a missão social foi o facto de o estudo se limitar exclusivamente às bibliotecas presentes no Facebook, não permitindo apresentar generalizações dos dados obtidos.

Ainda sobre as perceções dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social, o seu estudo podia ter sido melhorado com a realização de entrevistas. Os condicionalismos temporais impostos ao desenvolvimento desta investigação e outros condicionalismos pessoais impediram a utilização desta técnica de recolha de dados.

Outra limitação foi o facto dos dados recolhidos na observação serem estabelecidos através dos modelos concebidos neste trabalho e de estes se considerarem

ainda em estado preparatório. Apesar de se apresentarem os dois modelos fundamentados na revisão da literatura, existem sempre possibilidades de outras sistematizações diferentes com outras variáveis importadas de outras áreas científicas. Também não se encontrou nenhum modelo de análise de conteúdo adequado na bibliografia consultada. Os resultados obtidos estão de acordo com estes modelos, portanto devem ser considerados com a relatividade própria.

A mudança, o desaparecimento e aparição de novas páginas/perfis no Facebook das bibliotecas públicas, assim como a falta de conhecimento na gestão das mesmas, originou uma leitura difícil, por parte do investigador.

LINHAS FUTURAS DE INVESTIGAÇÃO

O trabalho de investigação científica nunca está terminado, aponta para outros caminhos e levanta mais perguntas do que aquelas que consegue responder. Assim, este trabalho identificou linhas para investigação futura:

- Alargar o questionário sobre a missão social da biblioteca pública a todos os responsáveis das bibliotecas, profissionais e dirigentes políticos que tutelam as bibliotecas públicas em Portugal, acrescentando algumas entrevistas, para se obter um retrato nacional sobre as perceções da missão social da biblioteca pública.
- Estudar outras realidades de bibliotecas públicas a nível internacional, para comparar com a situação portuguesa, utilizando os mesmos modelos de análise de conteúdo.
- Aperfeiçoar os modelos de análise de conteúdo 2.0, abrangendo outras áreas de investigação para encontrar indicadores pertinentes; melhorar o algoritmo das métricas; investigar modelos alternativos e comparar resultados.
- Estudar em particular algumas bibliotecas que se destacaram neste trabalho com taxas de sociabilidade elevada, utilizando outras técnicas de recolha de dados, como entrevistas e observação no terreno, para perceber melhor como trabalham as ações com facetas sociais e de que modo as comunidades percecionam este exercício.

- Realizar um trabalho de investigação, focado nas bibliotecas públicas no Facebook, para responder às questões de como esta rede social cria capital social e coesão social, que serviços podem ser disponibilizados à comunidade para responder a necessidades sociais, etc.

RECOMENDAÇÕES

Um dos contributos enunciados nesta investigação foi apresentar recomendações para as práticas profissionais face à missão social aos profissionais das bibliotecas públicas, e restante comunidade associada, para um melhor desempenho da missão social da biblioteca pública no Facebook; apresentar sugestões de intervenção na área da missão social da biblioteca pública para as associações de profissionais, para os organismos estatais que tutelam as bibliotecas públicas e para instituições de ensino superior com oferta formativa na área da Ciência da Informação. As implicações práticas e teóricas das conclusões são agora reconsideradas nas recomendações seguintes.

Para as entidades estatais que tutelam a biblioteca pública recomenda-se:

- Melhorar a compreensão de que biblioteca pública é uma instituição pública comprometida com o processo democrático do estado e da sociedade, para que os cidadãos exerçam seus direitos e deveres, privilégios e compromissos num clima de liberdade, igualdade e justiça, de tolerância e paz, de solidariedade e de cooperação;
- Criar uma estratégia política nacional para este setor das bibliotecas públicas e o exercício da missão social, assim como para a utilização das redes sociais e diretrizes para ação;
- Criar medidas nos municípios que possibilitem às bibliotecas públicas portuguesas, que dependem maioritariamente das autarquias, trabalharem com os serviços sociais municipais e juntas de freguesia, tomarem conhecimento das dificuldades da sua comunidade e desenharem programas que promovam o desenvolvimento e a inclusão a diversos níveis. As bibliotecas podem ser parceiras no desenvolvimento da política social da autarquia e trabalhar com os técnicos de serviço social nos projetos de

intervenção social, ou com serviços públicos já implementados na área social;

- Estabelecer comportamentos pró-ativos, tanto para o organismo central como para os municípios, no sentido de implantação e desenvolvimento de políticas públicas voltadas para o protagonismo social e cultural de uma biblioteca universalista e democrática;
- Conceber programas a nível nacional de sensibilização às bibliotecas públicas, similares aos projetos e às campanhas internacionais, como por exemplo, *Libraries Change Lives*¹⁵³, “*Declaration for the Right to Libraries*”¹⁵⁴;
- Estabelecer um prémio nacional de boas práticas para dar visibilidade a projetos com facetas sociais desenvolvidos nas bibliotecas públicas.

Para as instituições de ensino superior com oferta formativa na área da Ciência da Informação propõe-se:

- Enriquecer a visão tradicional da Biblioteca Pública enquanto centro local de informação com acessibilidade ao conhecimento e à informação de todos os géneros aos seus utilizadores;
- Mudar de paradigma no que concerne a uma visão da biblioteca pública mais social, imprescindível para o desenvolvimento da sociedade e de cada ser humano. Assim, incorporar todos os conceitos, que neste trabalho foram focados ao longo dos vários capítulos, e incentivar a reescrita social do *Manifesto sobre Bibliotecas Públicas*, para proposta futura à IFLA e à UNESCO;
- Introduzir nos currículos e programas dos cursos CI as temáticas associadas às facetas da missão social da biblioteca pública. Esta instituição adquiriu um conceito multidimensional, político e social, sendo necessário formar bibliotecários com um corpo teórico de ciência política. Esta é uma vertente de estudo a privilegiar na formação dos profissionais, assim como a formação e investigação sobre os públicos que frequentam as bibliotecas

¹⁵³ Disponível em: <http://www.publiclibraries2020.eu/content/libraries-change-lives>

¹⁵⁴ Disponível em: <http://www.ala.org/advocacy/declaration-right-libraries>

públicas, em colaboração com os métodos da Sociologia, e ainda o estudo sobre os públicos em linha que fazem parte das redes sociais das bibliotecas;

- Incentivar a investigação em temas ainda pouco estudados em Portugal, por exemplo, o envolvimento das bibliotecas com os utilizadores das redes sociais, as experiências nas bibliotecas relacionadas com a participação cidadã e o envolvimento da comunidade, a fraca participação dos públicos nas atividades das bibliotecas e como estas podem estimular uma maior participação, o tema da biblioteca como local de encontro da comunidade, a questão da utilização das redes sociais pelas bibliotecas e o problema da exclusão digital, os estudos de impacto social e económico das bibliotecas.

Para a comunidade profissional da área das bibliotecas aconselha-se:

- Tomar consciência sobre o novo paradigma de uma biblioteca mais progressista e social em que os profissionais das bibliotecas lutem por esta dimensão;
- Melhorar a perceção dos bibliotecários e dos responsáveis das bibliotecas públicas das facetas da missão social da sua profissão, não perdendo o foco na comunidade e na solidariedade, ultrapassando a neutralidade face à questão social. A responsabilidade social é inerente ao exercício profissional, nunca sendo demais a enfatização destas facetas da missão social evitando as demagogias e a potencial instrumentalização das mesmas pelos programas dos partidos políticos;
- Obter mais habilidade social e conhecimento sobre redes sociais, assim como o conhecimento sobre a comunidade em linha, ou seja, saber como lidar com os perfis individuais do Facebook que fazem parte da comunidade da biblioteca. O desafio é criar mais comunidade em linha que beneficie as ações e as práticas das bibliotecas junto dos utilizadores.

Para as associações profissionais da área das bibliotecas sugere-se:

- Promover uma ampla reflexão sobre o *Manifesto sobre Bibliotecas Públicas*, com uma proposta de inclusão de mais referências explícitas ao trabalho relativo à missão social;

- Conceber iniciativas formativas e de divulgação, no âmbito do tema de sensibilização às bibliotecas, que transmitam aos profissionais a importância de comunicar às comunidades o valor da biblioteca pública, nomeadamente o seu papel no trabalho da coesão social, na criação de sentido de comunidade.
- Incentivar os profissionais a defender o papel da biblioteca pública na sociedade da informação e a reconhecer o espírito de compromisso social e ético da profissão.
- Desenvolver ações para se afirmarem como instituições referenciais sobre a atividade social da biblioteca pública, através do aconselhamento, de oferta de formação e de recomendações dirigidas aos profissionais e aos organismos nacionais que tutelam as bibliotecas públicas.

As bibliotecas públicas cumprem uma missão social relevante na comunidade. Neste trabalho utilizou-se a palavra *missão* para designar este exercício, e não se utilizou os termos *papel* ou *função*, porque se considerou a designação utilizada com um sentido mais forte de cumprimento de um dever.

Com esta investigação, que desenvolveu o tema da missão social da biblioteca pública e as práticas das bibliotecas públicas portuguesas no Facebook, num contexto de profunda crise económica e social do país, pretendeu-se discutir a metáfora da *biblioteca social*, aquela que compulsa e transforma a biblioteca pública na *Rede Social* no mundo contemporâneo. As novas tecnologias, as redes sociais, a proliferação de dispositivos móveis, entre muitas outras tendências, transformam o ambiente da informação e recomendam renovações nas missões da biblioteca pública. Lançam novos desafios e oportunidades e exigem maior comprometimento dos profissionais das bibliotecas no que concerne ao não esquecimento de um dever de trazer benefício à comunidade.

Os desafios originados pelas transformações sociais têm que ser considerados pelas instituições que tutelam as bibliotecas públicas para que estas tenham a possibilidade de se transformar num serviço público estratégico para as questões sociais, *como festas ou batalhas contínuas*¹⁵⁵, para o aumento da qualidade de vida e das potencialidades democráticas dos cidadãos.

¹⁵⁵ Valter Hugo Mãe

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aabo, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, 34(2), 138–149.
- Aabo, S., Audunson, R., & Varheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 1–41.
- Abid, A., & Giappiconi, T. (1995). La Révision du manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques. *Bbf*, 40(4), 8–14. Retrieved from <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-04-0008-001>
- Abrizah, A., & Riza Ayu, A. (2011). Do you Facebook? Usage and applications of Facebook page among academic libraries in Malaysia. *The International Information Library Review*, 43(4), 1–16.
- Aharony, N. (2012). Facebook use in libraries: an exploratory analysis. *Aslib Proceedings*, 64(4), 358–372.
- Aharony, N. (2015). Factors affecting adoption of Facebook: an exploratory study of the LIS community perspective. *College & Research Libraries*, 878–895. Retrieved from <http://crl.acrl.org/content/early/2013/10/23/crl13-537.full.pdf+html>
- Ahlroth, S. (2014). What do libraries do on Facebook? *Scandinavian Public Library Quarterly*, 47(3), 26.
- Aires, L. (2011). *Paradigma qualitativo e práticas de Investigação Educacional*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Alarcón, M., & Lorenzo, C. (2012). Diferencias entre usuarios y no usuarios de redes sociales virtuales en la Web 2.0. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología Y Conocimiento*, 9(2), 31–49.
- Alcorn, A. (2010). *The (very) unofficial Facebook privacy manual*. MakeUseOf. Retrieved from <http://pt.scribd.com/doc/39495302/The-Very-Unofficial-Facebook-Privacy-Manual>
- Allendez Sullivan, P. (2010). *Las redes sociales como canales de comunicación de las unidades de información*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/14730/>
- Álvarez Maranón, G. (2010). Amenazas 2.0 para la Biblioteca 2.0. In *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Gijón, Espanha*. Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/4975/1/GonzaloAlvarez.pdf>
- Alvim, L. (2007a). Avaliação da qualidade de blogues. In *9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Açores, Portugal*. Retrieved from <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM105.pdf>
- Alvim, L. (2007b). Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. *Cadernos BAD*, (1), 38–74. Retrieved from <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12007/LAlvimCBAD107.pdf>
- Alvim, L. (2011a). *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas: estudo sobre a utilização das tecnologias Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade

Portucalense, Porto.

- Alvim, L. (2011b). Evaluar la comunicación de las bibliotecas en Facebook: una propuesta de un marco para el análisis. In *XII Jornadas Espanolas de Documentación Fesabid, Málaga, Espanha*. Retrieved from <http://www.fesabid.org/malaga2011/actas-de-las-jornada>
- Alvim, L. (2011c). Impossível não estar no facebook! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. *Cadernos BAD*, (1/2), 14–26.
- Alvim, L., & Calixto, J. (2012). Método de análise de conteúdo para estruturar um modelo de boas práticas sociais na biblioteca pública 2.0. In *11º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/378>
- Alvim, L., & Calixto, J. (2013a). Public Libraries, the crisis of the Welfare State and the social networks: the Portuguese case. In *79th IFLA General Conference and Assembly, Singapura*. Retrieved from <http://library.ifla.org/43/1/084-alvim-en.pdf>
- Alvim, L., & Calixto, J. (2013b). The social function of the public library in the world of social networks and of the crisis of the Welfare State. In *5th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Roma, Itália*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10174/8666>
- Alvim, L., & Calixto, J. (2014). Analysis of the questionnaire results to professionals of portuguese public libraries on the social mission of the public library on Facebook. In *6th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Istambul, Turquia*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10174/11359>
- Alvim, L., & Nunes, M. (2010). As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação? Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas. In *10º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>
- American Library Association. (2005). *ALA TechSource Blog*. Retrieved from <http://www.alatechsource.org/blog>
- American Library Association. (2013a). *Annual report 2011-2012*.
- American Library Association. (2013b). *The Declaration for the right to libraries*. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/declaration-right-libraries-downloads>
- American Library Association Council. (2013). *Policy manual*. Retrieved from <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual>
- Andersen, C. (2006). *The Long Tail: why the future of business is selling less of more*. New York: Hyperion.
- Anderson, P. (2007). *What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Retrieved from <http://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140615231729/http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>
- Andriole, S. (2008). *Impact of Web 2.0 technologies RSS filters, social networks, virtual worlds & crowdsourcing for corporate productivity & management: early impact assessments*. Retrieved from

- http://www.liquidhub.com/docs/Impact_of_Web_2_technologies.pdf
- Aquino, M. (2007). Hipertexto 2.0, folksonomia e memória coletiva: um estudo das tags na organização da Web. *Revista E-Compós*, 1–18.
- Arroyo Vázquez, N. (2007). Web 2.0? Web social? Que és eso? *Bibliotecas Y Web Social*, (161), 69–74.
- Arroyo Vázquez, N. (2008a). Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad? In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, A Coruna, Espanha*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/handle/10760/12354#TyCdc4FvDWg>
- Arroyo Vázquez, N. (2008b). Filosofía y servicios de la Web social. In *IV Encuentros de Centros de Documentación de Arte Contemporáneo, Vitória, Espanha*. Retrieved from http://www.slideshare.net/susareal/filosofa-y-servicios-de-la-web-social?fb_action_ids=4061163348067&fb_action_types=slideshare:download&fb_source=other_multiline&action_object_map={%224061163348067%22:10150962053556514}&action_type_map={%224061163348067%22:slid
- Arroyo Vázquez, N., & Hernández Sánchez, H. (2014). Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas. *El Profesional de La Informacion*, 23(2), 158–164.
- Arroyo Vázquez, N., & Merlo Vega, J. (2007). La Biblioteca como usuaria de la Web 2.0. In *10^as Jornadas Espanolas de Documentación FESABID, Santiago de Compostela, Espanha* (pp. 267–274). Retrieved from <http://www.fesabid.org/sites/default/files/images/actas/2007-SantiagodeCompostela.pdf>
- Arruda, I. (2013). *Desafios da biblioteca pública na era da informação: estudo comparativo realizado no Porto, Portugal e em Belém, Brasil*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade do Porto.
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2001). *História da Associação*. Retrieved from <http://www.apbad.pt/Downloads/historiabad.pdf>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2002). *Tomada de posição e Declaração do Conselho Diretivo Nacional de BAD sobre o projecto de diploma destinado a regulamentar a aplicação da Lei do Depósito Legal*. Retrieved from <http://apbad.pt/Downloads/tpDeposito.pdf>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2004a). *Manifesto em defesa do empréstimo público*. Retrieved from <http://apbad.pt/Downloads/tpEmprestimo.pdf>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2004b). *Tomada de posição e Declaração do Conselho Diretivo Nacional de BAD sobre a instituição de taxa sobre o empréstimo de livros e outros documentos nas bibliotecas portuguesas*. Retrieved from <http://apbad.pt/Downloads/tpEmprestimo.pdf>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2005). *Circular n.º 17 de 29 de novembro - Convenção da UNESCO sobre a proteção e a promoção da diversidade cultural*. Retrieved from http://apbad.pt/Downloads/Circular17_UnescoDiversidadeCultural.pdf
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2006). *Circular n.º 2 sobre a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. 11 de Março de 1986*

- uma data a assinalar. Retrieved from <http://apbad.pt/Downloads/Comemoracao20anosRNBP.pdf>
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2007). *Circular n.º 8 de 16 de julho que dá a conhecer a proposta da BAD para alterar o Decreto-Lei n.º 332/97 - Remuneração pelo empréstimo público*. Retrieved from http://apbad.pt/Downloads/Circular8_EmprestimoPublico.pdf
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2013). *Tomada de posição pública sobre a decisão da Câmara Municipal de Lisboa de transferir 8 bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais para as juntas de freguesia*. Retrieved from http://apbad.pt/Downloads/Circular8_EmprestimoPublico.pdf
- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, APDIS, & INCITE. (1999). *Código de Ética*. Retrieved from http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf
- Astobiza, D. (2004). Popular libraries: a space with a social mission. In *70th IFLA General Conference and Council, Buenos Aires, Argentina*.
- Audunson, R. (2006). *PLACE – Public Libraries – arenas for citizenship*. Retrieved from <https://www.cristin.no/as/WebObjects/cristin.woa/wa/presentasjonVis?pres=288092&type=PROSJEKT>
- Audunson, R., Varheim, A., Aabo, S., & Holm, E. (2007). Public libraries, social capital and low intensive meeting places. *Information Research*, 12(4). Retrieved from <http://informationr.net/ir/12-4/colis20.html>
- Axelsson, A. (2008). Libraries, social community sites and Facebook. *Scandinavian Library Quarterly*, 41(2).
- Backstrom, L., Boldi, P., Rosa, M., Ugander, J., & Vigna, S. (2011). Four degrees of separation. Retrieved from <http://arxiv.org/abs/1111.4570>
- Baloun, K. (2006). *Inside Facebook: life, work and visions of greatness*. Bloomington: Trafford Publishing.
- Behrens, J. (2008). About Facebook: change at the social-networking juggernaut creates new opportunities for Law Library outreach. *AALL Spectrum*, (April), 14–17.
- Bell, J. (1997). *Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em Ciências Sociais e da Educação*. Lisboa: Gradiva.
- Bento, F. (2009). Catálogo 2.0: nascido na biblioteca, criado pela comunidade. *Cadernos BAD*, (1/2), 151–171.
- Berman, S. (2006). Classism in the stacks: libraries and poor people. *Street Spirit*. Retrieved from <http://www.thestreetspirit.org/Feb2006/libraries.htm>
- Berners-Lee, T. (2006). On simplicity, standards, and “Intercreativity.” *The W3C Team World Wide Web Consortium Journal*, (3). Retrieved from <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/1997/w3j-3-iview.html>
- Berners-Lee, T., & Fischetti, M. (2000). *Weaning the Web: The original design and ultimate destiny of the World Wide Web, by its inventor*. New York: HarperCollins Publisher.
- Bernsmann, S., & Croll, J. (2013). Lowering the threshold to libraries with social

- media: the approach of “Digital Literacy 2.0”, a project funded in the EU Lifelong Learning Programme. *Library Review*, 62(1), 53–58.
- Betancur, A. (2002). La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia. In *68th IFLA Council and General Conference, Glasgow, Reino Unido*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/124-084s.pdf>
- Bezerra, F. (2011a). A Biblioteca pública portuguesa e as políticas de infoinclusão a sociedade da informação mediando a democratização da informação. In *XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Maceió, Brasil*. Retrieved from <http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/49/629>
- Bezerra, F. (2011b). *A Biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade do Porto.
- Björneborn, L. (2011). Behavioural traces and indirect user-to-user mediation in the participatory library. In *Proceedings of the International Conference Information Science and Social Media ISSOME 2011, Åbo/Turku, Finland* (pp. 151–166).
- Bliska, A. (2007). *Capital social em comunidades virtuais de aprendizagem*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de São Paulo.
- Blyberg, J. (2005). *blyberg.net: a library-geek blog*. Retrieved from <http://www.blyberg.net/>
- Bodnar, J., & Doshi, A. (2011). Asking the right questions: a critique of Facebook, social media, and libraries. *Public Services Quarterly*, 7(3-4), 102–110.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria dos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Borba, A., & Lima, H. (2011). Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *Serviço Social E Sociedade*, 106, 219–240.
- Borges, L., Ferreira, M., & Teixeira, C. (2006). Informação e desigualdade social no Maranhão: em que situação estão as bibliotecas do estado? In *XI Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação, Vale do Paraíba, Brasil*. Retrieved from http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00800_010.pdf
- Bourdieu, P. (1980). Le Capital sociale: notes provisoires sociales. *Actes de La Recherche En Sciences*, 31, 2–3.
- Bourrion, D. (2009). *Librarything, la bibliothèque partagée*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10760/12771>
- Bradley, P. (2007). *How to use Web 2.0 in your library*. London: Facet Publisher.
- Bundy, A. (2003). Vision, mission, trumpets: public libraries as social capital. In *Public libraries light up lives Tweed Heads NSW, Austrália*. Retrieved from https://www.lga.sa.gov.au/webdata/resources/Files/Conference_Paper_on_libraries_in_Australia___Dr_Alan_Bundy_2003_pdf1.pdf
- Bunic, S. (2013). Libraries and the homeless: experiences, challenges and opportunities socio-economic background of homelessness in Croatia. *Library Review*, 62(1), 34–42.

- Burgdorfer, K. (2010). *Pennsylvania Public Libraries and Facebook*. Retrieved from http://www.webjunction.org/documents/pennsylvania/Pennsylvania_Public_Libraries_and_Facebook.html
- Burkhardt, A. (2010). Social Media: a guide for college and university libraries. *ACRL TechConnect*, 10–13. Retrieved from <http://crln.acrl.org/content/71/1/10.full.pdf>
- Buschman, J. (2003). *Dismantling the Public Sphere: situating and sustaining librarianship in the age of the new public philosophy*. Westport: Libraries Unlimited.
- Buschman, J. (2005). On libraries and the Public Sphere. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, (11). Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/11>
- Byrne, A. (2005). La Alfabetización informacional desde una perspectiva global: el desastre agudiza nuestras mentes. *Anales de Documentación*, (8), 7–20.
- Cabral, L., & Real, M. (1982). *A biblioteca pública: aspectos tipológicos e linhas gerais da sua evolução*. Lisboa: BAD.
- Cabral, L., Real, M., Nunes, H., & Moura, M. (1983). A Leitura Pública em Portugal: manifesto. *Cadernos BAD*, (1), 11–14.
- Cádima, F. (2013). O Facebook, as redes sociais e o direito ao esquecimento. *Media & Jornalismo*, 12(22), 177–209.
- Caldeira, F. (2013). *A Utilização da rede social Facebook nas bibliotecas escolares portuguesas*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Portucalense, Porto.
- Calixto, J. (n.d.). calixto,retirar.
- Calixto, J. (2001). *The Educational roles of public libraries in Portugal: political and professional perceptions*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Sheffield.
- Calixto, J. (2005). As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. *Páginas A&b*, (16), 61–88.
- Calixto, J. (2012). Bibliotecas públicas hoje: conclusões. In *13º Encontro Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, Estoril, Portugal*. Retrieved from <http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Paginas/13EncontroRNBP.aspx>
- Calixto, J., Nunes, M., Freitas, M. C., & Dionísio, A. (2012). Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In *11º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340>
- Calvi, L., Cassella, M., & Nuijten, K. (2010). Enhancing users' experience: a content analysis of 12 university libraries Facebook profiles. In *ELPUB 2010 International Conference on Electronic Publishing, Helsinki, Finlândia*. Retrieved from http://eprints.rclis.org/14678/1/18calvi_cassella_nuijten.pdf
- Cano Vers, M. (2010). Los Planes de formación laboral de las bibliotecas de la red de bibliotecas de la Disputación de Barcelona. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 153–172). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Cantié, P., & Lambotte, A. (2008). Vers une bibliographie nationale 2.0? Collaboration

- avec l'utilisateur et usages de la collaboration. In *74th IFLA Conference and Council, Québec, Canadá*. Retrieved from http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/162-Cantie_Lambotte-fr.pdf
- Cardoso, T., Alarcão, I., & Celorico, J. (2010). *Revisão da literatura e sistematização do conhecimento*. Porto: Porto Editora.
- Carlsson, H. (2011). How to study social media practises in converging library spaces: making the case for deploying co--presence ethnography in studies of 2.0 libraries. In *Issome2011, Abo/Turku, Finlândia*. Retrieved from <https://lup.lub.lu.se/search/publication/2278544>
- Carlsson, H. (2012). Working with Facebook in public libraries: a backstage glimpse into the Library 2.0 rhetoric. *Libri*, 62(3), 199–210.
- Carrión-Gútiérrez, A. (2013). Informe de situación de las bibliotecas públicas españolas en 2012. *El Profesional de La Informacion*, 22(3).
- Carvalho, A. (Org). (2008). *Manual de ferramentas da Web 2.0 para professores*. Lisboa: Ministério da Ciência.
- Casey, M. (2005a). *LibraryCrunch: service for the next generation library: a library 2.0 perspective*. Retrieved from <http://www.librarycrunch.com/>
- Casey, M. (2005b). *Working towards a definition of Library 2.0*. *LibraryCrunch*. Retrieved from http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html
- Casey, M., & Savastinuk, L. (2006). Library 2.0: service for the next-generation library. *Library Journal*, 1/9, 2–5.
- Casey, M., & Savastinuk, L. (2007). *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford, N.J.: Information Today.
- Castano Garrido, C. (Coord). (2009). *Web 2.0: el uso de la Web en la sociedad del conocimiento: investigación e implicaciones educativas*. Caracas: Universidad Metropolitana.
- Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet: reflexões sobre a Internet, negócios e sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2005). *A Sociedade em rede: A era da Informação: economia, sociedade e cultura*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2008). The New Public Sphere: global civil society, communication networks, and global governance. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 78–93. Retrieved from [http://annenbergl.usc.edu/Faculty/Communication and Journalism/~media/78.ashx](http://annenbergl.usc.edu/Faculty/Communication%20and%20Journalism/~media/78.ashx)
- Castillo Fernández, J. (2010). Biblioteca punto de empleo: actuaciones cooperativas de la Biblioteca Regional de Murcia con el Servicio de Empleo y Formación. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 173–188). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Castillo Fernández, J., Gómez Hernández, J., & Quílez Simón, P. (2010). *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Celaya, J. (2007a). Mitos y realidades de la Web 2.0. *Dosdoce*. Retrieved from <http://www.dosdoce.com/articulo/opinion/2836/mitos-y-realidades-de-la-web-2-0/>

- Celaya, J. (2007b). Web 2.0 : ¿Marketing o realidad? In *VI Workshop CALSI 2007, Valencia, Espanha*. Retrieved from <http://www.tecnolibro.es/ficheros/marketing.pdf>
- Celaya, J. (2010). Las bibliotecas en las redes sociales: más allá de los “amiguitos.” In *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Gijón, Espanha*. Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/4971/1/JavierCelaya.pdf>
- Céspedes Escobar, N., & Díaz Souza, E. (2007). Recursos para el desarrollo de bibliotecas digitales en ambiente Web 2.0. In *2ª Conferencia Internacional de Biblioteca Digital y Educación a Distancia, Valencia, Venezuela*. Retrieved from <http://core.ac.uk/download/pdf/11882856.pdf>
- Chad, K., & Miller, P. (2005). *Do libraries matter?: the rise of Library 2.0*. Retrieved from http://www.capitalibraries.co.uk/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf
- Chan, C. (2012). Marketing the academic library with online social network advertising. *Library Management*, 33(8), 479–489.
- Charnigo, L., & Barnett Ellis, P. (2013). Checking out Facebook.com: the impact of a digital trend on academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1), 23–34.
- Chen, D., Chu, S., & Xu, S. (2012). How do libraries use social networking sites to interact with users. In *ASIST 2012 Annual Meeting*. Retrieved from <https://www.asis.org/asist2012/proceedings/Submissions/85.pdf>
- Cheung, C., & Lee, M. (2010). A Theoretical model of intentional social action in online social networks. *Decision Support Systems*, 49(1), 24–30.
- Chew, I. (2008). *Web 2.0 and library services for young adults : an introduction for librarians*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/web-2.0-and-library-services-for-young-adults.pdf>
- Chewar, C., McCrickard, D., & Carroll, J. (2005). Analyzing the social capital value chain in community network interfaces. *Internet Research*, 15(3), 262–280.
- Chiessi, S. (2013). Il welfare è morto viva il welfare! Biblioteche pubbliche tra welfare e valore sociale. *AIB Studi*, 53(3), 273–284.
- Chu, M., & Meulemans, N. (2008). The Problems and potential of MySpace and Facebook usage in academic libraries. *Internet Reference Services Quarterly*, 13(1), 69–85.
- Chu, S., & Du, H. (2013). Social networking tools for academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(1), 64–75.
- Clippinger, J. (2007). *A Crowd of one: the future of individual identity*. New York: PublicAffairs.
- Cobo Romani, C., & Pardo Kuklinski, H. (2007). *Planeta Web 2.0: inteligencia colectiva o medios fast food*. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic.
- Coelho, H. (2009). *A Web 2.0 nas bibliotecas universitárias portuguesas: um estudo da implementação do paradigma da biblioteca 2.0*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Lisboa.
- Cohen, L. (2006). *A Librarian's 2.0 Manifesto*. Retrieved from

- <https://www.youtube.com/watch?v=ZblRs3fkSU>
- Colburn, S., & Haines, L. (2012). Measuring libraries' use of YouTube as a promotional tool: an exploratory study and proposed best practices. *Journal of Web Librarianship*, 6(1), 5–31.
- Coleman, J. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, (94), 95–120.
- Combat Poverty Agency. (2004). *Access to public libraries for marginalised groups*. Dublin. Retrieved from http://www.combatpoverty.ie/publications/AccessToPublicLibrariesForMarginalisedGroups_2004.pdf
- Cook, N. (2008). *Enterprise 2.0: how social software will change the future of work*. Hampshire: Gower.
- Coombs, K. (2007). Building a library web site on the pillars of Web 2.0. *Computers in Libraries*, 27(1). Retrieved from <http://www.infotoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml>
- Copenhagen Conference Something for Everyone: Public Libraries and the Information Society. (1999). Proposal for The Copenhagen Declaration. In *Lifelong Learning*. Retrieved from <http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/Deklaration.pdf>
- Cordón García, J., Alonso Arévalo, J., Gómez Díaz, R., & López Lucas, J. (2010). *Las Nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0*. Madrid: Piramide.
- Cotino Hueso, L. (Ed). (2011). *Libertades de expresión e información en Internet y las redes sociales: ejercicio, amenazas y garantías*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Courtney, N. (2007). *Library 2.0 and beyond: innovative technologies and tomorrow's user*. Westport: Libraries Unlimited.
- Coutinho, C. (2008). Web 2.0: uma revisão integrativa de estudos e investigações. In *Encontro sobre Web 2.0, Braga* (pp. 72–87).
- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Lisboa: Almedina.
- Cox, E. (1995). A Truly civil society. *Boyer Lectures*. Retrieved from http://www.learningtolearn.sa.edu.au/tfel/files/links/A_Truly_civil_society_Lect.pdf
- Cox, E., & Swinbourne, K. (2000). *A Safe place to go: libraries and social capital*. Sydney. Retrieved from http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf
- Crawford, W. (2006). Library 2.0 and “Library 2.0.” *Cites & Insights*, 6(2). Retrieved from <http://citesandinsights.info/l2a.pdf>
- Crowley, M. (2009). Web 2.0 and libraries. In *Web 2.0 and Libraries, Roma*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/12962/>
- Danowski, P. (2007). Bibliothèque 2.0 et contenu produit par l'utilisateur. Que peuvent faire les usagers pour nous? In *73th IFLA General Conference and Council, Dublin, Irlanda*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/113->

- Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis*. (2010). Murcia. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10421/2902>
- Del Fresno García, M. (2011a). Cómo investigar la reputación online en los medios sociales de la Web 2.0. *Cuadernos de Comunicación Evoca*, (5), 29–33.
- Del Fresno García, M. (2011b). Infosociabilidad: monotorización e investigación e la Web 2.0 para la toma de dcisiones. *El Profesional de La Información*, 20(5), 548–554.
- Denscombe, M. (2007). *The Good research guide*. Berkshire: Open University Press.
- Department of the Environment Community and Local Government. (2013). *Opportunities for all - the public library as a catalyst for economic, social and cultural development. A strategy for public libraries 2013-2017*. Retrieved from <http://www.environ.ie/en/PublicationsDocuments/FileDownload,34861,en.pdf>
- De-Volder, C., & Gutiérrez, F. (2010). La (no) presencia de las bibliotecas universitarias Argentinas en Facebook. In *6th Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria, Buenos Aires, Argentina*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/15127/2/posterJBdu8facebook.pdf>
- Díaz Grau, A., & García Gómez, F. (2002). La Biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (69), 9–24.
- Downes, S. (2010). Prólogo. In *El Proyecto Facebook y la posuniversidad: sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje*. Madrid: Ariel.
- Dutch, M., & Muddiman, D. (2001). The Public library, social exclusion and the Information Society in the United Kingdom. *Libri*, 51, 183–194.
- Eich, C., Hoover, S., & Koulikov, M. (2007). *Library places: What Library 2.0 means for international library public space design and use*. Retrieved from http://works.bepress.com/mikhail_koulikov/10
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students’ use of online social network sites. *Journal of Computer Mediated Communication*, 12(4).
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2011). Connection strategies: Social Capital implications of Facebook-enabled communication practices. *New Media & Society*, 13(6), 873–892.
- Espanha. Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad. (2008). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bilbiotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Retrieved from http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf
- eSurvey Creator. (2007). Retrieved from <https://www.esurveycreator.com/>
- Eurostat. (2013). Retrieved from http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/europe_2020_indicators/headline_indicators
- Evans, W. (2009). *Building library 3.0: issues in creating a culture of participation*. Oxford: Chandos Publishing.
- Facebook Inc. (2004). *Facebook*. Retrieved from <https://www.facebook.com/>

- Facebook Inc. (2008). *Facebook Data Science*. Retrieved from <https://www.facebook.com/data>
- Facebook Inc. (2014a). *Facebook annual report 2013*. Menlo Park, California. Retrieved from http://files.shareholder.com/downloads/AMDA-NJ5DZ/3659015248x0x741493/EDBA9462-3E5E-4711-B0B4-1DFE9B541222/FB_AR_33501_FINAL.pdf
- Facebook Inc. (2014b). *Facebook Statistics*. Retrieved from <http://www.statisticbrain.com/facebook-statistics/>
- Farkas, M. (2007). *Social software in libraries: building collaboration, communication and community online*. Medford: Information Today.
- Fernández Moran, C. (2011). *Privacidade y Facebook: estudio sobre los datos personales en las redes sociales online*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Salamanca.
- Fernández Vara, A. (2014). *Bibliotecas Públicas ante la crisis económica en España y la ciudadanía*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Carlos III de Madrid.
- Ferrada Cubillos, M. (2013). Términos de uso frecuente en la Web Social: Glosario. *Serie Bibliotecología Y Gestión de Información*, (81). Retrieved from <http://eprints.rclis.org/19182/1/Serie N°81 Mariela Ferrada.pdf>
- Ferreira, A., Correia, A., Vieira, D., Marques, G., & Mangas, S. (2013). *O Agora das Bibliotecas Públicas ou a Biblioteca Ágora: bibliotecas públicas, coworking e inovação*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10760/20485>
- Ferreira dos Santos, V. (2004). La Biblioteca pública y su contribución al desarrollo económico: ¿realidad o sueño imposible? In *70th IFLA General Conference and Council, Buenos Aires, Argentina*.
- Ferreira, M. (2010). Direitos culturais, bibliotecas e políticas públicas: caminho para construção de uma sociedade democrática? In *2º Encontro Latinoamericano de Bibliotecarios, Archivistas y Museólogos – EBAM, Valparaíso, Chile*. Retrieved from <http://ebam.gesbi.com.ar/reservorio10/ponencias2EBAM/2EBAM-E7-p1a.pdf>
- Fichter, D. (2003). Why and how to use blogs to promote library your library's services. *Information Today*, 17(6). Retrieved from <http://www.infotoday.com/mls/nov03/fichter.shtml>
- Fichter, D. (2006). Web 2.0, Library 2.0 and radical trust: a first take. *Blog on the Side*. Retrieved from http://library.usask.ca/~fichter/blog_on_the_side/2006/04/web-2.html
- Figueiredo, F. (2004). Rede Nacional de Bibliotecas Públicas : atualizar para responder a novos desafios. *Cadernos BAD*, (1), 60–72.
- Flick, U. (2010). *An Introduction to qualitative research*. London: Sage Publications.
- Fouillet, T. (2014). *La Crise vue de la bibliothèque: exploration de la notion de crise à partir des bibliothèques publiques*. Retrieved from <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64145-la-crise-vue-de-la-bibliotheque.pdf>
- Freitas, M. (2010). *A Biblioteca pública como agente de inclusão social: um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília*. Dissertação de mestrado

- apresentada à Universidade de Brasília.
- Fuentes Romero, J. (2006). Las Bibliotecas como elementos para el desarrollo. *Revista General de Información Y Documentación*, 16(2), 7–29.
- Fuentes Romero, J. (2012). Bibliotecas para un tiempo de crisis: edificio y personal. *Revista General de Información Y Documentación*, 22, 189–212.
- Fumero, A. (2011). IRC 2.0: medios para la información la revolución y la comunicación en la Web 2.0. *El Profesional de La Información*, 20(6), 605–609.
- Fumero, A., Iglesias Pradas, S., & Mas, J. (2011). Introdcción. In *La empresa 2.0: historias para triunfar con los medios sociales*. Madrid: Instituto Madrilenio de Desarrollo.
- Fumero, A., & Roca, G. (2007). *Web 2.0*. Madrid: Fundación Orange. Retrieved from http://fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/WEB_DEF_COMPLETO.pdf
- Fundación Democracia y Desarrollo. (2014). *Fundación Democracia y Desarrollo*. Retrieved from <http://www.fdd.cl/>
- Furtado, C. (2013). *Rede social de leitores e escritores juniores - Portal Biblon*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade do Porto, Universidade de Aveiro.
- Furtado, J. (2012). *Uma Cultura da Informação para o Universo Digital*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Gallego Vázquez, J. A. (2012). *Comunidades virtuales y redes sociales*. Retrieved from <http://www.kimera-mk.com/downloads/Comunidades-virtuales-y-redes-sociales.pdf>
- Galmés, M., & Borja Arjona, J. (2012). Crowdsourcing la base social como fuente de creatividad. *Revista Creatividad Y Sociedad*, (18), 1–29. Retrieved from http://www.creatividadysociedad.com/articulos/18/07_Crowdsourcing_La_base_social_como_fuente_de_creatividad.pdf
- Ganster, L., & Schumacher, B. (2009). Expanding beyond our library walls: Building an active online community through Facebook. *Journal of Web Librarianship*, 3(2), 111–128.
- García Febo, L. (2010). Los Programas sociales y educativos de la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York). In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 189–198). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- García Giménez, D. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. *Bid Textos Universitaris de Biblioteconomia I Documentació*, 24(24).
- Gaudet, F. (2013). What kind of services supply to the poor? A survey directed toward homeless. *Library Review*, 62(1), 43–46.
- Gazo, D. (2009). Les Missions des bibliothèques publiques autonomes du point de vue des élus municipaux québécois: une analyse de discours. In *Mapping the 21st Century Information Landscape: Borders, Bridges and Byways*, Ottawa, Ontario (pp. 1–15).
- Gill, P. (2001). *Os Serviços da biblioteca pública: directrizes da IFLA/UNESCO*. Lisboa: Caminho.
- Given, L., & Leckie, G. (2006). Observaciones en la biblioteca: análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública. *Anales de Documentación*, (9),

- Glorieux, I., Kuppens, T., & Vandebroek, D. (2011). Límites sociales a la eficacia de la biblioteca pública. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (102), 20–48.
- Godin, J. (Ed). (1994). *A World of Information creating multicultural: collections and programs in Canadian Public Libraries*. Retrieved from <https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-210.1-e.pdf>
- Gomes, H. (2014). A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 19, 151–163.
- Gómez Hernández, J. (2008). La Función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la web social. *PontodeAcesso, Salvador*, 2, 51–71.
- Gómez Hernández, J. (2009). La Biblioteca en y para la ciudadanía. Necesidades sociales y servicios bibliotecarios. *Revista Venezolana de Ciencias de La Información*, 1(2).
- Gómez Hernández, J. (2010). Bibliotecas públicas en tiempos de crisis. *Anuario ThinkEPI*, 4, 79–86.
- Gómez Hernández, J. (2013a). Acción bibliotecaria ahora mismo. In *XVIIª Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Jaén, Espanha*. Retrieved from http://eprints.rclis.org/20483/1/Gomez_Accion_Bibliotecaria_Jaen_JAAB_2013.pdf
- Gómez Hernández, J. (2013b). Adaptación y reacciones del sector bibliotecario a la crisis de presupuestos públicos para Cultura. *Anuario ThinkEPI*, 7. Retrieved from <http://www.thinkepi.net/adaptacion-reacciones-sector-bibliotecario-crisis-presupuestos-publicos-cultura>
- Gómez Hernández, J., Castillo Fernández, J., & Quílez Simón, P. (2010). Bibliotecas y recesión, una introducción. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 13–16). Ediciones Tres Fronteras, ANABAD.
- Gómez Yáñez, J. (Coord). (2014). *El Valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas: Informe de resultados*. Retrieved from <http://www.fesabid.org/node/1046>
- Gonçalves, A. (2013). *O Contributo das redes sociais virtuais para a transparência nos municípios portugueses: o caso do Facebook*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade do Minho.
- Gonçalves, M., Pato, J., & Santos, A. (2013). Debater o Estado: Estado, bens públicos, direitos sociais e qualidade da democracia. In *Economia Portuguesa: Propostas com Futuro* (pp. 1–17).
- Gong, H., Japzon, A., & Chen, C. (2008). Public libraries and social capital in three New York City neighbourhoods. *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, 99(1), 65–83.
- González Fernández-Villavicencio, N. (2007). Bibliotecas 2.0 en Espana (el camino recorrido). *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 86-87, 29–46.
- González Fernández-Villavicencio, N. (2010). Es rentable la biblioteca 2.0? In *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Gijón, Espanha*. Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/5541>

- González Fernández-Villavicencio, N. (2013). Métricas de la Web social. *Anuario ThinkEPI*, 7. Retrieved from <http://www.thinkepi.net/metricas-de-la-web-social>
- González Fernández-Villavicencio, N. (2014). Cómo perciben los stakeholders (bibliotecarios y usuarios), la intersección biblioteca / web social ? *Blok de BID*, 1–6.
- González Fernández-Villavicencio, N., Menéndez Novoa, J., Seoane García, C., & San Millán Fernández, M. (2013). Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la biblioteca en los medios sociales. *Revista Española de Documentación Científica*, 36(1), 1–14.
- González Terán, Y., & Rodríguez Palchevich, D. (2011). Actitud 2.0: de la teoría a la práctica. In *II Jornada "Temas Actuales en Bibliotecología"*, Mar del Plata., Argentina (pp. 1–11).
- Gorman, G., & Clayton, P. (2005). *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. London: Facet Publishing.
- Governor, J., Hinchcliffe, D., & Nickull, D. (2009). *Web 2.0 architectures*. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Grace, D., & Sen, B. (2013). Community resilience and the role of the public library. *Library Trends*, 61(3), 513–541.
- Graham, J., Faix, A., & Hartman, L. (2009). Crashing the Facebook party: one library's experiences in the students' domain. *Library Review*, 58(3), 228–236.
- Gretzel, U. (2001). *Social Network analysis: introduction and resources*. Retrieved from <http://lrs.ed.uiuc.edu/tse-portal/analysis/social-network-analysis/>
- Griffis, M., & Johnson, C. (2013). Social capital and inclusion in rural public libraries: a qualitative approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1–14.
- Grudin, J. (1994). Computer-supported cooperative work: history and focus. *Computer*, 27(5), 19–26.
- Gruffat, C., & Achimkus, R. (2010). La Arquitectura es la política de la red: Facebook y sus rivales. In *El Proyecto Facebook y la posuniversidad: sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje* (pp. 71–84). Madrid: Ariel.
- Guarria, C., & Wang, Z. (2011). The Economic crisis and its effect on libraries. *New Library World*, 12(5/6), 199–214.
- Gunawardena, C., Lowe, C., & Anderson, T. (1997). Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 14(4), 397–431.
- Gunther, H. (2003). Como elaborar um questionário. *Planejamento de Pesquisa Nas Ciências Sociais*, (1), 1–19.
- Gutiérrez Santana, F., Real Duro, A., Bustamante Rodríguez, A., & Guerreiro Salgueiro, C. (2011). Estudio sobre el impacto de la crisis económica en las bibliotecas andaluzas. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 25(100), 119–136.
- Habermas, J. (1962). *The Structural transformation of the Public Sphere: an inquiry into a category of bourgeois society*. Cambridge: Polity Press.
- Habib, M. (2006). *Toward academic library 2.0: development and application of a*

- Library 2.0 methodology. Library.* Dissertação de mestrado apresentada a University of North Carolina at Chapel Hill, Estados Unidos.
- Hacking, I. (1999). *The Social construction of what?* Harvard: Harvard University.
- Haddon, L., & Livingstone, S. (2012). *EU Kids Online: national perspectives*. Retrieved from <http://eprints.lse.ac.uk/46878/>
- Hansson, J. (2011). Public libraries and social exclusion - needs for a new kind of research. *Notes on Documentation and Librarianship*. Retrieved from <http://documentationandlibrarianship.blogspot.pt/search?q=public+libraries+and+social+exclusion>
- Hansson, J. (2013). *Una Mirada nórdica sobre el rol de la biblioteca pública*. Retrieved from <http://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:658747/FULLTEXT05.pdf>
- Hendrix, D., Chiarella, D., Hasman, L., Murphy, S., & Zafron, M. (2009). Use of Facebook in Academic Health Sciences Libraries. *Journal of the Medical Library Association*, 97(1), 44–47.
- Henri, F. (1992). Computer conferencing and content analysis. *Collaborative Learning through Computer Conferencing: The Najaden Papers*, 90, 117–136.
- Hernández Pedreno, M. (2010). Estado de Bienestar, pobreza y exclusión social. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Murcia: ANABAD.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- Hillenbrand, C. (2004). *Public libraries as developers of social capital: changing roles, values and missions*. Dissertação de mestrado apresentada à University of South Australia.
- Hudson-Smith, A., Batty, M., Crooks, A., & Milton, R. (2008). Mapping for the masses: accessing Web 2.0 through crowdsourcing, 44(143).
- Huvila, I., Holmberg, K., Kronqvist-Berg, M., Nivakoski, O., & Widen, G. (2013). What is Librarian 2.0 - New competencies or interactive relations? A library professional viewpoint. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(3), 198–205.
- Hyder, E., & Tissot, C. (2013). That's definite discrimination: practice under the umbrella of inclusion. *Disability & Society*, 28(1), 1–13.
- IFLA. (1973). *Standards for Public Libraries*. The Hague.
- IFLA. (1986). *Guidelines for Public Libraries*. The Hague.
- IFLA. (1996). *Guidelines for library services for young adults*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>
- IFLA. (1997). *IFLA Professional reports n° 1-53*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/professional-reports-1-53.pdf>
- IFLA. (2002). *Manifesto sobre Internet*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>
- IFLA. (2003). *Directrizes para serviços de bibliotecas para crianças*. Retrieved from

- <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-pt.pdf>
- IFLA. (2005). *Alexandria Manifesto on libraries: the Information Society in action*. Retrieved from <http://www.ifla.org/en/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>
- IFLA. (2006). *Directrizes para materiais audiovisuais e multimédia em bibliotecas e outras instituições*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s35/pubs/avm-guidelines04-pt.pdf>
- IFLA. (2007). *Guidelines for library services to babies and toddlers*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>
- IFLA. (2008). *Manifesto da IFLA sobre transparência, bom governo e combate à corrupção*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/transparency-manifesto-pt.pdf>
- IFLA. (2009). *Guidelines for library services for young adults*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>
- IFLA. (2013a). *IFLA Professional reports n° 54-135*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports>
- IFLA. (2013b). *Las bibliotecas y los movimientos sociales: una fuerza para el cambio*. In *79th IFLA General Conference and Assembly*. Retrieved from <http://conference.ifla.org/past-wlic/2013/libraries-and-social-movements-force-for-change-es.pdf>
- IFLA. (2014a). *Guidelines for library services to persons with dyslexia - revised and extended*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/node/9457>
- IFLA. (2014b). *The Lyon Declaration: on access to information and development*. Retrieved from <http://www.lyondeclaration.org/>
- IFLA/ Libraries Serving Disadvantaged Persons Section. (2001). *International resource book for libraries serving disadvantaged persons: 1931-2001*. The Hague.
- IFLA/FAIFE. (1999). *Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual*. Retrieved from http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm
- IFLA/FAIFE. (2002a). *Statement on libraries and sustainable development*. Retrieved from <http://www.ifla.org/en/publications/statement-on-libraries-and-sustainable-development>
- IFLA/FAIFE. (2002b). *The Glasgow declaration on libraries, Information services and intellectual freedom*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-e.html>
- IFLA/Public Libraries Section. (2003). *The Role of libraries in lifelong learning*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>
- IFLA/Public Libraries Section. (2008). *Public libraries, archives and museums: trends in collaboration and cooperation*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep108.pdf>
- IFLA/Public Libraries Section. (2009). *10 Ways to make a public library work/update*

- your libraries. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/10-ways-to-make-a-public-library-work.pdf>
- IFLA/UNESCO. (1994). *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>
- IFLA/UNESCO. (2001). *The Public library service: the IFLA/UNESCO guidelines for development*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>
- IFLA/UNESCO. (2006). *Directrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-pt.pdf>
- IFLA/UNESCO. (2007). *IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>
- IFLA/UNESCO. (2009). *The IFLA Multicultural library manifesto: the Multicultural library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>
- IFLA/UNESCO. (2014). *IFLA UNESCO Internet Manifesto Guidelines*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/node/224>
- Instituto Nacional de Estatística. (1981). *Recenseamentos da população e da habitação*. Retrieved from http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=censos_historia_pt_1981
- Instituto Nacional de Estatística. (2010). *Sobre a pobreza, as desigualdades e a privação material em Portugal*. Retrieved from http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=100334100&PUBLICACOESmodo=2&xlang=pt
- Instituto Nacional de Estatística. (2013). *Estatísticas do emprego*. Retrieved from http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=151971792&DESTAQUESmodo=2
- Instituto Nacional de Estatística. (2014). *Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à utilização de tecnologias da Informação e da Comunicação pelas famílias - 2014*. Retrieved from http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=211422735&DESTAQUESmodo=2
- Islas, O., & Arribas Urrutia, A. (2010). Comprender las redes sociales como ambientes mediáticos. In *El Proyecto Facebook y la posuniversidad: sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje* (pp. 147–161). Madrid: Ariel.
- ISO. (2008). *ISO 11620 Information and documentation - library performance indicators*. Geneva: ISO.
- Jacobson, T. (2011). Facebook as a library tool: perceived vs. actual use. *College & Research Libraries*, 72(1), 79–90.
- Jain, V., & Saraf, S. (2013). Empowering the poor with right to information and library services. *Library Review*, 62(1), 47–52.
- Jaramillo, O. (2012). La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública. *Rev. Interam. Bibliot. Medellín (Colombia)*, 35, 73–82.
- Jaramillo, O., & Quiroz Posada, R. E. (2009). La Educación social dinamizadora de

- prácticas ciudadanas en la biblioteca pública. *Revista Educação & Sociedade*, 34(122), 139–154.
- Jennings, S., & Price, J. (2008). Be my friend using Facebook in libraries. *Tennessee Libraries*, 5(1). Retrieved from http://libres.uncg.edu/ir/asu/f/Jennings_Susan_2008_Be_my_friend.pdf
- Jiang, Y., & Bruijn, O. (2014). Facebook helps: a case study of cross-cultural social networking and social capital. *Information, Communication & Society*, 17(6), 732–749.
- Johannessen, M. (2012). Social Capital and the networked public sphere: implications for political social media sites. In *45th Hawaii International Conference on System Science (HICSS)*, Manoa, Hawaii (pp. 2573 – 2582). Retrieved from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=6149326&url=http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6149326>
- Johnson, C. (2010). Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research*, 32(2), 147–155.
- Johnston, K., Tanner, M., Lalla, N., & Kawalski, D. (2011). Social capital: the benefit of Facebook friends. *Behaviour & Information Technology*, 32(1), 1–13.
- Juárez Urquijo, F. (2006). La Biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Murcia, Espanha*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/3803/>
- Juárez Urquijo, F. (2007). La Web 2.0 en una biblioteca pública. *Bibliotecas Y Web Social*, (161), 103–111.
- Junco, R. (2011). The Relationship between frequency of Facebook use, participation in Facebook activities, and student engagement. *Computers & Education*, (58), 162–171.
- Justino, A. (2013). *O Desafio da homogeneização normativa em Instituições de Memória*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Aveiro.
- Karami, T., & Oloumi, T. (2006). Libraries and weblogs: the role of new phenomenon blogs in library services, research and learning. In *27th Annual Conference: Embedding Libraries in Learning and Research, Porto, Portugal*. Retrieved from <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2006/papers/27/>
- Keen, A. (2007). *The Cult of the Amateur: how blogs, MySpace, YouTube, and the rest of today's user-generated media are destroying our economy, our culture, and our values*. New York: Doubleday.
- Kelleher, A. (2013). Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. *Library Review*, 62(1), 19–33.
- Keynes, J. (1936). *The General theory of employment, interest and money*. Cambridge: Macmillan.
- King, D. (2011). Facebook for libraries. *American Libraries Magazine*. Retrieved from <http://americanlibrariesmagazine.org/features/05272011/facebook-libraries>
- King, D. (2012). *Face2Face: using Facebook, Twitter, and other social media tools to create great customer connections*. Medford, New Jersey: Information Today.
- Kirkpatrick, D. (2010). *The Facebook effect: the inside story of the company that is*

- connecting the world*. New York: Simon & Schuster.
- Kliksberg, B. (2000). *Capital social y cultura: claves olvidadas del desarrollo*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo. Retrieved from [http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/1869/Capital social y cultura: Claves olvidadas del desarrollo.pdf?sequence=1](http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/1869/Capital_social_y_cultura:Claves_olvidadas_del_desarrollo.pdf?sequence=1)
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Ed). (2010). *IFLA Public Library service guidelines*. Berlin, New York. Retrieved from <http://www.degruyter.com/view/books/9783110232271/9783110232271.fm/9783110232271.fm.xml>
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Ed). (2013). *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. Lisboa. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>
- Kronqvist-Berg, M. (2014). *Social Media and public libraries: exploring Information activities of library professionals and users*. Åbo Akademi University. Retrieved from https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/94661/kronqvist_maria.pdf?sequence=2
- Larsen, J. (Ed). (2010). *Nordic Public Libraries 2.0*. Retrieved from http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Nordic_public/Nordic_Public_Libraries_2.0.pdf
- Lawal, I. (2009). *Library and Information Science research in the 21st century: a guide for practising librarians and students*. Oxford: Chandos Publishing.
- Le Deuff, O. (2006). Folksonomies: les usagers indexent le Web. *BBF*, 4, 66–70.
- Le Deuff, O. (2007). Culture de information et Web 2.0: quelles formations pour les jeunes générations? *Sciences-New York*, 1–7.
- Le Deuff, O. (2009). Library 2.0 and the culture of information: new paradigms? *Cadernos BAD*, (1/2), 20–29.
- Leal, F. (2012). Transformar as bibliotecas públicas portuguesas. In *13º Encontro Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, Estoril, Portugal*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBPAp_FilipeLeal.pdf
- Lehmann, V., & Locke, J. (2007). *Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>
- Leitão, P. (2009). Conteúdo gerado pelos utilizadores: desafios para as bibliotecas. *Cadernos BAD*, (1/2), 113–150.
- Leitão, P. (2010a). A Revolução RSS e as bibliotecas. In *10º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/viewFile/188/225>
- Leitão, P. (2010b). Livros, leituras e redes sociais. In *Bibliotecas para a Vida II- Bibliotecas e Leitura* (pp. 437–460). Lisboa: Colibri.
- Leitão, P. (2011). Wikis e bibliotecas. *Cadernos BAD*, 1/2, 58–76.
- Leitão, P. (2012). O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas. In *11º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. Retrieved from

- <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>
- Leitão, P. (2014). *A Biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas: o caso português*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Évora.
- Lessig, L. (2006). *Code: and other laws of cyberspace*. New York: Basic Books.
- Lévêque, B., & Schmitt, P. (2012). Faire plus avec moins: journée d'étude à la bibliothèque municipale de Dijon. *BBF*, (2), 80–81.
- Levien, R. (2011). Confronting the future: strategic visions for the 21st century Public Library. *Library*, (4).
- Levien, R. (2013). Enfrentarse al futuro: visiones estratégicas para la biblioteca pública del siglo XXI. In *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Madrid, Espanha* (pp. 465–499). Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portalsnb/jspui/bitstream/10421/7301/1/VICNBP.pdf>
- Levine, J. (2002). *The Shifted Librarian*. Retrieved from <http://theshiftedlibrarian.com/>
- Lévy, P. (1997). *A Inteligência colectiva: para uma Antropologia do ciberespaço*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Libr.org. (1998). Retrieved from <http://www.libr.org/>
- Licea de Arenas, J., & Gómez Hernández, J. (2008). Biblioteca e inclusión social y cultural: posibilidad o necesidad? In *La biblioteca, espacio de cultura y participación* (pp. 195–218).
- Lima, C. (2015). *Biblioteca em rede: Comunicação integrada no contexto das culturas participativas*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade do Porto.
- Lima, C., Fernández Marcial, V., & Alvelos, H. (2013). A utilização de plataformas Web nas práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas. *Prisma.com*, (21). Retrieved from <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2651>
- Lima, S. (2011). *A Inevitabilidade do OPAC 2.0*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Coimbra.
- Lingel, J. (2012). Occupy Wall Street and the myth of technological death of library. *First Monday*, 17(8). Retrieved from <http://www.firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/3845/3280>
- Linley, R., & Usherwood, B. (1998). *New measures for the new library: a social audit of public libraries*. Retrieved from https://www.shef.ac.uk/polopoly_fs/1.128118!/file/CPLIS---New-Measures-for-the-New-Library.pdf
- Locke, J., & Panella, N. (Ed). (2010). *International resource book for libraries serving disadvantaged persons: 2001-2008*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/119.pdf>
- Lopes, J. (2006). “Exclusão social” e controle social: estratégias contemporâneas de redução da sujeitidade. *Psicologia & Sociedade*. Florianópolis, 18(2), 13–24.
- López Hernández, F. (2009). Hacia la Biblioteca 2.0: el proyecto de la biblioteca de la UC3M. In *II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social, Leganés, Espanha*. Retrieved from http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8130/lopez_brecha_2009.pdf?sequence=1
- López López, P. (2010). Crisis y Biblioteca Pública. *Educación Y Biblioteca*, 22(178),

- Lozano Díaz, R. (2006). *La Biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas*. Gijón: Ediciones Trea.
- Maciel Filho, A. (2010). Capital social e bibliotecas públicas: estudos empíricos. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 15(2), 73–88.
- Maciel Filho, A. (et al). (2009). *Capital social e bibliotecas públicas: uma análise empírica*. Recife: Fundo de Pesquisa FCAP-UPE.
- Madge, C., Meek, J., Wellens, J., & Hooley, T. (2009). Facebook, social integration and informal learning at university: “It is more for socialising and talking to friends about work than for actually doing work.” *Learning, Media and Technology*, 34(2), 141–155.
- Madge, O., & Coserea, L. (2014). The Facebook challenge for public libraries in Romania. *Studii de Biblioteconomie și Știința Informării / Library and Information Science Research*, (18). Retrieved from <http://www.lisr.ro/en18-madgecoserea.pdf>
- Magro, M., Ryan, S., & Prybutok, V. (2013). The social network application post-adoptive use model (SNAPUM): a model examining social capital and other critical factors affecting the post-adoptive use of Facebook. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 16, 37–69.
- Major, T. (2012). *Please “Like” Me!: the use of Facebook in Pennsylvania public libraries*. Retrieved from http://www.webjunction.org/documents/pennsylvania/Please_Like_Me_The_Use_of_Facebook_in_Pennsylvania_Public.html
- Maness, J. (2007). Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Inf. & Soc.*, 17(1), 44–55.
- Mangas, S. (2010). *Os Limites da tolerância: censura, liberdade intelectual e selecção de documentos nas bibliotecas públicas municipais portuguesas*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Coimbra.
- Manso Rodríguez, R. (2012). Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convirtamos amigos en lectores. *El Profesional de La Informacion*, 21(4), 401–405.
- Marcos, M. (2009). *La Biblioteca en la Web 2.0*. Barcelona: DuocUC.
- Margaix Arnal, D. (2007a). Conceptos de Web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El Profesional de La Información*, 16(2), 95–106.
- Margaix Arnal, D. (2007b). El Opac 2.0: las tecnologías de la Web 2.0 aplicadas a los catálogos bibliográficos. In *VI Workshop CALSI 2007, Valencia, Espanha*.
- Margaix Arnal, D. (2007c). Software social para bibliotecas. *Bibliotecas E Web Social*, (161), 85–89.
- Margaix Arnal, D. (2008a). El OPAC 2.0: puerta de acceso a los contenidos de la biblioteca. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, A Coruna, Espanha*. Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/handle/10421/535>
- Margaix Arnal, D. (2008b). *Informe APEI sobre web social*. Gijón.
- Margaix Arnal, D. (2008c). Las Bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. *El Profesional de La Información*, 17(6). Retrieved from

<http://eprints.rclis.org/12568/>

- Marques, M. (2012). *A Satisfação do cliente de Serviços de Informação: As Bibliotecas Públicas da Região Centro*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Coimbra.
- Marquina Arenas, J. (2010). El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas. Retrieved from <http://www.julianmarquina.es/uso-twitter-Facebook-bibliotecas>
- Marteletto, R. (2001). Análise de redes sociais - aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência Da Informação*, 30(1), 71–81.
- Martínez Ayllón, D. (2010). La Atención bibliotecaria integral a la ciudadanía de Castilla-La Mancha: Biblioteca Solidaria. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 137–152). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Martins, A., Justino, A., & Gabriel, G. (2010). SBDIM: comunicação síncrona, assíncrona e multidireccional. In *10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães, Portugal*.
- Mason, R. (1991). Methodologies for evaluating applications of computer conferencing in Kaye. In *Collaborative Learning through Computer Conferencing*. Heidelberg: Springer-Verlag.
- Mateus, A. (1992). A Economia portuguesa depois da adesão às Comunidades Europeias: transformações e desafios. *Análise Social*, XXVIII, 655–671.
- Mazman, S., & Usluel, Y. (2011). Gender differences in using social networks. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 10(2), 133–139.
- McClure, C., Bertot, J., & Beachboard, J. (1996). Enhancing the role of public libraries in the National Information Infrastructure. *Public Libraries*, (12), 232–238.
- McLuhan, M. (2008). *Compreender os meios de comunicação: extensões do homem*. Lisboa: Relógio d'Água.
- McMillan, D., & Chavis, D. (1986). Sense of Community: a definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14(January), 6–23.
- Melo, D. (2004). *A Leitura Pública no Portugal contemporâneo: 1926-1987*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.
- Melo, D. (2005). As bibliotecas da Fundação Gulbenkian e a Leitura Pública em Portugal (1957-1987). *Análise Social*, XL(174), 65–86.
- Melo, D. (2010). *A Leitura Pública na I República*. Lisboa: Editora Húmus.
- Mendes, H. (2012). *Texto e leitura na Web 2.0: o Facebook e os novos leitores*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Nova de Lisboa.
- Meneses Tello, F. (2005). Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2). Retrieved from <http://eprints.rclis.org/handle/10760/8936#.TyChKoFvDWg>
- Meneses Tello, F. (2008). Bibliotecas y Democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. *Anales de Documentación*, (11), 93–127.
- Meneses Tello, F. (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación Bibliotecológica*, 27(61). Retrieved from <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/42818/38893>

