

Teresa Maria Borges Cardoso



As bibliotecas e as redes sociais no digital

Quem usa e como usa no Distrito de Aveiro

Universidade Fernando Pessoa

Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação

Porto

2012

Teresa Maria Borges Cardoso



As bibliotecas e as redes sociais no digital

Quem usa e como usa no Distrito de Aveiro

Universidade Fernando Pessoa

Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação

Porto

2012

III

Teresa Maria Borges Cardoso

As bibliotecas e as redes sociais no digital

Quem usa e como usa no Distrito de Aveiro

Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação.

Orientador:

Professor Doutor Luís Borges Gouveia

Sumário

Assistimos atualmente a alterações em todos os domínios que marcam a sociedade onde coabitamos. Estas transformações, que se verificam na nossa sociedade, geralmente designada Sociedade da Informação, obrigam a refletir sobre as estratégias aplicadas pelas Bibliotecas na difusão das suas coleções e dos seus serviços.

Em poucos anos, as redes sociais conheceram uma enorme difusão, impondo-se como novo canal de comunicação, uma vez que possibilitam uma interação entre os seus utilizadores, quase em tempo real. Este trabalho consiste no estudo das redes sociais enquanto instrumento de divulgação e promoção das Bibliotecas públicas no Distrito de Aveiro e pretende averiguar até que pontos estas ferramentas da *Web 2.0* são utilizadas e quais os resultados obtidos. Para esta investigação foi enviado um inquérito às diretoras das já mencionadas bibliotecas. A análise desse conjunto de questões procura caracterizar essas bibliotecas, verificar qual a sua presença digital, quais as redes sociais que mais utilizam e que tipo de *feedback* recebem.

Palavras-chaves: Redes sociais; *Web 2.0*; Bibliotecas públicas

Abstract

We are presently witnessing the changes in all domains that are having an impact on the society we live in. These changes in society, which occur in the so named Information Society, force to reflect on strategies used by Libraries in the diffusion of their collections and services.

In few years, social networks have met vast diffusion, imposing themselves as a new channel of communication, as they make possible the interaction between users almost in real time. This work is a study about social networks as means of spreading and promoting public Libraries in the Aveiro District. It intends to understand how these Web 2.0 tools are used and the results they achieve. For this research, questionnaires were sent to the libraries directors. The analyses of that set of questions aims to characterize them, aims to check their digital existence and which social networks are used the most and the sort of feedback they get.

Keywords: Social networks; Web 2.0; Public Libraries

Résumé

Nous assistons actuellement des changements dans tous les domaines qui marquent la société où on cohabite. Ces changements, qui se produisent dans notre société, généralement désignée par Société de l'Information, s'engagent à refléter les stratégies mises en œuvre par les bibliothèques dans la diffusion de ses collections et de ces services.

En quelques années, les réseaux sociaux ont connu une énorme diffusion, s'imposant comme une nouvelle voie de communication, une fois qu'ils permettent l'interaction entre les utilisateurs en quasi temps réel. Ce travail se compose d'une étude des réseaux sociaux comme un outil de diffusion et de promotion des bibliothèques publiques dans le district d'Aveiro et prétend étudier dans quelle mesure ces outils de *Web 2.0* sont utilisés et quels résultats peuvent être obtenus. Pour cette recherche un sondage a été envoyé aux directrices des bibliothèques déjà mentionnées. L'analyse de cette série de questions vise à caractériser ces bibliothèques, vérifier sa présence digitale, quels sont les réseaux sociaux dont ils utilisent le plus et le genre de commentaires qu'ils reçoivent.

Mots-clés: Réseaux sociaux; *Web 2.0*: Bibliothèques publiques

Dedicatórias

Aos meus pais

“Se fui capaz de ver mais longe foi porque me apoiei nos ombros de gigantes.”

Isaac Newton

Agradecimentos

Aos meus irmãos por estarem sempre lá

“A amizade é como os títulos honoríficos; quanto mais velha, mais preciosa”

Goethe

Aos meus amigos pela ajuda e compreensão

“As palavras proferidas pelo coração não têm língua que as articule, retém-nas um nó na garganta e só nos olhos é que se podem ler.”

José Saramago

Ao Professor Doutor Luís Borges Gouveia, pela orientação, pela motivação, pelas preciosas observações, pela disponibilidade.

“O único homem que é culto é o homem que aprendeu como aprender; o homem que aprendeu como se adaptar e como mudar; o homem que compreendeu que nenhum conhecimento é definitivo, que somente o processo de procurar o conhecimento fornece a base para a certeza”

C. Rogers

A todas as bibliotecárias que ao participarem permitiram que este estudo fosse possível

“A biblioteca não pode ser apenas um lugar físico com mais ou menos livros, mas principalmente uma forma de intervir, questionar e comunicar. Mais do que um templo de certezas, deve ser um local de desassossego cultural.”

Joaquim Figueira Mestre

Índice

Índice	x
Índice de figuras	xii
Índice de gráficos	xiv
Índice de tabelas	xvii
Capítulo I – Introdução	
1.1 Contexto e motivações do presente trabalho	1
1.2 Âmbito e objetivos de estudo	2
1.3 Estrutura da dissertação	4
Capítulo II – Bibliotecas Públicas	
2.1 Introdução	6
2.2 As Bibliotecas e a Sociedade da Informação	10
2.3 Sumário	13
Capítulo III – As redes sociais no digital	
3.1 Definição do conceito	14
3.2 Exemplos e principais características	20
3.3 Sumário	36
Capítulo IV – A <i>Web 2.0</i> nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro	
4.1 Breve caracterização do Distrito de Aveiro	37
4.2 Metodologia	39
4.3 Apresentação dos resultados	40
4.4 Análise dos resultados	85

4.5 Sumário	89
Capítulo V – Conclusão	
5.1 Comentários finais	90
5.2 Trabalho futuro	91
Referências	92
Anexos	98
Anexo A – Quadro com o número de Bibliotecas Municipais em Portugal Continental e Ilhas	
Anexo B – Inquérito	
Anexo C – Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro	
Anexo D – Horário das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito	
Anexo E – Horário dos Pólos de Leitura	
Anexo F – Presença na <i>Web</i> das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro	

Índice de figuras

Figura 1 – Página inicial do <i>Facebook</i>	21
Figura 2 – Página do <i>Facebook</i> da <i>British Library</i>	21
Figura 3 – Página do <i>Facebook</i> da BN	22
Figura 4 – Página inicial do <i>Twitter</i>	24
Figura 5 – Página do <i>Twitter</i> da <i>Library of Congress</i>	23
Figura 6 - Página do <i>Twitter</i> da <i>British Library</i>	24
Figura 7 – Página inicial do <i>Myspace</i>	24
Figura 8 - <i>Myspace</i> da <i>Brooklyn College Library</i>	25
Figura 9 – Página inicial do <i>Orkut</i>	25
Figura 10 – Página do <i>Orkut</i> das Bibliotecas do Rio de Janeiro	26
Figura 11 – Página inicial do <i>Hi5</i>	27
Figura 12 – Página do <i>Hi5</i> da Rede de Bibliotecas de Basto e Barroso	27
Figura 13 – Página inicial do <i>Linkedin</i>	28
Figura 14 – Página do <i>Linkedin</i> da Biblioteca Pública de Évora	28
Figura 15 – Página inicial do <i>Blogger</i>	29
Figura 16 – Blogue da <i>Library of Congress</i>	30
Figura 17 – Página inicial do <i>Wikispaces</i>	31
Figura 18 – <i>Wiki</i> da <i>University of Connecticut Libraries</i>	32
Figura 19 – Página inicial do <i>Flickr</i>	32
Figura 20 – <i>Flickr</i> da <i>Library of Congress</i>	33
Figura 21 – Página inicial do <i>Picture2life</i>	33
Figura 22 – Página inicial do <i>Youtube</i>	34
Figura 23 – <i>Youtube</i> da <i>Library of Congress</i>	35

Figura 24 – <i>Youtube da British Library</i>	35
Figura 25 – Mapa do Distrito de Aveiro	37

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Tipologia das Bibliotecas Públicas	41
Gráfico 2 – Área útil das Bibliotecas Públicas	42
Gráfico 3 – Estanteria das Bibliotecas Públicas em metros lineares	42
Gráfico 4 – Recursos humanos das Bibliotecas Públicas	43
Gráfico 5 – <i>Email</i> geral	44
Gráfico 6 – Resposta aos <i>emails</i> dos utilizadores	44
Gráfico 7 – Prazo de resposta	45
Gráfico 8 – <i>Email</i> institucional para os funcionários	45
Gráfico 9 – Pólos de Leitura	45
Gráfico 10 – Número de Pólos de Leitura	46
Gráfico 11 – <i>Email</i> para os Pólos de Leitura	46
Gráfico 12 – Biblioteca Itinerante	47
Gráfico 13 – <i>Email</i> para a Biblioteca Itinerante	47
Gráfico 14 – Horário de funcionamento dos Pólos de Leitura igual aos da Biblioteca Pública	48
Gráfico 15 – Edifício da Biblioteca	49
Gráfico 16 – Partilha de espaço com outros serviços	49
Gráfico 17 – Estacionamento próprio	50
Gráfico 18 – Total de lugares sentados	50
Gráfico 19 – Divisão da Biblioteca em salas/secções	51
Gráfico 20 – Salas/secções das Bibliotecas	51
Gráfico 21 – Cafeteria/bar	52

Gráfico 22 – Espaço para leitura de publicações periódicas	52
Gráfico 23 – Postos de Internet	52
Gráfico 24 – Número de postos de Internet	53
Gráfico 25 – Custo para a utilização de Internet	53
Gráfico 26 – Existência de tempo limite para a utilização da Internet	54
Gráfico 27 – Tempo limite para a utilização da Internet	54
Gráfico 28 – <i>Wireless</i>	55
Gráfico 29 – Custo para a utilização do <i>wireless</i>	55
Gráfico 30 – Número de utilizadores inscritos	56
Gráfico 31 – Utilizadores seniores	57
Gráfico 32 – Utilizadores adultos	57
Gráfico 33 – Utilizadores jovens	58
Gráfico 34 – Utilizadores crianças	58
Gráfico 35 – Resumo dos quadros dos utilizadores	59
Gráfico 36 – Utilizadores do sexo feminino	59
Gráfico 37 – Utilizadores do sexo masculino	60
Gráfico 38 – Resumo dos quadros do sexo dos utilizadores	60
Gráfico 39 – Sistema de Gestão de Bases de Dados (SGBD)	61
Gráfico 40 – Qual o SGBD utilizado	61
Gráfico 41 – Número de anos	62
Gráfico 42 – Total dos registos bibliográficos	62
Gráfico 43 – Total de monografias	63
Gráfico 44 – Total de material não livro	64
Gráfico 45 – Total de publicações periódicas	64
Gráfico 46 – Fundo documental catalogado	65
Gráfico 47 – Existência de servidor Z.39.50	65
Gráficos 48 e 49 – Requisição de monografias e número de dias permitido	66

Gráficos 50 e 51 – Requisição de material não livro e número de dias permitido	66
Gráficos 52 e 53 – Requisição de revistas e número de dias permitido	67
Gráficos 54 e 55 – Requisição de jornais e número de dias permitido	67
Gráfico 56 – Renovação de documentos	68
Gráfico 57 – Número de renovações	68
Gráfico 58 – Método de renovação	69
Gráfico 59 – Empréstimo entre bibliotecas	69
Gráfico 60 – Página na Internet	70
Gráfico 61 – Ano de disponibilização do <i>site</i>	73
Gráfico 62 – Número de acessos ao <i>site</i>	74
Gráfico 63 – Serviços disponibilizados no <i>site</i>	74
Gráfico 64 – Catálogo <i>online</i>	75
Gráfico 65 – <i>Software</i> utilizado para disponibilizar o catálogo <i>online</i>	75
Gráfico 66 – Reserva eletrónica	76
Gráfico 67 – Blogue	76
Gráfico 68 – <i>Wiki</i>	78
Gráfico 69 – Redes sociais	79
Gráfico 70 – Redes sociais em que participam	79
Gráfico 71 – Utilização das redes sociais para interagir com os utilizadores	80
Gráfico 72 – Redes sociais utilizadas para interagir com os utilizadores	80
Gráfico 73 – Eventos culturais organizados	81
Gráfico 74 – Convites enviados pelas redes sociais	81
Gráfico 75 – Disponibilização de fotos e vídeos nas redes sociais	82
Gráfico 76 – Redes sociais em que disponibilizam fotos e vídeos	82
Gráfico 77 – <i>Feedback</i> dos utilizadores	83
Gráfico 78 – De que forma recebe um <i>feedback</i> dos utilizadores	83
Gráfico 79 – Importância atribuída às ferramentas <i>Web 2.0</i>	84

Índice de tabelas

Tabela 1 - População residente no Distrito de Aveiro	38
Tabela 2 – Tipologia de BM existentes	41
Tabela 3 – <i>Sites</i> das Bibliotecas Públicas	73
Tabela 4 – Blogues das Bibliotecas Públicas	78

Capítulo I - Introdução

1.1 Contexto e motivações do presente trabalho

A presente dissertação é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e Documentação da Universidade Fernando Pessoa. Este trabalho aborda o tema “Redes Sociais” enquanto instrumento de divulgação/promoção das Bibliotecas. Quais as Bibliotecas que usam? Porque usam? Com que fim? Quais os resultados obtidos? São estas interrogações e perspetivas que orientam esta dissertação.

Estamos perante a intersecção de dois mundos com um elevado potencial de exploração. A Internet é uma porta de abertura fácil para o intercâmbio do conhecimento, para a procura do que se deseja saber e para a partilha do que se pretende divulgar e as Redes Sociais assumem-se cada vez mais como forças de promoção e divulgação, até mesmo no “mundo” das Bibliotecas, quer Públicas, Universitárias ou Escolares. Vivemos numa sociedade marcada por transformações. As mudanças sociais e culturais que se verificam na nossa sociedade, vulgarmente apelidada de Sociedade da Informação, obrigam as Bibliotecas a repensarem as práticas e estratégias implementadas faz muitos anos. Atualmente, para fazer face a estas mudanças, a Biblioteca não se pode limitar a abrir as suas portas, manter as suas estantes devidamente arrumadas e organizadas à espera que os seus leitores/utilizadores entrem e utilizem todos os recursos oferecidos. O acesso e o domínio da informação tornaram-se cruciais na atual sociedade, que pretende conjugar as novas literacias, a da informação e a digital, com as tradicionais. Não as dominar minimamente poderá ser hoje um fator de exclusão ou de limite à ativa participação dos indivíduos numa sociedade global. O mesmo se pode constatar para as Bibliotecas que com a atual conjuntura têm de procurar novos meios de abordar o seu público e os seus utilizadores, os atuais e os potenciais. Urge repensar qual o papel que as Redes Sociais podem ter em todo este processo.

Foi nesse pressuposto que nasceu a motivação para este trabalho de dissertação.

1.2 Âmbito e objetivos de estudo

“Vivemos rodeados de informação; compra-se, vende-se, aluga-se e dá-se informação. É difícil imaginar um tempo com dois canais de televisão, menos de uma dezena de emissoras de rádio, bancas com menos de vinte títulos e uma Web inexistente. No entanto, tal tempo era uma realidade há vinte anos.”

Filipe Carrera

O fluxo de informação é vastíssimo nos dias de hoje e ter sistemas e pessoas aptas para lidar com esta torrente gigantesca de informação é o desafio do presente e ainda mais do futuro. Ninguém neste momento pode dizer que sabe tudo o que há a saber de uma determinada área do conhecimento.

A grande questão na atualidade não é como alcançar informação, mas sim como assimilar e digerir tanta informação. Está atualmente ao alcance de todos, para isso basta conhecer os instrumentos que devemos usar nesta era digital. Carrera (2009:99) refere mesmo que *“vivemos num mundo completamente interconectado (...). As redes sociais na Internet têm vindo a conhecer um crescimento espectacular, em que milhões e milhões de pessoas estão a aderir, criando uma verdadeira extensão on-line de cada um de nós.”* Já Lisbôa, Bottentuit Junior e Coutinho (2009:2) referem que:

“com o advento das tecnologias e da Internet, abriu-se um leque de oportunidades para partilha de conhecimentos. Portanto, como a sociedade vive numa mudança em que valores, costumes e hábitos são questionados, desconstruídos, visando uma nova construção, surgiu a necessidade de novas formas de interação e construção de novos conhecimentos, dando

possibilidade ao ser humano de exercer também um papel de construtor do saber”.

Existe uma nova sociabilidade, uma nova dimensão virtual baseada em interações sociais que ultrapassam o tempo e o espaço. Um conjunto de novas paisagens sociais foram-se construindo, a noção de espaço que conhecíamos foi alterada e a idade dos indivíduos que habita este mundo virtual é cada vez mais prematuro. Inagaki (2008:1) enfatiza esta ideia mencionando que:

“as crianças de hoje em dia aparentam chegar ao mundo prontas para mexer no computador, configurar softwares, navegar pela Internet, ligar seu Wii ou Playstation no aparelho de T.V. É como se tivessem passado os nove meses no útero materno lendo um F.A.Q., enquanto seu pais e avós titubeiam diante das possibilidades tecnológicas quase infinitas.”

Hoje as redes sociais estão na moda, mas elas sempre foram uma realidade, esse conceito sempre existiu apenas mudava o formato. A rede é responsável pela partilha de percepções e valores entre indivíduos que possuem interesses e propósitos comuns. Neste contexto também as Bibliotecas foram contagiadas por este fenómeno e procuram estar cada vez mais presentes no universo digital e mais próximas dos seus utilizadores.

