



As Perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook

Luísa Alvim^a, José António Calixto^b

^a*Universidade de Évora – CIDEHUS, Portugal, luisaalvim@uevora.pt*

^b*Universidade de Évora – CIDEHUS, Portugal, jcalixto@uevora.pt*

Resumo

Este trabalho pretende descrever as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas com página/perfil no Facebook sobre o cumprimento da missão social da biblioteca pública através desta rede social. O trabalho está inserido numa investigação mais ampla cujo objetivo geral é contribuir para uma reflexão sobre o tema *Missão social da Biblioteca Pública*, investigando esta faceta no comportamento das bibliotecas públicas portuguesas em 2014 e analisando como a trabalham no Facebook. Para este trabalho aplicou-se o inquérito por questionário que se realizou aos profissionais e aos responsáveis pela administração/edição das páginas do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas, por correio eletrónico, de janeiro a março de 2014. Os questionários foram concebidos no software em linha eSurvey Creator e os dados quantitativos foram tratados por este mesmo software. Quanto aos resultados, neste trabalho são apresentados exclusivamente uma parcela dos mesmos, referentes às perceções dos inquiridos sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook, definição de públicos-alvo e cumprimento pelas bibliotecas desta missão. 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 seu cumprimento. Em geral, as respostas revelam pouca sensibilidade quanto às facetas sociais, por exemplo não destacando os temas da inclusão social ou o da consolidação da democracia e da cidadania, ou valorizando em demasia o tema do acesso gratuito à informação e serviços. Também não valorizam temas que a literatura considera importantes como promover a paz e a compreensão internacional, dar apoio social, garantir direitos humanos, ser agente de mudança na comunidade, ser local de encontro da comunidade, ser centro de aprendizagem ao longo da vida. A falta de opinião nestas questões é bastante reveladora das dúvidas dos responsáveis das bibliotecas sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook referente a estas facetas.

Palavras-chave: Missão social da biblioteca pública, Bibliotecas públicas, Portugal, Facebook; Questionário.

Introdução

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 de desenvolver uma missão social.

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 trabalhos de Bezerra (2011), Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio (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 as bibliotecas públicas portuguesas presentes no Facebook.

Este trabalho que agora se apresenta está incluído numa investigação mais ampla cujo objetivo geral foi a contribuição para uma reflexão sobre o tema *missão social da biblioteca pública*, investigando este tema nas perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas em 2014 e analisando como a trabalham na rede social Facebook. O objetivo específico para o trabalho que aqui se apresenta diz respeito à recolha, descrição e discussão sobre as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas sobre o cumprimento da missão social da biblioteca pública no Facebook.

Através da revisão da literatura sobre o tema da *missão social da biblioteca pública* extraíram-se as facetas sociais que deram origem ao questionário que se colocou aos responsáveis das bibliotecas (Audunson, 2006; Aabø & Audunson, 2012; Calixto 2005; Calixto, Nunes, Freitas, & Dionísio, 2012; Gómez Hernández, Castillo Fernández, & Quílez Simón, 2010; Hernández Pedreno, 2010; Nunes, 2003; Pateman, 2011; Varheim, 2008a; Varheim, 2014; Usherwood, 1999).

Método

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 utilizando o correio eletrónico. Com este instrumento de recolha de dados pretendeu-se aceder às perceções dos profissionais das bibliotecas (Quivy & Campenhoudt, 1995) e encontrar informação relevante para a condução de um estudo mais amplo.

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, entre outras questões. O questionário foi dividido em seis temas: Identificação da biblioteca e do respondente; Caracterização da biblioteca - recursos humanos; Caracterização da biblioteca – ferramentas da Web 2.0; Caracterização da biblioteca - Facebook; Opinião sobre a presença da biblioteca pública no Facebook; Opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook. Neste trabalho apenas se apresentam os resultados relativos à perceção e opinião que os responsáveis da biblioteca possuem sobre a questão da missão social da biblioteca pública no Facebook.