- Menezes, J. (2010). *O Impacto das novas tecnologias na esfera pública: estudo de caso do Twitter*. Trabalho final de curso apresentado à Universidade Federal de Goiás.
- Merlo Vega, J. (2007). Las Tecnologías de la participación en las bibliotecas. *Educación Y Biblioteca*, (161), 63–68.
- Merlo Vega, J. (2013a). *Bibliotecas en acción*. Retrieved from <https://docs.google.com/document/d/1n1p9lQBt2LrT8OUwbYYu8--VlkN6GSaxHWSPpmNOriI8/edit>
- Merlo Vega, J. (2013b). Bibliotecas públicas, recesión económica e inclusión social. In *LIBER*. Madrid. Retrieved from http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/bitstream/10421/7282/1/BPublicas_Recesion_economica.pdf
- Merlo Vega, J., Fumero, A., & Juárez Urquijo, F. (2007). La Web 2.0: nuevas herramientas útiles o sólo márketing de modernidad? *Boletín de La SEDIC*, (48). Retrieved from http://www.sedic.es/p_boletinclip48_debate_imprimir.htm
- Merlo Vega, J., & Omella i Claparols, E. (2003). Biblioteca pública y municipio. *Educación Y Biblioteca*, (135), 42–50.
- Merrill, D. (2006). *Mashups: the new breed of Web app: an introduction to mashups. developer Works IBM*. Retrieved from <http://www.ibm.com/developerworks/library/x-mashups/x-mashups-pdf.pdf>
- Miller, P. (2006). *Library 2.0: the challenge of disruptive innovation*.
- Miniwatts Marketing Group. (2014). *Internet World Stats: usage and population statistics*. Retrieved from <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>
- Moncada Patino, J. (2008). *La Biblioteca pública como institución social*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.
- Moore, N. (2006). *How to do research: a practical guide to designing and managing research projects*. London: Facet Publishing.
- Moore, T. (2005). *Initial report on the Wisconsin community benchmark survey*. Retrieved from <http://www4.uwm.edu/ispr/projects/wimonitor/upload/wcbsrept.pdf>
- Morillo Calero, M. (2008). Hacia una biblioteconomía responsable socialmente. *PontodeAcesso, Salvador*, 2(1), 9–33.
- Morrone, M. (Ed). (2013). *Informed agitation: library and information skills in social justice movements and beyond*. Sacramento, CA: Library Juice Press.
- Mortensen, H., & Nielsen, G. (2008). *Directrices para servicios bibliotecarios destinados a personas con demencia*. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/105.pdf>
- Moura, M. (Coord), Almeida, P., Portilheiro, J., & Calçada, T. (1986). *Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais: relatório*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura. Retrieved from <http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/RelatorioLeituraPublica1986.pdf>
- Moura, M. (Coord), Silva, G., Figueiredo, F., Rodrigues, E., & Casteleiro, R. (1996). *Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura. Retrieved from

- Moura, M., & Moura, V. (1986). Elenco de medidas concretas e intersectoriais com vista à solução dos problemas detectados e à concretização de uma política do livro português. *Livros de Portugal*, (44-47).
- MPhil / PhD : Student Handbook 2011/2012*. (2011).
- Muddiman, D., Durrani, S., Dutch, M., & Linley, R. (2000). *Open to All? The public library and social exclusion: volume one: Overview and Conclusions*.
- Muddiman, D., Durrani, S., Pateman, J., Dutch, M., Linley, R., & Vincent, J. (2001). Open to All? The public library and social exclusion: executive summary. *New Library World*, 102(4), 154–158.
- Muggleton, T. (2013). Public libraries and difficulties with targeting the homeless. *Library Review*, 62(1), 7–18.
- Musoke, M., & Namugera, L. (2014). Librarians' contribution to social change through information provision: the experience of Makerere University Library. In *80th IFLA Conference and Council and Assembly, Lyon, França*. Retrieved from <http://library.ifla.org/1054/1/166-musoke-en.pdf>
- Musser, J., & O'Reilly, T. (2006). *Web 2.0: principles and best practices*. Reading.
- Neo, E., & Calvert, P. J. (2012). Facebook and the diffusion of innovation in New Zealand public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(4), 227–237.
- Neto, L. (2014). O Papel social da biblioteca universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual. *Cadernos BAD*, (1), 19–31.
- Neves, B. (2012). *Social Capital and Internet usage: a study in Lisbon*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade Técnica de Lisboa.
- Neves, J., & Lima, M. (2009). *Promoção da leitura nas bibliotecas públicas*. Lisboa. Retrieved from http://www.oac.pt/pdfs/OAC_PromocaoLeituraBibliotecasPublicas.pdf
- Neves, R. (2012). Biblioteca pública municipal: valorizando e fortalecendo a comunidade local. In *13º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, Estoril, Portugal*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/etc/Documents/13EncontroRNBPAp_RuiNeves.pdf
- Newman, D., Webb, B., & Cochrane, C. (1995). A content analysis method to measure critical thinking in face-to-face and computer supported group learning. *Interpersonal Computing and Technology*, 3(2). Retrieved from <http://www.umsl.edu/~wilmarthp/mrpc-web-resources/CA-analysis-method-to-measure-thinking-in-f2f.pdf>
- Nguyen, L., Partridge, H., & Edwards, S. (2012). Understanding the participatory library through a grounded theory study. In *75th ASIS&T Annual Meeting*. Retrieved from <https://www.asis.org/asist2012/proceedings/Submissions/51.pdf>
- Nunes, H. (1996). *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga.
- Nunes, M. (2003). *El Medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y Espana*. Tese de doutoramento apresentada à Universidad de Granada.

- O'Reilly, T. (2003). *The Architecture of participation. The O'Reilly Network*. Retrieved from <http://www.openp2p.com/lpt/wlg/3015>
- O'Reilly, T. (2005a). Web 2.0. *O'Reilly Media, Inc.*, 30(1).
- O'Reilly, T. (2005b). What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. *O'Reilly Media*. Retrieved from <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Observatorio de la Seguridad de la Información. (2011). *Guía de introducción a la Web 2.0: aspectos de privacidad y seguridad en las plataformas colaborativas*. Retrieved from <http://pt.scribd.com/doc/48555598/Guia-de-Introduccion-a-La-Web-20-Aspectos-de-Privacidad-y-Seguridad>
- Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI), & Consejo Regional de Cámaras de Comercio e Industria de Castilla y León. (2012). *Herramientas para el trabajo colaborativo*. Valladolid: Junta de Castilla y León.
- Observatório sobre as Crises e Alternativas, & Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra. (2014). *Os Problemas e as soluções para a Segurança Social*. Retrieved from http://www.ces.uc.pt/observatorios/crisalt/documentos/oficinas/Oficinas_SegurancaSocial_textos_atualizacao.pdf
- Ochôa, P. (1998). Las Bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información : Portugal. *Métodos de Información*, 5(25), 50–56.
- OCLC. (2011). *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. Dublin, Ohio USA. Retrieved from http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf
- OECD. (2007). *Participative Web and user-created content Web 2.0, Wikis and social networking*. Retrieved from http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/participative-web-and-user-created-content_9789264037472-en
- Oleiro, M., & Heitor, C. (2010). 20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas : Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. In *10º Congresso Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Guimarães, Portugal*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao_MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf
- Olinto, G. (2010). Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: R. Ci. Inf. E Doc.*, 1(1), 77–93.
- Olinto, G., & Medeiros, A. (2013). Capital social e biblioteca pública. In *Fronteiras da Ciência da Informação* (pp. 236–256). Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Retrieved from [http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1020/3/Fronteiras da Ciência da Informação.pdf](http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1020/3/Fronteiras_da_Ciência_da_Informação.pdf)
- Olmo García, M. (2010a). En la biblioteca pública sí cabemos todos: directrices para la inclusión según la American Library Association. *Educación Y Biblioteca*, (178), 77–83.
- Olmo García, M. (2010b). La Prestación de servicios de las bibliotecas públicas a usuarios sin recursos en las bibliotecas públicas estadounidenses. In *La Biblioteca*

- pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 113–136). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Olmo García, M. (2013). *Necesitamos bibliotecas en tiempos de crisis? El caso del Estados Unidos*. Retrieved from <http://www.socialbiblio.com/materiales-necesitamos-bibliotecas-en-tiempos-de-crisis-el-caso-de-eeuu/>
- Paisana, M., & Lima, T. (2012). *Sociedade em Rede. A Internet em Portugal 2012*. Lisboa. Retrieved from <http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=sociedadeRede2012.pdf>
- Palmer, S. (2014). Characterizing university library use of social media: a case study of Twitter and Facebook from Australia. *Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 611–619.
- Parlamento Europeu. (2013). Declaração escrita 0016 2013 sobre a importância das bibliotecas públicas para as comunidades da Europa. Retrieved from <http://www.wdpubliclibraries.eu/wp-content/uploads/sites/27/2013/10/EP-WD-PT.pdf>
- Parreira, Z., & Calixto, J. (2012). A Regulamentação legal das bibliotecas públicas. In *11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/409/pdf>
- Partridge, H., Menzies, V., Lee, J., & Munro, C. (2010). The Contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. *Library & Information Science Research*, 32(4), 265–271.
- Pasadas Urena, C. (2010). Competencias básicas, aprendizaje permanente y bibliotecas públicas: articulación de políticas y experiencias de ámbito nacional e internacional. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa* (pp. 65–92). Murcia: ANABAD; Ediciones Tres Fronteras.
- Pateman, J. (2011). Public libraries, social class and social justice. *Information, Society and Justice*, 4(2), 57–70.
- Pateman, J., & Vincent, J. (2010). *Public libraries and Social Justice*. Wey Court East, Farnham, Surrey: Ashgate.
- Pateman, J., & Williment, K. (2013). *Developing community-led public libraries: evidence from the UK and Canada*. Wey Court East, Farnham, Surrey: Ashgate.
- Paugam, S., & Giorgetti, C. (2013). *Des pauvres en bibliothèque: une enquête au Centre Pompidou*. Paris: Presses Universitaires de France, Bibliothèque Publique d'Information.
- Pereira, A. (2012). Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução concetual. In *11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. Retrieved from <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362/pdf>
- Pereira, A. (2013). Bibliotecas públicas municipais portuguesas: forças e fraquezas de um modelo na esfera da sociedade da informação e do conhecimento. In *VI Encontro Ibérico EDICIC, Porto, Portugal* (pp. 657–675).
- Pérez Eransus, B. (2013). Exclusión de la información y las bibliotecas públicas como espacio de integración. *Revista TK*, (25), 23–26.
- Pérez-Salmerón, G. (2014). Bibliotecarios ante la crisis: Accion. In *80th IFLA*

- Conference and Council and Assembly, Lyon, França*. Retrieved from <http://library.ifla.org/904/>
- Petit, J. (2011). Twitter and Facebook for user collection requests. *Collection Management*, 36(4), 253–258.
- Phillips, A. (2015). Facebooking it: promoting library services to young adults through social media. *Public Library Quarterly*, 34(2), 178–197.
- Phillips, E., & Pugh, D. (1998). *Como preparar um mestrado ou doutoramento: um manual prático para estudantes e seus orientadores*. Mem Martins: Lyon Edições.
- Phillips, N. (2011). Academic library use of Facebook: building relationships with students. *Journal Of Academic Librarianship*, 37(6), 512–522.
- Pickard, A. (2007). *Research methods in information*. London: Facet Publisher.
- Pimentel, M. (2006). *A Biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Brasília.
- Pinto, M. (2007). *O Marketing nas bibliotecas públicas portuguesas*. Lisboa: Colibri.
- Pinto, M. (2009). Estratégias de valorização social do papel das bibliotecas públicas europeias na Aprendizagem ao Longo da Vida. In *9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Açores, Portugal*.
- Piscitelli, A., Adaime, I., & Binder, I. (2010). *El Proyecto Facebook y la posuniversidad: sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje*. Madrid: Ariel.
- PORDATA. (2010). *PORDATA: Base de dados Portugal contemporâneo*. Retrieved from <http://www.pordata.pt/Portugal>
- Portugal. (1976). *Constituição*. Retrieved from <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1976). *Programa do I Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc01/programa-do-governo/programa-do-i-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1978). *Programa do IV Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc04/programa-do-governo/programa-do-iv-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1979). *Programa do V Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc05/programa-do-governo/programa-do-governo-constitucional-5.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1980). *Decreto Regulamentar n.º 34/80 (Vol. 177)*. Retrieved from <http://www.dre.pt/cgi/dr1s.exe?t=dr&cap=1-1200&doc=19802476&v02=&v01=2&v03=1900-01-01&v04=3000-12-21&v05=&v06=&v07=&v08=&v09=&v10=&v11=Decreto&v12=34/80&v13=&v14=&v15=&sort=0&submit=Pesquisar>
- Portugal. Governo Constitucional. (1981). *Programa do VII Governo Constitucional*.

- Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc07/programa-do-governo/programa-do-vii-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1983). *Programa do IX Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc09/programa-do-governo/programa-do-ix-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1985). *Programa do X Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc10/programa-do-governo/programa-do-x-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1987a). *Decreto-Lei n.º 71/87*. Retrieved from <http://www.dre.pt/cgi/dr1s.exe?t=dr&cap=1-1200&doc=19870451&v02=&v01=2&v03=1900-01-01&v04=3000-12-21&v05=&v06=&v07=&v08=&v09=&v10=&v11='Decreto-Lei'&v12=&v13=&v14=&v15=&sort=0&submit=Pesquisar>
- Portugal. Governo Constitucional. (1987b). *Programa XI Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc11/programa-do-governo/programa-do-xi-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1991). *Programa do XII Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc12/programa-do-governo/programa-do-xii-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1995). *Programa do XIII Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc13/programa-do-governo/programa-do-xiii-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (1999). *Programa do XIV Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc14/programa-do-governo/programa-do-xiv-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (2002). *Programa do XV Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc15/programa-do-governo/programa-do-xv-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (2005). *Programa do XVII Governo Constitucional*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/cg17/programa-do-governo/programa-do-xvii-governo-constitucional.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (2011). *Programas dos Governos Constitucionais*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais.aspx>
- Portugal. Governo Constitucional. (2013). *Governo de Portugal*. Retrieved from <http://www.portugal.gov.pt/pt.aspx>
- Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia. (1997). *Livro verde para a Sociedade*

- da Informação em Portugal. Lisboa. Retrieved from <http://www.acesso.unic.pt/docs/lverde.htm>
- Portugal. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Observatório das Ciências e da Tecnologia. (1999). *Portugal na sociedade da informação*. Lisboa.
- Portugal. Ministério da Cultura. Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas. (2009). *Programa de apoio às bibliotecas municipais*. Lisboa.
- Portugal. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. (1997a). *Programa de apoio às bibliotecas municipais*. Lisboa.
- Portugal. Ministério da Cultura. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. (1997b). *Programa Nacional de Promoção da Leitura*.
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas. (2009). *Programa de apoio às bibliotecas municipais*. Lisboa. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas. (2012). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2011*. Retrieved from <http://rcbp.dglb.pt/pt/noticias/Paginas/REstatistico2011.aspx>
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas. (2013a). *Bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas*. Retrieved from <http://rcbp.dglb.pt/pt/Paginas/default.aspx>
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas. (2013b). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2012*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2012_DGLAB.pdf
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas. (2014). *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2013*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2013_DGLAB.pdf
- Portugal. Secretaria de Estado da Cultura. Instituto Português do Livro e da Leitura. (1987). *Programa de apoio às bibliotecas municipais*. Lisboa.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.
- Proença, J. (2012). *Biblioteca Escolar e Web 2.0 – questões em torno de algumas práticas em implementação e perceção do impacto no trabalho da biblioteca*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Aberta, Lisboa.
- Publica. (2008). *O Comunicado de Leuven*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/03_Declaracao_de_Lovaina_1998.pdf
- PULMAN. (2003a). *Linhas orientadoras Pulman: os novos serviços de biblioteca pública na Sociedade de Informação*. Retrieved from <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>
- PULMAN. (2003b). *Manifesto de Oeiras: a Agenda PULMAN para a Europa-e*. Retrieved from

- http://www.pulmanweb.org/news/PULMANconference_manifesto.htm
- Putnam, R. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, (6), 65–78.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R. (2001). Social Capital: measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41–51.
- Putnam, R., Feldstein, L., & Cohen, D. (2003). *Better together: restoring the American community*. New York: Simon & Schuster.
- Quick, S., Prior, G., Toombs, B., Taylor, L., & Currenti, R. (2013a). *Cross-European survey to measure user's perceptions of the benefits of ICT in public libraries: final report*. Retrieved from http://issuu.com/civicagenda/docs/260113096_cross-european_libraries_survey_report_f?e=5419856/2526039#
- Quick, S., Prior, G., Toombs, B., Taylor, L., & Currenti, R. (2013b). *Perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas em Portugal: relatório final*. Retrieved from http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/PORTUGAL_EstudoTransEuropeu.pdf
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rainie, L., Smith, A., & Duggan, M. (2013). *Coming and going on Facebook*. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2013/Coming-and-going-on-facebook.aspx>
- Ramaswami, C., Murugathasan, M., Narayanasamy, P., & Khoo, C. (2014). A Survey of information sharing on Facebook. *Information Research*, 19(4), 247–249.
- Rebelo, C. (2002). *A Difusão da Leitura Pública: as bibliotecas populares (1870-1910)*. Porto: Campo das Letras.
- Regedor, A. (2014). *Bibliotecas, Informação, Cidadania: políticas bibliotecárias em Portugal: séculos XIX-XX*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Reichelt, L. (2007). What we need, right, is a big volume control for ambient intimacy. *Disambiguity*. Retrieved from <http://www.disambiguity.com/what-we-need-right-is-a-big-volume-control-for-ambient-intimacy/>
- Rheingold, H. (1994). *The Virtual community: homesteading on the electronic frontier*. Retrieved from <http://www.rheingold.com/vc/book/>
- Rheingold, H. (2002). *Smarts mobs: the next social revolution*. Cambridge, Massachusetts: Basic Books.
- Ribeiro, F. (2009). O Papel mediador da Ciência da Informação na construção da Sociedade em Rede. *Ideia*, 21–38.
- Rovai, A. (2002). Building sense of community at a distance. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(1). Retrieved from <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/79/152>
- Sá, V. (1983). *As Bibliotecas, público e a cultura*. Lisboa: Horizonte.
- Salgado, M. (2014). *Marketing 3.0 nas bibliotecas de ensino superior português: as percepções dos utilizadores e dos profissionais da Informação e da Documentação*.

- Tese de doutoramento apresentada à Universidade de Évora.
- Sánchez Garcia, S., & Yubero, S. (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El Profesional de La Informacion*, 24(2). Retrieved from <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/03.pdf>
- Santos, A., & Andrade, A. (2010). Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da Web 2.0. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 116–131.
- Saurin Parra, J. (2007). Los Servicios bibliotecarios para minorías culturales. *Boletín de La ANABAD*, (3), 145–165.
- Scale, M. (2008). Facebook as a social search engine and the implications for libraries in the twenty-first century. *Library Hi Tech*, 26(4), 540–556.
- Scott, J. (1991). *Social network analysis: a handbook*. Retrieved from <http://www.analytictech.com/mb119/tableof.htm>
- Seoane García, C. (2010). La Biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva. In *Bibliotecas para a Vida II: bibliotecas e leitura* (pp. 399–414). Lisboa: Colibri.
- Seoane García, C. (2013). Reconquistar a usuarios, enamorar a ciudadanos y dialogar con personas: las Bibliotecas Municipais da Coruña y las redes sociales. In *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Madrid, Espanha* (pp. 35–54).
- Seoane García, C., & Barrero Robledo, V. (2008). La Evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. In *VIII Congreso de ANABAD, Madrid, Espanha*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/12498/1/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>
- Sequeiros, P. (2007). Ler as bibliotecas públicas portuguesas e os leitores adolescentes da Internet: contributos informados pelas Ciências Sociais e pelas Humanidades para o seu conhecimento e compreensão. In *9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Açores, Portugal*.
- Sequeiros, P. (2010). *Ler uma biblioteca nas inscrições de leitores, espaço e Internet – usos e representações de biblioteca*. Tese de doutoramento apresentada à Universidade do Porto.
- Sequeiros, P. (2013). Bibliotecas públicas em tempos difíceis. *Plataforma Barómetro Social*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10760/20390>
- Shih, C. (2009). *The Facebook era: tapping online social networks to market, sell, and innovate. Strategy*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Shirky, C. (2008). *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*. New York: The Penguin Press.
- Shuen, A. (2008). *Web 2.0: a strategy guide*. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Shuen, A., & Sieber, S. (2009). Orchestrating the new dynamic capabilities: collaborative innovation in action. *Fourthquarter*, (3), 58–65.
- Silva, A., & Ribeiro, F. (2002). *Das “Ciências Documentais” à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento.
- Silva, C., Fialho, J., & Saragoça, J. (2013). *Iniciação à análise de Redes Sociais: casos*

- práticos e procedimentos com UCINET*. Casal de Cambra: Caleidoscópio.
- Silva, V. (1987). *Como fazer o programa para a construção de uma biblioteca municipal*. Lisboa.
- Sing, C., & Khine, M. (2006). An Analysis of interaction and participation patterns in online community. *Educational Technology & Society*, 9(1), 250–261.
- Skat Nielsen, G., & Irvall, B. (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague. Retrieved from <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/162-150e.pdf>
- Smith, M. (2009). Social capital. *The Encyclopedia of Informal Education*. Retrieved from <http://infed.org/mobi/social-capital/>
- Social Watch. (2013). *Relatório Social Watch 2013 – Portugal: uma estratégia para a cooperação portuguesa e mais protecção social são necessárias*. Retrieved from http://www.eapn.pt/documentos_visualizar.php?ID=360
- Socialbakers. (2014). Retrieved from <http://www.socialbakers.com/>
- SocialWin - Strategic Social Media Analysis. (2013). *Análisis de Redes Sociales: sector museos/Espana*. Retrieved from http://www.academia.edu/4571427/An%C3%A1lisis_de_Redres_Sociales._Sector_Museos_-_Espan%C3%B1a._Social_Win
- Stahl, G., Koschmann, T., & Suthers, D. (2006). Computer-supported collaborative learning: an historical perspective. In R. K. Sawyer (Ed.), *Cambridge handbook of the learning sciences* (pp. 409–426). Retrieved from http://www.gerrystahl.net/cscl/CSCL_English.pdf
- Stake, R. (1995). *The Art of case study research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Stephens, M. (2004). *Tame the Web*. Retrieved from <http://tametheweb.com>
- Stephens, M. (2006). *Web 2.0 and libraries: best practices for social software*. *Library Technology Reports*.
- Sued, G. (2010). Pensando a Facebook, una aproximación colectiva por dimensiones. In *El Proyecto Facebook y la posuniversidad: sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje* (pp. 59–69). Madrid: Ariel.
- Sung, H., Hepworth, M., & Ragsdell, G. (2012). Investigating essential elements of community engagement in public libraries: an exploratory qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(3), 206–218.
- Surowiecki, J. (2005). *The Wisdom of crowds*. New York: Anchor Books.
- Svendsen, G. (2013). Public libraries as breeding grounds for bonding, bridging and institutional social capital: the case of branch libraries in rural Denmark, 55(1), 52–73.
- Tan, C., Hedren, S., Kiat, F., Somasundram, V., & Wong, E. (2012). Asia-Pacific libraries on Facebook: content analysis on posts and interactions. *Singapore Journal of Library & Information Management*, 41, 51–68.
- Tello, L. (2013). Intimidad y «extimidad» en las redes sociales: las demarcaciones éticas de Facebook. *Comunicar*, XXI(41), 1–9.
- The Education Foundation. (2015). *Guía de Facebook para educadores: una herramienta para enseñar y aprender*. Retrieved from <http://www.ednfoundation.org/wp-content/uploads/Facebookguidespanish.pdf>

- The Equality Trust. (2012). *The Equality Trust*. Retrieved from <http://www.equalitytrust.org.uk/>
- The Network. (2013). *The Network: tackling social exclusion in libraries, museums, archives and galleries*. Retrieved from <http://www.seapn.org.uk/>
- Thorhauge, J., Larsen, G., Thun, H., Albrechtsen, H., & Segbert, M. (Ed). (1997). *Public libraries in the Information Society*. Luxembourg. Retrieved from <http://cordis.europa.eu/libraries/en/plis/study.html#key>
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, (140), 227–235.
- Toffler, A. (1980). *The Third wave*. New York: Bantam Books.
- Torres Salinas, D. (2010). Web 2.0 y biblioteca: de la aproximación a la evaluación. In *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Gijón, Espanha*. Retrieved from <http://travesia.mcu.es/portalsnb/jspui/bitstream/10421/4973/1/DanielTorres.pdf>
- Torres Salinas, D., & Delgado López-Cózar, E. (2009). Estrategia para mejorar la difusión de los resultados de investigación con la Web 2.0. *El Profesional de La Información*, 18(5), 534–539.
- Tramullas, J. (2009). Factores y elementos de transición desde la biblioteca digital a la biblioteca social. In *3ra Conferencia Internacional de Biblioteca Digital y Educación a Distancia, Mérida, Venezuela*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/14922/>
- Tsai, I., Kim, B., Liu, P., Goggins, S., Kumalasari, C., & Laffey, M. (2008). Building a model explaining the social nature of online learning. *Educational Technology & Society*, 11(3), 198–215.
- Tuominen, K. (2008). How social is social media? *Scandinavian Library Quarterly*, 41(2). Retrieved from <http://slq.nu/?article=finland-how-social-is-social-media>
- Ugander, O., Karrer, B., Backstrom, L., & Marlow, C. (2011). The Anatomy of the Facebook social graph. *Facebook Data Science*. Retrieved from <http://arxiv.org/pdf/1111.4503v1.pdf>
- UNESCO. (1948). *The Universal Declaration of Human Rights*. Retrieved from <http://www.unesco.org/education/information/50y/nfsunesco/doc/hum-rights.htm>
- UNESCO. (1949). *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*. Retrieved from http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=69
- UNESCO. (1972). *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*. Retrieved from http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=69
- UNESCO. (1978). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Retrieved from <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhuniversais/cidh-dudh.html>
- UNESCO. (2011). *UNESCO endorses the IFLA Manifesto for Digital Libraries*. Retrieved from <http://www.ifla.org/news/unesco-endorses-the-ifla-manifesto-for-digital-libraries>
- UNICEF. (1989). *Convenção sobre os Direitos das Criança*. Retrieved from

- http://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf
- Uribe Tirado, A., & Echavarría Ramírez, A. (2008). Facebook como red de profesionales de la bibliotecología, documentación y archivística en Iberoamérica. *El Profesional de La Información*, 17(6), 670–676.
- Usherwood, B. (1999). *A Biblioteca Pública como Conhecimento Público*. Lisboa: Caminho.
- Vander Veer, E. (2008). *Facebook: the missing manual*. Sebastopol, CA: Pogue Press/O'Reilly.
- Varheim, A. (2008). Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital. In *74th IFLA Conference and Council, Québec, Canadá*. IFLA. Retrieved from <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>
- Varheim, A. (2014). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: the case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(1), 62–69.
- Varheim, A., Steinmo, S., & Ide, E. (2008). Do libraries matter? On the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877–892.
- Vasconcelos, P. (2011). *Capital social, solidariedade familiar e desigualdade social no Portugal contemporâneo*. Tese de doutoramento apresentada ao Instituto Universitário de Lisboa.
- Vassilakaki, E., & Garoufallou, E. (2014). The impact of Facebook on libraries and librarians: a review of the literature. *Electronic Library & Information Systems*, 48(3), 226–245.
- Ventura, J. (2002). *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta.
- Verho, S. (2008). In search of a social library. *Scandinavian Library Quarterly*, 41(2). Retrieved from <http://slq.nu/?article=finland-in-search-of-a-social-library>
- Vieira, D., Baptista, S., & Cerveró, A. (2013). As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. *Inf. & Soc.*, 23(2), 45–58.
- Vincent, J., & Williment, K. (2014). Social justice librarian. Retrieved from <http://sjlibrarian.wordpress.com/>
- Wan, G. (2011). How academic libraries reach users on Facebook. *College & Undergraduate Libraries*, 18(4), 307–318.
- Wanucha, M., & Hofschire, L. (2013). *U.S. Public Libraries and the use of Web technologies, 2012*. Retrieved from http://www.lrs.org/wp-content/uploads/2013/11/WebTech2012_CloserLook.pdf
- Webster, F. (1995). *Theories of the Information Society*. London and New York: Routledge.
- Webster, F. (2002). *Theories of the Information Society*. London: Routledge. Retrieved from <http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=108165031>
- Webster, F. (2006). *Theories of the Information Society* (3rd ed.). London: Routledge.
- Welsh, A. (2007). *Social Libraries: collaborating worldwide from the comfort of home*. Retrieved from http://eprints.rclis.org/handle/10760/9312#.TyCi_IFvDWg
- Wenger, E. (2002). *Cultivating communities of practice: a quick start-up guide*.

- Retrieved from <http://oplc.wikispaces.com/Etienne+Wenger>
- Wenger, E. (2006). *Communities of practice in and across 21st-century organizations*. Retrieved from http://sitios.itesm.mx/va/dide2/enc_innov/doctos/Article21_century_organizations.pdf
- Williams, K., & Durrance, J. (2008). Social networks and Social Capital rethinking theory in community informatics. *Journal of Community Informatics*, 4(3). Retrieved from <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/465/430>
- Williamson, M. (2000). Social exclusion and the public library a Habermasian insight. *Journal of Librarianship and Information Science*, (32), 178–186.
- Witte, G. (2014). Content generation and social network interaction within academic library Facebook pages. *Journal Of Electronic Resources Librarianship*, 26(2), 89–100.
- Wittkower, D. (Ed). (2010). *Facebook and Philosophy: What's on Your Mind?* Chicago and La Salle, Illinois: Open Court.
- Working Together Project. (2007). *Working Together Project*. Retrieved from <http://www.librariesincommunities.ca/>
- Working Together Project. (2008). *Community led libraries toolkit: starting us all down the path toward developing inclusive public libraries*. Retrieved from <http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>
- Working Together Project. (2010). *Community-led service philosophy toolkit*. Retrieved from <http://www.epl.ca/sites/default/files/pdf/CommunityLedServicePhilosophyToolkit.pdf>
- Yin, R. (1994). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Zickuhr, K., Rainie, L., & Purcell, K. (2013). *Library services in the digital age*. Retrieved from http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Library_services_Report_012213.pdf
- Zickuhr, K., Rainie, L., Purcell, K., & Duggan, M. (2013). *How Americans value public libraries in their communities*. Retrieved from [http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries in communities.pdf](http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries_in_communities.pdf)
- Zittrain, J. (2008). *The Futur of the Internet: and how to stop it*. New Haven & London: Yale University Press.
- Zuckerberg, M. (2013). *Connecting the world from the sky*. Retrieved from https://fbcdn-dragon-a.akamaihd.net/hphotos-ak-ash3/t39.2365-6/851574_611544752265540_1262758947_n.pdf

ANEXO 1 GLOSSÁRIO DE TERMOS RELACIONADOS COM O FACEBOOK

Termo	Termo em inglês	Definição do termo
Administrador	Administrator	Pessoa que cria e gere atividades em grupos ou Páginas.
Adware	Adware	Software que transfere e apresenta automaticamente publicidade no ecrã.
Adicionar Amigo	Add Friend	Botão no perfil de cada utilizador que permite enviar um convite para pedido de amizade.
Amigo	Friend	Pessoa com quem se estabelece ligações e com quem se partilha conteúdos no Facebook.
Aplicações	Facebook Apps	Podem ser carregadas nas páginas no Facebook para melhorar a experiência do utilizador. Foram criadas por programadores externos na plataforma do Facebook.
Bloquear	Block	Remover a amizade de uma pessoa e limitar as formas através das quais essa pessoa pode entrar em contacto no Facebook.
Cartão de Visita	Business Card Facebook	Caixa onde se pode criar, partilhar o perfil, fotos ou Página do Facebook noutros sites.
Chat	Chat	Funcionalidade que permite enviar mensagens instantâneas aos amigos em tempo real ou conversar.
Comentar	Comment	Funcionalidade que permite às pessoas comentarem na caixa de comentário de um publicação sobre qualquer conteúdo usando o perfil do Facebook.
Cronologia	Timeline	Local onde se podem ver as publicações ou as publicações nas quais se foi identificado, apresentadas por ordem cronológica. Faz parte do perfil do utilizador.
Editar	Edit	Funcionalidade que permite editar o que já se publicou para fazer alguma alteração.
Estado	Status Update	Ideia concisa que reflete o sentimento, humor, atual e/ou o local. Partilha-se o estado no mural.
Evento	Events	Funcionalidade que permite organizar encontros, responder a convites.
Evento da Vida	Life Event	Opção que permite adicionar experiências de diferentes alturas da vida à Cronologia. Os Eventos da vida estão divididos em categorias (Trabalho e Formação, Família e Relações).
Feed de Notícias	News Feed	Lista dinâmica de atualizações na página inicial que mostra as últimas novidades dos amigos e das Páginas que se seguem. Pode mostrar histórias principais ou histórias mais recentes.