Como foco de estudo será analisada a presença e utilização das redes sociais de um conjunto de Bibliotecas Públicas, mais concretamente das Bibliotecas Públicas do distrito de Aveiro. Pretende-se analisar numa primeira etapa se existe uma presença *online* ou não e posteriormente, no caso de existir, quais as estratégias utilizadas e quais as reações dos utilizadores às mesmas.

A importância deste estudo provém principalmente da possibilidade do mesmo levantar interrogações que fomentem a ponderação e a discussão sobre a verdadeira utilização das redes sociais por parte das bibliotecas públicas e neste âmbito, torna-se pertinente levantar as seguintes questões:

Quais as Bibliotecas que usam? Porque usam? Com que fim? Quais os resultados esperados? Quais os resultados obtidos?

Este trabalho tem como objetivo refletir sobre as questões levantadas, procurando averiguar até que ponto as Bibliotecas em estudo utilizam as redes sociais e que

resultados obtêm dessa utilização. Tenta-se perceber se as ferramentas disponibilizadas pela *Web 2.0* são uma mais-valia para essas bibliotecas ou pelo contrário são ignoradas, não sendo feito qualquer uso delas. As inúmeras oportunidades de cooperação *online*, da criação e partilha de conteúdos permitem às bibliotecas disponibilizar os seus serviços e recursos onde e quando são necessários para os seus utilizadores, resta perceber se o fazem ou não e de que forma o fazem. Espera-se, assim, que os resultados e as conclusões retiradas nesta dissertação contribuam para um aprofundamento do estudo da temática proposta.

1.3 Estrutura da dissertação

Esta dissertação está estruturada em 5 capítulos.

Do primeiro capítulo consta a Introdução; será aqui que se introduz o tema em estudo e está dividida em duas partes. Na primeira parte há um enquadramento teórico do tema da dissertação, apresentam-se conceitos básicos diretamente relacionados com o problema em causa e esboçam-se as razões de ser do trabalho. Numa segunda parte reflete-se sobre o âmbito e objetivos deste mesmo estudo e posteriormente apresenta-se a estrutura que terá.

No segundo capítulo, intitulado “Bibliotecas Públicas” procura definir-se o conceito e apresentar características desta tipologia de bibliotecas. Dada a temática do trabalho torna-se pertinente incluir um capítulo sobre esta matéria, já que este estudo está amplamente assente neste tipo de bibliotecas. Não faria pois, qualquer sentido prosseguir sem o incluir. Dentro deste capítulo merece especial relevo o papel fundamental que as bibliotecas públicas têm na sociedade, o de “*centro local de informação*” (Gill, 2003:22) promovendo e estimulando a crescente procura de conhecimento por parte de todos.

O terceiro capítulo, intitulado “As redes sociais no digital” incide, numa primeira parte, sobre a definição e principais características da *Web 2.0* e das redes sociais e numa segunda parte procura-se caracterizar resumidamente algumas redes sociais, como por exemplo o *Facebook*, o *Twitter*, ou serviços *Web 2.0* como o *Flickr*, entre outros.

No quarto capítulo denominado “A *Web 2.0* nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro” procede-se à análise dos resultados do inquérito elaborado às Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro. Este inquérito pretendeu averiguar junto das diretoras dessas bibliotecas se usavam as redes sociais, até que ponto as achavam pertinentes e que tipo de resultados obtinham na sua utilização. O estudo permitiu chegar à análise da presença real das redes sociais no panorama das bibliotecas deste distrito em concreto, proporcionando a resposta às questões que suscitaram a elaboração desta dissertação.

No quinto e último capítulo apresentamos a conclusão, onde se revisita o problema e os objetivos iniciais, procuramos verificar se os resultados propostos foram atingidos, se as questões formadas foram respondidas. São feitas algumas considerações finais, metodizando os principais resultados, apontando restrições ao trabalho produzido.

A presente dissertação termina com uma lista das referências e bibliografia utilizada e com um conjunto de anexos onde se apresentam alguns documentos considerados pertinentes.

Capítulo II – Bibliotecas Públicas

2.1 Introdução

“Talvez me enganem a velhice e o temor, mas tenho a suspeita de que a espécie humana – a única – está prestes a extinguir-se e que a Biblioteca perdurará: iluminada, solitária, infinita, perfeitamente imóvel, armada de volumes preciosos, inútil, incorruptível, secreta.”

Jorge Luís Borges

“Desenvolvimento, democracia, comunicação, informação, autoformação são alguns dos conceitos que mais frequentemente se associam às Bibliotecas Públicas e ao papel que lhes está reservado no seio da sociedade.” (Nunes, 1994:17) Apesar de estas palavras terem sido escritas há quase duas décadas, na realidade contêm uma extrema atualidade no que se refere ao papel da Biblioteca Pública na sociedade. Ao longo dos anos as bibliotecas públicas têm vindo a assumir vários papéis, que acabaram por se revelar essenciais para o crescimento dos hábitos de leitura no nosso país, são um serviço público indispensável à participação na vida cultural da comunidade e à educação do indivíduo. Por norma, interpretam um papel deveras relevante na vida social local, organizando ou envolvendo-se em ações de cariz cultural e de cidadania. Podemos mesmo afirmar que em muitas localidades portuguesas a biblioteca pública é um dos poucos, senão mesmo, o único ponto de acesso a bens e serviços culturais. O papel das bibliotecas públicas deve ser transversal no que diz respeito à promoção dos direitos fundamentais, estas contribuem para o direito à informação, para a liberdade de expressão, para a liberdade de aprender e ensinar, entre vários outros. Ventura (2002:120) refere mesmo que:

“mais do que qualquer outra instituição cultural contemporânea, pela carga simbólica e efectiva de acessibilidade e abertura que contém, pela transversalidade das funções que as caracterizam e pela diversidade das actividades que propõem, as novas bibliotecas públicas assumem-se como espaços de inclusão social e cultural, inscritos numa lógica de democratização, alargamento de públicos e acesso aos bens culturais, tornando-se, por isso, lugares incontornáveis em qualquer estratégia pública de desenvolvimento e descentralização cultural.”

Para este facto muito contribuíram as diretrizes da IFLA/UNESCO e também a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas¹. Gill (2003:19-20) baseando-se nessas diretrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas define-a como sendo:

“(...) um fenómeno mundial. Existem numa grande variedade de sociedades, com culturas diversas e em diferentes estádios de desenvolvimento. (...) Uma biblioteca pública é uma organização fundada, sustentada e financiada pela comunidade, quer através do governo local, regional ou nacional quer através de outras formas de organização comunitária. Proporciona o acesso ao conhecimento, à informação e a obras criativas de um leque variado de recursos e serviços e encontra-se à disposição de todos os membros da comunidade, sem a distinção de raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e qualificações académicas.”

Freitas e Regedor (2007:6) referem que *“o carácter público e de livre acesso a todos cidadãos, sem discriminação de nenhum tipo, a gratuitidade na fruição de meios de*

¹ A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) resulta do programa iniciado em 1987, pelo então Instituto Português do Livro e da Leitura (atual Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas) com o objetivo de dotar todos os concelhos do país de uma biblioteca pública. Desde essa data, tem vindo a ser dado apoio aos municípios para a criação de bibliotecas, mediante participação financeira de até 50% no caso dos municípios do Continente e de 30% no caso dos Açores e Madeira, dos custos da obra de construção civil, de aquisição de mobiliário, equipamento e fundos documentais, bem como de informatização. No programa estabelecem-se três tipos de biblioteca, em função do número de habitantes de cada concelho: BM 1, para concelhos com menos de 20 000 habitantes; BM 2, referente a concelhos com população de entre 20 000 e 50 000 habitantes; e BM 3 para concelhos com mais de 50 000 habitantes. Consultar: <<http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>>;

No âmbito do presente estudo importa referir que nem todas as bibliotecas pertencem à RNBP, há bibliotecas públicas cujo investimento foi totalmente assumido pelo Município, não envolvendo qualquer contrato-programa ou financiamento. Não haverá, porém, qualquer distinção entre as que pertencem ou não à RNBP, neste estudo consideram-se todas as bibliotecas públicas do distrito de Aveiro, quer sejam públicas ou municipais, quer integrem a RNBP ou não.

aprendizagem, educação e aquisição de saber (cultura), constituem os seus principais traços definidores e os seus maiores atractivos". Já Cabral (1996:35) numa visão mais romanceada, lembrando e reforçando uma ideia manifestada por Eco² no seu livro "A biblioteca", menciona que *"não se vai à biblioteca confirmar o que já se conhece; vai-se à biblioteca levantar novas pontas do véu. Desde as estantes à nossa medida, aos espaços entre elas permitindo mover-nos com um mínimo de à vontade, à luz, à facilidade de circulação – todos são factores convidativos."*

De acordo com o Manifesto da Unesco as missões-chave das bibliotecas públicas estão relacionadas com a educação, a literacia, a informação e a cultura, sendo elas:

"criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis; assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa; estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo; fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural; apoiar a tradição oral; assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários." (Gill, 2003:118)

Anteriormente a 1987³ e à criação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas esta área, assim como outras da área cultural, mostravam um certo atraso em Portugal, facto que

² Em "A biblioteca" Eco (1998:28-29) refere que *"É que um dos mal-entendidos que dominam a noção de biblioteca é o facto de se pensar que se vai à biblioteca pedir um livro cujo título se conhece. Na verdade acontece muitas vezes ir-se à biblioteca porque se quer um livro cujo título se conhece, mas a principal função da biblioteca (...) é de descobrir livros de cuja existência não se suspeitava e que, todavia, se revelam extremamente importantes para nós."*

³ O Decreto-Lei nº 111/87, de 11 de Março, deliberou as bases para o desenvolvimento de contratos-programa entre o Governo e os Municípios para a edificação de Bibliotecas Públicas que constituíssem uma Rede de Leitura Pública em todo o país. Com base neste diploma e no Decreto-Lei nº 384/87, de 24 de Dezembro, foi criado o Programa de Apoio às Bibliotecas Públicas. Através deste fundo, o Ministério da Cultura e a Direção Geral do Livro e das Bibliotecas têm vindo a colaborar com os Municípios na implementação de Bibliotecas Públicas. Com financiamento local e nacional, o território português tem

era sem sombra de dúvida assaz inquietante. Subsistia uma real falta de visão sobre a utilidade que a biblioteca pública cumpre na sociedade. As bibliotecas públicas que começaram por ser instituições patrimoniais, absorvidas no problema da conservação das suas coleções, dirigidas a um público mais letrado e a estudantes, foram ao longo dos anos abrindo as suas portas à restante comunidade e essa preocupação com a conservação diluiu-se dando lugar à difusão.

Estas bibliotecas, que apesar de ainda não serem uma realidade em todos os concelhos já dotam uma parte substancial do país⁴, são em geral de carácter generalista, com fundos que procuram circundar todas as áreas do conhecimento, sem no entanto aprofundar em demasia alguma delas. Dispõem, por norma, de algumas secções mais especializadas com obras, por exemplo, para um público infantil e também outras que apenas contêm documentos de temática regional. Muitas contam com um Fundo Local⁵ riquíssimo no que diz respeito a documentos sobre a região onde se encontram, funcionando mesmo como uma instituição de referência quando se faz algum estudo sobre a região.

vindo a ficar enriquecido com inúmeras Bibliotecas Públicas que, nos últimos 24 anos, influíram uma verdadeira transformação no panorama cultural português.

⁴ Anexo A – Quadro com o número de Bibliotecas Municipais em Portugal Continental e Ilhas

⁵ “O Fundo Local reúne todo o tipo de documentação e publicações referentes a uma determinada localidade. Com mais rigor, poderemos definir o Fundo Local como um conjunto organizado de espécies documentais qualquer que seja o seu suporte (impressos e audiovisuais), produzidos por uma comunidade ou com ela relacionadas, que se referem aos mais variados aspectos da sua vida, história e actividades. Assim, o Fundo Local engloba documentos sobre a história, a política, a economia, a sociedade, as instituições, a vida religiosa, as actividades associativas e sindicais, culturais e desportivas, as artes e as letras, as personalidades, etc., de uma determinada comunidade e ainda sobre a geografia, a geologia, a fauna, e a flora da região em que ela está inserida. (...) Compete à Biblioteca Municipal recolher, tratar, conservar, explorar e difundir toda essa documentação, nos seus diferentes tipos de suporte, tornando-a acessível a toda a população.” (Nunes, 1998:129)

2.2 As Bibliotecas e a Sociedade da Informação

“O conceito de informação convoca (...) o de comunicação e ambos se reportam a um fenómeno humano e social que tem a ver com a capacidade simbólica de cada pessoa e com a necessidade de uma interagir com outra ou outras.”

Armando Malheiro da Silva

Com o decorrer dos anos e o avançar dos projetos de novas bibliotecas foram implementados novos serviços e existem agora uma diversidade de atividades nas bibliotecas públicas que a cada passo dispõem de mais valências. Ao abrirem as portas a um novo público, estas bibliotecas difundiram uma nova imagem do serviço, cunhando a sua presença a nível local, não só através dos seus edifícios renovados, muitas das vezes assinados por arquitetos de renome, como também através de novos serviços dirigidos a diferentes públicos, novas atividades de animação e promoção, assim como através da multiplicidade de suportes documentais e recursos oferecidos.

“A ideia que temos quando falámos em Biblioteca Pública é de que esta se encontra preferentemente vocacionada para a leitura, especialmente de livros. O aparecimento da sociedade da informação e do conhecimento ao proporcionar a transferência de suporte e ao impor novas formas de leitura originou uma readaptação do sentido tradicional da «leitura».” (Freitas e Regedor, 2007:2)

É nitidamente perceptível que com a chamada Sociedade da Informação⁶ e do Conhecimento, a rapidez e o incremento com que as novas tecnologias se têm desenvolvido estimulou a exigência da sociedade relativamente a uma sociedade de leitores. Pinto e Silva (2005:2) salientam que:

“uma transformação resultado inevitável e incontornável da integração das organizações na Sociedade da Informação, na qual a componente da informação e do conhecimento desempenha um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital, e da Internet em particular, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade, criando um modelo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, o armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das organizações, através das novas tecnologias da informação e comunicação, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais.”

Mais do que nunca a capacidade de ler e escrever converteu-se numa ferramenta indispensável de desenvolvimento socioeconómico. Campos (2002:36) refere que *“o acesso à informação é um conceito muito mais amplo do que aquele com que, habitualmente, lidamos nas bibliotecas. Porém, dentro da estrutura da Sociedade da Informação existe uma dimensão de conteúdos culturais em que as bibliotecas podem e devem desempenhar um papel fundamental.”* Koren (2005:5) menciona que *“in the information society, the state has the obligation to ensure access to electronic information in the same way, by providing the necessary infrastructure. And again, libraries are part of it, as the main knowledge providers to the general public.”*

⁶ *“A Sociedade da Informação é uma sociedade que predominantemente utiliza o recurso às tecnologias da informação e comunicação, para a troca de informação em formato digital e que suporta a interacção entre indivíduos com recurso a práticas e métodos em construção permanente”* (Gouveia, 2003:3), Gouveia e Gaio (2004:15) referem que os *“(…) aspectos que caracteriza a Sociedade da Informação é o recurso intensivo às Tecnologias de Informação, nomeadamente ao computador e às comunicações. Desta forma, a troca de informação é em grande parte realizada pela mediação de dispositivos que permitem considerar que um número crescente de interacções entre indivíduos e organizações se produz em formato digital e mediada por computador ou dispositivos baseados em computador.”*

Já no contexto do Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal (1997:28) – o primeiro documento oficial sobre o tema em Portugal – lemos que “*a biblioteca deve deixar de estar limitada ao espaço físico tradicional, deve ser claramente estendida a um espaço global alargado.*” Os utilizadores das bibliotecas públicas utilizam cada vez mais os computadores para aceder à Internet e com isso usufruir dos serviços fornecidos *online*. Esses utilizadores da biblioteca, tanto os reais como os potenciais, são hoje indivíduos com uma apetência e cultura tecnológica bastante superior, que manifestam uma forma diferente de pesquisar, utilizar e partilhar a informação e o conhecimento. A crescente disponibilização de informação na Internet, assim como o crescente uso desses serviços são um fator importante nessa alteração de comportamento do utilizador. Levacov (1997:2) afirma que “*a biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se o ponto focal de pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo.*” Não há qualquer dúvida que “*estamos perante uma nova fase de desenvolvimento assente num conceito de biblioteca pública que incorpora simultaneamente a oferta de serviços tradicionais e de novos serviços decorrentes do uso das tecnologias de informação e comunicação.*” (Figueiredo, 2004:68). Nunes (2005:2) refere que nesta nova fase caracterizada por:

“(...) um permanente e exponencial aumento dos fluxos de informação. As bibliotecas públicas, que o longo da segunda metade do século XX, tiveram que acompanhar a diversificação dos suportes documentais, adaptando colecções, equipamentos e serviços aos diferentes materiais e tecnologias através dos quais a informação é transmitida (do tradicional material impresso aos documentos sonoros, logo aos audiovisuais e ao multimédia), chegam ao alvorecer do terceiro milénio confrontadas, não só com os novos suportes digitais da informação, mas também com a flexível, incerta, incontrolável, enciclopédia e permanentemente actualizada massa da informação produzida em linha disponível para todo o mundo.”

Essa atualização passa também pela adaptação a novas realidades e a novos instrumentos capazes de chegar aos seus utilizadores, reais e potenciais, onde quer que eles se encontrem. Almeida, Cerqueira e Borges (2004:87) afirmam que:

“(...) numa sociedade cada vez mais exigente, com meios tecnológicos que permitem comunicar por diversos canais, as entidades que fornecem serviços

aos cidadãos têm de acompanhar esta evolução ou tornam-se rapidamente em estruturas obsoletas. Os serviços têm de ir ao encontro das necessidades do cidadão, pensados na óptica do consumidor em que os sistemas de informação são a base transparente que suporta todo o negócio.”