Optou-se pela pergunta fechada, na maioria das questões, com escolha múltipla com oferta de uma tabela de avaliação. 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.

Os questionários foram concebidos no sistema eSurvey Creator (2013) em linha que permitiu criar um questionário num interface intuitivo que facilitou o trabalho e deu um suporte para uma ampla

pesquisa na Web de forma rápida e sem custos. 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 questionário em linha com endereço na Web foi divulgado pelo correio eletrónico do Facebook (mensagem), depois de um primeiro contacto aos responsáveis das bibliotecas públicas (com página/perfil na rede social,) 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 questionário 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. Após o prazo de entrega do questionário em linha, os questionários foram tornados anónimos, contudo identificou-se a biblioteca. Foi prometido que seriam tratados com a maior confidencialidade, que nenhum indivíduo seria identificado (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, tabelas e gráficos (Gunther, 2003).

Resultados e discussão

Caraterização das bibliotecas públicas com página/perfil no Facebook

Os respondentes ao questionário são 99 responsáveis de bibliotecas públicas que têm presença no Facebook (2014). As bibliotecas representam um universo de 33% de todas as bibliotecas públicas portuguesas (RNBP, bibliotecas públicas municipais e patrimoniais), distribuem-se por várias regiões geográficas de Portugal Continental e Ilhas e correspondem a várias tipologias de bibliotecas. No gráfico 1 observa-se a distribuição das bibliotecas por tipologia (BM1, BM2, BM3 e outras que não pertencem à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas ou são instituições de carácter patrimonial com valências públicas).



Gráfico 1: Tipologias das bibliotecas públicas no Facebook

Da análise do questionário relativamente à caraterização das 99 bibliotecas públicas que têm uma presença no Facebook resulta que 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, poderá acontecer uma situação semelhante.

As 99 bibliotecas públicas respondentes estão distribuídas pelos vários distritos de Portugal Continental e Ilhas (gráfico 2). 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.

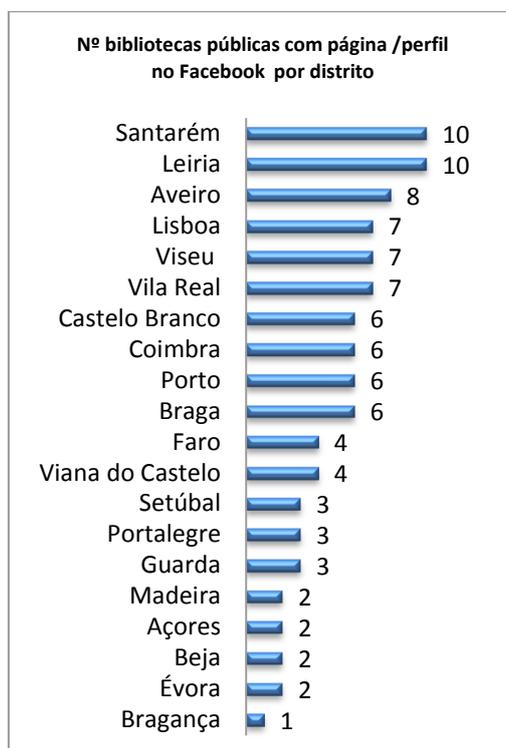


Gráfico 2: N° de bibliotecas públicas com página/perfil no Facebook por distrito

Quanto à filiação das bibliotecas públicas, obtêm-se os resultados patentes no gráfico 3.



Gráfico 3: Bibliotecas públicas em Portugal com página/perfil no Facebook por tipologia

Não se pode comparar o número de bibliotecas públicas no Facebook obtido em 2014 com os dados dos diversos Relatórios Estatístico RNBP dos anos 2011, 2012, 2013 (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). Os relatórios indicaram os totais de participação nas redes sociais Facebook e no Twitter conjuntamente.