Fotos	Photos	Possibilidade de publicar fotos e fazer álbuns.
Foto de Capa	Cover Photo	Foto que aparece na parte superior do perfil.
Foto de Perfil	Profile Picture	Foto principal da Cronologia, aparece como miniatura junto aos comentários e outras atividades no Facebook.
Gosto	Like	Clicar em Gosto é uma forma positiva de dar as opiniões e de estabelecer ligação com as publicações de que se gosta.
Grupo	Circle	Espaços públicos ou fechados onde se mantem o contacto com pessoas, partilhando atualizações, fotos ou documentos.
Histórias mais Recentes	Most Recent	Histórias publicadas recentemente e vistas no Feed de notícias.
Histórias Principais	Top Stories	Histórias publicadas desde a última vez que se viu o Feed de notícias e que o Facebook organiza para o perfil de cada utilizador.
Identificar	Tagging	A identificação liga pessoas, Páginas ou locais a qualquer conteúdo que se publique, como atualizações de estado ou fotos.
Lista	List	Método opcional para organizar os amigos no Facebook.
Local	Place	Opção que permite localizar geograficamente onde se está, onde se publica ou identificar um local de que se fala numa publicação.
Mensagem	Message	Similar ao correio eletrónico, é enviada a partir de uma conta do Facebook para outra. Pode ser uma conversa com outros amigos no Facebook.
Mural	Wall	Seção no perfil ou página onde se publica mensagens, hiperligações ou outros conteúdos. Os amigos também podem ou não escrever mensagens ou postar comentários no mural de cada um (depende da opção feita).
Notas	Notes	Funcionalidade que permite publicar conteúdos num formato mais elaborado.
Notificação	Notification	Atualização sobre a atividade de outros amigos no Facebook.
Página	Page	Permite que empresas, marcas e organizações estabeleçam ligações com as pessoas no Facebook. Recomendado para instituições e organizações públicas. O seu conteúdo é acessível a utilizadores externos da rede social. Possui a funcionalidade <i>Estatísticas</i> .
Página de Amizade	Friendship Page	Apresenta uma coleção de histórias e interações entre 2 pessoas ligadas no Facebook.
Partilhar	Share	Republicar conteúdos de outro perfil ou página no próprio mural ou no mural de

Perfil	Facebook Profile	outro amigo ou por mensagem privada. Coleção de fotos, histórias e experiências que contam a história de um utilizador. Inclui a Cronologia.
Pesquisa	Search	Ferramenta que permite encontrar pessoas e conteúdos no Facebook. O <i>Graph Search</i> é uma funcionalidade que permite ao utilizador pesquisar sobre diversas coisas acerca dos seus amigos, locais, fotos e interesses.
Postar	Post	Uma entrada (atualização de status, comentário, imagem, hiperligação da web, etc.) numa página de Facebook ou num perfil.
Registo de Atividade	View Activity Log	Ferramenta que permite rever e gerir os conteúdos que se partilha no Facebook.
Revisão da Cronologia	Review Posts	Ferramenta que permite aprovar ou rejeitar publicações nas quais se foi identificado antes de aparecerem na Cronologia.
Revisão de Identificação	Review Tags People	Ferramenta que permite aprovar ou rejeitar identificações que os amigos adicionam às publicações de cada um.
Seguir	Follow	Forma de ter notícias de pessoas, mesmo que não sejam amigos. O botão Seguir também permite ajustar o feed de notícias, fazendo com que se receba os tipos de atualizações que se quer ver. Não seguir (Unfollow) é desistir de ver notícias de outro utilizador.
Seletor de Público	Who Should See This	Permite selecionar um público para aquilo que se partilha (amigos, conhecidos, só determinada pessoa, etc.).
Ticker	Ticker	Mostra os conteúdos que se estão a publicar no Facebook em tempo real.

Questionário

A Missão Social da Biblioteca Pública no Facebook

Cara(o) colega,

Venho solicitar a sua preciosa ajuda no preenchimento deste questionário, que se enquadra no Programa de Doutoramento em Ciências da Informação e Documentação da Universidade de Évora, numa investigação sobre a missão social da Biblioteca Pública: uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook.

Agradeço que o respondente seja o responsável (ou coordenador/diretor) da biblioteca municipal. No caso de este não ser o administrador/editor da página/perfil da biblioteca no Facebook, sugiro que o administrador/editor também seja consultado para as respostas.

Todas as informações recolhidas são estritamente confidenciais e serão só do meu conhecimento e do meu orientador. Os dados de identificação solicitados servem apenas para efeito de interpretação das outras respostas. No trabalho final e noutros estudos relacionados não se incluem os nomes das bibliotecas, dos municípios nem das pessoas.

O questionário tem os seguintes blocos temáticos:

1. Identificação; 2. Caraterização da biblioteca - recursos humanos; 3. Caraterização da biblioteca – ferramentas da Web 2.0; 4. Caraterização da biblioteca - Facebook; 5. Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook; 6. Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook.

O tempo previsto para concluir o preenchimento é de cerca de 15 minutos. Pode interromper o preenchimento no final da página e prosseguir posteriormente noutra altura. Por favor, agradeço que seja concluído o preenchimento do questionário até 12 de fevereiro 2014.

Em caso de dúvida pode contactar-me pelo email luisaalvim@uevora.pt

A sua informação e opinião são muito importantes para o meu trabalho. Desde já, estou muito grata pela colaboração,

Luísa Alvim

1. IDENTIFICAÇÃO

1.1 Nome da biblioteca *

1.2 Tipo de Biblioteca *

☐ 1.2.1 BM 1

☐ 1.2.2 BM 2

☐ 1.2.3 BM 3

☐ 1.2.4 outro

1.3 Indicar o número total de utilizadores ativos inscritos na biblioteca (incluir utilizadores de anexos/pólos/itinerantes) *

Utilizadores = sócios, leitores, utentes que fizeram pelo menos um empréstimo de um documentos durante 1 ano. Incluem-se os individuais e os coletivos.

Nº Total utilizadores ativos inscritos

1.4 Nome do município *

1.5 O município tem página/perfil no Facebook? *

☐ sim

☐ não

1.6 Nome do respondente ao questionário

o seu nome é solicitado para futuro contacto no âmbito desta investigação

1.7 Função/Categoria do respondente ao questionário *

1.8 Idade do respondente *

☐ 24 anos ou menos

☐ 25 a 34 anos

☐ 35 a 44 anos

☐ 45 a 54 anos

☐ 55 a 65 anos

2. CARATERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA . RECURSOS HUMANOS

2.1 Número de colaboradores da biblioteca por categoria profissional (indicar o número)

2.1.1 Técnicos superiores com formação em Ciência da Informação/Especialização em Ciências Documentais

2.1.2 outros Técnicos superiores

2.1.3 Assistentes técnicos com formação em Ciência da Informação/Ciências Documentais

2.1.4 outros Assistentes técnicos

2.1.5 Assistentes operacionais

☐

2.2 A administração da página/perfil da biblioteca no Facebook é feita pelo(s): *

☐ 2.2.1 Técnico superior com formação em Ciência da Informação/Especialização em Ciências Documentais

☐ 2.2.2 outro Técnico superior

☐ 2.2.3 Assistente técnico com formação em Ciência da Informação/Ciências Documentais

☐ 2.2.4 outro Assistente técnico

☐ 2.2.5 Assistente operacional

☐ 2.2.6 Animador sociocultural

☐ 2.2.7 Técnico de Informática

☐ 2.2.8 Equipe pluridisciplinar

☐ 2.2.9 Trabalhador do município externo à biblioteca

☐ 2.2.10 Empresa

☐ 2.2.11 Outro. Qual?

2.3 O trabalhador que administra a página/perfil da biblioteca no Facebook tem simultaneamente funções diretivas? *

☐ sim

☐ não

2.4 Se respondeu SIM indique a função

☐ 2.4.1 Técnico superior (responsável, coordenador)

☐ 2.4.2 Chefe de Divisão

☐ 2.4.3 Diretor da biblioteca / Diretor de Departamento

☐ 2.4.4 Outra. Qual?

2.5 O trabalhador que administra a página/perfil no Facebook administra outras ferramentas da Web 2.0? *

☐ sim

☐ não

2.6 O trabalhador que administra a página/perfil da biblioteca no Facebook tem formação especializada na área da Gestão de Redes Sociais: *

☐ 2.6.1 Workshops, Webinares, etc.

☐ 2.6.2 Curso acadêmico

☐ 2.6.3 Não tem formação

3. CARATERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA . FERRAMENTAS DA WEB 2.0

3.1. Ferramentas da Web 2.0 utilizadas na sua biblioteca *

☐	3.1.1 Facebook
☐	3.1.2 Blogues
☐	3.1.3 Twitter
☐	3.1.4 Youtube
☐	3.1.5 Flickr
☐	3.1.6 Pinterest
☐	3.1.7 Wiki
☐	3.1.8 Issuu
☐	3.1.9 Nenhuma
☐	Outra(s). Qual?

3.2 Se respondeu positivamente à pergunta anterior, qual a sua opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca.

Se tem alguma ferramenta Web 2.0 indique alguns casos concretos, por exemplo: "O blogue permite editar e publicar conteúdos sobre a história local e trocar ideias com os utilizadores", "o canal da biblioteca no Youtube tem a vantagem de colecionar pequenos filmes sobre escritores e disponibilizá-los para rápida consulta pelos utilizadores."

4. CARATERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA . FACEBOOK

4.1 Tipo(s) de presença da sua biblioteca no Facebook

☐	4.1.1 Página
☐	4.1.2 Perfil
☐	4.1.3 Grupo aberto
☐	4.1.4 Grupo fechado

4.2 Para criar pela primeira vez a página/perfil da biblioteca no Facebook foi necessário autorização superior do representante do poder político (vereador, presidente da câmara) ? *

- ☐ sim
- ☐ não

4.3 O município apoia e motiva a presença da biblioteca no Facebook? *

☐	4.3.1 Sim
☐	4.3.2 Apoio explícito do Presidente da Câmara ou do Vereador
☐	4.3.3 Apoio do Departamento/Divisão
☐	4.3.4 Não
☐	4.3.5 Indiferente

4.4 Existe na biblioteca um guia de orientação com as políticas de edição definidas para a publicação no Facebook? *

- ☐ sim
- ☐ não

4.5 A biblioteca utiliza com que frequência as aplicações do Facebook *

Indique numa escala de 1 a 3 qual a frequência

	1 Nunca	2 Às vezes	3 Sempre
4.5.1 Publicar (publicações no mural da página/perfil)	☐	☐	☐
4.5.2 Comentários (a biblioteca comenta as publicações dos "amigos")	☐	☐	☐
4.5.3 Comentários (a biblioteca comenta as suas publicações)	☐	☐	☐
4.5.4 Eventos (a biblioteca cria eventos, p.ex. uma conferência, um lançamento de livro)	☐	☐	☐
4.5.5 Notas (publicações mais elaboradas que podem ser pesquisadas na cronologia)	☐	☐	☐
4.5.6 Chat (a biblioteca conversa online com os "amigos")	☐	☐	☐
4.5.7 Mensagens (a biblioteca envia emails privados para "amigos")	☐	☐	☐
4.5.8 Partilhar (a biblioteca republica publicações de outros "amigos")	☐	☐	☐

4.6 Consulta e analisa os dados estatísticos e métricas produzidos pelo Facebook ou por outra aplicação externa? *

- ☐ 4.6.1 Não
- ☐ 4.6.2 Sim. As estatísticas internas do Painel de Administração (só visível nas páginas)
- ☐ 4.6.3 Sim. Uma aplicação externa ao Facebook

4.7 Qual é o público-alvo que a biblioteca pretende alcançar com a participação no Facebook? *

selecionar os convenientes

- ☐ 4.7.1 Público em geral
- ☐ 4.7.2 Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)
- ☐ 4.7.3 Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras, etc.)
- ☐ 4.7.4 Público em idade escolar (6 aos 17 anos)
- ☐ 4.7.5 Público jovem
- ☐ 4.7.6 Público adulto
- ☐ 4.7.7 Público sénior
- ☐ 4.7.8 Público não utilizador da biblioteca
- ☐ 4.7.9 Outro

4.8 Se na pergunta 4.6 respondeu Outro(s), indique-o(s)

5. OPINIÃO SOBRE A PRESENÇA DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

5.1 As oportunidades da presença da biblioteca no Facebook podem ser diversas. Qual a sua opinião? *

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Importante	4 Muito importante	Sem opinião
5.1.1 Marketing	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.2 Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.3 Recolher o feedback dos utilizadores sobre a biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.4 Comunicar com utilizadores que não visitam o espaço físico da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.5 Comunicação interna (entre os colaboradores da biblioteca)	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.6 Promover a participação da comunidade online como meio para desenvolver a democracia	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.7 Partilhar informação	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.8 Divulgar notícias genéricas	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.9 Oferecer recursos da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.10 Promover serviços da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.11 Melhorar o serviço de referência	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.12 Dinamizar culturalmente	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.13 Promover eventos da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.14 Promover eventos de índole social (p.ex. ligados à inclusão digital, defesa dos direitos humanos, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.15 Promover serviços sociais (p.ex. voluntariado de leitura, deslocação do bibliomóvel a locais geograficamente afastados)	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.16 Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.17 Difundir (republicar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.18 Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	☐	☐	☐	☐	☐
5.1.19 Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	☐	☐	☐	☐	☐
5.1. 20 Ampliar os canais de					

comunicação com os ○ ○ ○ ○ ○
utilizadores

5.2 Se a pergunta anterior não contemplou a sua opinião, indique-a aqui:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide their opinion if the previous question did not cover it. The box is positioned below the question text and occupies a significant portion of the upper half of the page.

5.3 Na sua opinião os contactos estabelecidos pela biblioteca no Facebook com a rede de pessoas (amigos, gostos nas páginas) permitem: *

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Importante	4 Muito importante	Sem opinião
5.3.1 Estabelecer parcerias com instituições	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.2 Estabelecer parcerias com pessoas individuais	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.3 Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.4 Reforçar o sentido de comunidade, a identidade coletiva	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.5 Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.6 Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca.	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.7 Revitalizar o espaço público (online)	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.8 Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.9 Conhecer melhor o(s) público(s)-alvo de serviços desenvolvidos pela biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.10 Aumentar o diálogo com os utilizadores	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.11 Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade e vive-versa)	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.12 Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.13 Aumentar a colaboração dos utilizadores da biblioteca entre si	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.14 Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores online	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.15 Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.16 Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.17 Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.18 Perceber que uma % de utilizadores inscritos na					



biblioteca não tem acesso à
internet em casa

5.4 Se a pergunta anterior não contemplou a sua opinião, indique-a aqui:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their opinion. It occupies the upper half of the page below the question.

6. OPINIÃO SOBRE A MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO FACEBOOK

6.1 A biblioteca pública no Facebook pode ter uma voz ativa quanto à sua missão social. Qual a sua opinião ? *

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Importante	4 Muito Importante	Sem opinião
6.1.1 Permite acesso gratuito à informação e serviços	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.2 Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.3 Dá apoio social (p.ex. banco de livros escolar)	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.4 Promove a inclusão social	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.5 Contribui para o sentido de comunidade (integração)	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.6 Dinamiza a cultura local	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.7 Promove a paz / compreensão internacional	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.8 Promove serviços voltados para comunidade	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.9 Promove o diálogo intercultural	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.10 É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.11 É agente de mudança na comunidade	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.12 Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.13 Contribui para papel ativo do cidadão	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.14 Preserva direitos cívicos	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.15 Garante Direitos Humanos	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.16 É centro de aprendizagem ao longo da vida	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.17 É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.18 Promove a inclusão digital	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.19 Estimula o intercâmbio de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.20 Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	☐	☐	☐	☐	☐
6.1.21 Combate as iliteracias em geral	☐	☐	☐	☐	☐

6.2 Se a pergunta anterior não contemplou a sua opinião, indique-a aqui:

6.3 Para cumprir a missão social da biblioteca pública no Facebook, quais são os públicos-alvo que considera? *

	1 Nada importante	2 Pouco importante	3 Importante	4 Muito importante	Sem opinião
6.3.1 Público desempregado	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.2 Público portador de necessidades especiais	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.3 Público discriminado pelo género	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.4 Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.5 Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.6 Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.7 Público em idade escolar	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.8 Público jovem	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.9 Público adulto	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.10 Público sénior	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.11 Público de etnias minoritárias	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.12 Público imigrante	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.13 Público com poucos rendimentos económicos	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.14 Público afetado pela crise económica atual	☐	☐	☐	☐	☐
6.3.15 Público em geral	☐	☐	☐	☐	☐

6.4 Se a pergunta anterior não contemplou a sua opinião, indique-a aqui:

6.5 Pensa que a utilização do Facebook pela biblioteca permite cumprir melhor a sua missão social?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user's response to the question above.

Terminou o preenchimento do questionário. Novamente agradeço muito a sua participação.

Mais tarde, darei conhecimento da análise dos resultados ao questionário, através do email.

Despeço-me, desejando continuação de um bom trabalho na biblioteca municipal.

Por favor, clique mais uma vez para a página seguinte.

Luísa Alvim

(p.f. pode fechar a janela)

ANEXO 3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK (2014)

Concelho	Nome biblioteca	Facebook
Alcanena	Biblioteca Municipal Alcanena	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.dealcanena?notif_t=friend_confirmed
Alcobaça	Biblioteca Municipal Alcobaça	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Alcoba%C3%A7a/150448905035996?sk=wall
Alenquer	Biblioteca Municipal Alenquer	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Alenquer/143998518998877?ref=ts&fref=ts
Alijó	Biblioteca Municipal Alijó	https://www.facebook.com/biblioteca.aliujo
Almeirim	Biblioteca Municipal Almeirim	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Almeirim/279427808736562?ref=ts
Almodôvar	Biblioteca Municipal Almodôvar	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Almod%C3%B4var/510614188959130?ref=ts
Alpiarça	Biblioteca Municipal Alpiarça	https://www.facebook.com/biblioteca.alpiarca
Alvaiázere	Biblioteca Municipal de Alvaiázere	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipalalvaiazere?fref=ts
Amares	Biblioteca Municipal Amares	https://www.facebook.com/Biblioamares?ref=ts&fref=ts
Arcos de Valdevez	Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	http://www.facebook.com/profile.php?id=10000032986544&v=wall
Arganil	Biblioteca Municipal Arganil	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Arganil/191811354237321
Arouca	Biblioteca Municipal Arouca	https://www.facebook.com/BibliotecaArouca
Aveiro	Biblioteca Municipal Aveiro	https://www.facebook.com/bibliotecamaveiro
Azambuja	Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Azambuja-Aveiras-de-Cima-e-Alcoentre/233339503429085?ref=pb
Batalha	Biblioteca Municipal Batalha	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-da-Batalha/180778751957032?ref=ts
Beja	Biblioteca Municipal Beja	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipaldebeja
Braga	Biblioteca Municipal Braga	http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-da-ESTeSL/143772238998678#!/biblioteca.Blcs
Cadaval	Biblioteca Municipal Cadaval	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipalDoCadaval?notif_t=fbpage_fan_invite
Caldas da Rainha	Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-das-Caldas-da-Rainha/430660953648028
Castanheira de Pêra	Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Castanheira-de-Pera/133576330063177
Castelo Branco	Biblioteca Municipal Castelo Branco	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Castelo-Branco/141488529239825?notif_t=fbpage_fan_invite
Celorico de Basto	Biblioteca Municipal Celorico de Basto	https://www.facebook.com/biblioteca.marcelor.sousa?fref=ts
Chamusca	Biblioteca Municipal Chamusca	http://www.facebook.com/profile.php?id=1221787083#!/profile.php?id=100001649185130&v=info

Constância	Biblioteca Municipal Constância	https://www.facebook.com/pages/Rede-Bibliotecas-do-Concelho-de-Const%C3%A2ncia/223598091054874
Coruche	Biblioteca Municipal Coruche	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.coruche
Elvas	Biblioteca Municipal Elvas	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Elvas/352410188233878?fref=ts
Espinho	Biblioteca Municipal Espinho	https://www.facebook.com/bibliotecas.manuel.laranjeira
Évora	Biblioteca Pública Évora	http://www.facebook.com/home.php?#!/pages/Evora-Portugal/Biblioteca-Publica-de-Evora/193366755745?ref=mf
Figueiró dos Vinhos	Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Figueir%C3%B3-dos-Vinhos/128306974018694?ref=ts&fref=ts
Funchal	Biblioteca Municipal Funchal	https://www.facebook.com/Biblioteca.Municipal.do.Funchal
Golegã	Biblioteca Municipal Golegã	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.golega?fref=nf_fr
Grândola	Biblioteca Municipal Grândola	https://www.facebook.com/bmgrandola?ref=ts&fref=ts
Guarda	Biblioteca Municipal Guarda	https://www.facebook.com/BMELGuarda?ref=ts&fref=ts
Guimarães	Biblioteca Municipal Guimarães	https://www.facebook.com/BibliotecaGuimaraes
Lagoa	Biblioteca Municipal Lagoa	http://www.facebook.com/#!/profile.php?id=100001063786292
Lagoa (Açores)	Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	Biblioteca Municipal Tomaz Borba Vieira
Lagos	Biblioteca Municipal Lagos	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipaldeLagos
Lamego	Biblioteca Municipal Lamego	https://www.facebook.com/bibliotecapublicamunicipal.lamego
Leiria	Biblioteca Municipal Leiria	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Afonso-Lopes-Vieira/203745629653630?fref=ts
Lisboa	Bibliotecas Municipais Lisboa	http://www.facebook.com/home.php?#!/bibliotecasmunicipaisdelisboa?ref=ts
Loulé	Biblioteca Municipal Loulé	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Loul%C3%A9-Sophia-de-Mello-Breyner-Andresen/386745494756580
Lousada	Biblioteca Municipal de Lousada	https://www.facebook.com/pages/Rededebibliotecasdelousada/468450746567400?fref=ts
Mação	Biblioteca Municipal Mação	http://www.facebook.com/notes.php?id=664161809&notes_tab=app_2347471856#!/profile.php?id=100001444004845&v=wall
Machico	Biblioteca Municipal Machico	https://www.facebook.com/biblioteca.demachico?fref=ts
Maia	Biblioteca Municipal Maia	https://www.facebook.com/bibliotecamaia
Mangualde	Biblioteca Municipal Mangualde	https://www.facebook.com/bibliotecamangualde?fref=ts
Matosinhos	Biblioteca Municipal Matosinhos	http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Florbela-Espanca/346481006229
Mêda	Biblioteca Municipal Mêda	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.meda
Miranda do Corvo	Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	http://www.facebook.com/#!/profile.php?id=100001391502478
Mirandela	Biblioteca Municipal Mirandela	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Mirandela/280372115427397
Moimenta da Beira	Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	https://www.facebook.com/bmar.moimentada-beira

Moita	Bibliotecas Municipais da Moita	https://www.facebook.com/bmbjc?fref=ts
Mondim de Basto	Biblioteca Municipal Mondim de Basto	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipaldeMondimdeBasto?fref=ts
Montalegre	Biblioteca Municipal Montalegre	https://www.facebook.com/bibliotecamontalegre?fref=ts
Montemor-o-Velho	Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Afonso-Duarte/417563105012263?fref=ts
Moura	Biblioteca Municipal Moura	http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Moura/170828566280419?v=wall
Murça	Biblioteca Municipal Murça	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Mur%C3%A7a/225597907585201?ref=ts&fref=ts
Nazaré	Biblioteca Municipal Nazaré	https://www.facebook.com/biblioteca.nazare
Nisa	Biblioteca Municipal Nisa	https://www.facebook.com/biblioteca.nisa?fref=ts
Odivelas	Biblioteca Municipal Odivelas	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipalDDinisCmOdivelas?ref=ts&fref=ts
Oeiras	Bibliotecas Municipais Oeiras	https://www.facebook.com/bibliotecasmunicipaisdeoeiras
Oliveira de Azeméis	Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	https://www.facebook.com/BibliotecaFerreiraDeCastro
Oliveira do Hospital	Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipalDeOliveiraDoHospital?fref=ts
Ourém	Biblioteca Municipal Ourém	https://www.facebook.com/profile.php?id=100001537631921&sk=wall
Paços de Ferreira	Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	http://www.facebook.com/#!/profile.php?id=100000041446639&v=info
Penalva do Castelo	Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	https://www.facebook.com/BIBLIOTECAdepenalva?sk=wall
Penamacor	Biblioteca Municipal Penamacor	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipaldepenamacor.ii?fref=ts
Penela	Biblioteca Municipal Penela	http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Penela/104734916224764?v=info&ref=mf#!/pages/Biblioteca-Municipal-de-Penela/104734916224764?v=wall&ref=mf
Peso da Régua	Biblioteca Municipal Peso da Régua	https://www.facebook.com/RedeBibliotecasPesodaRegua
Pombal	Biblioteca Municipal Pombal	https://www.facebook.com/biblioteca.pombal?fref=ts
Ponta Delgada	Biblioteca Municipal Ponta Delgada	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Ernesto-do-Canto/536819259750021
Ponte de Lima	Biblioteca Municipal Ponte de Lima	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipalPontedeLima
Portalegre	Biblioteca Municipal Portalegre	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Portalegre/234481380004384
Portimão	Biblioteca Municipal Portimão	https://www.facebook.com/BMMTGPortimao
Porto de Mós	Biblioteca Municipal Porto de Mós	https://www.facebook.com/bibliotecaportomoss?notif_t=friend_confirmed
Póvoa de Varzim	Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipalrochapeixoto
Proença-a-Nova	Biblioteca Municipal Proença Nova	https://www.facebook.com/biblioteca.proencanova
Ribeira de Pena	Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	http://www.facebook.com/note.php?created&&suggest&note_id=454663548571#!/profile.php?id=100001099890287

Santa Maria da Feira	Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	http://www.facebook.com/pages/Santa-Maria-da-Feira/Biblioteca-Municipal-de-Santa-Maria-da-Feira/373065251880?ref=sgm&v=wall
Santa Marta de Penaguião	Biblioteca Santa Marta de Penaguião	https://www.facebook.com/biblioteca.municipal.7
São João da Madeira	Biblioteca Municipal São João da Madeira	https://www.facebook.com/biblioteca.sjm
São João da Pesqueira	Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	https://www.facebook.com/bmsjp
São Pedro do Sul	Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	https://www.facebook.com/BibliotecaMunicipalDeSaoPedroDoSul?fref=ts
Sertão	Biblioteca Municipal Sertão	https://www.facebook.com/profile.php?id=10001009008995&sk=wall
Sever do Vouga	Biblioteca Municipal Sever do Vouga	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Sever-Vouga/140907892641741
Sines	Biblioteca Municipal Sines	https://www.facebook.com/centrodeartesdesines
Tábua	Biblioteca Municipal Tábua	https://www.facebook.com/biblioteca.municipal.joa.brandao?sk=wall
Tondela	Biblioteca Municipal Tondela	https://www.facebook.com/pages/Rede-Bibliotecas-de-Tondela/134937613274932?fref=ts
Torres Novas	Biblioteca Municipal Torres Novas	https://www.facebook.com/profile.php?id=1773091737
Trancoso	Biblioteca Municipal Trancoso	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.detrancoso
Vagos	Biblioteca Municipal Vagos	https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.vagos?fref=pymk
Viana do Castelo	Biblioteca Municipal Viana do Castelo	http://www.facebook.com/pages/Viana-do-Castelo-Portugal/Biblioteca-Municipal-de-Viana-do-Castelo/332216263304?ref=mf&v=wall
Vila de Rei	Biblioteca Municipal Vila de Rei	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Jos%C3%A9-Cardoso-Pires/167173750013479
Vila Franca de Xira	Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	https://www.facebook.com/pages/Bibliotecas-Municipais-de-Vila-Franca-de-Xira/152974368094138
Vila Nova de Cerveira	Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	https://www.facebook.com/bmcerveira
Vila Nova de Gaia	Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	https://www.facebook.com/bpmvng?fref=ts
Vila Velha de Ródão	Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	https://www.facebook.com/biblioteca.vvr
Vila Verde	Biblioteca Municipal Vila Verde	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-Prof-Machado-Vilela/196328007067480
Vizela	Biblioteca Municipal Vizela	http://facebook.com/BMFJA

Inquiridos	Respostas à questão 3.2 - Qual a sua opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca?
I1	Feedback de actividades é ótimo.
I3	O catálogo contribui para implementar serviços de consulta virtuais de apoio aos utilizadores e à biblioteca., o Facebook possibilitou dar a conhecer as atividades, divulgando todas as iniciativas e eventos da biblioteca, assim como proporcionou aos utilizadores inscreverem-se em iniciativas. Ajuda, também, a divulgar as novidades do catálogo.
I4	As ferramentas Web 2.0 permitem uma interação comunicacional (de várias ordens) muito estreita, dinâmica e profícua entre a instituição e a sua comunidade de leitores/utilizadores.
I7	Pouco. Mas com potencial de crescimento.
I8	Cumprem o objectivo de divulgação selectiva de informação, no sentido da actualidade da colecção, junto dos potenciais leitores/utilizadores, encurtando assim o tempo que medeia a chegada das actualidades e o conhecimento das mesmas por parte da comunidade interessada.
I9	O impacto das ferramentas web 2.0 nas Bibliotecas é enorme e tem potenciado enormemente a comunicação destes espaços com os seus utilizadores. Permitem também, numa perspectiva de informação relacionada com a Biblioteca, (aquisições, actividades, comunicações diversas aos utilizadores), uma muito maior e profícua articulação, com ganhos de tempo e financeiros quando comparados com os meios de comunicação ditos tradicionais.
I10	Youtube permite colocar vídeos da biblioteca, pequenos filmes e /ou reportagens sobre escritores, livros, etc. vídeos do concelho., Ferramentas da web 2.0 permitem um contacto direto com os nossos utilizadores, responder rapidamente a informações e/ou questões.
I11	As ferramentas da Web 2.0 permitem levar mais longe o trabalho da biblioteca, assim como partilhar experiência e ajudar leitores / utilizadores através dessas ferramentas remotamente.
I14	A divulgação das nossas iniciativas no Facebook é, sem dúvida, de todas as formas de divulgação, a que tem efeitos mais imediatos nas inscrições que recebemos.
I15	O perfil da Biblioteca Municipal no Facebook permite uma maior e mais rápida divulgação das atividades desenvolvidas.
I16	O Blogue e o Facebook são ferramentas, gratuitas, que chegam a um vasto público e permitem divulgar as atividades culturais da Biblioteca, assim como apresentar as novidades do acervo documental., Impedidos de gerir um site da Biblioteca, o Facebook e o blogue tornam-se um veículo eficaz de comunicação entre os nossos utilizadores e potenciais leitores. São criados eventos, desafios para divulgar a nossa história local, partilham-se notícias de destaque ao nível cultural, etc.
I17	O Facebook permite uma comunicação mais alargada e dinâmica com os utilizadores, O blogue tem sido utilizado, sobretudo, para destacar atividades promovidas pela biblioteca, promover, seletivamente, a edição de documentos e autores associando-os aos conteúdos da biblioteca. No momento, estamos a proceder a uma reavaliação deste instrumento de comunicação.
I18	O impacto poderá ser maior ou menor consoante os filtros aplicados na captação de amigos FB, Sentimos algumas respostas imediatas quando um dado leitor vem procurar um evento ou um livro que foi publicado no FB, logo a seguir a publicação da informação.
I20	O Facebook da biblioteca permite-nos interagir mais com os utilizadores, receber feedbacks dos mesmos sobre as nossas atividades e dar a conhecer conteúdos do catálogo da biblioteca.