As redes sociais podem ser uma ferramenta extremamente eficaz na divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas públicas que, mais do que nunca, necessitam de se equilibrar numa linha ténue entre a tradição e as tecnologias da informação, entre a biblioteca de papel e a biblioteca virtual.

2. 3 Sumário

As bibliotecas públicas deixaram de avocar somente o papel de “guardiãs” de documentos para ser cada vez mais “*o centro local de informação*” (Gill, 2003:22), assumindo-se mesmo como fortes organizações que têm por missão contribuir para o crescimento dos hábitos de leitura e para a inserção social, promovendo e estimulando a crescente procura de conhecimento por parte de todos.

Na atual sociedade, conhecida como a Sociedade da Informação e do Conhecimento, em que o recurso às tecnologias é cada vez mais uma realidade, a biblioteca pública adaptou-se, apoiando o acesso à informação (independentemente do suporte em que se encontre) e garantindo assim o seu lugar junto dos seus utilizadores, funcionando como espaço dedicado à leitura, à formação do indivíduo, atenuando as diferentes oportunidades de acesso que existem entre os indivíduos que têm acesso às novas tecnologia da informação e aqueles que não têm.

Capítulo III – As redes sociais no digital

3.1 Definição do conceito

“Uma rede social é uma estrutura social composta por entidades (indivíduos e organizações), que está interligada de diversas maneiras e que partilha valores, ideais, fluxos financeiros, ideias, amizades, sentimentos amorosos, laços familiares, etc., ou seja, todo o tipo de permutas.”

Filipe Carrera

O ser humano é essencialmente social, desde sempre procurou encontrar maneiras de se relacionar e de comunicar, construindo desse modo elos sociais que lhe permitiram uma melhor adaptação ao mundo. Os indivíduos ao longo da sua vida integram-se na sociedade através de ligações que desenvolvem numa primeira fase no campo familiar, numa segunda fase no campo educativo, com os laços criados na escola e numa terceira fase na comunidade em que vivem e trabalham, logo, as relações que os indivíduos expandem e retêm são as que intensificam o círculo social e os elos criados. Com o aparecimento da Internet e mais recentemente da *Web 2.0*⁷ esses elos sociais adquiriram

⁷“O termo “Web 2.0” foi criado pela empresa O’Reilly Media em 2004 e refere-se a uma segunda geração de serviços na Internet com ênfase na colaboração e partilha de informação. (...) Entre os partidários a Web 2.0, abundam as definições do que será esta nova realidade, também conhecida por Web Social, mas quase todas coincidem num ponto: o utilizador deixa de ser um mero receptor para passar a emissor (no YouTube qualquer um pode colocar vídeos na internet). As suas preferências e opiniões passam a ser tidas em conta. Segundo Tim O’Reilly, fundador da O’Reilly Media, a Web 2.0 “é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência colectiva.” “Rios, P. (2007). Consultar: <http://jpn.icicom.up.pt/2007/01/05/o_que_e_a_web_20.html>

novas dinâmicas relacionadas com uma nova geração de aplicativos *Web*. Cobo Romani e Pardo Kuklinski (2007:15) referem que *“en esta nueva Web la red digital deja una simples vidriera de contenidos multimédia para convertirse en una plataforma abierta, construida sobre una arquitectura basada en la participación de los usuarios.”* Lisboa, Bottentuit Junior e Coutinho (2009:3) afirmam que a *Web* facilitou a *“(...) capacidade de promover a interação entre as pessoas de mundos diferentes que são unidos por defenderem uma causa comum e que graças à Internet, podem fazer parte de comunidades virtuais das mais variadas possíveis (...)”*. Através do uso de ferramentas como o *email*, os fóruns de discussão, os *blogs*, as *wikis*, os *chat rooms*, ou mesmo as ferramentas de *e-learning* os indivíduos interligam-se, partilhando os seus conhecimentos, tanto para receber, como para dar informação. Simões e Gouveia (2008:3-4) salientam que *“as actuais ferramentas de Web 2.0 são também artefactos culturais e são-no por excelência, dado que não espelham apenas uma cultura, mas são também instrumentos de criação da própria cultura de onde emergem.”*

Imóvel é um adjetivo que, de forma alguma, se coaduna com a palavra Internet, ela é flexível, descentralizada e multidirecional, permite aceder à informação que se encontra em computadores dispersos pelo globo, permitindo igualmente a oportunidade de comunicação entre indivíduos originários de pontos geográficos distintos com o envio de documentos, imagens, mensagens entre outras coisas, propiciando ainda a oportunidade de expressar toda a criatividade em lugares adequados à sua publicação, e colocando essa informação alcançável a todos os interessados. Silva (2006:2) refere que *“cada vez se produz mais informação online socialmente partilhada.”*

A todo o instante assistimos a um incremento no número de novos *links*, novas páginas, novas ferramentas, que, de alguma forma, procuram estimular as capacidades dos indivíduos e a participação de todos na *Web*. Barreto (2007:7) realça esta ideia referindo que:

“(...) ainda há pouco se pensava que a Web, apesar de ser uma ferramenta poderosa, não ia mais além do que ligar a comunidade científica internacional. Desenganámo-nos todos, pois, na verdade, ligou não apenas a comunidade científica, mas também milhões e milhões de cidadãos anónimos em todo o mundo. (...) A Internet potenciou uma comunidade de partilha entre um número infindável de pessoas.”

Deste modo, a *Web 2.0* trouxe a oportunidade de uma interação mais clara e objetiva, mais ativa e individualizada, de uma comunicação cada vez mais rápida e fácil por parte de cada um dos seus utilizadores, modificando drasticamente a maneira de utilizar a Internet, oferecendo diversas ferramentas e serviços que possibilitam a interação e a comunicação entre os seus utilizadores. Podemos mesmo dizer que os utilizadores da Internet são peças fundamentais desse processo de evolução, pois contribuem com todo o tipo de informação em tempo real, cada utilizador tem a sua função e a sua identidade cultural, “(...) *todos aprendem juntos e em colaboração*” (Silva, 2006:8). “*Já não é necessário esperar por um convite de um editor, revista, programa de televisão, rádio, franzine, galeria de arte ou sítio web para ter uma audiência, uma vez que a Internet nos ofereceu um magnífico «Speaker’s Corner» à escala global e à distância de um clique.*” (Barreto, 2007:7) Patrocínio (2004:107) realça esta mesma ideia ao afirmar que “*com a Internet surge (...) a possibilidade de o cidadão comum não ser apenas consumidor de informação, mas igualmente produtor de informação podendo proceder livremente à sua publicação numa escala global.*” Recuero (2009:24) afirma que “*uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e as suas conexões (interações ou laços sociais).*”

A circunstância de, pela Internet, as pessoas se agruparem em sociedades/grupos virtuais, partilhando informação, conhecimento, opiniões, considerações, fantasias, desejos, inquietações, apreensões e ilusões, não é mais do que dar seguimento ao velho hábito de se juntarem à volta da fogueira a conversar ou simplesmente a ouvir contar histórias, contribuindo, esse costume, para uma maior interatividade social. Uma das principais diferenças é que toda esta interação se realiza ultrapassando os obstáculos temporais e geográficos, transformando o mundo num local mais exíguo e amplificando o fenómeno da globalização.

A conceção territorial altera-se incrementando novas maneiras de interagir, a geografia da Internet torna-se numa geografia própria, redimensionando e acondicionando as ações que ocorrem numa outra dimensão, não tendo em conta quer a hora quer o local. Ao invés de este grupo de pessoas se encontrar num café, num restaurante, ou mesmo na casa uns dos outros, relacionam-se através do uso de tecnologia e de um *software* próprio, isto é, um conjunto de pessoas interage, usando as novas tecnologias como um meio. “*Assim, as interações entre as pessoas que se envolvem na criação dos nós de*

suas redes de conhecimento propiciam as trocas individuais e a constituição de grupos que interagem, pesquisam e criam produtos ao mesmo tempo que se desenvolvem.” (Silva, 2006:9) Gouveia e Gaio (2004:16) realçam que *“a crescente omnipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação são causa directa de profundas alterações no nosso modo de viver, aprender e divertir, conduzindo a novas formas de estar e fazer por parte de actores sociais e comerciais.”* Simões e Gouveia (2008:4) enfatizam que *“serviços como o uso de vídeo na Internet (de que o YouTube é o seu representante mais popular), os Blogues, ou as infra-estruturas de redes sociais (como o caso do MySpace) influenciam a forma como as pessoas se relacionam umas com as outras (...).”* Porém não podemos deixar de destacar que *“(...) this requires that people are literate in many ways: able to talk and tell their stories in the community – needing a community forum; able to read and write – requiring access to interesting sources; and able to educate themselves: receiving support in their learning processes and for exploring sources of civilizations.”* (Koren, 2005:6)

A Internet e as tecnologias/ferramentas da Web 2.0 fazem parte da rotina diária de cada vez mais pessoas, a Internet deixou de ser uma simples tecnologia de comunicação, passando a ser considerada, cada vez mais, como um meio de atividade económica e social. Cobo Romaní e Pardo Kuklinski (2007:27) afirmam que *“(...) es evidente que la World Wide Web actual no es igual a la Web que existía em 2000 y que aplicaciones de diferente calado y capacidad de relación usuario-herramienta conviven entre sí para darle mayor riqueza a la Web.”* As ferramentas Web 2.0, como por exemplo as redes sociais digitais, criam um leque de diversas conjunturas que auxiliam a criação de um meio de aprendizagem que se mostra mais seguro, eficaz e cativante.

Simões e Gouveia (2008:6) salientam que *“(...) com a emergência recente de fenómenos como os Blogues ou os Wikis, as pessoas passam a dispor de um meio que lhes permite a expressão fácil e a obtenção de amplo feedback social.”* As redes sociais digitais são sem qualquer dúvida, uma das ferramentas que mais atrai os utilizadores. Lisbôa, Bottentuit Junior e Coutinho (2009:11-12) referem que:

“(...) o site Wikipédia apresenta-nos nada mais nada menos do que uma lista com 153 redes sociais registadas. Estas redes possuem propósitos bastante variados, como seja: o compartilhamento de fotos, a criação de laços de

amizade, a manutenção de contactos profissionais, a troca de currículos, etc.”

A utilização das redes sociais, que no seu princípio aliciou os indivíduos, acabou por se revelar um nicho com potencial educativo e comunicacional que começou a ser explorado em múltiplas áreas do saber por organizações. Gouveia (2009:12) reforça esta perceção salientando que:

“Uma outra tendência é a crescente utilização dos Media Sociais pelas empresas que aumentam a sua presença em redes sociais e permitem de forma mais ou menos organizada e institucionalizada o recurso da Web Social para “abrir” a interacção com o exterior por via de canais alternativos aos canais oficiais. Deste modo, resulta além da criação de Blogues institucionais e de materiais digitais oficiais, um número alargado de meios semi-oficiais que são mantidos por profissionais da empresa.”

Esta utilização institucional começa a aparecer e a apresentar resultados deveras auspiciosos. *“De facto, é cada vez mais verdadeira a frase de que se não existe no digital, não existe de todo. O esforço de transcodificação do analógico e os seus custos (...) tornam o digital um requisito essencial para lidar com informação na actividade humana.”* (Ibidem, 2009:14)

O que inicialmente começou por ser um conjunto de ferramentas de publicação para não especialistas (pois qualquer pessoa, mesmo sem grandes conhecimentos de programação podia, e ainda pode, utilizá-las) depressa se tornou num recurso amplamente utilizado por empresas e diversas instituições, estimulando e promovendo uma cultura de participação com a partilha de conteúdos. Uma dessas instituições, que cada vez mais se faz representar nas redes sociais, são as Bibliotecas, derrubando assim as barreiras espaço-temporais e centrando os serviços nos seus utilizadores. A utilização, por parte das bibliotecas, de tecnologias multimédia, potencia a divulgação dos seus fundos bibliográficos e de todas as atividades planeadas, funciona como um excelente canal de divulgação e promoção. A sociedade está em permanente mudança e tendo as bibliotecas, em especial as bibliotecas públicas, os serviços prioritariamente ligados a essa mesma sociedade, estabelecem novas prioridades e procuram acompanhar essa mudança analisando outras formas de possibilitar que os seus utilizadores pesquisem, descubram, organizem e empreguem a informação disponibilizada. As bibliotecas, sob

pena de estagnarem o seu crescimento, o seu desenvolvimento e deixarem de responder prontamente às pretensões dos seus utilizadores, não podem ficar de costas viradas à atual evolução tecnológica.

Conti e Pinto (2010:7-8) salientam que:

“(...) o compartilhamento e informações não se restringe ao âmbito organizacional ou acadêmico, ele está presente na vida pessoal da maioria das pessoas. A Internet passou a ser o maior espaço para a troca de informações, experiências e documentos, devido ao seu fácil acesso e a sua ágil atualização. Os indivíduos têm participado da economia como nunca antes, estão influenciando na maneira como os produtos e os serviços são inventados, produzidos, comercializados e distribuídos mundialmente.”

Não há como não procurar adaptar-se a este novo contexto de inúmeras mudanças, de novos serviços e de um sem número de transformações tecnológicas. As bibliotecas, quer se tratando de bibliotecas no seu espaço físico ou estando num ambiente virtual de acesso ao conhecimento exercem um papel muito importante no modo de partilha e interação desse conhecimento entre os membros da sua comunidade, entre os seus utilizadores.

Numa sociedade onde as fontes de informação se multiplicam, a utilização, por parte da biblioteca, destas novas aplicações baseadas na Internet, torna-se extremamente importante. Quando se tem por principal missão “servir” informação de um modo que satisfaça as necessidades e interesses de uma comunidade, é crucial, no atual contexto, fazer uso das redes sociais e da *Web 2.0*. Um fator que diferencia uma instituição de outra é a sua capacidade de inovar, de perceber quais as necessidades dos seus utilizadores, de modo a proporcionar-lhes serviços que os satisfaçam. Acreditamos que somente através dessa resposta a biblioteca poderá manter a sua posição num mundo onde se multiplicam as fontes de informação.

3.2 Exemplos e principais características

“Internet y las nuevas herramientas sociales propias de la Web 2.0 han modificado nuestra forma de comunicarnos y acceder a la información.”

Catuxa Seoane Garcia

Tal como referido no ponto anterior as Tecnologias de Informação e Comunicação, encaminharam a interatividade entre grupos sociais para um outro campo, o virtual, tendo sido esse rumo feito através das redes sociais. As relações humanas em rede já eram uma realidade, porém nos últimos tempos foram fomentadas e melhoradas com novas ferramentas tecnológicas, as quais possibilitam, de uma forma bastante elementar, que qualquer pessoa com acesso à Internet possa passar de um simples espectador para um colaborador do mundo virtual, isto independentemente do local onde o esteja a fazer, neste “mundo” deixaram de existir barreiras geográficas ou fusos horários. As redes sociais digitais, desenvolvidas com o intuito de permitir a interação entre utilizadores que se encontrem em diferentes locais, são ferramentas tecnológicas geradas para facultar a troca de informações e conhecimentos. A utilização das redes sociais demonstra o anseio do ser humano em expor o que pensa e em estabelecer laços sociais.

Após uma abordagem geral do conceito “Redes sociais” procuramos agora descrever resumidamente (já que seria praticamente impossível contextualiza-las totalmente) algumas dessas redes sociais, que estão presentes no nosso dia-a-dia, como por exemplo o *Facebook*, o *Twitter*, o *Flickr*, entre outras e dar também alguns exemplos de Bibliotecas que encontramos.

Facebook



Figura 1- Página inicial do Facebook (Link: <http://pt-pt.facebook.com/>)

O facebook (originalmente *thefacebook*) criado por Mark Zuckerber em 2004, ainda enquanto aluno da Universidade de Harvard, é hoje uma das redes sociais mais utilizadas em todo o mundo como lugar de encontro, partilha e discussão de ideias e assuntos de interesse comum. Funciona através de perfis e comunidades, tratando-se de um ambiente informal em que qualquer indivíduo (particular ou presente enquanto instituição) se sente à vontade para comunicar, partilhar e interagir com os amigos (membros da sua rede de contactos). Aberto a qualquer pessoa ou instituição com um endereço de *email* válido, permite aos seus utilizadores/membros partilhar *links*, vídeos, fotos, enviar e receber mensagens e ainda acrescentar aplicações (por exemplo jogos) a cada perfil. Recureo (2009:172) salienta que “o sistema é muitas vezes percebido como mais privado que outros sites de redes sociais, pois apenas usuários que fazem parte da mesma rede podem ver o perfil uns dos outros.”



Figura 2 - Página do Facebook da British Library⁸

⁸ Link: <http://www.facebook.com/britishlibrary>



Figura 3 - Página do Facebook da BN⁹

Twitter



Figura 4 - Página inicial do Twitter (Link: <http://twitter.pt/>)

O *twitter* foi criado por Jack Dorsey, Biz Stone e Evan Williams em 2006 e ganhou uma enorme popularidade por todo o mundo. Segundo Carrera (2009:140) “(...) *tem vindo a crescer extraordinariamente nos últimos dois anos e, sendo considerada a terceira rede social mais usada, com cerca de 55 milhões de visitas mensais.*”

Permite aos utilizadores enviar e receber pequenos textos de até 140 caracteres, vulgarmente conhecidos como “*tweets*”, sendo considerado um serviço de *microblogging*¹⁰ exatamente por causa da característica de apenas permitir a troca de textos curtos. Os “*tweets*” podem ser enviados através do *twitter*, de aplicações externas

⁹ Link: <http://pt-br.facebook.com/pages/Biblioteca-Nacional-de-Portugal>

¹⁰ Microblogging é uma forma de publicação de blog que permite aos utilizadores fazerem atualizações de pequenos textos, por norma inferiores a 200 caracteres. Recuero (2009:174) refere que “(...) embora esta denominação seja usual, nem todos os autores concordam com ela. Apesar da estrutura semelhante aos blogs, essas ferramentas parecem ter apropriações completamente diferentes destes.”

em outros *sites* e também através de SMS (dependendo dos operadores de telecomunicações).