A percepção dos responsáveis das bibliotecas públicas sobre a missão social no Facebook

Colocaram-se duas questões fechadas solicitando a opinião sobre a missão social da biblioteca pública no Facebook e quais os públicos-alvo que se deveria atingir para desempenhar a missão social. As duas questões foram 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 1. Nesta questão apresentaram-se 21 facetas predefinidas para classificar na escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) a 4 (muito importante). As facetas foram extraídas a partir da leitura dos documentos orientadores provenientes sobretudo da IFLA e da UNESCO (UNESCO, 1949; IFLA, 1973; IFLA, 1986; IFLA/UNESCO, 1994; IFLA, 1997; IFLA/UNESCO, 2001; IFLA/FAIFE, 2002; IFLA/Public Libraries Section, 2003; IFLA, 2005; IFLA, 2008; IFLA/UNESCO, 2009; IFLA, 2013; Koontz & Gubbin, 2013).

	Nada import. (1)	Pouco importante (2)	Importante (3)	Muito Import. (4)
Permite acesso gratuito à informação e serviços	-	-	27%	70%
Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	-	2%	29%	66%
Dá apoio social (p. ex. banco de livros escolar)	1%	6%	41%	41%
Promove a inclusão social	-	3%	30%	60%
Contribui para o sentido de comunidade (integração)	-	5%	29%	62%
Dinamiza a cultura local	-	1%	24%	74%
Promove a paz / compreensão internacional	3%	13%	38%	33%
Promove serviços voltados para comunidade	-	1%	32%	62%
Promove o diálogo intercultural	-	7%	38%	49%
É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	-	9%	42%	40%
É agente de mudança na comunidade	1%	9%	41%	39%
Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	1%	7%	39%	45%
Contribui para papel ativo do cidadão	-	6%	37%	53%
Preserva direitos cívicos	-	10%	43%	39%
Garante direitos humanos	1%	9%	41%	38%
É centro de aprendizagem ao longo da vida	2%	6%	34%	49%
É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	1%	7%	36%	51%
Promove a inclusão digital	1%	6%	33%	58%
Estimula o intercâmbio de conteúdos	-	1%	39%	58%
Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	-	1%	35%	61%
Combate as iliteracias em geral	1%	6%	35%	53%

Tabela 1: Quadro síntese dos itens classificados como facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook

Na tabela 2 observam-se a média e o desvio padrão das opiniões sobre as facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook.

Facetas	Média	Desvio padrão
Permite acesso gratuito à informação e serviços	3,72	0,45
Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico	3,66	0,52
Dá apoio social (p. ex. banco de livros escolar)	3,37	0,66
Promove a inclusão social	3,61	0,55
Contribui para o sentido de comunidade (integração)	3,59	0,59
Dinamiza a cultura local	3,73	0,47
Promove a paz / compreensão internacional	3,16	0,81
Promove serviços voltados para comunidade	3,64	0,5
Promove o diálogo intercultural	3,45	0,63
É local de encontro da comunidade / centro da comunidade	3,34	0,65

É agente de mudança na comunidade	3,31	0,7
Coopera com parceiros locais, nacionais, internacionais	3,39	0,68
Contribui para papel ativo do cidadão	3,48	0,62
Preserva direitos cívicos	3,32	0,66
Garante direitos humanos	3,3	0,7
É centro de aprendizagem ao longo da vida	3,43	0,72
É centro de desenvolvimento pessoal /autoformação	3,44	0,68
Promove a inclusão digital	3,51	0,66
Estimula o intercâmbio de conteúdos	3,58	0,52
Melhora o relacionamento entre a biblioteca e os utilizadores	3,61	0,51
Combate as iliteracias em geral	3,47	0,67

Tabela 2: Média e desvio padrão das opiniões sobre as facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook

O item *Permite acesso gratuito à informação e serviços* não obteve classificação no *Nada importante* e *Pouco importante*. Esta situação 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 segundo lugar na média de opiniões (3,72);

Alguns itens suscitaram dúvidas nos inquiridos e obtêm respostas sem opinião (no conjunto de 99 respostas): *Promove a paz/compreensão internacional* (12 sem opinião); *Dá apoio social* (p. ex. banco de livros escolar) (10 sem opinião); *Garante direitos humanos* (10 sem opinião); *É agente de mudança na comunidade* (9 sem opinião); *É local de encontro da comunidade / centro da comunidade* (8 sem opinião); *É centro de aprendizagem ao longo da vida* (8 sem opinião); etc. (gráfico 4). A falta de opinião nestas questões é bastante reveladora das dúvidas dos inquiridos 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*.