I22	A utilização das ferramentas da Web 2.0 permite uma interacção muito mais próxima com os utilizadores e uma maior capacidade de partilha de informação
I24	Tornar a relação com mais comunidade mais dinâmica do ponto de vista da informação e da comunicação.
I24	O Facebook, permite dar a conhecer duma forma imediata as atividades da biblioteca e receber o feedback das mesmas
I36	Maior visibilidade da Biblioteca, dos seus serviços e atividades,, Captação de novos públicos e fidelização dos existentes,, Maior interação utilizador/biblioteca e vice-versa.
I27	O Facebook e o blogue são geridos pela responsável da biblioteca no entanto as entradas diárias são feitas pelas técnicas. A biblioteca tem um objectivo partilhado (SIADAP) em que a equipa faz 2 entradas diárias nas redes sociais. Com este objectivo consegui uma equipa mais atenta a biblioteca como um todo e uma maior capacidade de organização do trabalho de equipa. Essencialmente divulgamos as novidades e as actividades.
I28	O Facebook permite fazer um trabalho de sensibilização para a leitura dirigida aos 'utilizadores' do Facebook e por outro lado, através da divulgação das atividades da biblioteca, informar e construir uma imagem do trabalho realizado pela biblioteca., Os blogues permite fazer um trabalho semelhante ao que se faz com o Facebook, mas mantendo uma estrutura de informação por se pode navegar, e permite armazenar informação que no Facebook não é possível.
I29	O Facebook é utilizado para divulgar as atividades, recursos e serviços biblioteca, interagir com os leitores (podem ser feitas inscrições através do Facebook) e com grupos com interesse pela leitura, cultura e conhecimento. O Youtube permite-nos publicar filmes que produzimos na Biblioteca e com os quais temos vindo a participar no [...] festival. O Issu é utilizado para publicar edições digitais da BM como a sua revista [...] e outras. Desse modo fazemos chegar as publicações a muitos públicos sem gastos com a edição em papel.
I32	A página do Facebook permite-nos divulgar as nossas atividades no âmbito da biblioteca e do município, a história local, informação sobre livros e escritores. Permite-nos ainda trocar informação e ideias com os utilizadores e com outros profissionais da área. Estamos a construir um blogue que pretendemos rapidamente disponibilizar online onde a história local terá um lugar de destaque uma vez que o município comemora este ano o seu centenário. No que concerne ao Twitter o objetivo é divulgar o nosso trabalho de forma mais sucinta de modo a chegar rapidamente a todos os utilizadores. Também aqui a troca de informação e opiniões contribui para a eficácia do nosso trabalho.
I34	A página de Facebook permite publicar conteúdos sobre as actividades desenvolvidas pela Biblioteca, dar a conhecer as novas aquisições bibliográficas e receber sugestões dos utilizadores.
I35	A utilização de ferramentas web2.0 contribui para intensificar a relação entre a biblioteca e os seus utilizadores.
I36	A página do Facebook da Biblioteca Municipal permite-nos divulgar ações, convidar e confirmar a participação dos nossos utilizadores nessas mesmas atividades. Permite-nos ter algum feedback sobre o impacto que as nossas ações têm na comunidade através de alguns comentários que vamos recebendo.
I39	Muito boa
I40	Além de terem de constituir um fundo documental pertinente e atual, tematicamente diversificado e eclético, que vá ao encontro das necessidades de informação da comunidade, as bibliotecas públicas devem também ter como objectivo prioritário a constituição de colecções de interesse local, designadas de Fundo Local. Este fundo é decisivo para a conservação da memória colectiva local. O Fundo Local é um dos aspectos essenciais das colecções das bibliotecas públicas. Estes recursos documentais de interesse local são muito específicos, refletem a atividade de uma determinada comunidade e as características do concelho e da região em questão. O seu valor está exatamente no seu carácter

	único e no papel vital que desempenha para o conhecimento da memória colectiva da comunidade e, por conseguinte, da sua identidade. Sendo esta uma colecção irrepetível em outras bibliotecas, torna-se o bem informativo mais precioso que as bibliotecas públicas podem oferecer ao mundo globalizado da Internet. No sentido de dar a conhecer a história, cultura e tradições do concelho de [...], a Biblioteca Municipal deste município usa as redes sociais como repositório de documentos e criação de coleções digitais (Flickr, Scribd, Youtube), ferramenta de difusão e canal de colaboração e participação com enfoque exclusivo no Fundo Local. Este é um elemento diferenciador e de atracção de novos utilizadores [...].
I41	São, sem dúvida, o melhor caminho para chegar ao nosso público-alvo: As crianças e as escolas.
I42	Na experiência da biblioteca tem funcionado para divulgação e inscrição nas atividades. Estipulou-se que esse seria a prioridade do Facebook em termos de objetivos definidos na ação de marketing/divulgação da biblioteca. Conseguimos que os utilizadores realizem inscrições online e vejam as fotorreportagens. Por vezes publicamos outras informações, sempre relacionadas com as bibliotecas do Concelho, por ser um veículo seguido por utilizadores. O site da biblioteca é mais informativo.
I43	O Facebook permite dar visibilidade às nossas atividades, assim como divulgá-las entre um maior número de pessoas, e também, receber feedback não tanto dos utilizadores ou comunidade local, mas sobretudo das pessoas [...] residentes fora do concelho.
I44	Divulgação online massificada das atividades
I46	O Facebook é um excelente meio de divulgação e marketing de atividades, tanto pré como pós realização, assim como serviços. Permite também maior proximidade com o utilizador da BM e potenciais utilizadores.
I48	Maior visibilidade
I49	As ferramentas da Web 2.0 demonstram-se positivas ao permitir divulgar as atividades das bibliotecas juntos dos utilizadores. São mais uma forma de concretização da missão social da biblioteca.
I50	O Facebook permite divulgar os eventos e as atividades organizadas pela Biblioteca Municipal de uma forma, até agora, bastante eficaz. Permite também divulgar fotografias e notícias dos eventos, chegando desta forma aos participantes e também aos amigos que não puderam participar. Esta rede social permite também destacar notícias sobre escritores, prémios literários, acontecimentos relevantes na área da cultural nacional e local e bem assim trocar ideias com os utilizadores. Na nossa opinião o impacto das ferramentas web 2.0 é bastante positivo na gestão de uma biblioteca pública.
I51	Para além da divulgação das actividades da Biblioteca, permite a interação com os nossos utilizadores e a divulgação do nosso património local.
I54	O Facebook permite divulgar a Biblioteca, suas iniciativas, bem como criar um canal de comunicação mais estreito com os nossos utilizadores.
I55	Existe uma aproximação e visibilidade maior do nosso trabalho, no entanto, para a comunidade local, a página oficial da câmara que também promove os nossos eventos tem um maior impacto assim como a publicitação na rádio.
I56	Aumentam significativamente a visibilidade dos serviços da biblioteca municipal. São uma importante ferramenta para divulgação de toda a atividade da biblioteca.
I57	Grandes meios de divulgação quer para os utilizadores locais, quer para quem, à distância quer apenas acompanhar a atividade da biblioteca.
I59	Tem vantagem na divulgação a um maior numero de pessoas, podendo mesmo o trabalho realizado na biblioteca extravasar o limite das nossas fronteiras, pressupondo assim uma maior procura da biblioteca, facto que se tem vindo a verificar após a criação do Facebook.
I60	Ferramenta preciosa na divulgação das atividades culturais e dos serviços

	disponíveis.
I61	Estas ferramentas são fundamentais na 'aproximação' com o publico e na agilização das valências da Biblioteca.
I62	O impacto é muito positivo dado a sua rapidez de divulgação das actividades e serviços da biblioteca junto da comunidade do concelho.
I63	São importantes em termos de imediatismo institucional e rapidez na divulgação das ações e serviços da biblioteca.
I65	A utilização das ferramentas web 2.0 permitem uma maior divulgação dos nossos serviços e, consequentemente, maior visibilidade., Por outro lado, e uma vez que ainda não temos o nosso catálogo em linha, permite abrir uma janela para a nossa coleção rica e vasta.
I66	Penso que têm um impacto muito positivo, nomeadamente junto dos jovens, no que diz respeito à difusão e promoção das actividades relacionadas com a Biblioteca, com o livro e com a leitura.
I67	Muito importante pela facilidade como dissemina a informação e nos permite interagir com os efetivos e potenciais utilizadores.
I68	O número de acessos na página das bibliotecas tem aumentado bastante ao longo dos anos, tornando-se um canal privilegiado de divulgação das nossas iniciativas em conjunto com o Facebook.
I69	As ferramentas web 2.0 permitem um maior alcance no marketing das atividades das bibliotecas, levando a que mais pessoas possam saber o que cada biblioteca tem planeado e que serviços pode oferecer.
I71	O Facebook, bem como o blogue, permite a divulgação de todas as atividades da Biblioteca Municipal. Em breve, iremos trabalhar com o Flickr.
I72	Essenciais na comunicação com o exterior, actualmente único meio
I75	As ferramentas Web 2.0 são óptimas como complemento ao site oficial da biblioteca. A sua maior mais valia é a facilidade de difusão nas Redes Sociais das actividades/eventos realizados.
I76	São um forte aliado para a promoção do livro e da leitura.
I77	Facilita o contacto com utilizadores e potenciais utilizadores. Possibilita uma maior divulgação das atividades desenvolvidas, para além de dar a conhecer a Biblioteca.
I78	O Blogue com os diversos separadores (blogues incorporados), permite colmatar a falta de site no que diz respeito a publicação de conteúdos da Biblioteca Municipal. Blogue e Facebook permitem também a interação e contacto direto com os utilizadores. São meios de divulgação de atividades privilegiados.
I79	A divulgação das atividades via Facebook revelou-se uma mais valia para a Biblioteca Municipal na medida a que chega a muito mais utilizadores permitindo também uma maior interação.
I82	Apenas temos Facebook e muito recentemente. Mas considero que atualmente seja obrigatório para as Bibliotecas estarem na Web 2.0. A nossa experiência ainda é muito reduzida para poder fazer uma avaliação mas claro que sim são muito mais as vantagens a enumerar.
I83	O Facebook permite divulgar a biblioteca, bem como as atividades realizadas e assim recebemos de uma forma rápida e espontânea o feedback dos nossos utilizadores/leitores.
I84	A vantagem de ajudar na divulgação das atividades e serviços promovidos pela Biblioteca.
I85	As ferramentas seleccionadas permitem a criação de projecto que visam recolher, preservar e divulgar o património material e imaterial do concelho.
I86	Na Biblioteca Municipal, o Facebook permite divulgar as atividades culturais, as aquisições bibliográficas, destaques sobre escritores e temas relacionados com a história local.
I87	Há uma proximidade maior com os utilizadores e não utilizadores a Biblioteca, ou seja, há uma maior proximidade com a comunidade em que a Biblioteca se

	insere se esta estiver presente nos meios de divulgação digitais, nomeadamente pela facilidade de interação entre ambos. Por outro lado permite uma maior, mais rápida, económica e fácil divulgação dos eventos/atividades promovidas pela Biblioteca através da utilização das ferramentas da web 2.0.
I88	Meios utilizados essencialmente para divulgar as actividades promovidas na biblioteca, listas bibliográficas das últimas aquisições e um meio que começa a ser utilizado pelos leitores para solicitar informações sobre os serviços, sobre alguma actividade em concreto ou solicitar renovações de empréstimo domiciliário.
I89	Estas ferramentas permitem estar mais próximo do utilizador, levando a informação em tempo útil, permitindo ao utilizador uma maior interação com os serviços da biblioteca o no que vai acontecendo.
I90	As redes sociais permitem aproximar a biblioteca dos seus utilizadores, e têm um grande impacto na divulgação das actividades e serviços prestados. As ferramentas da Web 2.0 utilizadas possibilitam também uma maior e melhor interacção com os utilizadores., No caso do Issuu, trata-se de uma solução encontrada pela biblioteca para partilhar informação do nosso fundo local com os utilizadores, através da página web.
I91	Maior visibilidade dos serviços prestados pela Biblioteca.
I92	Na minha opinião as ferramentas têm impacto no universo dos que utilizam activamente as ferramentas web design. Facebook e Twitter impacto essencialmente na divulgação de eventos e actividades, Youtube vantagem de se colocarem vídeos dos principais eventos [...]. Considero no entanto face aos infoexcluídos e público que não recorre ou não gosta de Ferramentas WEB continuar a ser necessária a informação em suporte 'clássico' (papel-cartazes, convites, etc...) e o mail personalizado.
I93	O Facebook e o blogue permitem-nos partilhar e interagir com os utilizadores reais e potenciais os trabalhos, animações, horas do conto, novidades do fundo documental, informações várias sobre atividades da biblioteca, etc.
I95	Maior alcance da informação cultural e promoção dos eventos organizados na Biblioteca.
I96	Ferramenta preciosa na divulgação de eventos
I97	Facebook permite disseminar informação, notícias e fotos em tempo real e a custo reduzido junto da comunidade de utilizadores, Twitter permite trocar sugestões e comentários com os utilizadores
I98	Essencial na comunicação em tempo real com os utilizadores (entenda-se comunicação como um processo de duas vias, emitir e receber).
I99	Permite editar e publicar informação, imagens sobre a biblioteca, os serviços que oferece e as iniciativas que promove para a promoção do livro e da leitura, junto de um público mais alargado.

ANEXO 5 QUADROS DE FREQUÊNCIA, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO ÀS PERGUNTAS 4.5, 5.1, 5.3, 6.1 E 6.3

Respostas à pergunta 4.5 A biblioteca utiliza com que frequência as aplicações do Facebook								
	Nunca (1)		Às vezes (2)		Sempre (3)		Média	Desvio Padrão
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	$\bar{X}$	s
4.5.1 Publicar (publicações no mural da página/perfil)	-	-	22x	22,45	76x	77,55	2,78	0,42
4.5.2 Comentários (a biblioteca comenta as publicações dos "amigos")	37x	37,76	53x	54,08	8x	8,16	1,7	0,61
4.5.3 Comentários (a biblioteca comenta as suas publicações)	24x	24,49	60x	61,22	14x	14,29	1,9	0,62
4.5.4 Eventos (a biblioteca cria eventos, p.ex. uma conferência, um lançamento de livro)	4x	4,08	27x	27,55	67x	68,37	2,64	0,56
4.5.5 Notas (publicações mais elaboradas que podem ser pesquisadas na cronologia)	39x	39,8	44x	44,9	15x	15,31	1,76	0,7
4.5.6 Chat (a biblioteca conversa online com os "amigos")	71x	72,45	26x	26,53	1x	1,02	1,29	0,48
4.5.7 Mensagens (a biblioteca envia emails privados para "amigos")	43x	43,88	48x	48,98	7x	7,14	1,63	0,62
4.5.8 Partilhar (a biblioteca republica publicações de outros "amigos")	21x	21,43	67x	68,37	10x	10,2	1,89	0,55

Respostas à pergunta 5.1 As oportunidades da presença da biblioteca no Facebook podem ser diversas. Qual a sua opinião?											
	Nada importante (1)		Pouco importante (2)		Importante (3)		Muito importante (4)		Sem opinião	Média	Desvio padrão
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	Ø	±
5.1.1 Marketing	-	-	-	-	27x	27,27	71x	71,72	1x	3,72	0,45
5.1.2 Reforçar a interação entre a biblioteca e utilizadores	-	-	1x	1,01	16x	16,16	81x	81,82	1x	3,82	0,41
5.1.3 Recolher o feedback dos utilizadores sobre a biblioteca	-	-	1x	1,01	26x	26,26	71x	71,72	1x	3,71	0,48
5.1.4 Comunicar com utilizadores que não visitam o espaço físico da biblioteca	-	-	6x	6,06	29x	29,29	63x	63,64	1x	3,58	0,61
5.1.5 Comunicação interna (entre os colaboradores da biblioteca)	21x	21,21	36x	36,36	25x	25,25	14x	14,14	3x	2,33	0,98
5.1.6 Promover a participação da comunidade online como meio para desenvolver a democracia	-	-	3x	3,03	39x	39,39	54x	54,55	3x	3,53	0,56
5.1.7 Partilhar informação	-	-	-	-	12x	12,12	87x	87,88	-	3,88	0,33
5.1.8 Divulgar notícias genéricas	2x	2,02	13x	13,13	41x	41,41	43x	43,43	-	3,26	0,76
5.1.9 Oferecer recursos da biblioteca	-	-	-	-	27x	27,27	72x	72,73	-	3,73	0,45
5.1.10 Promover serviços da biblioteca	-	-	-	-	6x	6,06	93x	93,94	-	3,94	0,24
5.1.11 Melhorar o serviço de referência	1x	1,01	3x	3,03	28x	28,28	65x	65,66	2x	3,62	0,6
5.1.12 Dinamizar culturalmente	-	-	2x	2,02	14x	14,14	83x	83,84	-	3,82	0,44
5.1.13 Promover eventos da biblioteca	-	-	-	-	7x	7,07	92x	92,93	-	3,93	0,26
5.1.14 Promover eventos de índole social (p.ex. ligados à inclusão digital, defesa dos direitos humanos, etc.)	-	-	9x	9,09	36x	36,36	51x	51,52	3x	3,44	0,66
5.1.15 Promover serviços sociais (p.ex. voluntariado de leitura, deslocação do bibliomóvel a locais geograficamente afastados)	1x	1,01	4x	4,04	35x	35,35	55x	55,56	4x	3,52	0,63
5.1.16 Utilizar a inteligência e os conhecimentos coletivos e voluntários para criar conteúdos (crowdsourcing)	3x	3,03	16x	16,16	39x	39,39	31x	31,31	10x	3,1	0,81

5.1.17 Difundir (republicar) os conteúdos do sítio Web da biblioteca	1x	1,01	7x	7,07	37x	37,37	51x	51,52	3x	3,44	0,68
5.1.18 Amplificar o compromisso cívico com a comunidade local	-	-	4x	4,04	33x	33,33	60x	60,61	2x	3,58	0,57
5.1.19 Mobilizar pessoas para campanhas solidárias	1x	1,01	9x	9,09	40x	40,4	45x	45,45	4x	3,36	0,7
5.1. 20 Ampliar os canais de comunicação com os utilizadores	-	-	1x	1,01	23x	23,23	74x	74,75	1x	3,74	0,46

Respostas à pergunta 5.3 |Na sua opinião os contactos estabelecidos pela biblioteca no Facebook com a rede de pessoas (amigos, gostos nas páginas) permitem:

	Nada importante (1)		Pouco importante (2)		Importante (3)		Muito importante (4)		Sem opinião	Média	Desvio padrão
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	$\bar{x}$	$\pm$
5.3.1 Estabelecer parcerias com instituições	2x	2,02	8x	8,08	45x	45,45	37x	37,37	7x	3,27	0,71
5.3.2 Estabelecer parcerias com pessoas individuais	2x	2,02	7x	7,07	46x	46,46	40x	40,4	4x	3,31	0,7
5.3.3 Estabelecer novas relações com a comunidade da área de intervenção do município da biblioteca	1x	1,01	2x	2,02	32x	32,32	63x	63,64	1x	3,6	0,59
5.3.4 Reforçar o sentido de comunidade, a identidade coletiva	-	-	1x	1,01	34x	34,34	62x	62,63	2x	3,63	0,51
5.3.5 Trabalhar a coesão da biblioteca com os utilizadores dos serviços	1x	1,01	2x	2,02	34x	34,34	58x	58,59	4x	3,57	0,6
5.3.6 Trabalhar a coesão entre os utilizadores da Página/perfil da biblioteca.	-	-	3x	3,03	45x	45,45	44x	44,44	7x	3,45	0,56
5.3.7 Revitalizar o espaço público (online)	1x	1,01	1x	1,01	36x	36,36	56x	56,57	5x	3,56	0,58
5.3.8 Aumentar a visibilidade da biblioteca para novos públicos	-	-	-	-	15x	15,15	83x	83,84	1x	3,85	0,36
5.3.9 Conhecer melhor o(s) público(s)-alvo de serviços desenvolvidos pela biblioteca	1x	1,01	1x	1,01	36x	36,36	58x	58,59	3x	3,57	0,58
5.3.10 Aumentar o diálogo com os utilizadores	1x	1,01	1x	1,01	32x	32,32	62x	62,63	3x	3,61	0,57
5.3.11 Gerar confiança (a biblioteca na sua comunidade e vice-versa)	-	-	-	-	36x	36,36	61x	61,62	2x	3,63	0,49
5.3.12 Aumentar a colaboração da biblioteca com os utilizadores	1x	1,01	-	-	30x	30,3	67x	67,68	1x	3,66	0,54
5.3.13 Aumentar a colaboração dos utilizadores da biblioteca entre si	2x	2,02	8x	8,08	36x	36,36	46x	46,46	7x	3,37	0,74
5.3.14 Reforçar a comunicação biblioteca-utilizadores online	-	-	1x	1,01	29x	29,29	63x	63,64	6x	3,67	0,5

5.3.15 Perceber o pouco interesse dos utilizadores da biblioteca pelo Facebook	3x	3,03	12x	12,12	42x	42,42	28x	28,28	14x	3,12	0,78
5.3.16 Perceber a pouca participação dos utilizadores na página/perfil da biblioteca no Facebook	3x	3,03	10x	10,1	45x	45,45	29x	29,29	12x	3,15	0,76
5.3.17 Concluir que uma % dos utilizadores inscritos na biblioteca não tem perfil no Facebook	3x	3,03	27x	27,27	34x	34,34	21x	21,21	14x	2,86	0,83
5.3.18 Perceber que uma % de utilizadores inscritos na biblioteca não tem acesso à internet em casa	3x	3,03	18x	18,18	38x	38,38	28x	28,28	12x	3,05	0,82

Respostas à pergunta 6.1 | A biblioteca pública no Facebook pode ter uma voz ativa quanto à sua missão social. Qual a sua opinião?

	Nada importante (1)		Pouco importante (2)		Importante (3)		Muito Importante (4)		Sem opinião	Média	Desvio padrão
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	$\emptyset$	$\pm$
6.1.1 Permite acesso gratuito à informação e serviços	-	-	-	-	27x	27,27	69x	69,7	3x	3,72	0,45
6.1.2 Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	-	-	2x	2,02	29x	29,29	65x	65,66	3x	3,66	0,52
6.1.3 Dá apoio social (p. ex. banco de livros escolar)	1x	1,01	6x	6,06	41x	41,41	41x	41,41	10x	3,37	0,66
6.1.4 Promove a inclusão social	-	-	3x	3,03	30x	30,3	59x	59,6	7x	3,61	0,55
6.1.5 Contribui para o sentido de comunidade (integração)	-	-	5x	5,05	29x	29,29	61x	61,62	4x	3,59	0,59
6.1.6 Dinamiza a cultura local	-	-	1x	1,01	24x	24,24	73x	73,74	1x	3,73	0,47
6.1.7 Promove a paz / compreensão internacional	3x	3,03	13x	13,13	38x	38,38	33x	33,33	12x	3,16	0,81
6.1.8 Promove serviços voltados para comunidade	-	-	1x	1,01	32x	32,32	61x	61,62	5x	3,64	0,5
6.1.9 Promove o diálogo intercultural	-	-	7x	7,07	38x	38,38	49x	49,49	5x	3,45	0,63
6.1.10 É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	-	-	9x	9,09	42x	42,42	40x	40,4	8x	3,34	0,65
6.1.11 É agente de mudança na comunidade	1x	1,01	9x	9,09	41x	41,41	39x	39,39	9x	3,31	0,7
6.1.12 Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais	1x	1,01	7x	7,07	39x	39,39	45x	45,45	7x	3,39	0,68
6.1.13 Contribui para papel ativo do cidadão	-	-	6x	6,06	37x	37,37	52x	52,53	4x	3,48	0,62
6.1.14 Preserva direitos cívicos	-	-	10x	10,1	43x	43,43	39x	39,39	7x	3,32	0,66
6.1.15 Garante direitos humanos	1x	1,01	9x	9,09	41x	41,41	38x	38,38	10x	3,3	0,7
6.1.16 É centro de aprendizagem ao longo da vida	2x	2,02	6x	6,06	34x	34,34	49x	49,49	8x	3,43	0,72
6.1.17 É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	1x	1,01	7x	7,07	36x	36,36	50x	50,51	5x	3,44	0,68
6.1.18 Promove a inclusão digital	1x	1,01	6x	6,06	33x	33,33	57x	57,58	2x	3,51	0,66
6.1.19 Estimula o intercâmbio de conteúdos	-	-	1x	1,01	39x	39,39	57x	57,58	2x	3,58	0,52

6.1.20 Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	-	-	1x	1,01	35x	35,35	60x	60,61	3x	3,61	0,51
6.1.21 Combate as iliteracias em geral	1x	1,01	6x	6,06	35x	35,35	52x	52,53	5x	3,47	0,67

Respostas à pergunta 6.3 | Para cumprir a missão social da biblioteca pública no Facebook, quais são os públicos-alvo que considera?

	Nada importante (1)		Pouco importante (2)		Importante (3)		Muito importante (4)		Sem opinião	Média	Desvio padrão
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	$\emptyset$	$\pm$
6.3.1 Público desempregado	-	-	3x	3,03	36x	36,36	56x	56,57	4x	3,56	0,56
6.3.2 Público portador de necessidades especiais	-	-	4x	4,04	38x	38,38	52x	52,53	5x	3,51	0,58
6.3.3 Público discriminado pelo género	2x	2,02	4x	4,04	39x	39,39	46x	46,46	8x	3,42	0,68
6.3.4 Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	-	-	4x	4,04	38x	38,38	50x	50,51	7x	3,5	0,58
6.3.5 Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	-	-	3x	3,03	28x	28,28	62x	62,63	6x	3,63	0,55
6.3.6 Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras, etc.)	-	-	5x	5,05	35x	35,35	55x	55,56	4x	3,53	0,6
6.3.7 Público em idade escolar	-	-	4x	4,04	35x	35,35	57x	57,58	3x	3,55	0,58
6.3.8 Público jovem	-	-	3x	3,03	37x	37,37	56x	56,57	3x	3,55	0,56
6.3.9 Público adulto	-	-	3x	3,03	36x	36,36	57x	57,58	3x	3,56	0,56
6.3.10 Público sénior	-	-	5x	5,05	40x	40,4	49x	49,49	5x	3,47	0,6
6.3.11 Público de etnias minoritárias	-	-	7x	7,07	39x	39,39	45x	45,45	8x	3,42	0,63
6.3.12 Público imigrante	-	-	5x	5,05	34x	34,34	52x	52,53	8x	3,52	0,6
6.3.13 Público com poucos rendimentos económicos	-	-	6x	6,06	35x	35,35	51x	51,52	7x	3,49	0,62
6.3.14 Público afetado pela crise económica atual	-	-	7x	7,07	33x	33,33	52x	52,53	7x	3,49	0,64
6.3.15 Público em geral	-	-	1x	1,01	28x	28,28	69x	69,7	1x	3,69	0,48

ANEXO 6 RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS À QUESTÃO 6.5 DO QUESTIONÁRIO

Inquiridos	6.5 Pensa que a utilização do Facebook pela biblioteca permite cumprir melhor a sua missão social? Como?
I1	Permite, pois a interacção em espaço virtual aumenta a visibilidade, logo a promoção dos serviços e actividades, fazendo chegar a mensagem a quem, provavelmente, a ela não teria acesso (da gratuitidade dos serviços, entre outros)
I3	Considero o Facebook uma ferramenta que ajuda e contribui para o cumprimento da missão social da biblioteca.
I4	Sim, considerando os contextos socioculturais e económicos atuais, penso que é uma importante ferramenta de que as bibliotecas dispõem para cumprir a sua missão social.
I7	Sim. Está em todo o lado.
I8	Sim
I11	Sem dúvida
I6	Sim, considero que o Facebook ajuda no papel social da biblioteca. Consegue chegar a público que por diversas razões não se pode deslocar à biblioteca e permite igualmente divulgar as nossas campanhas de solidariedade.
I17	Sim
I18	Penso que sim, embora para ser de facto efetiva, a utilização do FB teria de ocupar um técnico superior, pelo menos 20 horas / semana, no sentido de manter a rede de amigos filtrados, eliminar ruídos e seleccionar criteriosamente o que publica e o que republica.
I22	Sem dúvida nenhuma. A missão social da biblioteca fica muito mais salvaguardada com a utilização do Facebook
I25	sim
I26	O Facebook ajuda a BP a cumprir a sua missão, enquanto ferramenta de comunicação da BP com a envolvente externa.
I27	leva a informação e o conhecimento a todos
I32	la biblioteca através da sua página no Facebook permite cumprir melhor a sua missão social dado que proporciona acessibilidade de conteúdos a todos aqueles que o pretendam. Pretende atingir todos os públicos e aproxima a biblioteca da comunidade.
I34	A utilização do Facebook pela Biblioteca ajuda a cumprir a sua missão social.
I35	Sim, se através do Facebook conseguirmos estar mais próximos dos nossos leitores podemos divulgar conteúdos e acontecimentos de interesse local (coisas simples como o corte do trânsito numa rua, um espectáculo gratuito, novos serviços de apoio). Muitos dos nossos leitores séniores gostam de utilizar a internet e a página da Biblioteca pode ser um estímulo para interagirem. É importante que os nossos leitores saibam que estamos disponíveis para responder às questões que nos colocam e que tem um tratamento personalizado, no Facebook da biblioteca não há 'respostas padrão', esforçamo-nos por levar para o Facebook da biblioteca o interface do balcão de atendimento: profissionalismo e familiaridade, porque esta biblioteca é um espaço da comunidade.
I36	Sim.
I41	Sim, na medida em que permite o acesso à informação e às ideias, aumenta a capacidade do cidadão ser informado sobre questões de actualidade, aumentando também a sua consciência democrática, fortalecendo assim os pilares da Democracia.
I43	No mundo em que vivemos, penso que sim. Pelo menos é mais uma ferramenta a usar.
I44	Dada a sua diversidade de aplicação e capacidade de replicar informação

	permite um trabalho facilitador de acesso a informação e projetos de índole social, que visam a inclusão de todos e para todos.
I46	Sim.
I48	sim
I49	Sim. Pode efetivamente contribuir para os objetivos e missão social da biblioteca.
I50	Sim.
I53	O Facebook é mais uma ferramenta de divulgação e disponibilização de informação, que de certa forma ajuda no cumprimento da missão social.
I55	sim, uma vez que poderá alcançar um público-alvo que por motivos (pessoais, físicos, etc) não se pode deslocar à instituição, espaço físico.
I56	Sim.
I60	Sim, através da participação da Biblioteca como entidade viva numa comunidade virtual.
I62	A utilização do Facebook pela biblioteca permite cumprir melhor a sua missão pelo facto de chegar a quase toda a população.
I63	O Facebook é um canal de comunicação e de divulgação para grandes massas com competência digital. Se bem construída a política de intervenção social da Biblioteca, a utilização do Facebook poderá contribuir para melhor divulgá-la e receber mais imediatamente o retorno da mesma. O Facebook em si mesmo não constrói a política de intervenção social.
I65	Sim.
I66	Penso que sim.
I69	Sim, pelo seu alcance de visitas o Facebook permite que a biblioteca seja conhecida e reconhecida quer pelos seus utilizadores, quer por outras pessoas. Permite que se chegue a quem nunca tinha vindo à biblioteca, encurtando as distâncias.
I70	Depende de vários fatores, nomeadamente o território onde a biblioteca pública esteja implantada. A realidade social, demográfica, económica, educacional, entre outras, são componentes que diferenciam logo à partida o impacto que determinada atividade e/ou ferramenta possa vir a ter nos resultados inicialmente previstos. As dinâmicas que estes espaços podem proporcionar aos seus utilizadores estão diretamente ligados a estas realidades, sendo que as redes sociais, nomeadamente o Facebook, não foge à regra. No caso em concreto da Biblioteca Municipal este instrumento tem-se traduzido - dito de uma forma simplista - em mais um meio de divulgação de atividades, sendo, em situações muito pontuais, um meio complementar no cumprimento de tarefas diversas que, no final, traduzem-se no alcançar das metas do papel social das bibliotecas públicas. Em resumo: em bibliotecas do interior as missões / tarefas cumprem-se com maior eficácia e melhores resultados com o relacionamento presencial entre as partes.
I71	Sim. Permite estar mais próximo do utilizador e do possível utilizador. Um dos nossos grandes objetivos ao usar o Facebook é a divulgação cultural da biblioteca e dos seus serviços, ou seja, a divulgação do livro e da leitura.
I72	O Facebook pode ser um meio para atingir alguns objectivos nesta área. Na Biblioteca Municipal esta possibilidade é muito reduzida pois o Facebook não é alimentado diariamente, desde que foi criado num passado recente o seu objectivo principal é divulgar as iniciativas de cariz cultural e de promoção da leitura organizadas pela biblioteca. Só muito recentemente passamos a republicar iniciativas promovidas pela Câmara Municipal. A Biblioteca municipal tem poucos amigos no Facebook pois não tem recursos humanos com formação adequada em ferramentas 2.0. Excepção feita ao blogue onde partilhamos conteúdos no âmbito da memória local, com um numero muito grande de consultas e postamos fotos e comentários de todas os projectos de promoção da leitura

I75	Sim
I76	Sim
I77	De acordo com o Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas e porque a nossa Biblioteca, assim como a autarquia, é defensora da igualdade e da democracia, oferece a todos sem exceção, o direito à informação através de um leque generalista de recursos e o direito de usufruir dos produtos e serviços aqui desenvolvidos, assim como é um meio de inclusão social para aqueles que por vezes sós procuram este espaço, onde circulam livremente e onde encontram sempre algo para dizer e fazer.
I78	Penso que é uma ferramenta preciosa para cumprir a missão social da Biblioteca e, nesse sentido, era necessário a Biblioteca Municipal ter um número de funcionários mais alargado, que permitisse uma maior ação neste domínio.
I79	Claro que sim! Dada a abrangência desta rede social, os conteúdos chegam a um maior número de população.
I82	Claro assim se a Biblioteca trabalha para a comunidade em geral e não tem nenhum público específico o Facebook é importante para chegarmos a todos os públicos
I83	Sim
I84	No caso da Biblioteca Municipal, penso que a utilização do Facebook é apenas uma ajuda para cumprir a nossa missão social. Reforça algumas ligações, mas sinto que não exploramos ao máximo e os nossos utilizadores também não (no sentido de relação com a Biblioteca).
I85	Sim
I86	Penso que sim, pois através do Facebook conseguimos ou pretendemos conseguir abranger um público vasto independentemente das condições sociais, económicas ou outras. É uma forma de chegar a mais pessoas e contribuir para a definição do importante papel da Biblioteca na comunidade.
I87	Sim, nomeadamente através da proximidade pois permite ir além do espaço físico e institucional.
I88	Certamente que sim, considerando o público que utiliza esta rede social e não esquecendo todos os que não a utilizam. Consideramos que não temos explorado as suas oportunidades, limitando-nos a utilizar o Facebook como mais um meio de divulgação de actividades, tal como fazemos com o blog ou através da página web. Por sua vez, os leitores não têm manifestado grande interesse em fazer comentários, quer no blog quer através do Facebook, talvez porque os leitores facilmente se dirigem à biblioteca e interagem connosco pessoalmente, ou simplesmente porque não os motivamos para interagir. Na verdade, também não temos dado prioridade à melhor utilização deste meio, continuando a investir no trabalho que promove o contacto directo com o público., Espero que as respostas sejam de utilidade. Como a nossa utilização do Facebook é pouco interactiva, certamente demos respostas que vão mais no sentido do que parece importante e não tanto do que se faz ou poderia fazer.
I89	O Facebook permite levar a todos os pontos a informação que se pretende difundir. Neste contexto a utilização do Facebook para uma melhor informação, clara e precisa, permite uma interação mais aproximada entre todos, facilitando assim, a sua missão social.
I90	Sim, na medida que abrange mais público e permite a sua interação.
I92	Trata-se de uma ajuda importante nomeadamente quando se atinge a comunidade que está no Facebook, no entanto há que considerar aqueles que não estão nessa comunidade pelas mais variadas razões. Trata-se de um instrumento que bem utilizado pode permitir um maior alcance do papel das bibliotecas nomeadamente em termos de acessibilidade ao local físico.
I93	Ajuda a cumprir essa missão social e pode potencia-la.
I95	Poderá.