“O Twitter é estruturado com seguidores e pessoas a seguir, onde cada twitter pode escolher quem deseja seguir e ser seguido por outros. Há também a possibilidade de enviar mensagens em modo privado para outros usuários. A janela particular de cada usuário contém, assim, todas as mensagens públicas emitidas (...). Cada página particular pode ser personalizada pelo twitter através da construção de um pequeno perfil.”

(Recuero, 2009:174)

As actualizações são exibidas no perfil do utilizador e enviadas para os seus seguidores em tempo real. Esta particularidade torna-se uma mais-valia para as instituições que as utilizam, já que lhes permite facilmente disponibilizar informações importantes pelos seus “seguidores” de uma forma célere e eficaz. *“O Twitter (...) criou um novo espaço de comunicação de acontecimentos no momento em que estão a decorrer (seja uma festa em Budapeste ou a revolta contra os resultados das eleições em Teerão).”*

(Carrera, 2009:141)



Figura 5 - Página do Twitter da *Library of Congress*¹¹

¹¹ Link: <http://twitter.com/librarycongress>

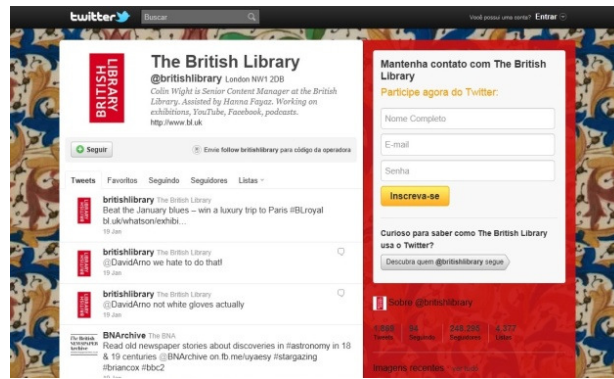


Figura 6 - Página do Twitter da *British Library* ¹²

Myspace

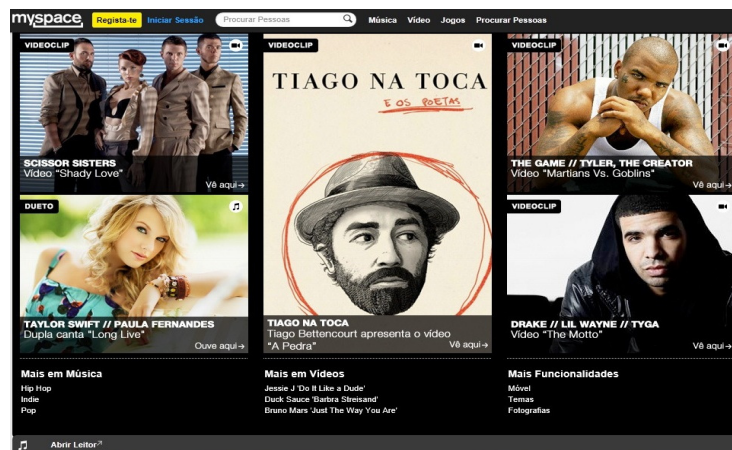


Figura 7 – Página inicial do *Myspace* (Link: <http://www.myspace.com/>)

O *Myspace* foi criado em 2003 por Chris DeWolfe e Tom Anderson, é um serviço que permite a interacção entre utilizadores através da construção de perfis, *blogs* e partilha de música, vídeos e fotos. Possibilita uma troca interna de *email* e ainda a criação de fóruns e grupos. Recuero (2009:173) refere que “o *MySpace* tinha o diferencial de permitir um grau muito maior de personalização do que o *Facebook* e o *Orkut*, por exemplo.”

No entanto, o *Myspace* obteve um enorme sucesso quando os seus fundadores ao constatarem que os músicos e seus seguidores eram os que mais utilizavam o serviço, criaram o *Myspace Music* em 2004. “O *Myspace* não é uma rede social de músicos, contudo, ao permitir uma presença fácil a muitos músicos, atrai um público jovem à

¹² Link: <http://twitter.com/britishlibrary>

sua rede.” (Carrera, 2009:124) O facto de permitir inserir ficheiros MP3 na página, atraiu não só os aspirantes a músicos, mas também muitos artistas de fama internacional (desde bandas a actores e até mesmo modelos). O *Myspace* não permitia apenas que os músicos criassem o seu perfil e os seus fãs ouvissem as suas músicas, mas também possibilitava o *download* das versões MP3 lá colocadas de uma forma gratuita, facto que ainda atraiu mais utilizadores.

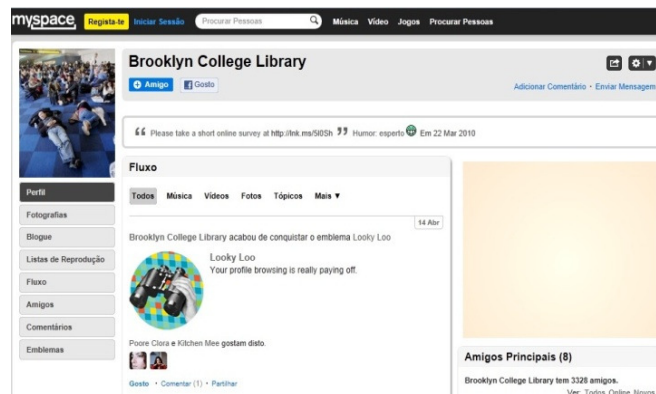


Figura 8 - Myspace da *Brooklyn College Library* ¹³

Orkut

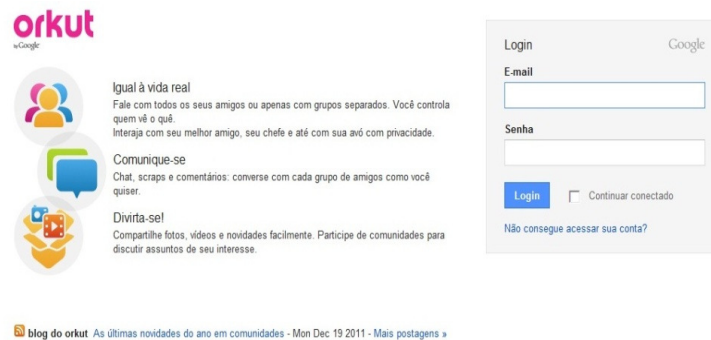


Figura 9 – Página inicial do *Orkut* (Link: <http://www.orkut.com/>)

Araújo (2006, *cit. in* Lisbôa, Bottentuit Junior e Coutinho, 2009:7) menciona que “(...) o site *Orkut* foi lançado em Janeiro de 2004 (...) [pelo turco] *Orkut BuyüKkoKten*. É mais um dos aplicativos do conjunto de softwares pertencentes ao Google, sendo também considerado como mais uma das ferramentas da Web 2.0, por permitir a

¹³ Link: <http://www.myspace.com/brooklyncollegelibrary>

criação e edição da informação por parte dos utilizadores de forma fácil e simples.”

Recuero (2009:152) refere-se ao Orkut como sendo:

“(...) uma forma de associação formal, onde a interação social relativa constitui o grupo e o pertencimento é associativo. Uma vez dentro do espaço, os agentes podem interagir uns com os outros, através de tópicos de mensagens e trocas internacionais. (...) Normalmente, o criador do espaço passa a enviar mensagens de convite a todos os amigos e conhecidos, como forma de divulgar o novo grupo e fazer que os interessados entrem no grupo gerando, assim, laços associativos.”

Inicialmente apenas permitia a entrada a novos utilizadores que tenham “convite” de um utilizador já registado, porém esse requisito já deixou de ser necessário. O *Orkut* funciona através da criação de perfis por parte dos utilizadores que ao se registarem criam os seus grupos de amigos e trocam mensagens e comentários entre si.



Figura 10 - Página do *Orkut* das Bibliotecas do Rio de Janeiro¹⁴

¹⁴ Link: <http://www.orkut.com/Community?cmm=9018725&hl=pt-BR>

Hi5

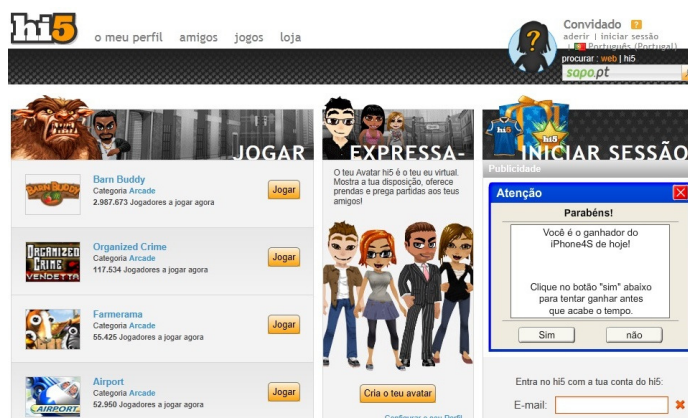


Figura 11 – Página inicial do Hi5 (Link: <http://hi5.com/friend/displayHomePage.do>)

O Hi5 foi criado em 2003 por Ramu Yalamanchi. Trata-se de uma rede social que tem uma dinâmica semelhante ao *Orkut*, contudo permite a agregação de recursos extras, como por exemplo, a escolha do “papel de parede” utilizado no perfil, a possibilidade de ouvir as suas músicas favoritas, assim como a inclusão de vídeos e slides das suas fotos. Os utilizadores criam uma página pessoal para mostrar os seus interesses, bem como para carregar imagens que os outros utilizadores podem comentar, podendo mesmo criar os seus álbuns de fotografias. São enviados pedidos de amizade entre os utilizadores do Hi5, podendo estes aceitar ou rejeitar esses pedidos.

É considerado mais rígido no que diz respeito à privacidade de dados, não fornecendo informações confidenciais como por exemplo o *email*, o telefone e o endereço dos seus utilizadores. Esta rede social encontra-se em inglês, espanhol, francês, alemão, italiano, holandês e em português. Foi a primeira rede social com uma versão em mirandês.

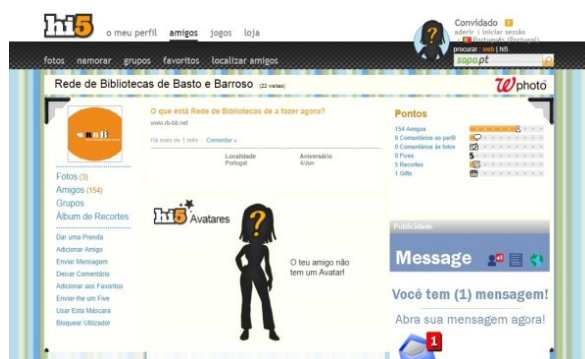


Figura 12 - Página do Hi5 da Rede de Bibliotecas de Basto e Barroso¹⁵

¹⁵ Link: http://rbbastoebarroso.hi5.com/friend/p475716743--Rede+de+Bibliotecas+de_Basto+e+Barroso--html

LinkedIn

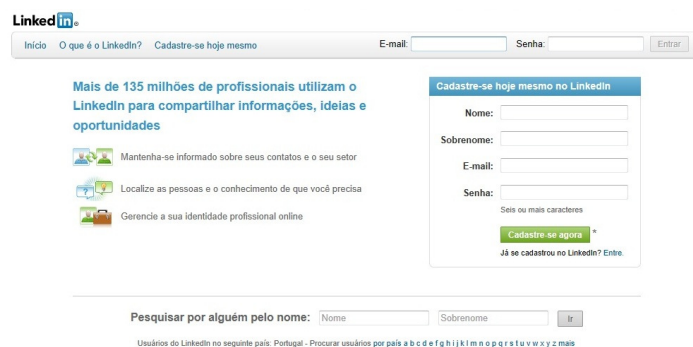


Figura 13 – Página inicial do *LinkedIn* (*Link: http://pt.linkedin.com/*)

O LinkedIn foi criado em 2003 e trata-se essencialmente de uma rede de relacionamentos que é usada principalmente por profissionais, podendo ser usado para encontrar empregos, assim como para os empregadores procurarem candidatos entre os utilizadores registados. Todas as pessoas podem membros desta rede, sendo isso possível através de um convite de outro membro ou então indo diretamente ao *site*. Ao criar o seu perfil vai poder sintetizar o seu *curriculum* e a sua experiência profissional.

Carrera (2009:115) refere que através do *LinkedIn* se pode:

“(...) apresentar e ser apresentado a potenciais clientes, parceiros, empregadores, fornecedores e especialistas em diversas matérias; (...) ser encontrado para oportunidades de negócio ou de emprego; ter novas informações através de discussões em grupos privados de membros do LinkedIn; (...) colocar ofertas de emprego, com o objectivo de encontrar os melhores talentos.”

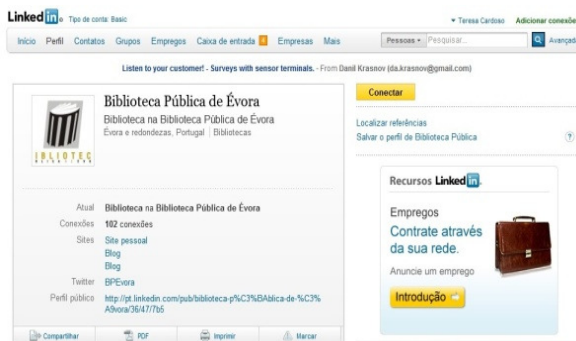


Figura 14 - Página do *LinkedIn* da Biblioteca Pública de Évora¹⁶

¹⁶ *Link: http://pt.linkedin.com/pub/biblioteca-p%C3%BAblica-de-%C3%A9vora/36/47/7b5*

Blogues

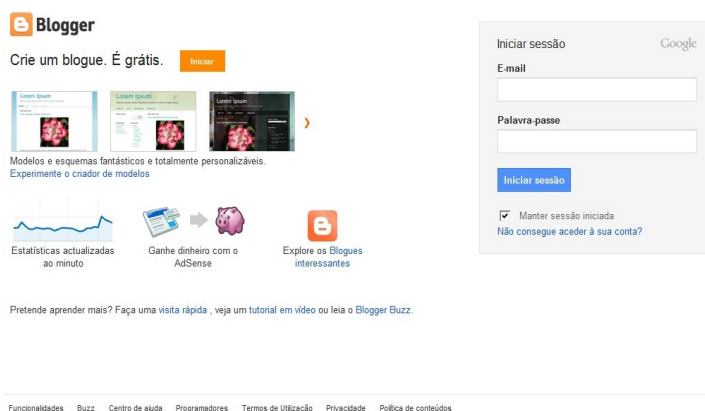


Figura 15 – Página inicial do *Blogger* (Link: <http://www.blogger.com/>)

Blogue é a abreviatura portuguesa da palavra *weblog*. Este termo foi criado por Jorn Barger em 1997. Segundo Simões e Gouveia (2008:9):

“um blogue pode ser descrito como uma página Web de fácil edição, em que as entradas aparecem listadas numa ordem cronologicamente inversa àquela em que foram criadas (as entradas mais recentes surgem primeiro, no topo, substituindo as mais antigas, que são deslocadas para baixo, ou armazenadas em pastas).”

Trata-se de uma ferramenta gratuita com bastante propagação e adesão pois permite uma fácil criação de sítios *Web*¹⁷, com o auxílio de *softwares* muito atrativos e de simples utilização, dispensando o conhecimento de HTML¹⁸. Carrera (2009:128) refere mesmo que *“um blog é um tipo de site que permite ao seu autor manter de uma maneira fácil uma presença actualizada na Web, necessitando apenas de saber utilizar minimamente um computador.”*

Possui no entanto outras características que também são uma fonte de atracção, nomeadamente o facto de permitir uma interatividade entre utilizadores através dos

¹⁷ Existem vários *sites* permitem criar um blogue de forma rápida e grátis, como por exemplo:

Blogger – www.blogger.com

Blog.com – www.blog.com

Wordpress – www.wordpress.com

Toughts.com – www.toughts.com

Sapo.pt – <http://blogs.sapo.pt/>

¹⁸ HTML – acrónimo de *Hyper Text Markup Language*, é uma linguagem de programação para produzir páginas na Internet. Os ficheiros HTML têm normalmente a extensão *.htm* ou *.html*

comentários, a diversidade de possibilidades a nível gráfico, já que permite a colocação de imagens, música ou mesmo vídeos e não só texto, e ainda é extremamente fácil de gerir, sendo mesmo possível ser atualizado por diversas pessoas, o que pode ser uma mais-valia para as organizações que o utilizam. Alvim (2007, *cit. in* Barreto, 2007:8-9) descreve um blogue como:

“uma página Web com um endereço atribuído, suportado por um software de acesso livre e que pode ser gratuito ou não, com ou sem fins lucrativos, em que o seu criador/autor (indivíduo, grupo de pessoas ou instituição) coloca entradas individuais, escreve post, com frequência variada sobre um tema do seu interesse, de forma livre e independente.”