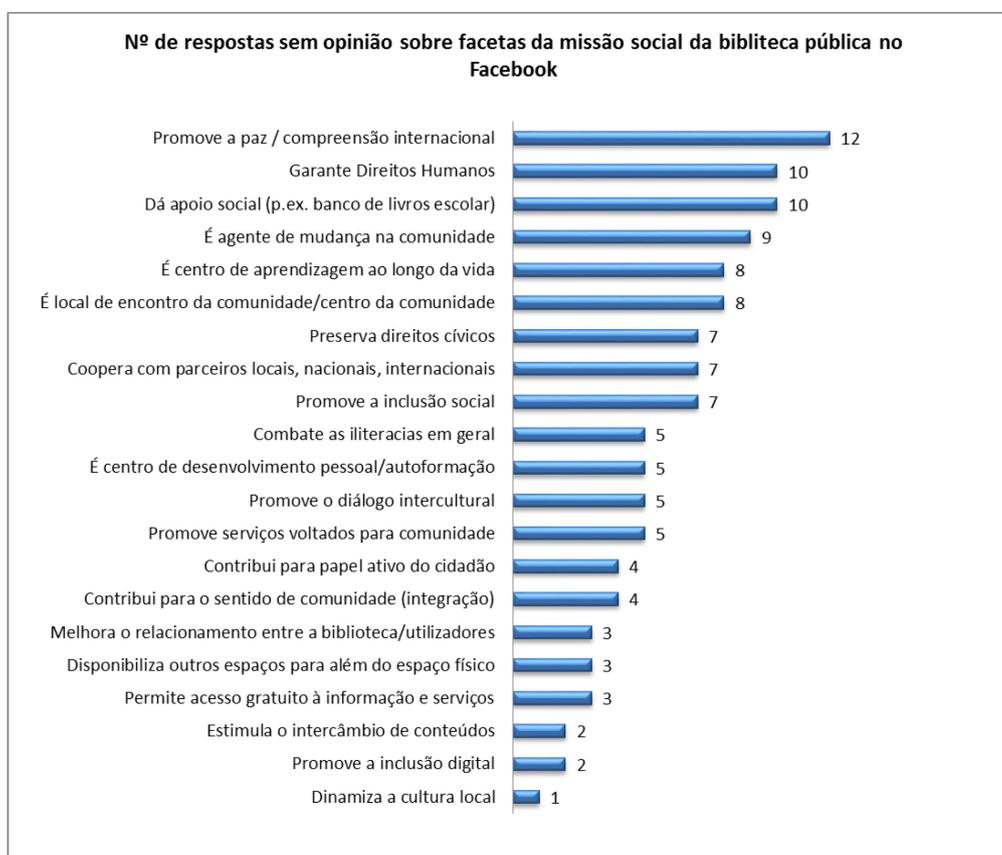


Gráfico 4: Nº de respostas sem opinião sobre as facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook

Os itens com a média mais alta *Dinamiza a cultura local* (3,73) e *Permite acesso gratuito à informação e serviços* (3,72) 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, facetas associadas à *Inclusão social* ou à *Consolidação da democracia e da cidadania*.

Em terceiro lugar na média geral, surge o item *Disponibiliza outros espaços para além do espaço físico* (3,66). Esta opinião tão valorizada (66%) é o reconhecimento da excelência do espaço em linha que as bibliotecas públicas vão ocupando e da importância social que lhe está associada.

Na tabela 3 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).