I97	O Facebook é um meio de disseminar informação de uma forma rápida e a custos reduzidos junto da população que utiliza esta rede social. Nessa medida, permite à biblioteca chegar junto de pessoas que por dificuldades motoras, por estarem hospitalizadas ou pela sua situação geográfica estão incapacitados temporariamente de vir à biblioteca desde que estas pessoas disponham de conta no Facebook e de ligação à Internet. Sabemos também que as redes sociais são mais usadas por jovens e adultos mas que estão a conquistar progressivamente o público sénior. Relativamente aos setores mais desfavorecidos economicamente estes na maior parte dos casos só podem utilizar o Facebook desde que os municípios ou outras instituições garantam o acesso gratuito à Internet, o que felizmente acontece na própria biblioteca municipal, nas escolas, e nos espaços Internet. Na minha opinião alcance da missão social da biblioteca depende muito mais das ações que esta se propõem realizar do que dos meios que utiliza para divulgar aquilo que faz.
I98	Sim, divulgando-a e chamando a comunidade à sua concretização.
I99	Sim porque é uma ferramenta que dá acesso à informação, a públicos que não têm a possibilidade de se deslocar ao espaço físico da biblioteca.

ANEXO 7 QUADRO COM TOTAIS DA OBSERVAÇÃO DAS PUBLICAÇÕES DAS PÁGINAS/PERFIS DO FACEBOOK – MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0

	A0		A1	A2			B3			B41	B42			C5	C6	C7 (B42+ B3)	
	NºPresenças		NºPubli cações da bibliote ca	nº Utilizad ores inscritos	NºUtiliz adores online julho 2014	Gostos	NºCome ntários	Partilha s		Publica ções dos amigos	Gostos	NºCome ntários	Partilha s				
Biblioteca Municipal Alcanena	15	0,625	19	3776	2480	108	7	42	527	7	23	1	2	40,46	27,73	0,212	567
Biblioteca Municipal Alcobaça	8	0,333	10	5223	1789	80	2	14	213,1	0	0	0	0	0	21,31	0,119	213
Biblioteca Municipal Alenquer	3	0,125	5	5000	698	21	0	2	34,38	0	0	0	0	0	6,875	0,049	34
Biblioteca Municipal Alijó	6	0,25	6	1003	431	71	2	16	217,5	0	0	0	0	0	36,24	0,505	217
Biblioteca Municipal Almeirim	8	0,333	46	672	3079	57	0	7	103,8	0	0	0	0	0	2,257	0,034	104
Biblioteca Municipal Almodôvar	9	0,375	16	2500	5703	212	8	0	369,8	0	0	0	0	0	23,11	0,065	370
Biblioteca Municipal Alpiarça	9	0,375	10	481	1456	88	9	72	747	1	7	0	0	7	74,7	0,513	754
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	3	0,125	5	2520	420	16	1	0	35,72	1	0	0	0	0	7,144	0,085	36
Biblioteca Municipal Amares	9	0,375	18	645	833	63	2	3	122,5	0	0	0	0	0	6,806	0,147	123
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	14	0,583	65	724	4840	347	17	48	1003	2	64	0	1	67,09	15,44	0,207	1070
Biblioteca Municipal Arganil	14	0,583	34	1229	2020	63	2	16	209,5	6	89	11	0	212,9	6,16	0,104	422
Biblioteca Municipal Arouca	16	0,667	22	3294	837	60	1	4	106,5	0	0	0	0	0	4,84	0,127	106
Biblioteca Municipal Aveiro	15	0,625	26	9127	1511	293	13	10	616,3	0	0	0	0	0	23,7	0,408	616
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	7	0,292	9	2516	648	44	3	4	129,9	0	0	0	0	0	14,44	0,2	130
Biblioteca Municipal Batalha	5	0,208	5	1124	692	7	1	2	40,1	0	0	0	0	0	8,02	0,058	40
Biblioteca Municipal Beja	8	0,333	13	20255	13184	136	18	25	658,2	0	0	0	0	0	50,63	0,05	658
Biblioteca Municipal Braga	12	0,5	16	19557	3512	74	2	6	153,6	0	0	0	0	0	9,598	0,044	154
Biblioteca Municipal Cadaval	13	0,542	25	1035	291	321	26	30	1034	0	0	0	0	0	41,38	3,555	1034
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	9	0,375	11	11096	466	43	0	10	109,9	0	0	0	0	0	9,989	0,236	110
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	12	0,5	19	678	374	105	3	19	291,2	0	0	0	0	0	15,33	0,779	291
Biblioteca Municipal Castelo Branco	13	0,542	17	8300	2580	174	49	87	1722	0	0	0	0	0	101,3	0,668	1722
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	10	0,417	18	3200	6181	53	2	2	105,8	0	0	0	0	0	5,879	0,017	106
Biblioteca Municipal Chamusca	6	0,25	9	1300	4376	124	5	17	336,3	0	0	0	0	0	37,37	0,077	336

	A0		A1	A2		B3			B41		B42			C5	C6	C7 (B42+ B3)	
	NºPresenças		NºPubli cações da bibliote ca	nº Utilizad ores inscritos	NºUtiliz adores online julho 2014	Gostos	NºCome ntários	Partilha s	Publica ções dos amigos	Gostos	NºCome ntários	Partilha s					
Biblioteca Municipal Constância	3	0,125	11	2854	274	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0,273	0,011	3
Biblioteca Municipal Coruche	12	0,5	47	400	2308	52	3	6	151,3	0	0	0	0	0	3,219	0,066	151
Biblioteca Municipal Elvas	9	0,375	29	3426	1114	233	3	71	767	0	0	0	0	0	26,45	0,689	767
Biblioteca Municipal Espinho	15	0,625	32	21463	1378	245	11	21	602,4	0	0	0	0	0	18,82	0,437	602
Biblioteca Pública Évora	9	0,375	18	5900	6474	201	9	20	512,3	0	0	0	0	0	28,46	0,079	512
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	7	0,292	11	486	502	89	5	14	281,2	0	0	0	0	0	25,57	0,56	281
Biblioteca Municipal Funchal	3	0,125	3	3000	868	27	1	2	60,1	0	0	0	0	0	20,03	0,069	60
Biblioteca Municipal Golegã	17	0,708	53	1347	906	470	28	38	1276	0	0	0	0	0	24,08	1,409	1276
Biblioteca Municipal Grândola	9	0,375	37	806	2662	88	1	18	228,1	0	0	0	0	0	6,165	0,086	228
Biblioteca Municipal Guarda	5	0,208	6	1583	957	25	0	1	31,69	0	0	0	0	0	5,281	0,033	32
Biblioteca Municipal Guimarães	8	0,333	12	4979	1704	61	2	35	334,5	0	0	0	0	0	27,88	0,196	335
Biblioteca Municipal Lagoa	5	0,208	2	5846	3703	7	0	0	7	9	7	3	0	40,8	3,5	0,002	48
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	15	0,625	20	1343	706	51	0	28	238,3	0	0	0	0	0	11,91	0,337	238
Biblioteca Municipal Lagos	10	0,417	20	4278	1584	34	2	24	234	0	0	0	0	0	11,7	0,148	234
Biblioteca Municipal Lamego	1	0,042	0	4000	4907	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca Municipal Leiria	9	0,375	15	10000	1660	24	1	2	57,1	0	0	0	0	0	3,807	0,034	57
Bibliotecas Municipais Lisboa	19	0,792	48	60178	9803	408	14	73	1172	0	0	0	0	0	24,42	0,12	1172
Biblioteca Municipal Loulé	23	0,958	88	12000	1092	387	33	96	1680	0	0	0	0	0	19,09	1,538	1680
Biblioteca Municipal de Lousada	0	0	0	8000	374	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca Municipal Mação	11	0,458	21	1752	435	113	6	5	264,8	0	0	0	0	0	12,61	0,609	265
Biblioteca Municipal Machico	13	0,542	68	2000	4272	368	15	57	1045	4	44	0	1	47,09	15,37	0,245	1092
Biblioteca Municipal Maia	13	0,542	14	7218	1408	120	1	12	220	0	0	0	0	0	15,71	0,156	220
Biblioteca Municipal Mangualde	8	0,333	12	1991	2955	72	0	10	138,9	0	10	0	2	16,19	11,57	0,047	155
Biblioteca Municipal Matosinhos	9	0,375	16	1800	5022	184	2	29	417,4	0	0	0	0	0	26,09	0,083	417
Biblioteca Municipal Mêda	3	0,125	0	1000	1172	0	0	0	0	4	4	0	0	4	0	0	4

	A0		A1		A2		B3			B41		B42			C5	C6	C7 (B42+B3)
	NºPresenças		NºPublicações da biblioteca		nº Utilizadores inscritos		NºUtilizadores online julho 2014		Gostos	NºComentários	Partilhas	Publicações dos amigos		Gostos	NºComentários	Partilhas	
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	5	0,208	1	622	3079	16	0	0	16	9	238	16	17	470,9	16	0,005	487
Biblioteca Municipal Mirandela	4	0,167	10	7514	264	28	1	5	81,16	0	0	0	0	0	8,116	0,307	81
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0	0	0	1457	3306	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bibliotecas Municipais da Moita	6	0,25	8	15000	365	23	8	5	214,2	0	0	0	0	0	26,78	0,587	214
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	10	0,417	14	516	6464	202	5	2	314	0	0	0	0	0	22,43	0,049	314
Biblioteca Municipal Montalegre	12	0,5	26	1825	761	50	0	3	70,06	0	0	0	0	0	2,695	0,092	70
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	7	0,292	19	900	596	64	5	0	162,6	0	0	0	0	0	8,558	0,273	163
Biblioteca Municipal Moura	7	0,292	10	6784	889	32	0	1	38,69	0	0	0	0	0	3,869	0,044	39
Biblioteca Municipal Murça	1	0,042	1	1753	253	8	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0,032	8
Biblioteca Municipal Nazaré	24	1	60	2390	2918	246	5	57	725,8	11	329	36	69	948,1	12,1	0,249	1674
Biblioteca Municipal Nisa	0	0	0	3130	2683	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca Municipal Odiveiras	9	0,375	16	15229	960	40	4	5	152,3	0	0	0	0	0	9,52	0,159	152
Bibliotecas Municipais Oeiras	16	0,667	26	7846	4588	122	7	14	353,7	0	0	0	0	0	13,6	0,077	354
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0	0	0	4300	123	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	12	0,5	18	2031	779	85	3	23	298	0	0	0	0	0	16,56	0,383	298
Biblioteca Municipal Ourém	15	0,625	54	3817	4635	294	22	59	1122	5	4	0	0	4	20,79	0,242	1126
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	8	0,333	14	751	4231	168	5	57	647,8	2	82	5	1	141,4	46,27	0,153	789
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	12	0,5	18	677	2109	262	14	14	631,7	0	0	0	0	0	35,1	0,3	632
Biblioteca Municipal Penamacor	17	0,708	52	178	1315	411	23	35	1099	1	29	2	0	51,53	21,13	0,836	1150
Biblioteca Municipal Penela	10	0,417	12	1570	674	63	2	7	149,3	0	0	0	0	0	12,44	0,221	149
Biblioteca Municipal Peso da Régua	3	0,125	4	358	306	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,25	0,003	1
Biblioteca Municipal Pombal	13	0,542	1	2345	1432	19	1	0	38,72	33	539	46	322	2054	38,72	0,027	2092
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	13	0,542	15	679	642	75	2	1	121,1	0	0	0	0	0	8,075	0,189	121
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	13	0,542	19	804	1091	60	1	1	86,41	0	0	0	0	0	4,548	0,079	86
Biblioteca Municipal Portalegre	13	0,542	21	7026	933	91	11	3	328	0	0	0	0	0	15,62	0,352	328

	A0		A1		A2		B3			B41		B42			C5	C6	C7 (B42+ B3)	
	NºPresenças		NºPubli cações da bibliote ca		nº Utilizad ores insc ritos julho 2014		Gostos	NºCome ntários	Partilha s	Publica ções dos amigos	Gostos	NºCome ntários	Partilha s					
Biblioteca Municipal Portimão	8	0,333	12	15323	7643	150	1	6	209,9	1	0	0	0	0	0	17,49	0,027	210
Biblioteca Municipal Porto de Mós	15	0,625	45	7125	57	140	9	6	357,6	0	0	0	0	0	0	7,947	6,274	358
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	13	0,542	25	10646	1246	95	2	7	181,3	0	0	0	0	0	0	7,25	0,145	181
Biblioteca Municipal Proença Nova	4	0,167	5	3141	2593	9	0	1	15,69	0	0	0	0	0	0	3,138	0,006	16
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	7	0,292	15	743	179	34	2	3	93,51	0	0	0	0	0	0	6,234	0,522	94
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	8	0,333	9	30475	3611	90	1	9	169,9	0	0	0	0	0	0	18,88	0,047	170
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	3	0,125	4	825	484	15	0	0	15	0	0	0	0	0	0	3,75	0,031	15
Biblioteca Municipal São João da Madeira	14	0,583	19	8957	5257	63	2	31	309,8	0	0	0	0	0	0	16,3	0,059	310
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	5	0,208	12	1362	365	20	0	4	46,75	0	0	0	0	0	0	3,896	0,128	47
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0	0	0	1999	140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca Municipal Sertã	9	0,375	14	1875	645	59	1	3	98,79	0	0	0	0	0	0	7,056	0,153	99
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	14	0,583	49	1943	727	88	2	10	194,3	0	0	0	0	0	0	3,966	0,267	194
Biblioteca Municipal Sines	14	0,583	17	265	3170	139	1	45	459,7	0	0	0	0	0	0	27,04	0,145	460
Biblioteca Municipal Tábuia	6	0,25	9	2440	791	32	0	11	105,6	0	0	0	0	0	0	11,73	0,133	106
Biblioteca Municipal Tondela	12	0,5	21	3961	600	48	2	6	127,6	0	0	0	0	0	0	6,075	0,213	128
Biblioteca Municipal Torres Novas	1	0,042	1	7212	630	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,003	2
Biblioteca Municipal Trancoso	9	0,375	16	5037	2088	123	17	10	525,1	0	0	11	57	300,3	32,82	0,252	825	
Biblioteca Municipal Vagos	3	0,125	1	0	0	2	0	0	2	3	0	0	5	15,47	2	0	17	
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	6	0,25	18	10849	2980	212	11	10	495,8	0	0	0	0	0	0	27,55	0,166	496
Biblioteca Municipal Vila de Rei	5	0,208	9	1021	494	42	0	1	48,69	0	0	0	0	0	0	5,41	0,099	49
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	9	0,375	38	8611	1032	320	24	21	933,8	0	0	0	0	0	0	24,57	0,905	934
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	13	0,542	27	726	1756	45	0	3	65,06	0	0	0	0	0	0	2,41	0,037	65
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	4	0,167	6	30000	5395	15	1	6	74,85	0	0	0	0	0	0	12,48	0,014	75
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	19	0,792	44	480	2162	704	41	116	2288	11	7	0	0	7	52,01	1,058	2295	
Biblioteca Municipal Vila Verde	4	0,167	5	6580	413	14	0	8	67,51	0	0	0	0	0	0	13,5	0,163	68

		A0		A1		A2			B3			B41		B42		C5	C6	C7 (B42+ B3)
		NºPresenças		NºPubli cações da bibliot eca	nº Utiliz adores inscritos	NºUtiliz adores online julho 2014	Gostos	NºCome ntários	Partilha s		Publica ções dos amigos	Gostos	NºCome ntários	Partilha s				
Biblioteca Municipal Vizela		9	0,375	15	7400	1324	125	0	3	145,1	0	0	0	0	0	9,671	0,11	145

ANEXO 8 TAXA DE PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (A0)

Designação da biblioteca	Taxa de presença no Facebook
Biblioteca Municipal Nazaré	100%
Biblioteca Municipal Loulé	96%
Bibliotecas Municipais Lisboa	79%
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	79%
Biblioteca Municipal Golegã	71%
Biblioteca Municipal Penamacor	71%
Biblioteca Municipal Arouca	67%
Bibliotecas Municipais Oeiras	67%
Biblioteca Municipal Alcanena	63%
Biblioteca Municipal Aveiro	63%
Biblioteca Municipal Espinho	63%
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	63%
Biblioteca Municipal Ourém	63%
Biblioteca Municipal Porto de Mós	63%
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	58%
Biblioteca Municipal Arganil	58%
Biblioteca Municipal São João da Madeira	58%
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	58%
Biblioteca Municipal Sines	58%
Biblioteca Municipal Cadaval	54%
Biblioteca Municipal Castelo Branco	54%
Biblioteca Municipal Machico	54%
Biblioteca Municipal Maia	54%
Biblioteca Municipal Pombal	54%
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	54%
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	54%
Biblioteca Municipal Portalegre	54%
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	54%
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	54%
Biblioteca Municipal Braga	50%
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	50%
Biblioteca Municipal Coruche	50%
Biblioteca Municipal Montalegre	50%
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	50%
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	50%
Biblioteca Municipal Tondela	50%
Biblioteca Municipal Mação	46%
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	42%
Biblioteca Municipal Lagos	42%
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	42%
Biblioteca Municipal Penela	42%
Biblioteca Municipal Almodôvar	38%
Biblioteca Municipal Alpiarça	38%
Biblioteca Municipal Amares	38%
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	38%
Biblioteca Municipal Elvas	38%
Biblioteca Pública Évora	38%
Biblioteca Municipal Grândola	38%
Biblioteca Municipal Leiria	38%
Biblioteca Municipal Matosinhos	38%
Biblioteca Municipal Odivelas	38%

Biblioteca Municipal Sertã	38%
Biblioteca Municipal Trancoso	38%
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	38%
Biblioteca Municipal Vizela	38%
Biblioteca Municipal Alcobaça	33%
Biblioteca Municipal Almeirim	33%
Biblioteca Municipal Beja	33%
Biblioteca Municipal Guimarães	33%
Biblioteca Municipal Mangualde	33%
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	33%
Biblioteca Municipal Portimão	33%
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	33%
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	29%
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	29%
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	29%
Biblioteca Municipal Moura	29%
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	29%
Biblioteca Municipal Aljô	25%
Biblioteca Municipal Chamusca	25%
Bibliotecas Municipais da Moita	25%
Biblioteca Municipal Tábua	25%
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	25%
Biblioteca Municipal Batalha	21%
Biblioteca Municipal Guarda	21%
Biblioteca Municipal Lagoa	21%
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	21%
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	21%
Biblioteca Municipal Vila de Rei	21%
Biblioteca Municipal Mirandela	17%
Biblioteca Municipal Proença Nova	17%
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	17%
Biblioteca Municipal Vila Verde	17%
Biblioteca Municipal Alenquer	13%
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	13%
Biblioteca Municipal Constância	13%
Biblioteca Municipal Funchal	13%
Biblioteca Municipal Mêda	13%
Biblioteca Municipal Peso da Régua	13%
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	13%
Biblioteca Municipal Vagos	13%
Biblioteca Municipal Lamego	4%
Biblioteca Municipal Murça	4%
Biblioteca Municipal Torres Novas	4%
Biblioteca Municipal de Lousada	0%
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0%
Biblioteca Municipal Nisa	0%
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0%
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0%

ANEXO 9 TAXA DE PUBLICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK / MÊS (A1)

Designação da biblioteca	Taxa de publicação no Facebook / mês
Biblioteca Municipal Loulé	88
Biblioteca Municipal Machico	68
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	65
Biblioteca Municipal Nazaré	60
Biblioteca Municipal Ourém	54
Biblioteca Municipal Golegã	53
Biblioteca Municipal Penamacor	52
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	49
Bibliotecas Municipais Lisboa	48
Biblioteca Municipal Coruche	47
Biblioteca Municipal Almeirim	46
Biblioteca Municipal Porto de Mós	45
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	44
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	38
Biblioteca Municipal Grândola	37
Biblioteca Municipal Arganil	34
Biblioteca Municipal Espinho	32
Biblioteca Municipal Elvas	29
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	27
Biblioteca Municipal Aveiro	26
Biblioteca Municipal Montalegre	26
Bibliotecas Municipais Oeiras	26
Biblioteca Municipal Cadaval	25
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	25
Biblioteca Municipal Arouca	22
Biblioteca Municipal Mação	21
Biblioteca Municipal Portalegre	21
Biblioteca Municipal Tondela	21
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	20
Biblioteca Municipal Lagos	20
Biblioteca Municipal Alcanena	19
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	19
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	19
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	19
Biblioteca Municipal São João da Madeira	19
Biblioteca Municipal Amares	18
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	18
Biblioteca Pública Évora	18
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	18
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	18
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	18
Biblioteca Municipal Castelo Branco	17
Biblioteca Municipal Sines	17
Biblioteca Municipal Almodôvar	16
Biblioteca Municipal Braga	16
Biblioteca Municipal Matosinhos	16
Biblioteca Municipal Odivelas	16
Biblioteca Municipal Trancoso	16
Biblioteca Municipal Leiria	15

Biblioteca Municipal Ponta Delgada	15
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	15
Biblioteca Municipal Vizela	15
Biblioteca Municipal Maia	14
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	14
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	14
Biblioteca Municipal Sertão	14
Biblioteca Municipal Beja	13
Biblioteca Municipal Guimarães	12
Biblioteca Municipal Mangualde	12
Biblioteca Municipal Penela	12
Biblioteca Municipal Portimão	12
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	12
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	11
Biblioteca Municipal Constância	11
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	11
Biblioteca Municipal Alcobaça	10
Biblioteca Municipal Alpiarça	10
Biblioteca Municipal Mirandela	10
Biblioteca Municipal Moura	10
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	9
Biblioteca Municipal Chamusca	9
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	9
Biblioteca Municipal Tábua	9
Biblioteca Municipal Vila de Rei	9
Bibliotecas Municipais da Moita	8
Biblioteca Municipal Alijó	6
Biblioteca Municipal Guarda	6
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	6
Biblioteca Municipal Alenquer	5
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	5
Biblioteca Municipal Batalha	5
Biblioteca Municipal Proença Nova	5
Biblioteca Municipal Vila Verde	5
Biblioteca Municipal Peso da Régua	4
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	4
Biblioteca Municipal Funchal	3
Biblioteca Municipal Lagoa	2
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	1
Biblioteca Municipal Murça	1
Biblioteca Municipal Pombal	1
Biblioteca Municipal Torres Novas	1
Biblioteca Municipal Vagos	1
Biblioteca Municipal Lamego	0
Biblioteca Municipal de Lousada	0
Biblioteca Municipal Mêda	0
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0
Biblioteca Municipal Nisa	0
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0

ANEXO 10 Nº UTILIZADORES DO FACEBOOK POR BIBLIOTECA (A2) (JULHO 2014)

Designação da biblioteca	nº utilizadores Facebook
Biblioteca Municipal Beja	13184
Bibliotecas Municipais Lisboa	9803
Biblioteca Municipal Portimão	7643
Biblioteca Pública Évora	6474
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	6464
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	6181
Biblioteca Municipal Almodôvar	5703
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	5395
Biblioteca Municipal São João da Madeira	5257
Biblioteca Municipal Matosinhos	5022
Biblioteca Municipal Lamego	4907
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	4840
Biblioteca Municipal Ourém	4635
Bibliotecas Municipais Oeiras	4588
Biblioteca Municipal Chamusca	4376
Biblioteca Municipal Machico	4272
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	4231
Biblioteca Municipal Lagoa	3703
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	3611
Biblioteca Municipal Braga	3512
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	3306
Biblioteca Municipal Sines	3170
Biblioteca Municipal Almeirim	3079
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	3079
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	2980
Biblioteca Municipal Mangualde	2955
Biblioteca Municipal Nazaré	2918
Biblioteca Municipal Nisa	2683
Biblioteca Municipal Grândola	2662
Biblioteca Municipal Proença Nova	2593
Biblioteca Municipal Castelo Branco	2580
Biblioteca Municipal Alcanena	2480
Biblioteca Municipal Coruche	2308
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2162
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	2109
Biblioteca Municipal Trancoso	2088
Biblioteca Municipal Arganil	2020
Biblioteca Municipal Alcobaça	1789
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	1756
Biblioteca Municipal Guimarães	1704
Biblioteca Municipal Leiria	1660
Biblioteca Municipal Lagos	1584
Biblioteca Municipal Aveiro	1511
Biblioteca Municipal Alpiarça	1456
Biblioteca Municipal Pombal	1432
Biblioteca Municipal Maia	1408
Biblioteca Municipal Espinho	1378
Biblioteca Municipal Vizela	1324
Biblioteca Municipal Penamacor	1315
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	1246
Biblioteca Municipal Mêda	1172

Biblioteca Municipal Elvas	1114
Biblioteca Municipal Loulé	1092
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	1091
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	1032
Biblioteca Municipal Odivelas	960
Biblioteca Municipal Guarda	957
Biblioteca Municipal Portalegre	933
Biblioteca Municipal Golegã	906
Biblioteca Municipal Moura	889
Biblioteca Municipal Funchal	868
Biblioteca Municipal Arouca	837
Biblioteca Municipal Amares	833
Biblioteca Municipal Tábua	791
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	779
Biblioteca Municipal Montalegre	761
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	727
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	706
Biblioteca Municipal Alenquer	698
Biblioteca Municipal Batalha	692
Biblioteca Municipal Penela	674
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	648
Biblioteca Municipal Sertão	645
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	642
Biblioteca Municipal Torres Novas	630
Biblioteca Municipal Tondela	600
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	596
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	502
Biblioteca Municipal Vila de Rei	494
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	484
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	466
Biblioteca Municipal Mação	435
Biblioteca Municipal Alijó	431
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	420
Biblioteca Municipal Vila Verde	413
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	374
Biblioteca Municipal de Lousada	374
Bibliotecas Municipais da Moita	365
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	365
Biblioteca Municipal Peso da Régua	306
Biblioteca Municipal Cadaval	291
Biblioteca Municipal Constância	274
Biblioteca Municipal Mirandela	264
Biblioteca Municipal Murça	253
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	179
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	140
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	123
Biblioteca Municipal Porto de Mós	57
Biblioteca Municipal Vagos	Sem informação

ANEXO 11 TAXA DE INTERAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (B3)

Designação da biblioteca	Taxa de interação no Facebook
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2288
Biblioteca Municipal Castelo Branco	1722
Biblioteca Municipal Loulé	1680
Biblioteca Municipal Golegã	1276
Bibliotecas Municipais Lisboa	1172
Biblioteca Municipal Ourém	1122
Biblioteca Municipal Penamacor	1099
Biblioteca Municipal Machico	1045
Biblioteca Municipal Cadaval	1034
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	1003
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	934
Biblioteca Municipal Elvas	767
Biblioteca Municipal Alpiarça	747
Biblioteca Municipal Nazaré	726
Biblioteca Municipal Beja	658
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	648
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	632
Biblioteca Municipal Aveiro	616
Biblioteca Municipal Espinho	602
Biblioteca Municipal Alcanena	527
Biblioteca Municipal Trancoso	525
Biblioteca Pública Évora	512
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	496
Biblioteca Municipal Sines	460
Biblioteca Municipal Matosinhos	417
Biblioteca Municipal Almodôvar	370
Biblioteca Municipal Porto de Mós	358
Bibliotecas Municipais Oeiras	354
Biblioteca Municipal Chamusca	336
Biblioteca Municipal Guimarães	335
Biblioteca Municipal Portalegre	328
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	314
Biblioteca Municipal São João da Madeira	310
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	298
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	291
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	281
Biblioteca Municipal Mação	265
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	238
Biblioteca Municipal Lagos	234
Biblioteca Municipal Grândola	228
Biblioteca Municipal Maia	220
Biblioteca Municipal Alijó	217
Bibliotecas Municipais da Moita	214
Biblioteca Municipal Alcobaça	213
Biblioteca Municipal Portimão	210
Biblioteca Municipal Arganil	209
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	194
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	181
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	170

Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	163
Biblioteca Municipal Braga	154
Biblioteca Municipal Odivelas	152
Biblioteca Municipal Coruche	151
Biblioteca Municipal Penela	149
Biblioteca Municipal Vizela	145
Biblioteca Municipal Mangualde	139
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	130
Biblioteca Municipal Tondela	128
Biblioteca Municipal Amares	123
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	121
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	110
Biblioteca Municipal Arouca	106
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	106
Biblioteca Municipal Tábua	106
Biblioteca Municipal Almeirim	104
Biblioteca Municipal Sertão	99
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	94
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	86
Biblioteca Municipal Mirandela	81
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	75
Biblioteca Municipal Montalegre	70
Biblioteca Municipal Vila Verde	68
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	65
Biblioteca Municipal Funchal	60
Biblioteca Municipal Leiria	57
Biblioteca Municipal Vila de Rei	49
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	47
Biblioteca Municipal Batalha	40
Biblioteca Municipal Pombal	39
Biblioteca Municipal Moura	39
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	36
Biblioteca Municipal Alenquer	34
Biblioteca Municipal Guarda	32
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	16
Biblioteca Municipal Proença Nova	16
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	15
Biblioteca Municipal Murça	8
Biblioteca Municipal Lagoa	7
Biblioteca Municipal Constância	3
Biblioteca Municipal Torres Novas	2
Biblioteca Municipal Vagos	2
Biblioteca Municipal Peso da Régua	1
Biblioteca Municipal Lamego	0
Biblioteca Municipal de Lousada	0
Biblioteca Municipal Mêda	0
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0
Biblioteca Municipal Nisa	0
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0

ANEXO 12 FATOR DE IMPACTO DAS PUBLICAÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO FACEBOOK (C5)

Designação da biblioteca	Fator de impacto no Facebook
Biblioteca Municipal Castelo Branco	101,3
Biblioteca Municipal Alpiarça	74,7
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	52,0
Biblioteca Municipal Beja	50,6
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	46,3
Biblioteca Municipal Cadaval	41,4
Biblioteca Municipal Pombal	38,7
Biblioteca Municipal Chamusca	37,4
Biblioteca Municipal Alijó	36,2
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	35,1
Biblioteca Municipal Trancoso	32,8
Biblioteca Pública Évora	28,5
Biblioteca Municipal Guimarães	27,9
Biblioteca Municipal Alcanena	27,7
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	27,5
Biblioteca Municipal Sines	27,0
Bibliotecas Municipais da Moita	26,8
Biblioteca Municipal Elvas	26,4
Biblioteca Municipal Matosinhos	26,1
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	25,6
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	24,6
Bibliotecas Municipais Lisboa	24,4
Biblioteca Municipal Golegã	24,1
Biblioteca Municipal Aveiro	23,7
Biblioteca Municipal Almodôvar	23,1
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	22,4
Biblioteca Municipal Alcobaça	21,3
Biblioteca Municipal Penamacor	21,1
Biblioteca Municipal Ourém	20,8
Biblioteca Municipal Funchal	20,0
Biblioteca Municipal Loulé	19,1
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	18,9
Biblioteca Municipal Espinho	18,8
Biblioteca Municipal Portimão	17,5
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	16,6
Biblioteca Municipal São João da Madeira	16,3
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	16,0
Biblioteca Municipal Maia	15,7
Biblioteca Municipal Portalegre	15,6
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	15,4
Biblioteca Municipal Machico	15,4
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	15,3
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	14,4
Bibliotecas Municipais Oeiras	13,6
Biblioteca Municipal Vila Verde	13,5
Biblioteca Municipal Mação	12,6
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	12,5
Biblioteca Municipal Penela	12,4

Biblioteca Municipal Nazaré	12,1
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	11,9
Biblioteca Municipal Tábua	11,7
Biblioteca Municipal Lagos	11,7
Biblioteca Municipal Mangualde	11,6
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	10,0
Biblioteca Municipal Vizela	9,7
Biblioteca Municipal Braga	9,6
Biblioteca Municipal Odivelas	9,5
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	8,6
Biblioteca Municipal Mirandela	8,1
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	8,1
Biblioteca Municipal Batalha	8,0
Biblioteca Municipal Murça	8,0
Biblioteca Municipal Porto de Mós	7,9
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	7,3
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	7,1
Biblioteca Municipal Sertão	7,1
Biblioteca Municipal Alenquer	6,9
Biblioteca Municipal Amares	6,8
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	6,2
Biblioteca Municipal Grândola	6,2
Biblioteca Municipal Arganil	6,2
Biblioteca Municipal Tondela	6,1
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	5,9
Biblioteca Municipal Vila de Rei	5,4
Biblioteca Municipal Guarda	5,3
Biblioteca Municipal Arouca	4,8
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	4,5
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	4,0
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	3,9
Biblioteca Municipal Moura	3,9
Biblioteca Municipal Leiria	3,8
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	3,8
Biblioteca Municipal Lagoa	3,5
Biblioteca Municipal Coruche	3,2
Biblioteca Municipal Proença Nova	3,1
Biblioteca Municipal Montalegre	2,7
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	2,4
Biblioteca Municipal Almeirim	2,3
Biblioteca Municipal Torres Novas	2,0
Biblioteca Municipal Vagos	2,0
Biblioteca Municipal Constância	0,3
Biblioteca Municipal Peso da Régua	0,3

ANEXO 13 Nº DE PUBLICAÇÕES NO FACEBOOK POR UTILIZADOR (C6)

Designação da biblioteca	Publicação por utilizador
Biblioteca Municipal Porto de Mós	6,274
Biblioteca Municipal Cadaval	3,555
Biblioteca Municipal Loulé	1,538
Biblioteca Municipal Golegã	1,409
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	1,058
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	0,905
Biblioteca Municipal Penamacor	0,836
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	0,779
Biblioteca Municipal Elvas	0,689
Biblioteca Municipal Castelo Branco	0,668
Biblioteca Municipal Mação	0,609
Bibliotecas Municipais da Moita	0,587
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	0,560
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	0,522
Biblioteca Municipal Alpiarça	0,513
Biblioteca Municipal Alijó	0,505
Biblioteca Municipal Espinho	0,437
Biblioteca Municipal Aveiro	0,408
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	0,383
Biblioteca Municipal Portalegre	0,352
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	0,337
Biblioteca Municipal Mirandela	0,307
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	0,300
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	0,273
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	0,267
Biblioteca Municipal Trancoso	0,252
Biblioteca Municipal Nazaré	0,249
Biblioteca Municipal Machico	0,245
Biblioteca Municipal Ourém	0,242
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	0,236
Biblioteca Municipal Penela	0,221
Biblioteca Municipal Tondela	0,213
Biblioteca Municipal Alcanena	0,212
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	0,207
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	0,200
Biblioteca Municipal Guimarães	0,196
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	0,189
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	0,166
Biblioteca Municipal Vila Verde	0,163
Biblioteca Municipal Odivelas	0,159
Biblioteca Municipal Maia	0,156
Biblioteca Municipal Sertão	0,153
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	0,153
Biblioteca Municipal Lagos	0,148
Biblioteca Municipal Amares	0,147
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	0,145
Biblioteca Municipal Sines	0,145
Biblioteca Municipal Tábua	0,133

Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	0,128
Biblioteca Municipal Arouca	0,127
Bibliotecas Municipais Lisboa	0,120
Biblioteca Municipal Alcobaça	0,119
Biblioteca Municipal Vizela	0,110
Biblioteca Municipal Arganil	0,104
Biblioteca Municipal Vila de Rei	0,099
Biblioteca Municipal Montalegre	0,092
Biblioteca Municipal Grândola	0,086
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	0,085
Biblioteca Municipal Matosinhos	0,083
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	0,079
Biblioteca Pública Évora	0,079
Bibliotecas Municipais Oeiras	0,077
Biblioteca Municipal Chamusca	0,077
Biblioteca Municipal Funchal	0,069
Biblioteca Municipal Coruche	0,066
Biblioteca Municipal Almodôvar	0,065
Biblioteca Municipal São João da Madeira	0,059
Biblioteca Municipal Batalha	0,058
Biblioteca Municipal Beja	0,050
Biblioteca Municipal Alenquer	0,049
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	0,049
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	0,047
Biblioteca Municipal Mangualde	0,047
Biblioteca Municipal Braga	0,044
Biblioteca Municipal Moura	0,044
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	0,037
Biblioteca Municipal Leiria	0,034
Biblioteca Municipal Almeirim	0,034
Biblioteca Municipal Guarda	0,033
Biblioteca Municipal Murça	0,032
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	0,031
Biblioteca Municipal Portimão	0,027
Biblioteca Municipal Pombal	0,027
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	0,017
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	0,014
Biblioteca Municipal Constância	0,011
Biblioteca Municipal Proença Nova	0,006
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	0,005
Biblioteca Municipal Peso da Régua	0,003
Biblioteca Municipal Torres Novas	0,003
Biblioteca Municipal Lagoa	0,002

ANEXO 14 PARTICIPAÇÃO TOTAL – REAÇÕES B42+B3

Designação da biblioteca	Reações B42+B3
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	2295
Biblioteca Municipal Pombal	2092
Biblioteca Municipal Castelo Branco	1722
Biblioteca Municipal Loulé	1680
Biblioteca Municipal Nazaré	1674
Biblioteca Municipal Golegã	1276
Bibliotecas Municipais Lisboa	1172
Biblioteca Municipal Penamacor	1150
Biblioteca Municipal Ourém	1126
Biblioteca Municipal Machico	1092
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	1070
Biblioteca Municipal Cadaval	1034
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	934
Biblioteca Municipal Trancoso	825
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	789
Biblioteca Municipal Elvas	767
Biblioteca Municipal Alpiarça	754
Biblioteca Municipal Beja	658
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	632
Biblioteca Municipal Aveiro	616
Biblioteca Municipal Espinho	602
Biblioteca Municipal Alcanena	567
Biblioteca Pública Évora	512
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	496
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	487
Biblioteca Municipal Sines	460
Biblioteca Municipal Arganil	422
Biblioteca Municipal Matosinhos	417
Biblioteca Municipal Almodôvar	370
Biblioteca Municipal Porto de Mós	358
Bibliotecas Municipais Oeiras	354
Biblioteca Municipal Chamusca	336
Biblioteca Municipal Guimarães	335
Biblioteca Municipal Portalegre	328
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	314
Biblioteca Municipal São João da Madeira	310
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	298
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	291
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	281
Biblioteca Municipal Mação	265
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	238
Biblioteca Municipal Lagos	234
Biblioteca Municipal Grândola	228
Biblioteca Municipal Maia	220
Biblioteca Municipal Alijó	217
Bibliotecas Municipais da Moita	214
Biblioteca Municipal Alcobaça	213
Biblioteca Municipal Portimão	210
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	194

Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	181
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	170
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	163
Biblioteca Municipal Mangualde	155
Biblioteca Municipal Braga	154
Biblioteca Municipal Odivelas	152
Biblioteca Municipal Coruche	151
Biblioteca Municipal Penela	149
Biblioteca Municipal Vizela	145
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	130
Biblioteca Municipal Tondela	128
Biblioteca Municipal Amares	123
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	121
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	110
Biblioteca Municipal Arouca	106
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	106
Biblioteca Municipal Tábua	106
Biblioteca Municipal Almeirim	104
Biblioteca Municipal Sertão	99
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	94
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	86
Biblioteca Municipal Mirandela	81
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	75
Biblioteca Municipal Montalegre	70
Biblioteca Municipal Vila Verde	68
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	65
Biblioteca Municipal Funchal	60
Biblioteca Municipal Leiria	57
Biblioteca Municipal Vila de Rei	49
Biblioteca Municipal Lagoa	48
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	47
Biblioteca Municipal Batalha	40
Biblioteca Municipal Moura	39
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	36
Biblioteca Municipal Alenquer	34
Biblioteca Municipal Guarda	32
Biblioteca Municipal Vagos	17
Biblioteca Municipal Proença Nova	16
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	15
Biblioteca Municipal Murça	8
Biblioteca Municipal Mêda	4
Biblioteca Municipal Constância	3
Biblioteca Municipal Torres Novas	2
Biblioteca Municipal Peso da Régua	1
Biblioteca Municipal Lamego	0
Biblioteca Municipal de Lousada	0
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0
Biblioteca Municipal Nisa	0
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0

ANEXO 15 COMENTÁRIOS DA COMUNIDADE EM LINHA ÀS PUBLICAÇÕES NO MURAL DAS BIBLIOTECAS
(MAIO-15 JULHO 2014)

Biblioteca Municipal Alcanena: "Parabéns ao Sr. Rui Silva. Um abraço e um obrigado. "; "Os meus pêsames a todo o povo de Alcanena e aos admiradores e leitores do escritor vasco graça moura. eu também sou escritor. tenho 75 anos. nasci em Monsanto. em breve enviarei um exemplar do jornal onde eu tenho 1/2 p. mensal. gostaria de saber se o jornal o Alviela ainda está em atividade. um abraço em nome do corpo efetivo da c. m. a. "; "o b s - ao corpo efetivo da biblioteca municipal de Alcanena. Gratos."

Biblioteca Municipal Alcobaça: "Bonita perspectiva".

Biblioteca Municipal Alijó: "Gostei muito!"; "Parabéns ao Guilherme, além de bom escritor é um amor de menino".

Biblioteca Municipal Almodôvar: "Parabéns À Biblioteca Municipal de Almodôvar por mais um ano ao serviço da cultura e da formação. A BMA é uma referência de bem servir a população e resulta de um longo caminho de serviço público de qualidade. Importa nesta data não esquecer o PASSADO, viver o PRESENTE e perspectivar o FUTURO."

Biblioteca Municipal Alpiarça: "Parabéns. Continuem a cumprir, com a garra de sempre, o mesmo empenho e a alegria de partilhar cultura e saber. Muita saúde a todos quantos se dedicam, ou dedicaram, à nobre causa de ajudar a iluminar os espíritos. Continuação do sucesso. Tudo do melhor."; "Muitos Parabéns, Biblioteca de Alpiarça!!! Beijinhos e Abraços!!!"; "Parabéns! Os votos são: Leiam muito e Bons Livros. As bibliotecas, são lugares de eleição."; "De louvar!".

Biblioteca Municipal de Alvaiázere: "um pouco de historia da vila de Alvaiazere".

Biblioteca Municipal Amares: "Gosto"; "Obrigado pelo fantástico acolhimento no evento "; "Escolhe o teu futuro!".

Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez: "Nunca é demais lembrar, para que a memória coletiva não se perca. Tenho pena de não poder ir."; "Grande amigo de meu Pai foi este Grande Escritor!."; "muito bom, parabéns!!!"; "Mas que bem!"; "E que bem que ele leu! Até teve um prémio ":

Biblioteca Municipal Arganil: " Apresentado em Dez 2005 na Casa da Cultura em Coimbra e em Março de 2006 no Museu Nacional da Farmácia em Lisboa... e também apresentado em Abril de 2013 no CMTV!";

Biblioteca Municipal Arouca: "Obrigado a todos o colaboradores da Biblioteca Municipal de Arouca, pelo empenho na realização deste evento."

Biblioteca Municipal Aveiro: "espetacular (socio nº 1413)"; "Adorei quem me dera poder ir. Bj de parabéns"; "Mais selfies que a Biblioteca recebeu! " "Mais selfies que a Biblioteca recebeu! "; "Boa ideia!"; "Muito bem!"; "Parabéns pela iniciativa!!!!!!"; "Um projeto a meu ver , fantástico....gostei...."; "Ainda não tive o privilégio de cruzar com uma destas caixas, mas passarei a andar com um livro extra comigo, para ali partilhar com os leitores".

Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre: "Leiam um livro, visitem a biblioteca para comemorar este dia!"; "Muitos Parabéns Joanna Whitfield, pelo exímio trabalho, neste dia como em todas as outras actividades sempre carinhosamente registadas pela mega profissional também Mónica Moreira."; "O trabalho que é realizado com os nossos bebés e com os papás (que acabam por divertir-se mais do que por simpatia, à grande mesmo, desperta todo um empenho...)!"; "É toda uma ciência que vinda de si parece sempre tão mais fácil depois, no nosso percurso profissional para toda a vida, enquanto ""Pais"; "Muito feliz por este projecto! Gratos!".

Biblioteca Municipal Batalha: "Parabéns!".

Biblioteca Municipal Beja: "Parabéns a todos da Biblioteca Municipal de Beja! Espero um dia conhece-la pessoalmente"; "Parabéns e MUITOS, MUITOS anos de vida ao serviço dos livros e dos leitores- Um abraço."; "É sempre tempo de dar os Parabéns a uma biblioteca acordada. Sempre disse e reitero, na Biblioteca Municipal de Beja encontro/ei um espaço familiar, acolhedor, onde me sinto em casa numa cidade que não foi de berço mas que agora também é minha. E porque uma casa é feita pelas suas pessoas, aqui fica a minha homenagem a todos quantos fazem da BMBeja aquilo que ela é e representa para muitos. Continuem a fazer o que gostam por muitos mais anos "; "Tinha eu 10 anos! Continuo a sentir-me em casa sempre que entro nesse espaço! MTS parabéns e continuem assim Bejense em Lx"; "Parabéns!!!!!!! Vocês estão a mais de mil quilómetros de distância daqui, da cidade onde moro no Brasil. Mas para provar que espaço físico não é obstáculo hoje, todos os dias a página da biblioteca me traz inspiração, deleite, informação, conhecimento. Obrigada a todos."; "Gostei muito. Excelentes trabalhos."

Biblioteca Municipal Braga: "Bom dia com bons livros".

Biblioteca Municipal Cadaval: "Não conheço a obra literária, mas as suas traduções são imperdíveis. A imensa cultura que tinha e a veia poética permitiram que hoje leiamos os clássicos quase como os estivéssemos a ler os originais."; "Desculpa não poder ir, mas não estive cá."; "Que bonito essa sua dedicação a cultura"; "viva abril. vamos abrir abril!"; " Vamos colocar em destaque todos os livros que temos deste génio da literatura para que, quem não conheça, tenha oportunidade de o ler agora."

Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra: "Uma bonita iniciativa, e no convívio e na partilha que as pessoas se aproximam."; "Data a ser sempre lembrada !"; "Um agradecimento muito especial à Biblioteca Municipal!! Sem o vosso empenho e trabalho, esta atividade não teria sido tão especial...OBRIGADA...Thanks a lot".

Biblioteca Municipal Castelo Branco: "Ay, me perdí el día del café, con lo que a mí me gusta!!! Y más si es maridado con una buena lectura. Y más si el café es bueno, buenísimo, esto es, portugués Un abrazo"; "Café e livro num bom abrigo e um ombro amigo".

Biblioteca Municipal Celorico de Basto: "É muito gratificante ver como as comunidades se mobilizam em torno de problemas tão sensíveis. Os autistas merecem todo o nosso apoio e compreensão."; "Parabéns pela iniciativa!!!!"

Biblioteca Municipal Chamusca: "A História ensina-se, aprende-se e VIVE-SE."; "Parabéns a tod@s vós!"; "Foi uma tarde de grandes aprendizagens...e os meus alunos portaram-se à altura!!!!"; "Muito lindos estes meninos!".

Biblioteca Municipal Coruche: "Agradecido."; "Parabéns,...! Fico muito feliz por ver que continuas com o mesmo gosto pela leitura...És lindo!!! Bj".

Biblioteca Municipal Elvas: "Parabéns ao Fernando e a Elvas, que bem merece!"; "Muito obrigada. Adorei.".

Biblioteca Municipal Espinho: "Que lindas! Belos sorrisos e trabalho fantástico. Tenho pena de não ter estado mas da próxima não falto."; "Conto um conto para ti" regressa já este sábado, dia 19 de abril, às 15h30, com mais histórias de encantar. Apareçam, a entrada é livre e gratuita."; " O elenco é top e lá estaremos!!!"; "A ... é 5 estrelas!!!"; "Que o celebrem bem...foram muitos e bons."

Biblioteca Pública Évora: " Excelente notícia!"; "Boa"; "Excelente notícia! Mais vale tarde do que nunca."; " Muito obrigada, gostei imenso."; "Tenho muitas saudades desse espaço, onde ia com frequência,...! Agora vou a outra biblioteca, mas não tão bonita como essa, e não tem o mesmo cheiro dos livros antigos"; " O ambiente estava espetacular... é bom ver a biblioteca cheia de crianças!".

Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos: "Conto lá ir com a minha filha..."; " está muito bem este video ... gostei da ideia"; "Obrigado mas tem uma falha que eu não consigo resolver, a imagem de apresentação não devia ser só cor. De qualquer forma o mérito é da equipa da Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos."; "Aqui fica outra forma de decorar os seus livros danificados."

Biblioteca Municipal Funchal: " Lindo, lindo".

Biblioteca Municipal Golegã: "Parabéns à Biblioteca e a todos os seus colaboradores."; "parabéns....estive aí em Fevereiro e fomos recebidos com toda a simpatia!";"Parabéns pelo vosso 8º Aniversário. Bom Trabalho."; "Obrigado e igualmente para todos os colaboradores da Biblioteca e todos os leitores."

Biblioteca Municipal Grândola: "Pergunta difícil, difícilima, BMG! Perguntas-me o mesmo daqui a 50 anos, pf? Ainda tenho tanto para ler".

Biblioteca Municipal Guimarães: "Parabéns pelo vosso trabalho. Continuem assim... Feliz Páscoa! "; "adorei contar esta história! é maravilhoso o contato com as crianças! São o melhor do MUNDO!!".

Biblioteca Municipal Lagos: "Estas palavras foram proferidas pela autora no dia 26 de abril na Biblioteca Municipal de Lagos. Na ocasião recebia o prémio categoria A “Poesia, Prosa e Ensaio” do Ensino Secundário (a autora também recebeu 2 menções honrosas na categoria de ilustração) do Concurso Literário Sophia de Mello Breyner Andresen, organizado pelas Câmaras/Bibliotecas Municipais de Lagos e Loulé.

Biblioteca Municipal Leiria: "Beleza de espaço.. harmonia das cores com o perfeito enquadramento da envolvimento.. Artístico ao mais alto nível, com alma.. parabéns aos arquitetos!"

Bibliotecas Municipais Lisboa: " Está muito giro."; " boa ideia sem duvida , tenho de ir aí"; "Mas esta biblioteca não vai fechar? Andam a fazer concorrência à Feira da Ladra?"; "Que grande incentivo à leitura! Estes livros são maravilhosos, foi uma excelente ideia para

comemorar o Dia do Livro. Parabéns!"; "Boa tarde, Como funciona a comunidade de leitores da Biblioteca Penha de França? Li este livro e adorei, gostava de participar."; "Cara... , a participação na comunidade de leitores é de entrada livre, basta contactar a biblioteca. Boas leituras!"; "podemos ficar com o livro que trouxermos para casa em troca do que levamos, ou no fim temos de devolver?"; "Cara..., o(s) livro(s) que escolher é(são) seu(s)."

Biblioteca Municipal Loulé: "Belíssimo espetáculo!"; " Um momento de qualidade."; "Uma excelente iniciativa. Estive lá e gostei...bem estruturado, bonitos poemas, juntando pessoas de 3 gerações diferentes pelo prazer de ler poesia."; "Deve estar a ser fantástica! Para o ano têm de fazer de novo pois o meu rebento este ano ainda não tinha idade! Mas para o ano já tem!"; "Adoro a iniciativa!"; "Estas iniciativas são excelentes ... bom trabalho...não pude ir. Bjs".

Biblioteca Municipal Mação: "Gostei imenso deste vídeo, onde tive o prazer de participar. Há, realmente muitos saberes ancestrais que ainda permanecem e será muito bom que nunca se percam.", " Parabéns e Felicidades para os intervenientes da Biblioteca Municipal de Mação, por nos proporcionarem momentos tão agradáveis! BEM HAJAM."

Biblioteca Municipal Machico: "muito bonito tem muito jeitinho"; "muito bonitos lindo meu filote"; "Obrigado igualmente!".

Biblioteca Municipal Mangualde: " Foi fantástico, parabéns pela iniciativa!".

Biblioteca Municipal Matosinhos: " Excelente programa!".

Bibliotecas Municipais Moita: "Actividade muito importante e louvável !!!"; "Recordo esta escritora que me acompanhou no início da puberdade com saudade. Que descanse em PAZ."; "Parabéns, foi muito bom. E venha o próximo."; "final houve fotos, estiveram todos muito bem, parabens aos artistas e a todos os que os ajudaram, esperamos pela proxima sessao...."; "Todos de parabéns, foi maravilhoso e inesquecível".

Biblioteca Municipal Mondim de Basto: "Do melhor que vi e ouvi na Biblioteca."; "Maravilha!"; " Obrigada por partilhar as fotos com os pais. ficamos muito felizes"

Biblioteca Municipal Montalegre: "vamos lá ..só de manha ,ok."

Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho: "saudades destas delicias."

Biblioteca Municipal Nazaré: "a Biblioteca Nazaré apoia e está ligada aos fanzines à muitos anos, o poemarias, a nnsn foi lá que nasceu e cresceu, hoje com novos projetos continuamos ligados a esta Casa da Cultura."

Bibliotecas Municipais Oeiras: "Boa iniciativa, mas estarão abertos?"; "Parabéns"; "Bom dia ..., as Bibliotecas Municipais de Oeiras estiveram encerradas no dia de ontem por ser feriado nacional. Hoje, Sábado, poderá deslocar-se à Biblioteca Municipal de Algés e Oeiras no seguinte horário: 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00. Obrigado"; "Lá estarei . Até logo ."; "Adorei! tanto a eloquência na fala como a do espírito.....".

Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital: "Parabéns pela iniciativa."; "Bem que gostaria de estar hoje convosco, aí, mas acabei chegar a Lisboa, no entanto, associo-me de alma e coração ao evento!".

Biblioteca Municipal Ourém: "Se não sabe jogar, venha aprender. Se já sabe jogar, venha divertir-se connosco. Aproveite a visita à BMO também para ler o artigo da revista Visão sobre "A importância da atenção". Esperamos por si!"; "Mais uma vez é pena estas palestras ocorrerem durante a... "; "... trata-se da data em que a formadora se pode deslocar a Ourém. No entanto, vamos comunicar à Geração Do Conhecimento o desejo de participação em palestras sobre este tema ao fim de semana e perguntar se a próxima poderá ocorrer ao sábado, por exemplo. Muito obrigada. Um abraço."; "Momentos divertidos...uma lenda histórica muito interessante...gostei de assistir...parabéns...você tem uma arte muito especial para contar as lendas."

Biblioteca Municipal Penalva do Castelo: "Momentos divertidos...uma lenda histórica muito interessante...gostei de assistir...parabéns Silvia...você tem uma arte muito especial para contar as lendas."; " Parabéns pelo vosso trabalho!; Mais uma vez parabéns à biblioteca e aos seus funcionários que já se tornaram incontornáveis nos sábados em Penalva."

Biblioteca Municipal Penela: "As utentes adoraram! Foi tema p'ra todo o percurso... e disseram aos colegas que deveriam ter ido! Obrigada"; "Excelentes iniciativas!"

Biblioteca Municipal Ponte de Lima: "Foi tão giro!!!!".

Biblioteca Municipal Portalegre: "que bela iniciativa!!"; "Fantástico. Parabéns!"; "Noite triste de chuva intensa, o que não impediu um serão passado na Biblioteca Municipal, onde a musica e a poesia se conjugaram, num serão muito agradável. Parabéns"; "A poesia é para ser partilhada, ouvida e sentida...Foi um prazer estar em Portalegre e poder partilhar o nosso projeto com um público caloroso, pronto a aceitar desafios e que não se deixou contagiar pela chuva... Um agradecimento muito especial à Biblioteca, na pessoa do Dr Luís Ensinas, um mestre na arte de contar e fazer viver as histórias..."; "Fantástico , parabéns aos artistas ."

Biblioteca Municipal Porto de Mós: "Ideia maravilhosa k irá contribuir bastante para ficarmos com um vocabulário mais rico".

Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira: "Mais uma apresentação notável. Parabéns pelo excelente trabalho!".

Biblioteca Municipal São João da Madeira: "Eu já visitei. Muito! E tem uma equipa fantástica".

Biblioteca Municipal Sever do Vouga: "muito bom".

Biblioteca Municipal Tondela: "Boa iniciativa".

Biblioteca Municipal Trancoso: "Que dia feliz para todos que amam esses eternos companheiros que partilham sabedoria o tempo inteiro"; "Um dos dias mais importantes para mim!"; " Parabéns o livro faz parte dos nossos melhores amigos;com eles refléctimos desde pequeninos! nos fazem rir,chorar,pensar! e por vezes como é bom desfolhar um livro e guardá-lo como um bom amigo!um passatempo,de qual o tempo não é perdido;com eles aprendemos,mêsno se nem tudo sabemos!mas o que seria-mos sem um so livro?obrigado amigo livro.Com sinceridade";"Fico tão feliz de ve-la fora das paredes da biblioteca ! Lembro-me das escolas gregas com os mestres passeando com seu discípulos, ensinando de uma forma lúdica! Parabéns minha querida Biblioteca Municipal de Trancoso, e desde já Feliz Páscoa a todos!"; "Como sempre, minha querida e doce Biblioteca Municipal de Trancoso, dá um exemplo

perfeito. Sucesso multiplicado com amor!"; "Dinamismo e operacionalidade é o que é preciso para para essa terra cumpadre mantem-te atento."

Biblioteca Municipal Viana do Castelo: "Que espectáculo a biblioteca da minha cidade!"; "Excelente! Bom trabalho."; "Sem duvida uma das melhores Bibliotecas onde tive o prazer de entrar..."; "Com muitas actividades interessantes !";

Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira: "Parabéns por esta iniciativa. Estive presente com o meu sobrinho que apesar de ter estranhado a principio penso que no fim gostou muito. O espaço é muito giro e apelativo e o espectáculo muito interessante espero que seja para continuar."; "Adoramos. Espero que continuem com estas iniciativas para bebés e que a biblioteca ganhe este espaço magnifico."; "Adorei a iniciativa. Por favor continuem e com mais actividades ao sábado. Parabéns"; "que bom, lembraram-se dos Seniores, assim é que é... parabéns pela iniciativa"; "A Biblioteca está em força, cheia de actividades, muitas novidades, estão de parabéns" .

Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão: "Mais uma vez estão de parabéns pelas vossas iniciativas. Eu admiro."; "Sempre em movimento, Biblioteca! Parabéns por mais uma iniciativa. Uma Biblioteca sempre ativa!"; "Uma semana muito boa, parabéns a todos e obrigado pelo dinamismo, empenho, ensinamentos e diversão!"