Uma vez colocada no blogue a mensagem não cessa com a sua publicação, ela prolonga-se com os comentários colocados por outros utilizadores. O facto de um *blogger* colocar um *post* no seu blogue não implica o fim do debate, mas sim o seu início.

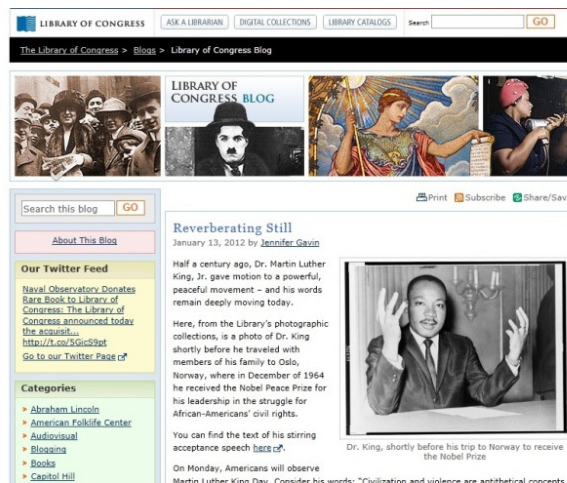


Figura 16 - Blogue da *Library of Congress*¹⁹

¹⁹ Link: <http://blogs.loc.gov/loc/>

Wikispaces

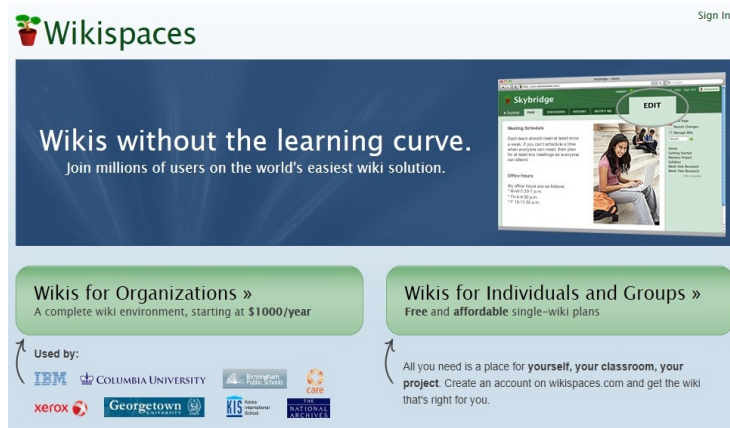


Figura 17 – Página inicial do Wikispaces (Link: <http://www.wikispaces.com/>)

Os Wikis são ferramentas de *software* para elaboração de sítios *Web*, cujo exemplo mais visível é a enciclopédia colaborativa *Wikipédia* que é usada no âmbito de plataforma colaborativa na Internet há mais de dez anos. Cobo Romaní e Pardo Kuklinski (2007:69) enfatizam esse facto quando dizem que um Wiki:

“similar a un procesador de texto en línea, permite escribir, publicar fotografías o videos, archivos o links, sin ninguna complejidad. Wikis es una herramienta que da la oportunidad de modificar, ampliar o enriquecer los contenidos publicados por otra persona. Sin duda, el empuje global más representativo es wikipedia.”

Nestes moldes de ligação e comunicação *online*, a barreira que divide os autores e os leitores é atenuada já que os leitores, caso pretendam, podem editar os conteúdos e dar o seu contributo, trata-se de uma ferramenta dinâmica e interativa. *“Um Wiki é um serviço que permite a todos os leitores de uma página alterar o seu conteúdo, de uma forma simples e online. A simplicidade que caracteriza os Wikis e a filosofia de abertura que está na sua base, torna-os numa poderosa plataforma de trabalho colaborativo (...)”* (Skiba, 2005, *cit. in* Simões e Gouveia, 2008:8) Um Wiki é sem dúvida ideal para a troca de ideias entre um grupo, a partir de um ensaio pode-se chegar a um trabalho final que foi gradualmente desenvolvido por diversas pessoas.

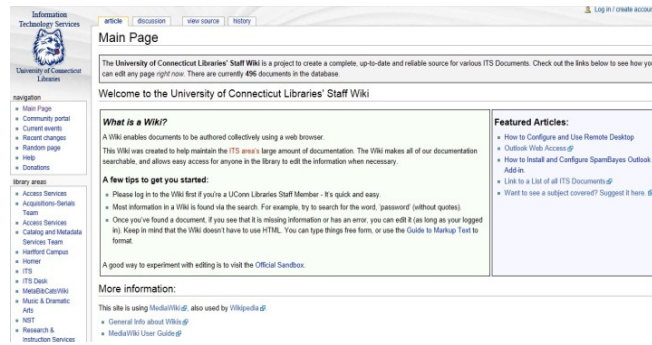


Figura 18 – Wiki da *University of Connecticut Libraries*²⁰

Flickr



Figura 19 – Página inicial do *Flickr* (Link: <http://www.flickr.com/>)

O Flickr foi lançado em 2004 pela Ludicorp (uma companhia do Canadá) e adquirido em 2005 pela Yahoo. É um serviço que possibilita o armazenamento e partilha de fotografias e vídeos. Permite aos seus utilizadores interagirem uns com os outros, ao comentarem as imagens colocadas e entrarem em contacto entre eles. Cobo Romani e Pardo Kuklinski (2007:70) definem-no como sendo:

“Plataformas para armazenar, publicar, compartilhar y editar fotografías digitales. Estas aplicaciones son generalmente de uso libre y permiten clasificar, a través de tags u otras taxonomias, las fotografías del usuario, facilitando su búsqueda. Además, entre estas herramientas se encuentran

²⁰ Link: http://wiki.lib.uconn.edu/index.php/Main_Page

diferentes formas de apresentar las imágenes (slideshow). También se adjuntan algunas aplicaciones web complementarias.”

Cada imagem pode ser descrita por etiquetas ou palavras-chave, permitindo que sejam objeto de pesquisas e de organização mediante a classificação colocada. Permite uma inscrição como utilizador normal ou profissional, a do utilizador normal é gratuita e a do utilizador profissional paga, no entanto ao profissional é-lhes fornecida uma maior capacidade e ainda o alojamento das suas fotos.

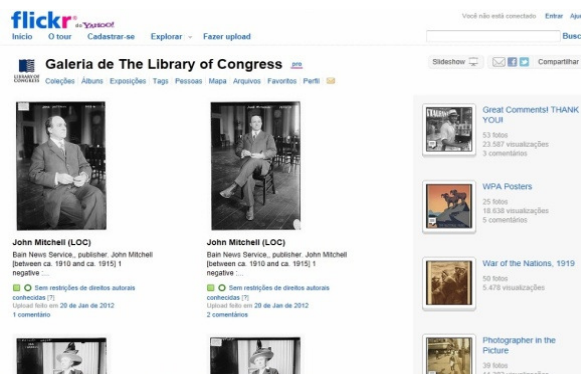


Figura 20 – Flickr da Library of Congress²¹

Picture2life

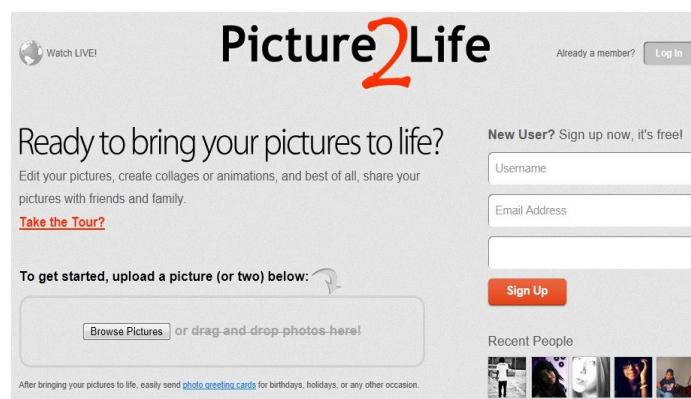


Figura 21 – Página inicial do Picture2life (Link: <http://www.picture2life.com/>)

²¹ Link: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/

O *Picture2life* é um editor de fotos *online*, um excelente recurso para editar imagens e, que faculta um conjunto de funções extremamente interessantes, tais como:

- A edição de imagens e a colocação de efeitos nas fotografias;
- A criação de animações;
- A criação de colagens a partir de um conjunto de fotografias.

As fotografias podem ser carregadas a partir do computador ou podem ser importadas de outros *sites* como por exemplo do *Flickr*. As opções de edição são inúmeras e este editor é bastante simples de utilizar, podendo as imagens criadas ser guardadas no computador, deixadas no *Picture2life* ou então colocadas no *Flickr* ou no *Facebook*.

Youtube

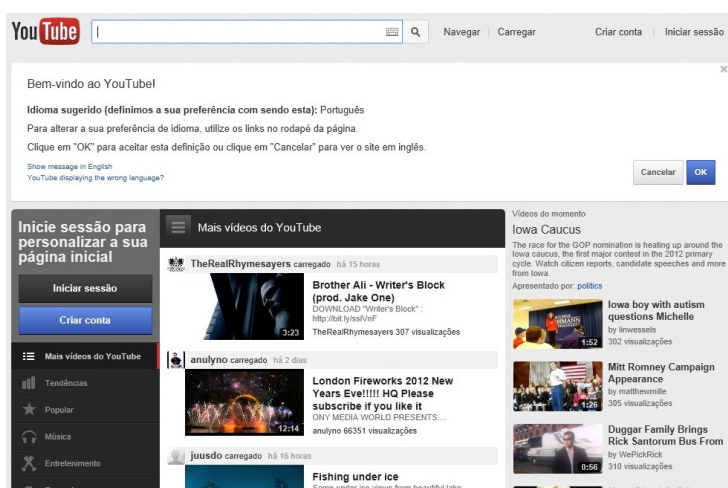


Figura 22 – Página inicial do *Youtube* (Link: <http://www.youtube.com/>)

O *YouTube* foi criado em Fevereiro de 2005 e comprado pelo Google em Novembro de 2006. O *YouTube* possibilita que os seus utilizadores coloquem, vejam e partilhem vídeos em formato digital. Todo o utilizador inscrito pode colocar um vídeo e adicionar comentários e palavras-chaves para o descrever, podendo posteriormente toda a comunidade atribuir pontuações²², adicionar outros comentários e seleccioná-lo como seu favorito. São inúmeros os vídeos caseiros que se encontram e dos mais variados assuntos. Hoje podemos recorrer ao *YouTube* para aprendermos a fazer origamis, para vermos as mais divertidas “caretas” de bebés, para assistir aos vídeos dos nossos

²² Ação conhecida como *rating*.

músicos favoritos e até mesmo para aprender a mudar um pneu. Todos os vídeos lá colocados podem ser disponibilizados em blogs e também nos perfis de outras redes sociais.

Com uma interface de acessível percepção o YouTube permitiu a qualquer indivíduo que utilize um computador a possibilidade de colocar na Internet um vídeo que poderá ser visualizado por milhões de pessoas em poucos minutos. Conhecem-se algumas carreiras construídas a partir do sucesso obtido com vídeos ali colocados.



Figura 23- Youtube da *Library of Congress*²³

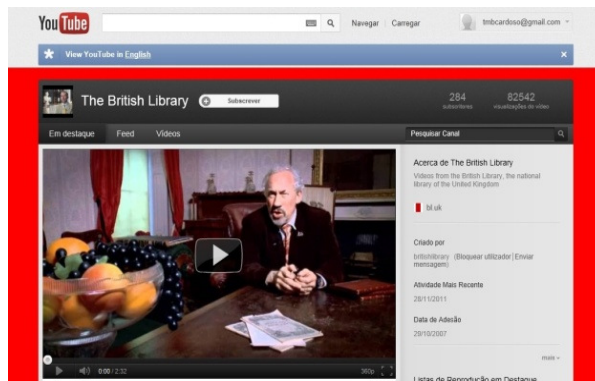


Figura 24 - Youtube da *British Library*²⁴

²³ Link: <http://www.youtube.com/user/LibraryOfCongress>

²⁴ Link: <http://www.youtube.com/user/britishlibrary/featured>

3.3 Sumário

Os tempos modificaram-se e inevitavelmente as realidades sociais alteraram-se, assim como as necessidades e os interesses dos indivíduos e dos utilizadores a que a biblioteca pretende servir. A Internet numa primeira fase e mais recentemente a *Web 2.0* trouxeram um conjunto de ferramentas e aplicativos que possibilitam uma interação e comunicação em tempo real e à escala global entre indivíduos.

As redes sociais, uma ferramenta da *Web 2.0*, fazem parte da rotina diária de cada vez mais pessoas, o utilizador deixou de ser apenas um espectador e um “consumidor” passivo de informação, para se tornar um colaborador ativo, partilhando, publicando, difundindo e interagindo em rede. É usual postar num blogue, adicionar conteúdos no mural do *Facebook*, partilhar um pequeno “*tweet*” ou colocar novas fotografias no *Flickr*.

Com o apoio destas novas ferramentas e aplicações, hoje, mais do que nunca, as bibliotecas têm a oportunidade de redesenhar os seus serviços, interagindo de outra forma com os seus utilizadores.

Capítulo IV – A Web 2.0 nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro

4.1 Breve caracterização do Distrito de Aveiro

Antes de iniciarmos a apresentação e análise dos dados recolhidos para o nosso estudo, pareceu-nos pertinente caracterizar sumariamente o Distrito de Aveiro.



Figura 25 – Mapa do Distrito de Aveiro²⁵

O Distrito de Aveiro tem uma área²⁶ de 2.808 km², sendo o 14º maior distrito do território português está limitado a norte pelo Distrito do Porto, a leste pelo Distrito de Viseu e a sul pelo Distrito de Coimbra. É pertencente à província da Beira Litoral, com exceção dos municípios mais a norte que pertencem ao Douro Litoral, tendo por capital a cidade de Aveiro.

“Para além do concelho sede - que se encaixa na orla sudoeste do seu território – o distrito de Aveiro inclui ainda os de Espinho, Santa Maria da Feira, Castelo de Paiva, Arouca, Ovar, S. João da Madeira, Oliveira de

²⁵ Figura do mapa retirada do blogue “Tradições terceirenses”. Consultar: <<http://tradioesterceirenses.blogspot.com/2010/10/rubrica-distritos-de-portugal.html>>

²⁶ Dado recolhido no *site* do Governo Civil de Aveiro. Consultar: <<http://www.gov-civil-aveiro.pt>>

Azeméis, Vale de Cambra, Murtosa, Estarreja, Albergaria-a-Velha, Sever do Vouga, Ílhavo, Águeda, Oliveira do Bairro, Vagos, Anadia e Mealhada, totalizando assim um agrupamento de dezanove autarquias.” (Silva, 2001:8)

O distrito de Aveiro, embora dominado pela paisagem da ria de Aveiro, é uma terra de contrastes, podemos encontrar desde um litoral com um extenso areal e belíssimas praias, a uma paisagem mais serrana e rochosa no interior.

Tendo por base os resultados apurados nos Censos 2011, o município mais povoado é o de Santa Maria da Feira com 139 312 habitantes, seguindo-se o de Aveiro com 78 450 habitantes e o de Oliveira de Azeméis com 68 611 habitantes.

	População residente			Número de freguesias
	H	M	Total HM	
Águeda	22 898	24 831	47 729	20
Albergaria-a-Velha	12 229	13 023	25 252	8
Anadia	13 955	15 166	29 121	15
Arouca	10 800	11 559	22 359	20
Aveiro	37 123	41 327	78 450	14
Castelo de Paiva	8 182	8 551	16 733	9
Espinho	15 119	16 667	31 786	5
Estarreja	13 016	13 918	26 997	7
Ílhavo	18 409	20 184	38 598	4
Mealhada	9 844	10 652	20 496	8
Murtosa	5 097	5 488	10 585	4
Oliveira de Azeméis	33 283	35 328	68 611	19
Oliveira do Bairro	10 914	12 114	23 028	6
Ovar	26 666	28 711	55 377	8
Santa Maria da Feira	67 396	71 916	139 312	31
São João da Madeira	10 236	11 477	21 713	1
Sever do Vouga	5 958	6 398	12 356	9
Vagos	10 976	11 875	22 851	11
Vale de Cambra	11 082	11 782	22 864	9
Total Distrito	343 183	370 967	714 150	208

Tabela 1 – População residente no Distrito de Aveiro

4.2 Metodologia

O universo do inquérito²⁷ foi o das bibliotecas públicas do distrito de Aveiro²⁸, sendo o mesmo remetido às suas diretoras via correio eletrónico. Consultou-se o *site* da DGLB e alguns *sites* das bibliotecas em questão, para a obtenção dos endereços de correio eletrónico dos inquiridos. Das 19 apenas 1 não tinha correio eletrónico exclusivo da biblioteca, tendo o inquérito sido remetido para o correio eletrónico da Câmara Municipal. Das possíveis 19, foram obtidas 15 respostas ao inquérito. Apesar das inúmeras tentativas realizadas para a obtenção das respostas, não nos foi possível conseguir em tempo útil para a realização deste estudo, que todas as diretoras das bibliotecas contactadas nos fornecessem as respostas solicitadas.