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 ao longo da vida	3,43
Garante direitos humanos	3,3	Promove a inclusão digital	3,51	É local encontro 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

Tabela 3: Facetas sociais da biblioteca pública e médias obtidas por núcleos temáticos

A percepção dos responsáveis das bibliotecas públicas sobre o público-alvo a considerar na missão social no Facebook

Na sequência da pergunta 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. Estes tipos foram extraídos a partir da leitura dos documentos orientadores provenientes da IFLA já mencionados anteriormente. Acrescentou-se o item *Público afetado pela crise económica atual*. Na tabela 4 a designação dos públicos-alvo a considerar foram classificados de 1 a 4.

Público-alvo	Nada import. (1)	Pouco import. (2)	Import. (3)	Muito import. (4)
Público desempregado	-	3%	36%	57%
Público portador de necessidades especiais	-	4%	38%	53%
Público discriminado pelo género	2%	4%	39%	46%
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	-	4%	38%	51%
Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	-	3%	28%	63%
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	-	5%	35%	56%
Público em idade escolar	-	4%	35%	58%
Público jovem	-	3%	37%	57%
Público adulto	-	3%	36%	58%
Público sénior	-	5%	40%	49%
Público de etnias minoritárias	-	7%	39%	45%
Público imigrante	-	5%	34%	53%
Público com poucos rendimentos económicos	-	6%	35%	52%
Público afetado pela crise económica atual	-	7%	33%	53%
Público em geral	-	1%	28%	70%

Tabela 4: Quadro síntese do público-alvo a considerar na missão social da biblioteca pública no Facebook

Na tabela 5 considera-se a média e desvio padrão das opiniões sobre o público-alvo para o exercício da missão social da biblioteca pública no Facebook, destacando-se o item *Público em geral*.

Público-alvo	Média	Desvio padrão
Público desempregado	3,56	0,56
Público portador de necessidades especiais	3,51	0,58
Público discriminado pelo género	3,42	0,68
Público hospitalizado / incapacitado temporariamente de vir à biblioteca)	3,5	0,58
Público isolado no espaço (locais geograficamente distantes)	3,63	0,55
Público portador de necessidades especiais (dificuldades motoras)	3,53	0,6
Público em idade escolar	3,55	0,58
Público jovem	3,55	0,56
Público adulto	3,56	0,56
Público sénior	3,47	0,6
Público de etnias minoritárias	3,42	0,63
Público imigrante	3,52	0,6
Público com poucos rendimentos económicos	3,49	0,62
Público afetado pela crise económica atual	3,49	0,64
Público em geral	3,69	0,48

Tabela 5: Média e desvio padrão das opiniões sobre o público-alvo a considerar na missão social da biblioteca pública no Facebook

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:

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 terceiro 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 tenha Internet em casa. Esta situação terá 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.

A comparação entre os tipos de públicos-alvo referenciados na bibliografia científica consultada sobre o tema *missão social da biblioteca pública*, citada anteriormente, e os tipos de públicos mencionados nas respostas dos inquiridos 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 6).

Públicos-alvo / bibliografia	Públicos-alvo página/perfil Facebook da biblioteca	Média (tabela 5)
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

Tabela 6: Comparação entre públicos-alvo / bibliografia com média dos públicos-alvo referenciados nos questionários

Conclusões

Com a realização do questionário aos responsáveis das 99 bibliotecas públicas com presença no Facebook responde-se ao objetivo acerca das perceções dos mesmos sobre a missão social da biblioteca pública e os públicos-alvo a considerar. Muitas outras questões foram colocadas neste questionário e obtiveram-se diversos resultados, como a caracterização das bibliotecas e dos inquiridos, a opinião sobre o impacto das ferramentas da Web 2.0 nos serviços da biblioteca pública, a caracterização da utilização do Facebook, a opinião sobre a presença da biblioteca na rede e as oportunidades, etc. Neste trabalho são exclusivamente apresentados os dados já referidos.

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 (Alvim, 2011) para 107 presenças na rede (ao questionário só responderam 99). 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.

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 valoração de itens que a literatura científica 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.

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.

Seria exetável 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.

Será forçoso investigar no futuro se os resultados obtidos nos questionários sobre 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 em 2012, que apontavam para uma desvalorização da função social da biblioteca pública pelos profissionais portugueses.