ANEXO 16 COMENTÁRIOS NO MURAL DAS BIBLIOTECAS CATEGORIZADOS COM MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO 2.0

Designação das Bibliotecas	A Sentido de comunidade		B Habilidade social			
	1 Informar a comunidade sobre aspetos práticos da biblioteca	2 Informar a comunidade sobre história, eventos da biblioteca	1 Felicitizar e elogiar a biblioteca pelas iniciativas e eventos	2 Incentivar a continuar a trabalhar	3 Acolher de modo afetivo a biblioteca	4 Felicitizar a biblioteca por utilizadores que não frequentam o espaço físico
Biblioteca Municipal Alcanena						1
Biblioteca Municipal Alcobaça			1			
Biblioteca Municipal Alijó			1			
Biblioteca Municipal Almodôvar			1	1		
Biblioteca Municipal Alpiarça			1	1	1	
Biblioteca Municipal de Alvaiázere		1				
Biblioteca Municipal Amares			1			
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez			1			1
Biblioteca Municipal Arganil	1					
Biblioteca Municipal Arouca	1		1			
Biblioteca Municipal Aveiro					1	
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	1	1	1			
Biblioteca Municipal Batalha			1			
Biblioteca Municipal Beja			1			1
Biblioteca Municipal Braga	1					
Biblioteca Municipal Cadaval		1				
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra			1		1	
Biblioteca Municipal Castelo Branco						1
Biblioteca Municipal Celorico de Basto			1			
Biblioteca Municipal Chamusca			1			
Biblioteca Municipal Coruche			1			
Biblioteca Municipal Elvas			1			
Biblioteca Municipal Espinho	1		1			
Biblioteca Pública Évora			1			1
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos						1
Biblioteca Municipal Funchal			1			
Biblioteca Municipal Golegã			1			
Biblioteca Municipal Grândola					1	
Biblioteca Municipal Guimarães			1			

Biblioteca Municipal Lagos	1					
Biblioteca Municipal Leiria			1			
Bibliotecas Municipais Lisboa	1		1			
Biblioteca Municipal Loulé			1			
Biblioteca Municipal Mação			1		1	
Biblioteca Municipal Machico			1			
Biblioteca Municipal Mangualde			1			
Biblioteca Municipal Matosinhos			1			
Bibliotecas Municipais da Moita			1			
Biblioteca Municipal Mondim de Basto			1			
Biblioteca Municipal Montalegre	1					
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho					1	
Biblioteca Municipal Nazaré	1					
Bibliotecas Municipais Oeiras	1		1			
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital						1
Biblioteca Municipal Ourém	1					
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo			1			
Biblioteca Municipal Penela						
Biblioteca Municipal Ponte de Lima			1			
Biblioteca Municipal Portalegre			1			
Biblioteca Municipal Porto de Mós			1			
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira			1			
Biblioteca Municipal São João da Madeira			1			
Biblioteca Municipal Sever do Vouga			1			
Biblioteca Municipal Tondela			1			
Biblioteca Municipal Trancoso			1		1	
Biblioteca Municipal Viana do Castelo			1			
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira			1			
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão					1	
Totais	9	5	41	3	7	7

ANEXO 17 BIBLIOTECAS COM/SEM COMENTÁRIOS NAS PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK (MAIO-15 JULHO 2014)

Com comentários no Facebook	Sem comentários no Facebook
Biblioteca Municipal Alcanena	Biblioteca Municipal Alenquer
Biblioteca Municipal Alcobaça	Biblioteca Municipal Almeirim
Biblioteca Municipal Alijó	Biblioteca Municipal Caldas da Rainha
Biblioteca Municipal Almodôvar	Biblioteca Municipal Constância
Biblioteca Municipal Alpiarça	Biblioteca Municipal Guarda
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	Biblioteca Municipal Lagoa
Biblioteca Municipal Amares	Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	Biblioteca Municipal Lamego
Biblioteca Municipal Arganil	Biblioteca Municipal de Lousada
Biblioteca Municipal Arouca	Biblioteca Municipal Maia
Biblioteca Municipal Aveiro	Biblioteca Municipal Mêda
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	Biblioteca Municipal Miranda do Corvo
Biblioteca Municipal Batalha	Biblioteca Municipal Mirandela
Biblioteca Municipal Beja	Biblioteca Municipal Moimenta da Beira
Biblioteca Municipal Braga	Biblioteca Municipal Moura
Biblioteca Municipal Cadaval	Biblioteca Municipal Murça
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	Biblioteca Municipal Nisa
Biblioteca Municipal Castelo Branco	Biblioteca Municipal Odivelas
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis
Biblioteca Municipal Chamusca	Biblioteca Municipal Paços de Ferreira
Biblioteca Municipal Coruche	Biblioteca Municipal Penamacor
Biblioteca Municipal Elvas	Biblioteca Municipal Peso da Régua
Biblioteca Municipal Espinho	Biblioteca Municipal Pombal
Biblioteca Pública Évora	Biblioteca Municipal Ponta Delgada
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	Biblioteca Municipal Portimão
Biblioteca Municipal Funchal	Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim
Biblioteca Municipal Golegã	Biblioteca Municipal Proença Nova
Biblioteca Municipal Grândola	Biblioteca Municipal Ribeira de Pena
Biblioteca Municipal Guimarães	Biblioteca Santa Marta de Penaguião
Biblioteca Municipal Lagos	Biblioteca Municipal São João da Pesqueira
Biblioteca Municipal Leiria	Biblioteca Municipal São Pedro do Sul
Bibliotecas Municipais Lisboa	Biblioteca Municipal Sertã
Biblioteca Municipal Loulé	Biblioteca Municipal Sines
Biblioteca Municipal Mação	Biblioteca Municipal Tábua
Biblioteca Municipal Machico	Biblioteca Municipal Torres Novas
Biblioteca Municipal Mangualde	Biblioteca Municipal Vagos
Biblioteca Municipal Matosinhos	Biblioteca Municipal Vila de Rei
Bibliotecas Municipais da Moita	Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia
Biblioteca Municipal Montalegre	Biblioteca Municipal Vila Verde

Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	Biblioteca Municipal Vizela
Biblioteca Municipal Nazaré	
Bibliotecas Municipais Oeiras	
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	
Biblioteca Municipal Ourém	
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	
Biblioteca Municipal Penela	
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	
Biblioteca Municipal Portalegre	
Biblioteca Municipal Porto de Mós	
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	
Biblioteca Municipal São João da Madeira	
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	
Biblioteca Municipal Tondela	
Biblioteca Municipal Trancoso	
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	

ANEXO 18 BIBLIOTECAS COM Nº AÇÕES SOCIAIS NO FACEBOOK (MAIO-15 JULHO 2014)

Designação da biblioteca	Nº de ações
Biblioteca Municipal Almodôvar	13
Biblioteca Municipal Amares	9
Biblioteca Municipal Alcanena	8
Biblioteca Municipal Arganil	8
Biblioteca Municipal Aveiro	8
Biblioteca Municipal Chamusca	8
Bibliotecas Municipais Lisboa	8
Bibliotecas Municipais Oeiras	8
Biblioteca Municipal Arouca	7
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	7
Biblioteca Municipal Leiria	6
Biblioteca Municipal Loulé	6
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	6
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	6
Biblioteca Municipal Alcobaça	5
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	5
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	5
Biblioteca Municipal Espinho	5
Biblioteca Pública Évora	5
Biblioteca Municipal Guarda	5
Biblioteca Municipal Guimarães	5
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	5
Biblioteca Municipal Matosinhos	5
Biblioteca Municipal Mirandela	5
Biblioteca Municipal Ourém	5
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	5
Biblioteca Municipal Alpiarça	4
Biblioteca Municipal Beja	4
Biblioteca Municipal Cadaval	4
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	4
Biblioteca Municipal Castelo Branco	4
Biblioteca Municipal Elvas	4
Biblioteca Municipal Machico	4
Biblioteca Municipal Maia	4
Bibliotecas Municipais da Moita	4
Biblioteca Municipal Sertão	4
Biblioteca Municipal Tondela	4
Biblioteca Municipal Vila de Rei	4
Biblioteca Municipal Alenquer	3
Biblioteca Municipal Almeirim	3
Biblioteca Municipal Braga	3
Biblioteca Municipal Funchal	3
Biblioteca Municipal Grândola	3
Biblioteca Municipal Lagoa	3

Biblioteca Municipal Lagos	3
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	3
Biblioteca Municipal Portimão	3
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	3
Biblioteca Municipal São João da Madeira	3
Biblioteca Municipal Sines	3
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	3
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	3
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	3
Biblioteca Municipal Alijó	2
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	2
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	2
Biblioteca Municipal Batalha	2
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	2
Biblioteca Municipal Constância	2
Biblioteca Municipal Coruche	2
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	2
Biblioteca Municipal Golegã	2
Biblioteca Municipal de Lousada	2
Biblioteca Municipal Mação	2
Biblioteca Municipal Mêda	2
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	2
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	2
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	2
Biblioteca Municipal Moura	2
Biblioteca Municipal Murça	2
Biblioteca Municipal Odivelas	2
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	2
Biblioteca Municipal Penamacor	2
Biblioteca Municipal Penela	2
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	2
Biblioteca Municipal Portalegre	2
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	2
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	2
Biblioteca Municipal Torres Novas	2
Biblioteca Municipal Trancoso	2
Biblioteca Municipal Vizela	2
Biblioteca Municipal Lamego	1
Biblioteca Municipal Montalegre	1
Biblioteca Municipal Nisa	1
Biblioteca Municipal Pombal	1
Biblioteca Municipal Porto de Mós	1
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	1
Biblioteca Municipal Tábua	1
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	1
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	1
Biblioteca Municipal Vila Verde	1

Biblioteca Municipal Mangualde	0
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0
Biblioteca Municipal Nazaré	0
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	0
Biblioteca Municipal Peso da Régua	0
Biblioteca Municipal Proença Nova	0
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0
Biblioteca Municipal Vagos	0

ANEXO 19 SÍTIOS WEB DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM PÁGINA/PERFIL NO FACEBOOK

Concelho	Nome biblioteca	Sítio Web
Alcanena	Biblioteca Municipal Alcanena	http://www.cm-alcanena.pt/nl/
Alcobaça	Biblioteca Municipal Alcobaça	http://www.cm-alcobaca.pt/index.php?ID=141
Alenquer	Biblioteca Municipal Alenquer	http://bibliotecamunicipaldealenquer.blogspot.pt/
Alijó	Biblioteca Municipal Alijó	http://www.cm-alijo.pt/pagina/210
Almeirim	Biblioteca Municipal Almeirim	http://www.cm-almeirim.pt/atividade-municipal/cultura/
Almodôvar	Biblioteca Municipal Almodôvar	http://www.cm-almodovar.pt/biblioteca/
Alpiarça	Biblioteca Municipal Alpiarça	http://www.alpiarca.pt/bma/index.php/
Alvaiázere	Biblioteca Municipal de Alvaiázere	http://www.cm-alvaiazere.pt/default.aspx?module=ArtigoDisplay&ID=150
Amares	Biblioteca Municipal Amares	http://biblioamares.pt/
Arcos de Valdevez	Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	http://www.cmav.pt/ver.php?cod=0E0C
Arganil	Biblioteca Municipal Arganil	http://www.bibliotecas.cm-arganil.pt/
Arouca	Biblioteca Municipal Arouca	http://www.cm-arouca.pt/
Aveiro	Biblioteca Municipal Aveiro	http://biblioteca.cm-aveiro.pt/
Azambuja	Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	http://biblio.cm-azambuja.pt/
Batalha	Biblioteca Municipal Batalha	http://biblioteca.cm-batalha.pt
Beja	Biblioteca Municipal Beja	http://www.cm-beja.pt/viewcidade.do2?numero=1867
Braga	Biblioteca Municipal Braga	http://www.blcs.pt/portal/default.aspx
Cadaval	Biblioteca Municipal Cadaval	http://www.cm-cadaval.pt/
Caldas da Rainha	Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL_MCR/ACTIVIDADE_MUNICIPAL/ESPACO_CULTURAL/BIBLIOTECA
Castanheira de Pêra	Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	http://www.cm-castanheiradepera.pt/biblioteca.asp
Castelo Branco	Biblioteca Municipal Castelo Branco	http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=biblioteca
Celorico de Basto	Biblioteca Municipal Celorico de Basto	http://www.mun-celoricodebasto.pt/index.php?info=YTozOntzOjQ6Im1lbnUiO3M6MzoiY2FtIjtzOjU6ImFjY2FvIjtzOjEyOiJub3RpY2lhc19sZXIiO3M6MjoiaWQiO3M6MzoiODE5Ijt9
Chamusca	Biblioteca Municipal Chamusca	http://bmc.cm-chamusca.pt/index.php/
Constância	Biblioteca Municipal Constância	http://www.cm-constancia.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Biblioteca/biblioteca.htm
Coruche	Biblioteca Municipal Coruche	http://www.cm-coruche.pt/atividade-municipal/cultura/biblioteca-municipal

Elvas	Biblioteca Municipal Elvas	http://www.cm-elvas.pt/pt/biblioteca-municipal-de-elvas/sobre-a-biblioteca-municipal-de-elvas
Espinho	Biblioteca Municipal Espinho	http://portal.cm-espinho.pt/pt/equipamentos-municipais/biblioteca-municipal/missao-e-objetivos/
Évora	Biblioteca Pública Évora	http://www.evora.net/bpe/inicial5.htm
Figueiró dos Vinhos	Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	http://www.bmfigueiroidosvinhos.com.pt/
Funchal	Biblioteca Municipal Funchal	http://www.bprmadeira.org/site/
Golegã	Biblioteca Municipal Golegã	http://www.cm-golega.pt/areas-de-actividade/cultura/item/bibliotecas-253
Grândola	Biblioteca Municipal Grândola	http://bmgrandola.blogspot.pt/
Guarda	Biblioteca Municipal Guarda	http://www.bmel.pt/
Guimarães	Biblioteca Municipal Guimarães	http://www.bmrb.pt/
Lagoa	Biblioteca Municipal Lagoa	http://www.cm-lagoa.pt/pt/menu/667/biblioteca-municipal.aspx
Lagoa (Açores)	Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	http://cm-lagoa.azoresdigital.pt/default.aspx?module=ArtigoDisplay&ID=189
Lagos	Biblioteca Municipal Lagos	http://www.cm-lagos.pt/portal_autarquico/lagos/v_pt-PT/menu_turista/cultura/cultura_patrimonio/equipamentos/biblioteca/
Lamego	Biblioteca Municipal Lamego	http://www.cm-lamego.pt/educacao/biblioteca
Leiria	Biblioteca Municipal Leiria	http://www.cm-leiria.pt/pages/738
Lisboa	Bibliotecas Municipais Lisboa	http://blx.cm-lisboa.pt/
Loulé	Biblioteca Municipal Loulé	http://www.cm-loule.pt/2543/biblioteca-municipal-de-loule.aspx
Lousada	Biblioteca Municipal de Lousada	http://www.cm-lousada.pt/pt/biblioteca-municipal
Mação	Biblioteca Municipal Mação	http://www.cm-macao.pt/pt/conteudos/floatingNav/viver/14e0c712-49f3-4593-9d68-0fec6c30b0c2.htm
Machico	Biblioteca Municipal Machico	http://www.cm-machico.pt/index.php?pag=mun_bibliotecas
Maia	Biblioteca Municipal Maia	http://cultura.maiadigital.pt/biblioteca/sobre-a-biblioteca-municipal/apresentacao
Mangualde	Biblioteca Municipal Mangualde	http://www.cmmangualde.pt/index.php/atividade-municipal/biblioteca-municipal-mangualde.html
Matosinhos	Biblioteca Municipal Matosinhos	http://www.cm-matosinhos.pt/pages/435
Mêda	Biblioteca Municipal Mêda	http://www.cm-meda.pt/culturadesporto/Paginas/BibliotecaMunicipal.aspx
Miranda do Corvo	Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	http://www.biblioteca.cm-mirandadocorvo.pt/
Mirandela	Biblioteca Municipal Mirandela	http://www.cm-mirandela.pt/index.php?oid=13153

Moimenta da Beira	Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	http://www.cm-moimenta.pt/
Moita	Bibliotecas Municipais da Moita	http://www.cm-moita.pt/pt/conteudos/o+concelho/cultura/recursos+equipamentos/Biblioteca+Municipal+Bento+de+Jesus+Cara%C3%A7a.htm
Mondim de Basto	Biblioteca Municipal Mondim de Basto	http://biblioteca.mondimdebasto.pt/
Montalegre	Biblioteca Municipal Montalegre	http://www.cm-montalegre.pt/biblioteca/?menu=municipe&parent=38&son=39
Montemor-o-Velho	Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	http://www.cm-montemorvelho.pt/biblioteca_municipal.htm
Moura	Biblioteca Municipal Moura	http://moura.bibliopolis.info/
Murça	Biblioteca Municipal Murça	http://www.cm-murca.pt/index.php?page=11.2#serv11
Nazaré	Biblioteca Municipal Nazaré	http://www.cm-murca.pt/index.php?page=11.2#serv11
Nisa	Biblioteca Municipal Nisa	http://www.cm-nisa.pt/site_biblioteca/index.html
Odivelas	Biblioteca Municipal Odivelas	http://www.cm-odivelas.pt/index.php/bmdd-inicial
Oeiras	Bibliotecas Municipais Oeiras	http://bibliotecas.cm-oeiras.pt/index.htm
Oliveira de Azeméis	Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	http://www.bm-ferreiradecastro.com/
Oliveira do Hospital	Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	http://www.cm-oliveiradohospital.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=126
Ourém	Biblioteca Municipal Ourém	http://www.cm-ourem.pt/index.php/biblioteca.html
Paços de Ferreira	Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	http://www.cm-pacosdeferreira.pt/VSD/PacosFerreira/vPT/Publica/DirectorioMunicipal/Cultura/biblioteca.htm
Penalva do Castelo	Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	http://www.cm-penalvadocastelo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=172&Itemid=437
Penamacor	Biblioteca Municipal Penamacor	http://www.cm-penamacor.pt/cmp/index.php/servicos/cultura/biblioteca
Penela	Biblioteca Municipal Penela	http://nozesvozeselivrosdepenela.blogspot.pt/
Peso da Régua	Biblioteca Municipal Peso da Régua	http://biblio.cm-pesoregua.pt/portalweb/
Pombal	Biblioteca Municipal Pombal	http://biblioteca.cm-pombal.pt/
Ponta Delgada	Biblioteca Municipal Ponta Delgada	http://bibliopdl.viaoceanica.net/atividades/
Ponte de Lima	Biblioteca Municipal Ponte de	http://biblioteca.cm-pontedelima.pt/

	Lima	
Portalegre	Biblioteca Municipal Portalegre	http://biblioteca.cm-portalegre.pt/
Portimão	Biblioteca Municipal Portimão	http://www.cm-portimao.pt/index.php/servicos-municipais/biblioteca-municipal
Porto de Mós	Biblioteca Municipal Porto de Mós	http://www.municipio-portodemos.pt/Page.aspx?id=157
Póvoa de Varzim	Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	http://ww.cm-pvarzim.pt/biblioteca/
Proença-a-Nova	Biblioteca Municipal Proença Nova	http://www.cm-proencanova.pt/Municipio/biblioteca/140
Ribeira de Pena	Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	http://bmrp.com.pt/
Santa Maria da Feira	Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	http://www.biblioteca.cm-feira.pt/
Santa Marta de Penaguião	Biblioteca Santa Marta de Penaguião	http://www.cm-smpenaguiao.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=28306
São João da Madeira	Biblioteca Municipal São João da Madeira	http://www.cm-sjm.pt/280
São João da Pesqueira	Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	http://www.biblioteca.sjpesqueira.pt/
São Pedro do Sul	Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	http://www.cm-spsul.pt/conteudo.asp?idcat=87
Sertão	Biblioteca Municipal Sertão	http://biblioteca.cm-serta.pt/biblioteca/a-biblioteca/hist%C3%B3ria
Sever do Vouga	Biblioteca Municipal Sever do Vouga	http://www.cm-sever.pt/winlib/
Sines	Biblioteca Municipal Sines	http://centrodeartesdesines.com.pt/valencias/biblioteca-municipal/
Tábua	Biblioteca Municipal Tábua	http://www.cm-tabua.pt/?lop=conteudo&op=03c6b06952c750899bb03d998e631860&id=fb7b9ffa5462084c5f4e7e85a093e6d7
Tondela	Biblioteca Municipal Tondela	http://www.cm-tondela.pt/index.php/servicos/biblioteca-municipal
Torres Novas	Biblioteca Municipal Torres Novas	http://biblioteca.cm-torresnovas.pt/PortalWeb/
Trancoso	Biblioteca Municipal Trancoso	Não tem sítio Web nem referência na página do município.
Vagos	Biblioteca Municipal Vagos	http://rbv.cm-vagos.pt/index.php/parceiros/6-biblioteca-municipal-de-vagos
Viana do Castelo	Biblioteca Municipal Viana do Castelo	http://www.biblioteca.cm-viana-castelo.pt/
Vila de Rei	Biblioteca Municipal Vila de Rei	http://viladerei.bibliopolis.info/Biblioteca.aspx
Vila Franca de	Bibliotecas Municipais Vila Franca	http://bmvfx.cm-vfxira.pt/

Xira	de Xira	
Vila Nova de Cerveira	Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	http://www.biblioteca.cm-vncerveira.pt/
Vila Nova de Gaia	Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	http://www.gaianima.pt/gaia/portal/user/anon/page/_GA_G000.psml?categoryOID=61838080806282GC&contentid=ED83803380CO&nl=pt
Vila Velha de Ródão	Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	http://www.cm-vvrodão.pt/principal.php?cont=7&sub=48&letra=p&lg=1
Vila Verde	Biblioteca Municipal Vila Verde	Não tem sítio Web nem referência na página do município.
Vizela	Biblioteca Municipal Vizela	http://www.cm-vizela.pt/servicosmunicipais/biblioteca-municipal-fundacao-jorge-antunes

ANEXO 20 Nº AÇÕES SOCIAIS NOS SÍTIOS WEB (2014)

Designação da biblioteca	Nº de ações sociais
Biblioteca Municipal Arganil	6
Biblioteca Municipal Alpiarça	5
Biblioteca Municipal Aveiro	5
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	5
Biblioteca Municipal Guarda	5
Biblioteca Municipal Odivelas	5
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	5
Biblioteca Municipal Beja	4
Biblioteca Municipal Castelo Branco	4
Biblioteca Municipal Funchal	4
Biblioteca Municipal de Lousada	4
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	4
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	4
Biblioteca Municipal Alenquer	3
Biblioteca Municipal Batalha	3
Biblioteca Municipal Braga	3
Biblioteca Municipal Guimarães	3
Bibliotecas Municipais Lisboa	3
Biblioteca Municipal Penamacor	3
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	3
Biblioteca Municipal Alcobaça	2
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	2
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	2
Biblioteca Municipal Chamusca	2
Biblioteca Municipal Constância	2
Biblioteca Municipal Espinho	2
Biblioteca Pública Évora	2
Biblioteca Municipal Maia	2
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	2
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	2
Biblioteca Municipal Nazaré	2
Biblioteca Municipal Nisa	2
Bibliotecas Municipais Oeiras	2
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	2
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	2
Biblioteca Municipal Porto de Mós	2
Biblioteca Municipal Proença Nova	2
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	2
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	2
Biblioteca Municipal São João da Madeira	2
Biblioteca Municipal Torres Novas	2
Biblioteca Municipal Alcanena	1
Biblioteca Municipal Aljô	1
Biblioteca Municipal Almeirim	1
Biblioteca Municipal Almodôvar	1
Biblioteca Municipal Amares	1
Biblioteca Municipal Arouca	1
Biblioteca Municipal Golegã	1
Biblioteca Municipal Lagoa	1

Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	1
Biblioteca Municipal Lagos	1
Biblioteca Municipal Loulé	1
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	1
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	1
Biblioteca Municipal Moura	1
Biblioteca Municipal Ourém	1
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	1
Biblioteca Municipal Peso da Régua	1
Biblioteca Municipal Pombal	1
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	1
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	1
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	1
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	1
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	1
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	0
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	0
Biblioteca Municipal Cadaval	0
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	0
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	0
Biblioteca Municipal Coruche	0
Biblioteca Municipal Elvas	0
Biblioteca Municipal Grândola	0
Biblioteca Municipal Lamego	0
Biblioteca Municipal Leiria	0
Biblioteca Municipal Mação	0
Biblioteca Municipal Machico	0
Biblioteca Municipal Mangualde	0
Biblioteca Municipal Matosinhos	0
Biblioteca Municipal Mêda	0
Biblioteca Municipal Mirandela	0
Bibliotecas Municipais da Moita	0
Biblioteca Municipal Montalegre	0
Biblioteca Municipal Murça	0
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	0
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	0
Biblioteca Municipal Penela	0
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	0
Biblioteca Municipal Portalegre	0
Biblioteca Municipal Portimão	0
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	0
Biblioteca Municipal Sertão	0
Biblioteca Municipal Sines	0
Biblioteca Municipal Tábua	0
Biblioteca Municipal Tondela	0
Biblioteca Municipal Trancoso	0
Biblioteca Municipal Vagos	0
Biblioteca Municipal Vila de Rei	0
Biblioteca Municipal Vila Verde	0
Biblioteca Municipal Vizela	0

ANEXO 21 RÁCIO UTILIZADORES INSCRITOS/EM LINHA POR BIBLIOTECA (JULHO 2014)

Designação da biblioteca	Rácio
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	0,08
Biblioteca Municipal Sines	0,08
Biblioteca Municipal Penamacor	0,14
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	0,15
Biblioteca Municipal Coruche	0,17
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	0,18
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	0,20
Biblioteca Municipal Almeirim	0,22
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	0,22
Biblioteca Municipal Chamusca	0,30
Biblioteca Municipal Grândola	0,30
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	0,32
Biblioteca Municipal Alpiarça	0,33
Biblioteca Municipal Matosinhos	0,36
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	0,41
Biblioteca Municipal Almodôvar	0,44
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	0,44
Biblioteca Municipal Machico	0,47
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	0,52
Biblioteca Municipal Arganil	0,61
Biblioteca Municipal Mangualde	0,67
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	0,74
Biblioteca Municipal Amares	0,77
Biblioteca Municipal Lamego	0,82
Biblioteca Municipal Nazaré	0,82
Biblioteca Municipal Ourém	0,82
Biblioteca Municipal Mêda	0,85
Biblioteca Pública Évora	0,91
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	0,97
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	1,06
Biblioteca Municipal Nisa	1,17
Biblioteca Municipal Peso da Régua	1,17
Biblioteca Municipal Proença Nova	1,21
Biblioteca Municipal Golegã	1,49
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	1,51
Biblioteca Municipal Alcanena	1,52
Biblioteca Municipal Beja	1,54
Biblioteca Municipal Lagoa	1,58
Biblioteca Municipal Batalha	1,62
Biblioteca Municipal Pombal	1,64
Biblioteca Municipal Guarda	1,65
Biblioteca Municipal São João da Madeira	1,70
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	1,70
Bibliotecas Municipais Oeiras	1,71
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	1,81
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	1,90
Biblioteca Municipal Portimão	2,00
Biblioteca Municipal Vila de Rei	2,07
Biblioteca Municipal Alijó	2,33
Biblioteca Municipal Penela	2,33

Biblioteca Municipal Montalegre	2,40
Biblioteca Municipal Trancoso	2,41
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	2,61
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	2,67
Biblioteca Municipal Lagos	2,70
Biblioteca Municipal Sertã	2,91
Biblioteca Municipal Alcobaça	2,92
Biblioteca Municipal Guimarães	2,92
Biblioteca Municipal Elvas	3,08
Biblioteca Municipal Tábua	3,08
Biblioteca Municipal Castelo Branco	3,22
Biblioteca Municipal Funchal	3,46
Biblioteca Municipal Cadaval	3,56
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	3,64
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	3,73
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	3,88
Biblioteca Municipal Arouca	3,94
Biblioteca Municipal Mação	4,03
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	4,15
Biblioteca Municipal Maia	5,13
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	5,56
Biblioteca Municipal Braga	5,57
Biblioteca Municipal Vizela	5,59
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	6,00
Biblioteca Municipal Leiria	6,02
Biblioteca Municipal Aveiro	6,04
Bibliotecas Municipais Lisboa	6,14
Biblioteca Municipal Tondela	6,60
Biblioteca Municipal Murça	6,93
Biblioteca Municipal Alenquer	7,16
Biblioteca Municipal Portalegre	7,53
Biblioteca Municipal Moura	7,63
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	8,34
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	8,44
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	8,54
Biblioteca Municipal Constância	10,42
Biblioteca Municipal Loulé	10,99
Biblioteca Municipal Torres Novas	11,45
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	14,28
Biblioteca Municipal Espinho	15,58
Biblioteca Municipal Odivelas	15,86
Biblioteca Municipal Vila Verde	15,93
Biblioteca Municipal de Lousada	21,39
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	23,81
Biblioteca Municipal Mirandela	28,46
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	34,96
Bibliotecas Municipais da Moita	41,10
Biblioteca Municipal Porto de Mós	125,00
Biblioteca Municipal Vagos	sem informação

ANEXO 22 TOTAL E RÁCIO DE Nº UTILIZADORES INSCRITOS NA BIBLIOTECA / Nº UTILIZADORES EM LINHA (2014)

Biblioteca	Utilizadores inscritos na biblioteca pública março 2014	Utilizadores em linha do Facebook Nº Amigos do Perfil /Gostos da Página do Facebook/julho 2014	Rácio utilizadores inscritos /utilizadores em linha
Biblioteca Municipal Alcanena	3776	2480	1,52
Biblioteca Municipal Alcobaça	5223	1789	2,92
Biblioteca Municipal Alenquer	5000	698	7,16
Biblioteca Municipal Alijó	1003	431	2,33
Biblioteca Municipal Almeirim	672	3079	0,22
Biblioteca Municipal Almodôvar	2500	5703	0,44
Biblioteca Municipal Alpiarça	481	1456	0,33
Biblioteca Municipal de Alvaiázere	2520	420	6,00
Biblioteca Municipal Amares	645	833	0,77
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	724	4840	0,15
Biblioteca Municipal Arganil	1229	2020	0,61
Biblioteca Municipal Arouca	3294	837	3,94
Biblioteca Municipal Aveiro	9127	1511	6,04
Biblioteca Municipal Azambuja, Aveiras de Cima e Alcoentre	2516	648	3,88
Biblioteca Municipal Batalha	1124	692	1,62
Biblioteca Municipal Beja	20.255	13184	1,54
Biblioteca Municipal Braga	19557	3512	5,57
Biblioteca Municipal Cadaval	1035	291	3,56
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	11.096	466	23,81
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	678	374	1,81
Biblioteca Municipal Castelo Branco	8300	2580	3,22
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	3200	6181	0,52
Biblioteca Municipal Chamusca	1300	4376	0,30
Biblioteca Municipal Constância	2854	274	10,42
Biblioteca Municipal Coruche	400	2308	0,17
Biblioteca Municipal Elvas	3426	1114	3,08
Biblioteca Municipal Espinho	21463	1378	15,58
Biblioteca Pública Évora	5900	6474	0,91
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	486	502	0,97
Biblioteca Municipal Funchal	3000	868	3,46
Biblioteca Municipal Golegã	1347	906	1,49
Biblioteca Municipal Grândola	806	2662	0,30
Biblioteca Municipal Guarda	1583	957	1,65
Biblioteca Municipal Guimarães	4979	1704	2,92
Biblioteca Municipal Lagoa	5846	3703	1,58
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	1343	706	1,90
Biblioteca Municipal Lagos	4278	1584	2,70
Biblioteca Municipal Lamego	4000	4907	0,82
Biblioteca Municipal Leiria	10.000	1660	6,02
Bibliotecas Municipais Lisboa	60178	9803	6,14
Biblioteca Municipal Loulé	12.000	1092	10,99

Biblioteca Municipal de Lousada	8000	374	21,39
Biblioteca Municipal Mação	1752	435	4,03
Biblioteca Municipal Machico	2000	4272	0,47
Biblioteca Municipal Maia	7218	1408	5,13
Biblioteca Municipal Mangualde	1991	2955	0,67
Biblioteca Municipal Matosinhos	1800	5022	0,36
Biblioteca Municipal Mêda	1000	1172	0,85
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	622	3079	0,20
Biblioteca Municipal Mirandela	7514	264	28,46
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	1457	3306	0,44
Bibliotecas Municipais da Moita	15000	365	41,10
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	516	6464	0,08
Biblioteca Municipal Montalegre	1825	761	2,40
Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	900	596	1,51
Biblioteca Municipal Moura	6784	889	7,63
Biblioteca Municipal Murça	1753	253	6,93
Biblioteca Municipal Nazaré	2390	2918	0,82
Biblioteca Municipal Nisa	3130	2683	1,17
Biblioteca Municipal Odivelas	15229	960	15,86
Bibliotecas Municipais Oeiras	7846	4588	1,71
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	4300	123	34,96
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	2031	779	2,61
Biblioteca Municipal Ourém	3817	4635	0,82
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	751	4231	0,18
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	677	2109	0,32
Biblioteca Municipal Penamacor	178	1315	0,14
Biblioteca Municipal Penela	1570	674	2,33
Biblioteca Municipal Peso da Régua	358	306	1,17
Biblioteca Municipal Pombal	2345	1432	1,64
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	679	642	1,06
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	804	1091	0,74
Biblioteca Municipal Portalegre	7026	933	7,53
Biblioteca Municipal Portimão	15323	7643	2,00
Biblioteca Municipal Porto de Mós	7125	57	125,00
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	10646	1246	8,54
Biblioteca Municipal Proença Nova	3141	2593	1,21
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	743	179	4,15
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	30475	3611	8,44
Biblioteca Santa Marta de Penaguião	825	484	1,70
Biblioteca Municipal São João da Madeira	8.957	5257	1,70
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	1362	365	3,73
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	1999	140	14,28
Biblioteca Municipal Sertão	1875	645	2,91
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	1943	727	2,67
Biblioteca Municipal Sines	265	3170	0,08
Biblioteca Municipal Tábua	2440	791	3,08
Biblioteca Municipal Tondela	3961	600	6,60
Biblioteca Municipal Torres Novas	7212	630	11,45
Biblioteca Municipal Trancoso	5037	2088	2,41
Biblioteca Municipal Vagos	*	*	---
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	10849	2980	3,64
Biblioteca Municipal Vila de Rei	1021	494	2,07
Bibliotecas Municipais Vila Franca de Xira	8611	1032	8,34
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	726	1756	0,41

Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	30000	5395	5,56
Biblioteca Municipal Vila Velha de Ródão	480	2162	0,22
Biblioteca Municipal Vila Verde	6580	413	15,93
Biblioteca Municipal Vizela	7400	1324	5,59

* Sem informação e sem visualização no Facebook