Ao primeiro *email* enviado a 4 de março de 2011, apenas se obtiveram 5 respostas, ao seguinte enviado em 12 de abril desse mesmo ano somente se obteve mais 1 resposta. Descolámo-nos a algumas bibliotecas e contactamos outras telefonicamente e com isso obtivemos mais 3 respostas. Entre o segundo *email* e o último a 10 de outubro de 2011 foram feitas mais 3 tentativas por esse meio e ainda alguns telefonemas. Obtivemos respostas de mais 6 bibliotecas, perfazendo as 15 de cujos inquéritos analisámos os resultados, sendo essas bibliotecas:

- ✓ Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha
- ✓ Biblioteca Municipal de Anadia
- ✓ Biblioteca Municipal de Arouca
- ✓ Biblioteca Municipal de Aveiro
- ✓ Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva
- ✓ Biblioteca Municipal de Espinho
- ✓ Biblioteca Municipal de Estarreja
- ✓ Biblioteca Municipal de Ílhavo
- ✓ Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis
- ✓ Biblioteca Municipal de Oliveira do Bairro

²⁷ Anexo B – Inquérito

²⁸ Anexo C – Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro

- ✓ Biblioteca Municipal de Ovar
- ✓ Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira
- ✓ Biblioteca Municipal de São João da Madeira
- ✓ Biblioteca Municipal de Sever do Vouga
- ✓ Biblioteca Municipal de Vale de Cambra

Os dados recolhidos no inquérito procuraram responder às questões colocadas neste estudo. O inquérito foi composto por 4 partes, com um total de 33 perguntas fechadas de escolha múltipla, na modalidade de leque aberto, em que os inquiridos podiam escolher várias alternativas, incluindo na maioria dos casos uma em que o próprio inquirido escrevia uma possível resposta. Procuramos formular as questões de forma o mais objetiva, clara e perfeitamente perceptível possível para evitar equívocos e por consequência conclusões erradas.

Na primeira parte do inquérito pretende obter-se uma caracterização da biblioteca, a segunda parte averigua a dimensão e o público, na terceira parte indaga-se a presença digital da biblioteca e por fim na quarta parte questiona-se a importância atribuída às ferramentas *Web 2.0*.

4.3 Apresentação dos resultados

As descrições são alusivas aos resultados dos inquéritos constantes nas seguintes partes:

Parte I – Caracterização da Biblioteca

Parte II – Dimensão e público

Parte III – Presença digital

Parte IV – *Web 2.0*

Parte I – Caracterização da Biblioteca

Questão 1 – A Biblioteca Municipal é de tipologia:

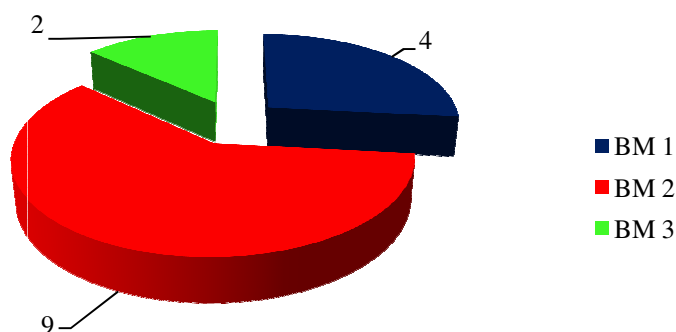


Gráfico 1 – Tipologia das Bibliotecas Públicas

Conforme referido anteriormente a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) preconiza 3 tipos de bibliotecas: a BM 1 para concelhos com menos de 20 000 habitantes; a BM 2 para concelhos com população entre 20 000 e 50 000 habitantes; a BM 3 para concelhos com mais de 50 000 habitantes. No universo das 15 respostas obtidas existem 4 bibliotecas do tipo BM 1, 9 bibliotecas do tipo BM 2 e apenas 2 bibliotecas do tipo BM 3, tal como ilustra o gráfico 1.

Se cruzarmos a informação da tipologia de BM preconizada pela RNBP no que diz respeito ao número de habitantes, com a tabela 1²⁹ acima nomeada, verificamos que os números obtidos não seriam estes. Tendo em conta apenas os dados das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito, seria este o panorama neste distrito:

	Existentes	Deveriam existir
BM 1	4	2
BM 2	9	9
BM 3	2	4

Tabela 2 – Tipologia de BM existentes

²⁹ Tabela da página 35 que se refere à população residente no Distrito de Aveiro

Questão 2 – Qual a área útil da Biblioteca Municipal (em m²):

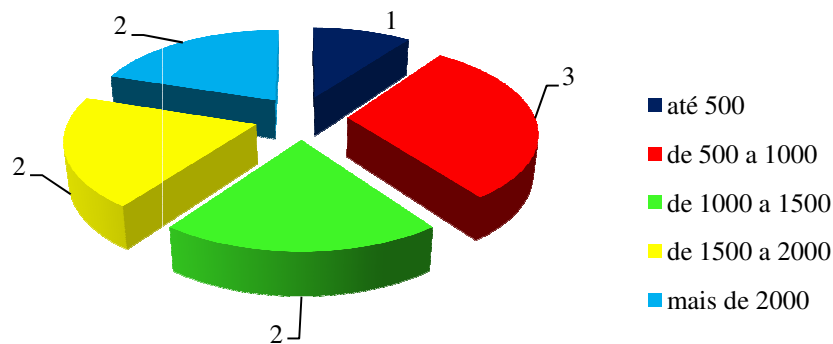


Gráfico 2 – Área útil das Bibliotecas Públicas

No que diz respeito à área útil da Biblioteca Municipal, 1 biblioteca têm até 500 m², 3 bibliotecas têm uma área útil que vai dos 500 aos 1000 m², 2 bibliotecas possuem uma área que vai dos 1000 aos 1500 m², 2 bibliotecas têm uma área que vai de 1500 a 2000 m² e 2 bibliotecas possuem uma área superior a 2000 m², tal como é demonstrado pelo gráfico 2. Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito 5 não disponibilizaram esta informação.

Questão 3 – Quantos metros lineares são ocupados pela estanteria?

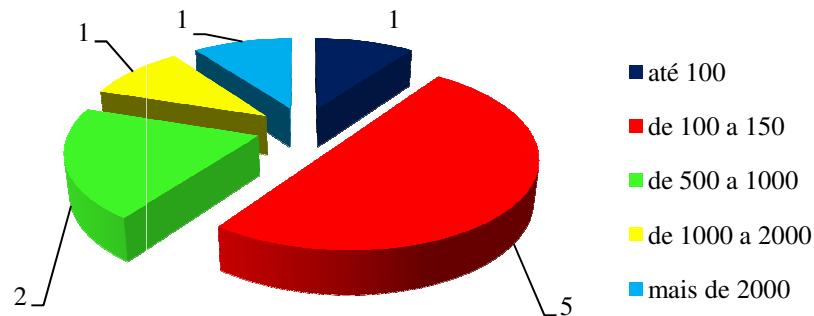


Gráfico 3 – Estanteria das Bibliotecas Públicas em metros lineares

O gráfico 3 demonstra que 1 biblioteca tem até 100 metros de estanteria, para 5 a estanteria ocupa de 100 a 150 metros lineares, 2 bibliotecas possuem entre 500 a 1000 metros de estanteria, 1 tem de 1000 a 2000 metros e apenas 1 tem mais de 2000 metros lineares de estanteria. Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito 5 não disponibilizaram esta informação.

Questão 4 – Recursos humanos existentes:

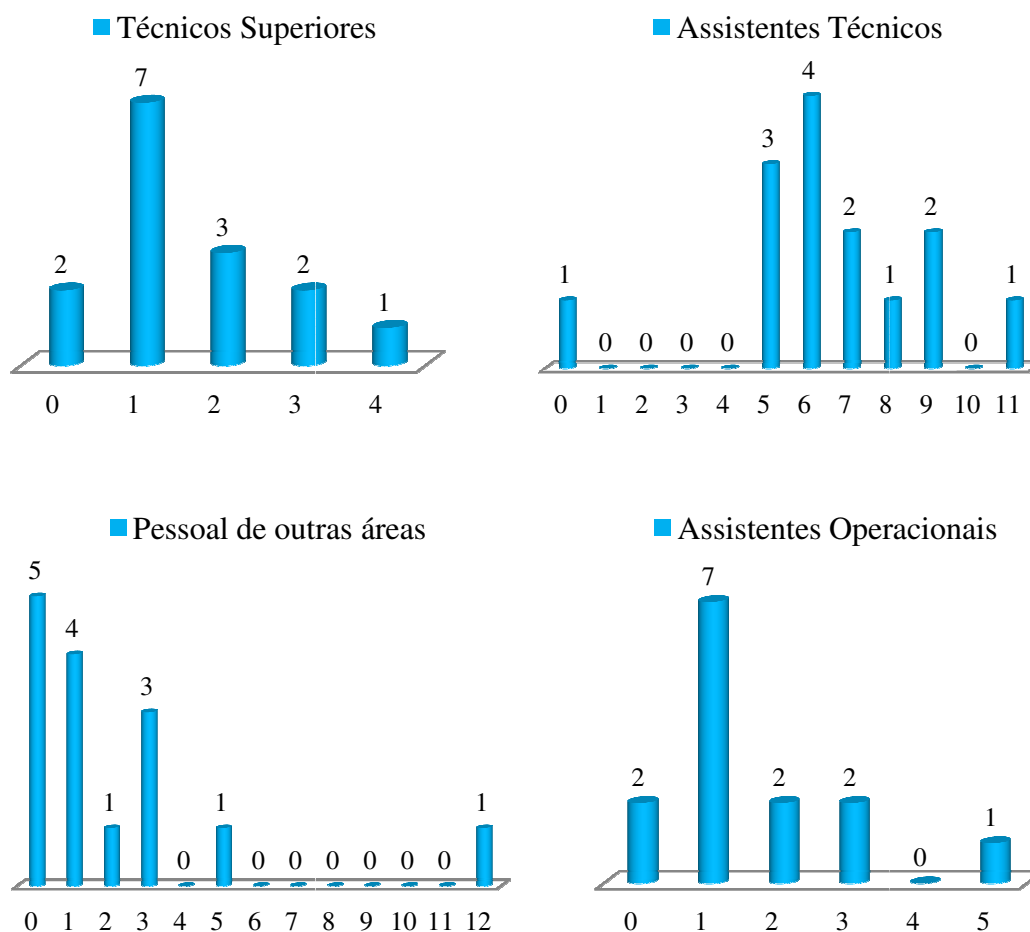


Gráfico 4 – Recursos humanos das Bibliotecas Públicas

Tal como ilustra o gráfico 4, na questão referente aos recursos humanos com formação na área de Biblioteca e Documentação, verifica-se que a maioria das bibliotecas possui apenas 1 Técnico Superior, 3 possuem 2 Técnicos Superiores, 2 têm 3 Técnicos Superiores e apenas 1 biblioteca tem 4 Técnicos Superiores. Existem, no entanto, 2 bibliotecas que não possuem nenhum.

No que diz respeito aos Assistentes Técnicos 1 destas bibliotecas não tem nenhum, 3 bibliotecas têm 5 Assistentes Técnicos, 4 bibliotecas têm 6 Assistentes Técnicos, 2 têm 7 Assistentes Técnicos, 1 Biblioteca tem 8, 2 têm 9 e apenas 1 tem 11 Assistentes Técnicos.

No que toca aos recursos humanos qualificado noutras áreas que não Biblioteca e Documentação, por exemplo animadores culturais, educadores de infância, informáticos, entre outros, 5 bibliotecas não possuem ninguém que preencha estes

requisitos, 4 bibliotecas têm 1, 1 biblioteca tem 2 recursos humanos de outras áreas, 3 bibliotecas têm 3, 1 biblioteca tem 5 e 1 biblioteca tem 12 recursos humanos de outras áreas no seu quadro de pessoal.

Já no que diz respeito aos Assistentes operacionais 2 bibliotecas não têm nenhum nos seus quadros, 7 bibliotecas têm apenas 1, 2 bibliotecas têm 2 Assistentes Operacionais, 2 têm 3 Assistentes Operacionais e apenas 1 biblioteca tem 5 Assistentes Operacionais.

Questão 5 – A Biblioteca possui um *email* geral?

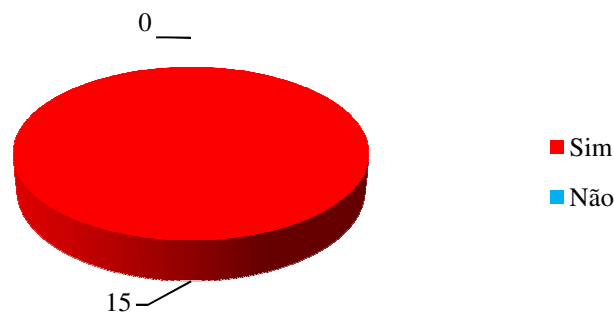


Gráfico 5 – *Email* geral

Todas as 15 bibliotecas possuem um *email* geral da biblioteca, como se pode verificar pelo gráfico 5.

a) Dá respostas aos *emails* dos utilizadores?

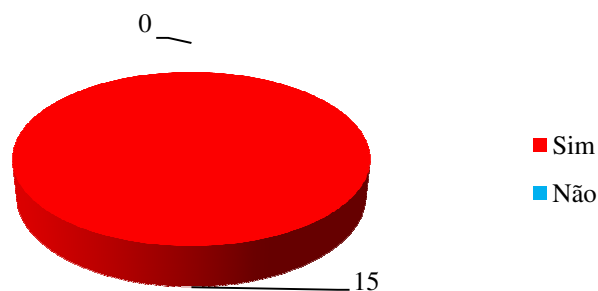


Gráfico 6 – Resposta aos *emails* dos utilizadores

Quando inquiridas sobre se respondem ou não aos *emails* dos seus utilizadores todas as bibliotecas responderam afirmativamente, tal como podemos observar pelo gráfico 6.

b) Possui um prazo para o fazer?

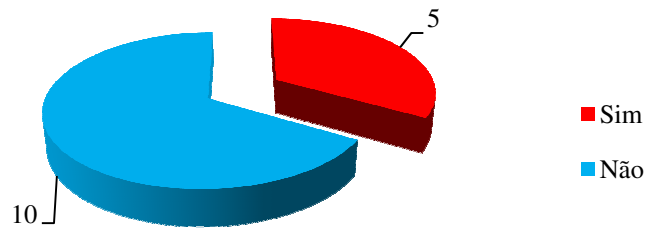


Gráfico 7 – Prazo de resposta

A esta questão 5 bibliotecas responderam afirmativamente e as restantes 10 admitiram não ter qualquer prazo estabelecido para responder aos utilizadores. Dessas 5 bibliotecas 3 têm 1 dia para responder, 1 tem 2 dias e 1 tem 5 dias, como é ilustrado pelo gráfico 7.

Questão 6 – Os funcionários possuem um *email* próprio?



Gráfico 8 – *Email* institucional para os funcionários

Quando inquiridas sobre se os funcionários possuíam *email* próprio (institucional) 14 bibliotecas responderam afirmativamente e 1 não respondeu, como ilustra o gráfico 8.

Questão 7 – Possui Pólos de Leitura?



Gráfico 9 – Pólos de Leitura

Das 15 bibliotecas do Distrito de Aveiro 8 têm Pólos de Leitura e 7 responderam negativamente, tal como é ilustrado pelo gráfico 9.

a) Quantos?

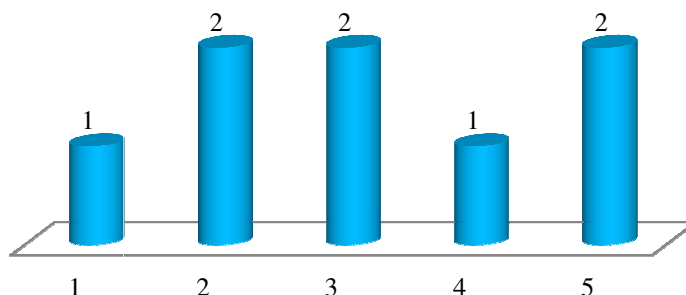


Gráfico 10 – Número de Pólos de Leitura

O gráfico 10 demonstra que das 8 que possuem Pólos de Leitura 1 tem apenas 1 Pólo de Leitura, 2 bibliotecas têm 2 Pólos de Leitura, 2 têm 3 Pólos de Leitura, 1 biblioteca tem 4 e 2 bibliotecas têm 5 Pólos de Leitura.

b) Os Pólos de Leitura possuem um *email* próprio?

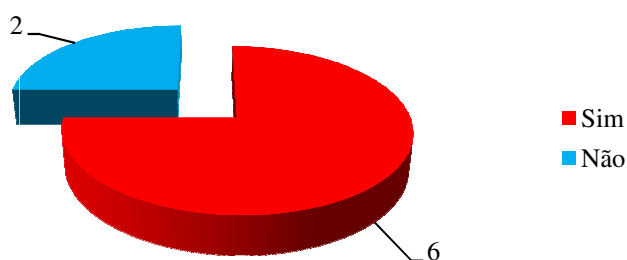


Gráfico 11 – *Email* para os Pólos de Leitura

Tal como é ilustrado no gráfico 11, a esta questão 6 bibliotecas responderam afirmativamente e apenas 2 disseram que os Pólos de Leitura não possuíam um *email* próprio.

Questão 8 – Possui Biblioteca Itinerante?

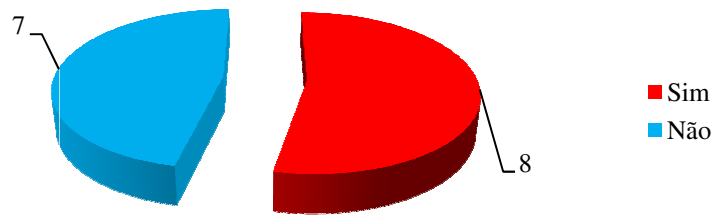


Gráfico 12 – Biblioteca Itinerante

A existência de uma Biblioteca Itinerante é uma realidade em 8 bibliotecas e não existe nas restantes 7, tal como é ilustrado no gráfico 12.

a) A Biblioteca Itinerante possui um *email* próprio?