Há necessidade de divulgar, atualizar e capacitar os profissionais das bibliotecas públicas 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.

Impõe-se que os profissionais tomem consciência sobre o paradigma de uma biblioteca mais progressista e social e lutem por esta dimensão. Melhorar a percepção dos bibliotecários e dos responsáveis das bibliotecas públicas sobre as facetas da missão social da sua profissão é um desafio para a comunidade profissional, para as associações de profissionais, para as instituições de ensino superior na área da Ciência da Informação e da Documentação e para as entidades que tutelam as bibliotecas.

Referências bibliográficas

AABØ, S.; AUDUNSON, R. (2012) - Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, Vol. 34, Nº 2, p. 138–149.

ALVIM, L. (2011) - *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*. Porto: Universidade Portucalense. Dissertação de mestrado.

ALVIM, L.; CALIXTO, J. (2013a) - Public Libraries, the crisis of the Welfare State and the social networks: the Portuguese case [Em linha]. *79th IFLA General Conference and Assembly, Singapura* [Consult. 02 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <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 [Em linha]. *5th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Roma, Itália*. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10174/8666>>.

AUDUNSON, R. (2006) - *PLACE – Public Libraries – arenas for citizenship* [Em linha]. [Consult. 01 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <https://www.cristin.no/as/WebObjects/cristin.woa/wa/presentasjonVis?pres=288092&type=PROSJEKT>>.

BEZERRA, F. (2011) - *A Biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de inclusão*. Porto: Universidade do Porto. Tese de doutoramento.

CALIXTO, J. (2005) - As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. *Páginas A&b*, Nº 16, p. 61–88.

CALIXTO, J.; NUNES, M.; FREITAS, M. C.; DIONÍSIO, A. (2012) - Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública [Em linha]. *11º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, Portugal*. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340>>.

- eSURVEY CREATOR (2007). [Em linha]. [Consult. 01 mar. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <https://www.esurveycreator.com/>>.
- 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*. Murcia: Ediciones Tres Fronteras, ANABAD, p. 13–16.
- GUNTHER, H. (2003) - Como elaborar um questionário. *Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais*, Nº 1, p. 1–19.
- 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, p. 17-52.
- IFLA. (1973) - *Standards for Public Libraries*. The Hague.
- IFLA. (1986) - *Guidelines for Public Libraries*. The Hague.
- IFLA. (1997) - *IFLA Professional reports nº 1-53* [Em linha]. [Consult. 02 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/professional-reports-1-53.pdf>>.
- IFLA. (2013) - *IFLA Professional reports nº 54-135* [Em linha]. [Consult. 02 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports>>.
- MOORE, N. (2006) - *How to do research: a practical guide to designing and managing research projects*. London: Facet Publishing.
- NUNES, M. (2003) - *El Medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y Espana*. Granada: Universidad de Granada. Tese de doutoramento.
- PATEMAN, J. (2011) - Public libraries, social class and social justice. *Information, Society and Justice*, Vol. 4, Nº 2, p. 57–70.
- PORTUGAL. SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA. DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2009) - *Programa de apoio às bibliotecas municipais* [Em linha]. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: http://rcbp.dglib.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* [Em linha]. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://rcbp.dglib.pt/pt/noticias/Paginas/REstatistico2011.aspx>>.
- PORTUGAL. SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA. DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (2013) - *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2012* [Em linha]. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: http://rcbp.dglib.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* [Em linha]. [Consult. 03 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL:

http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2013_DGLAB.pdf.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. (1995) - *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

UNESCO (1949) - *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* [Em linha]. [Consult. 05 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: http://snb.bnq.gov.pe/snb/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=69>.

USHERWOOD, B. (1999) - *A Biblioteca Pública como Conhecimento Público*. Lisboa: Caminho.

Varheim, A. (2008) - Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital [Em linha]. *74th IFLA Conference and Council, Québec, Canadá*. [Consult. 05 dez. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>>.

Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto UID/HIS/00057/2013.