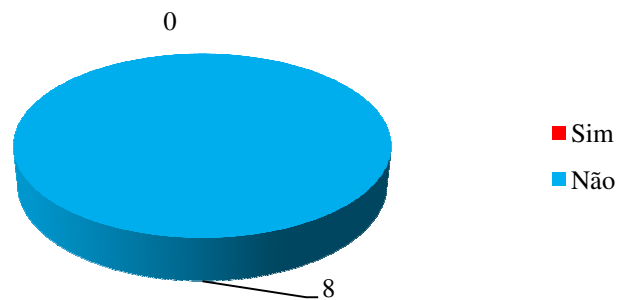


Gráfico 13 – Email para a Biblioteca Itinerante

Nenhuma das 8 Bibliotecas Itinerantes tem *email* próprio (institucional), como é demonstrado no gráfico 13.

Questão 9 – Qual o horário de funcionamento da Biblioteca?

À questão 9, que pretendia apurar os horários de funcionamento da biblioteca, responderam todas as 15 bibliotecas³⁰, revelando que os seus horários são bastante diversos. A sua abertura na grande maioria dos casos é feita de segunda a sábado, existindo apenas 1 biblioteca que está totalmente encerrada à segunda-feira. Estão em

³⁰ Anexo D – Horário das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito

superioridade numérica as bibliotecas que faz na maior parte dos dias (quando não em todos) um horário contínuo, não encerrando para a hora de almoço. Cremos que tal se deve ao número de recursos humanos existentes nessas instituições, já que este tipo de horário pressupõe o trabalho por turnos e um número mais elevado de recursos humanos.

Questão 10 – No caso de existir(em) Pólo(s) de Leitura o horário de funcionamento é igual ao da Biblioteca?

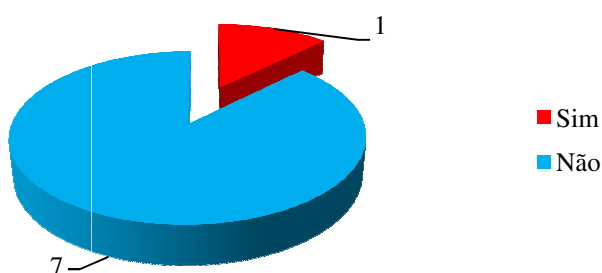


Gráfico 14 – Horário de funcionamento dos Pólos de Leitura igual aos da Biblioteca Pública

Das 8 bibliotecas que têm Pólos de Leitura, apenas em 1 caso o horário de funcionamento é igual ao da biblioteca pública, tendo os pólos das restantes 7 horários diferentes, tal como é ilustrado no gráfico 14.

Se não qual?

Os horários dos Pólos de Leitura³¹, tal como os da Bibliotecas são bastante diversos e ainda mais díspares uns dos outros. A sua abertura varia de segunda a domingo, existindo Pólos que abrem apenas durante a semana, uns que o fazem somente da parte da tarde e outros que o fazem também ao fim de semana, existindo 1 que abre mesmo ao Domingo da parte da manhã. Nenhum deles faz horário contínuo, revelando que na maior parte das vezes deve apenas existir 1 ou 2 pessoas a trabalhar.

³¹ Anexo E – Horários dos Pólos de Leitura

Parte II – Dimensão e público

Questão 1 – O edifício da Biblioteca:

a) É uma construção de raiz ou uma adaptação do edifício?

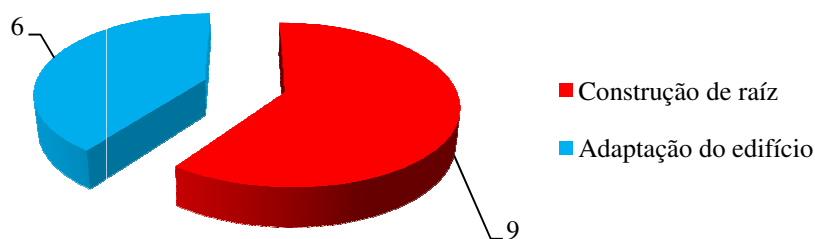


Gráfico 15 – Edifício da Biblioteca

Tal como é ilustrado no gráfico 15, das 15 bibliotecas Distrito que responderam ao inquérito, 9 foram construções de raiz e 6 foram adaptações de edifícios já existentes.

b) Partilha o espaço com outros serviços?

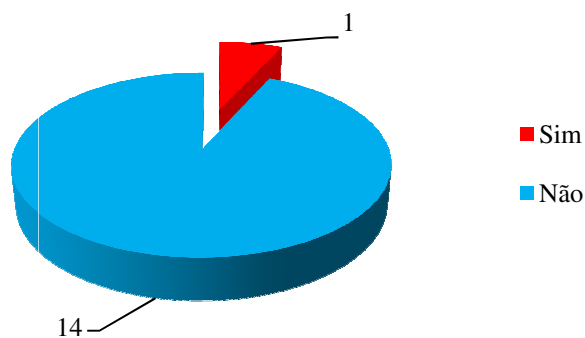


Gráfico 16 – Partilha espaço com outros serviços

Apenas 1 biblioteca partilha o espaço com outro serviço, sendo neste caso com o Arquivo histórico, facto ilustrado no gráfico 16.

c) Possui espaço de estacionamento próprio, destinado aos utilizadores?

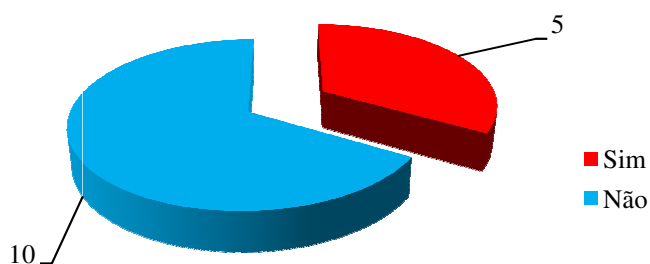


Gráfico 17 – Estacionamento próprio

Das 15 bibliotecas auscultadas 5 têm estacionamento destinado aos seus utilizadores tendo 10 respondido negativamente, tal como ilustra o gráfico 17.

Questão 2 – Qual o total do número de lugares sentados para os utilizadores incluindo os que dispõem de equipamento específico?

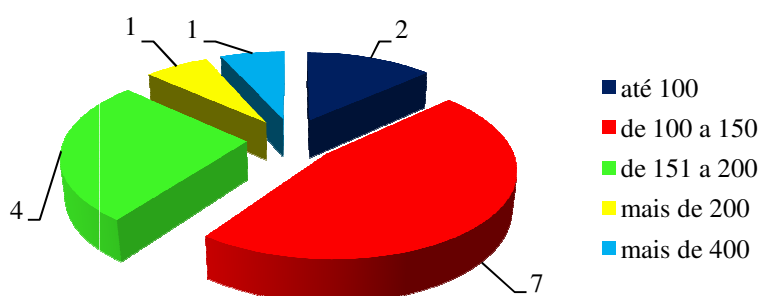


Gráfico 18 – Total de lugares sentados

Relativamente ao número de lugares sentados disponíveis, 2 bibliotecas possuem até 100 lugares, 7 têm de 100 a 150 lugares sentados, 4 bibliotecas dispõem de 151 a 200 lugares, 1 tem mais de 200 lugares e apenas 1 biblioteca dispõe de mais de 400 lugares sentados, como ilustra o gráfico 18.

Questão 3 – O espaço da Biblioteca encontra-se dividido por salas/secções?

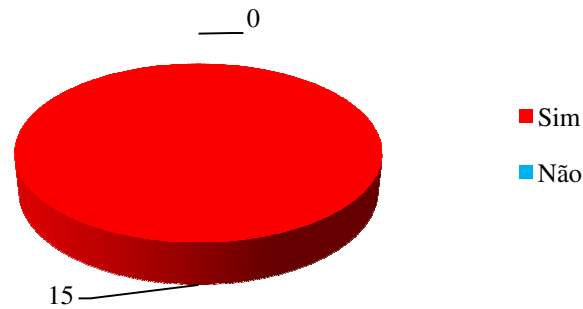


Gráfico 19 – Divisão da Biblioteca em salas/secções

Todas as 15 bibliotecas responderam afirmativamente a esta questão, como ilustra o gráfico 19.

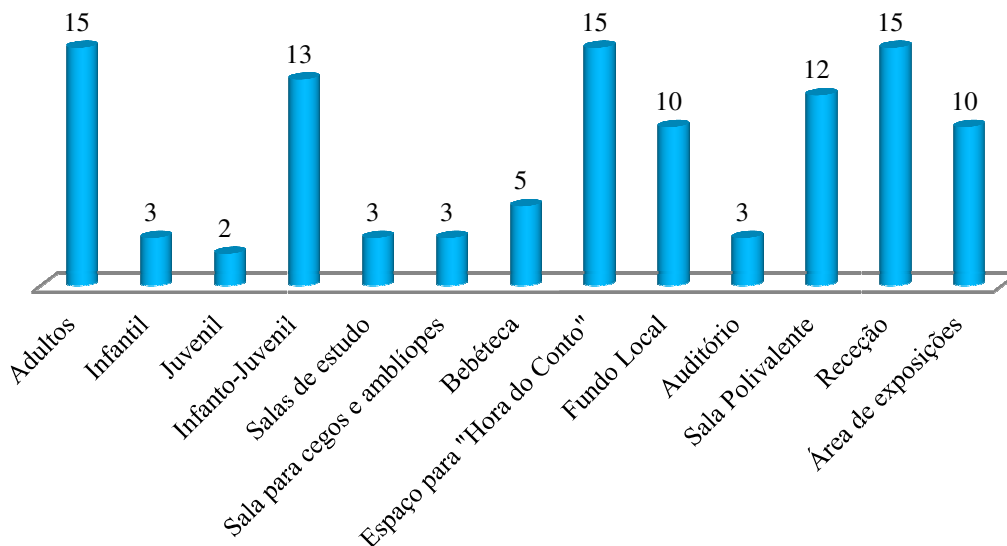


Gráfico 20 – Salas/secções das Bibliotecas

O gráfico 20 demonstra que das salas/secções referidas no inquérito, todas as 15 bibliotecas possuem sala de adultos, espaço para a “Hora do conto” e recepção, 13 bibliotecas têm uma área infanto-juvenil, 3 têm sala infantil e 2 têm sala juvenil. Somente 5 bibliotecas dispõem de um espaço para a bebéteca, 3 têm uma sala destinada a cegos e ambliopes e 3 disponibilizam salas de estudo. Das bibliotecas que responderam ao inquérito 12 têm sala polivalente, 10 têm fundo local e uma área de exposições e apenas 3 dispõem de auditório. Paralelamente acrescentaram outras salas/secções de que também dispunham: 2 bibliotecas referem ter depósitos, 1 dispõe de uma sala de audiovisuais e 1 biblioteca refere ter um anfiteatro ao ar livre. Todas referiram ter um espaço destinado ao tratamento técnico.

Questão 4 – Possui serviço de cafetaria/bar?

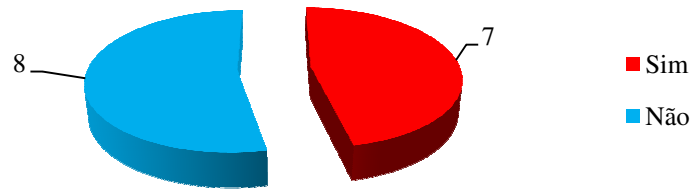


Gráfico 21 – Cafetaria/bar

Quando inquiridas sobre se possuíam serviço de cafetaria ou bar, 7 bibliotecas responderam afirmativamente e 8 bibliotecas responderam que não dispunham, como ilustra o gráfico 21.

Questão 5 – Possui um espaço destinado à leitura de publicações periódicas?



Gráfico 22 – Espaço para leitura de publicações periódicas

O gráfico 22 demonstra que todas as bibliotecas afirmam possuir um espaço destinado à leitura de publicações periódicas.

Questão 6 – Possui postos de Internet?

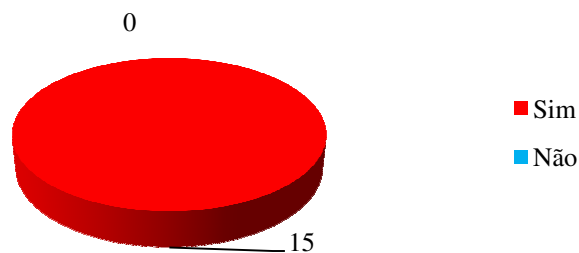


Gráfico 23 – Postos de Internet

Todas as 15 bibliotecas que responderam ao inquérito dispõem de computadores com ligação à Internet, como é ilustrado no gráfico 23.

a) Quantos?

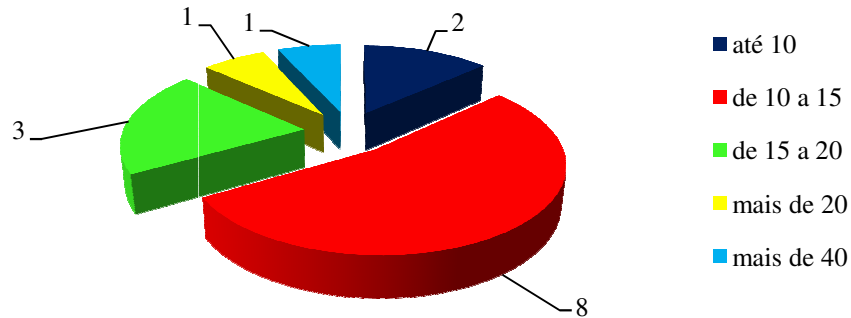


Gráfico 24 – Número de postos de Internet

O gráfico 24 demonstra que apenas 1 biblioteca possui mais de 40 computadores, 1 tem mais de 20, 3 bibliotecas dispõem entre 15 a 20 computadores, 8 bibliotecas disponibilizam entre 10 a 15 computadores e 2 dispõem de menos de 10 computadores com acesso à Internet.

b) Existe algum custo associado a esse serviço?

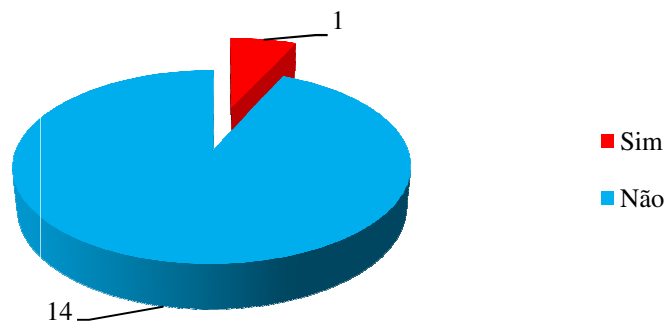


Gráfico 25 – Custo para utilização da Internet

Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito apenas 1 referiu existir um custo associado, no entanto não respondeu de quanto seria, como ilustra o gráfico 25.

c) Têm limite de tempo?

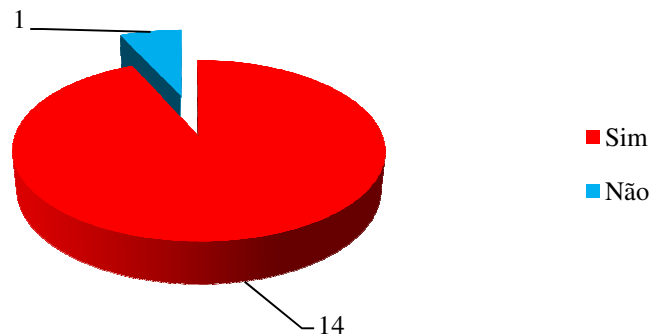


Gráfico 26 – Existência de tempo limite para a utilização da Internet

O gráfico 26 atesta que apenas 1 biblioteca respondeu que não tinha limite de tempo no acesso à Internet, as outras 14 referiram que tinham um tempo limite para esse acesso.

Se sim, de quanto tempo?

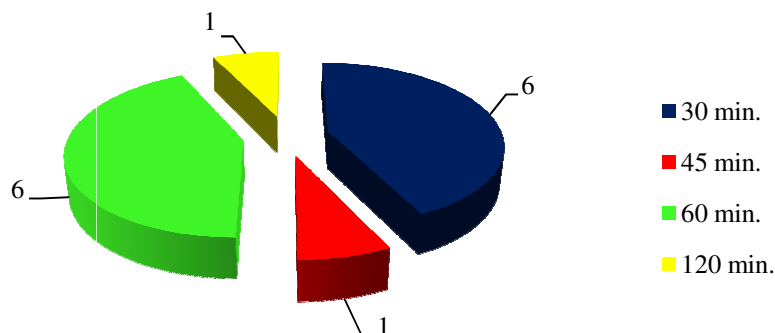


Gráfico 27 – Tempo limite para a utilização da Internet

As 14 bibliotecas disponibilizam os postos de acesso à Internet num tempo que vai dos 30 aos 120 minutos, 6 delas referem disponibilizar 30 minutos, 1 disponibiliza 45 minutos, 6 deixam os seus utilizadores estarem 60 minutos e apenas 1 biblioteca disponibiliza 120 minutos, como é ilustrado no gráfico 27.

Questão 7 – Dispõem de *wireless*?

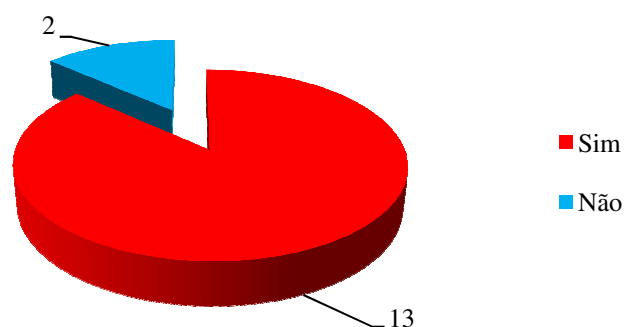


Gráfico 28 – *Wireless*

As 15 bibliotecas que responderam ao inquérito, quando questionadas sobre se disponibilizavam ou não *wireless*, 13 referem que sim e 2 bibliotecas respondem negativamente, como ilustra o gráfico 28.

a) Existe algum custo associado a esse serviço?

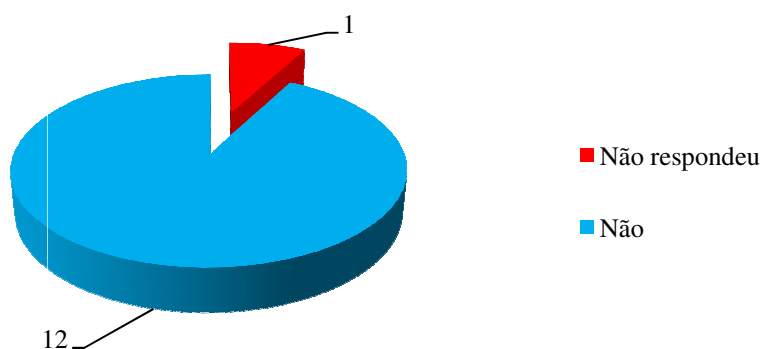


Gráfico 29 – Custo para a utilização do *wireless*

Das 13 bibliotecas que dispõem de *wireless* 12 delas responderam que não tinham qualquer custo associado a esse serviço e 1 delas não respondeu à questão, como ilustra o gráfico 29.

Questão 8 – Quantos utilizadores inscritos tem a Biblioteca?

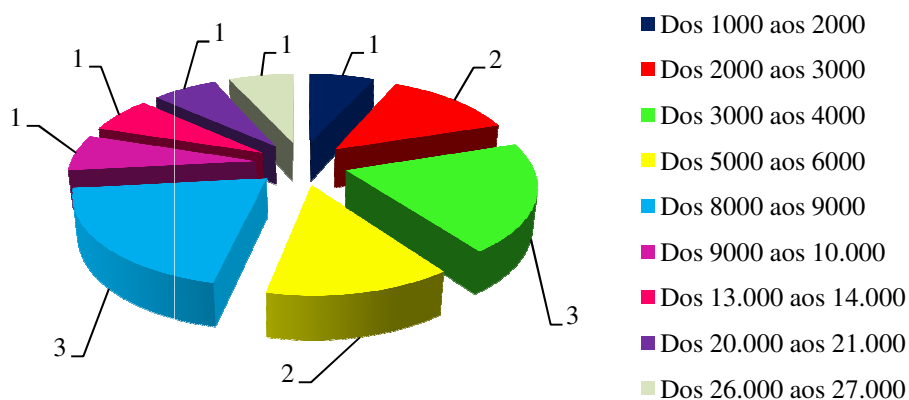


Gráfico 30 – Número de utilizadores inscritos

Com base nas respostas ao inquérito podemos concluir que existe no Distrito de Aveiro alguma disparidade entre o número de utilizadores das Bibliotecas Públicas. Apenas 1 biblioteca tem mais de 26.000 utilizadores inscritos, 1 tem entre 1000 e 2000, 2 têm entre 2000 e 3000 utilizadores, 3 bibliotecas têm entre 3000 e 4000, 2 têm entre 5000 e 6000 utilizadores, 3 têm entre 8000 e 9000 utilizadores inscritos, 1 tem entre 9000 e 10.000, 1 biblioteca tem entre 13.000 e 14.000 e também 1 biblioteca tem entre 20.000 e 21.000 utilizadores inscritos, como se pode verificar pelo gráfico 30.

Ao observarmos os dados apurados nos Censos 2011³² verificamos que dentro do Distrito de Aveiro, o Município com maior número de habitantes tem 139 312, desse número 26 670³³ estão inscritos na biblioteca, existe ainda uma margem muito grande de potenciais leitores. Já noutro caso temos um Município com 55 377 habitantes que tem inscritos na biblioteca 20 000. A outra biblioteca que tem 13 286 utilizadores inscritos está num Município com 31 786 habitantes, demonstrando que tem quase 50% dos habitantes como utilizadores inscritos.

³² Tabela 1 da página 38

³³ Anexo F – Presença na Web das Bibliotecas do Distrito de Aveiro

a) Desse número quantos são:

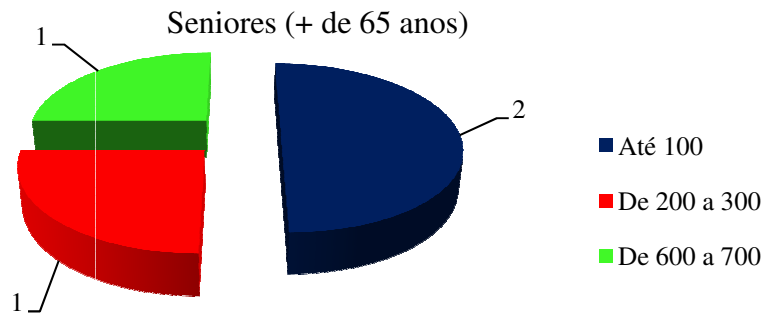


Gráfico 31 – Utilizadores seniores

Das 4 bibliotecas que responderam a esta questão, 2 têm até 100 leitores seniores inscritos, 1 biblioteca tem de 200 a 300 leitores seniores e 1 biblioteca tem de 600 a 700 leitores seniores inscritos, como ilustra o gráfico 31. As restantes 11 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

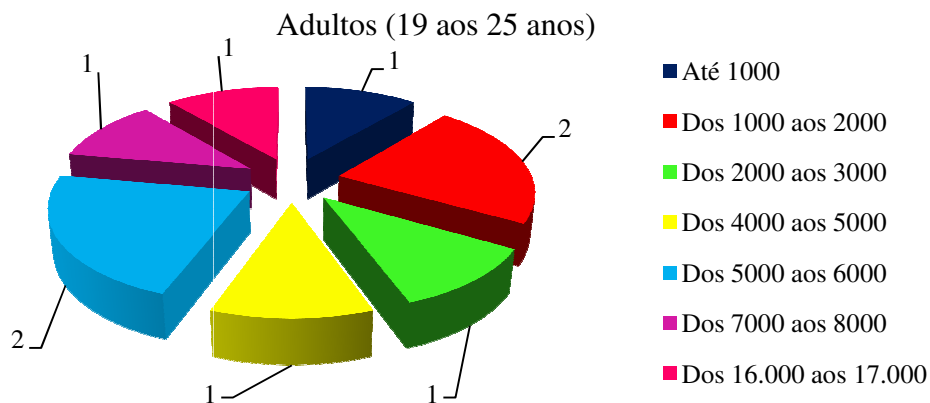


Gráfico 32 – Utilizadores adultos

Como se pode verificar pelo gráfico 32, no que diz respeito aos utilizadores adultos, 1 biblioteca tem até 1000 utilizadores dessa faixa etária, 2 bibliotecas têm entre 1000 e 2000, 1 têm dos 2000 aos 3000 utilizadores adultos, 1 biblioteca tem entre 4000 e 5000, 2 bibliotecas têm entre 5000 e 6000 utilizadores adultos, 2 bibliotecas tem entre 7000 e 8000 e apenas 1 tem entre os 16.000 e os 17.000 utilizadores dessa faixa etária. Entre as 15 inquiridas 6 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

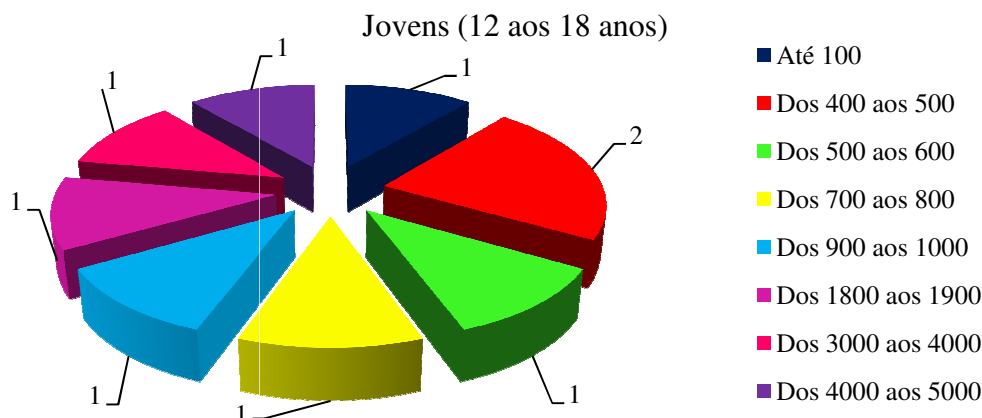


Gráfico 33 – Utilizadores jovens

Das 9 bibliotecas que responderam a esta questão, 1 tem menos de 100 jovens inscritos, 2 têm entre 400 e 500 utilizadores jovens, 1 biblioteca tem entre 500 e 600, 1 tem entre 700 e 800 utilizadores dessa faixa etária, 1 biblioteca tem entre 900 e 1000, 1 tem entre 1800 e 1900 utilizadores jovens, 1 tem entre 3000 e 4000 utilizadores e também 1 biblioteca tem entre 4000 e 5000 utilizadores jovens inscritos, tal como ilustra o gráfico 33. Entre as 15 inquiridas 6 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

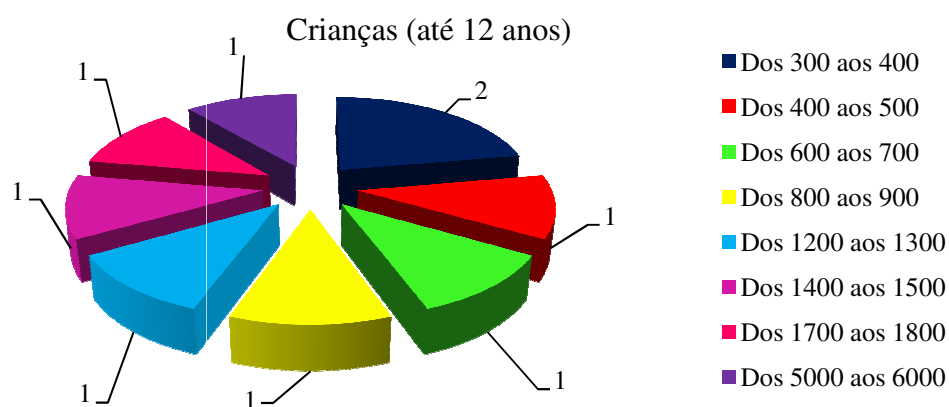


Gráfico 34 – Utilizadores crianças

O gráfico 34 demonstra que relativamente aos utilizadores até aos 12 anos, 2 bibliotecas têm entre 300 a 400 crianças inscritas, 1 biblioteca tem entre 400 e 500 crianças, 1 tem entre 600 e 700 utilizadores crianças, 1 biblioteca tem entre 800 e 900, 1 tem entre 1200 e 1300 utilizadores dessa faixa etária, 1 tem entre 1400 e 1500 utilizadores até aos 12 anos, 1 biblioteca tem entre 1700 e 1800 utilizadores crianças e 1 biblioteca tem entre 5000 e 6000 utilizadores. As restantes 6 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

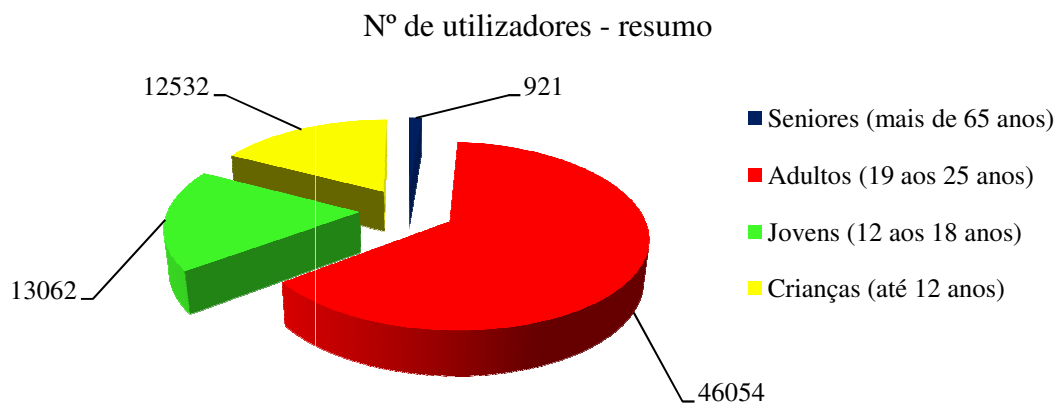


Gráfico 35 – Resumo dos quadros dos utilizadores

Com base nos 4 quadros descritos acima podemos concluir que a maior parte dos utilizadores das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito estão na faixa etária dos 19 aos 25 anos, sendo cerca de 46.054. Já as crianças e os jovens têm ambos entre 12.500 e 13.000 utilizadores. A faixa etária que menos está inscrita nestas bibliotecas são os seniores com menos de 1000 utilizadores, como se pode verificar pelo gráfico 35.

b) Desse número quantos pertencem ao:

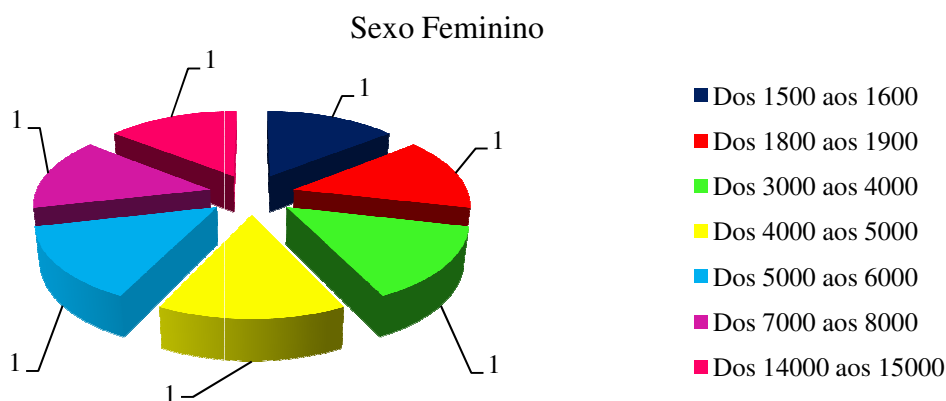


Gráfico 36 – Utilizadores do sexo feminino

Tal como ilustra o gráfico 36, das 7 bibliotecas que responderam a esta questão, 1 biblioteca tem entre 1500 a 1600 utilizadoras do sexo feminino, 1 tem entre 1800 e 1900 utilizadoras do sexo feminino, 1 biblioteca tem entre 3000 e 4000, 1 tem entre 5000 e 6000 utilizadoras do sexo feminino, 1 tem entre 7000 e 8000 e 1 biblioteca tem entre 14.000 e 15.000 utilizadoras do sexo feminino. As restantes 8 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

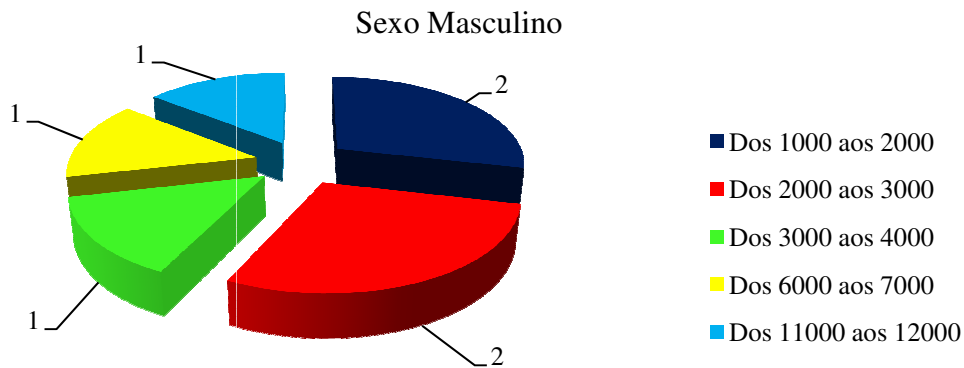


Gráfico 37 – Utilizadores do sexo masculino

No que diz respeito aos utilizadores do sexo masculino, 2 bibliotecas têm entre 1000 e 2000, 2 têm entre 2000 e 3000 utilizadores do sexo masculino, 1 biblioteca tem entre 3000 e 4000, 1 tem entre 6000 e 7000 utilizadores do sexo masculino e 1 tem entre 11.000 e 12.000, como se pode verificar pelo gráfico 37. Entre as 15 inquiridas 8 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

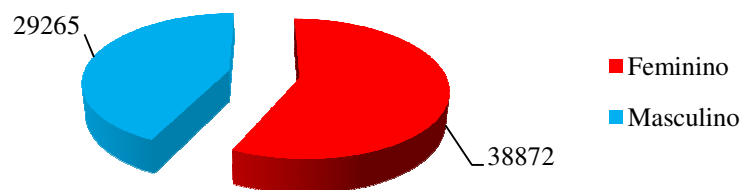


Gráfico 38 – Resumos dos quadros do sexo dos utilizadores

Com base nos 2 quadros descritos acima podemos concluir que a maior parte dos utilizadores das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito são do sexo feminino. Os utilizadores do sexo feminino são cerca de 38.872 e os do sexo masculino são de 29.265, como é ilustrado pelo gráfico 38.

Questão 9 – A Biblioteca possui um Sistema de Gestão de Bases de Dados (*Software* de Biblioteca)?



Gráfico 39 – Sistema de Gestão de Bases de Dados (SGBD)

Das 15 respostas apuradas, apenas 1 biblioteca não possui um Sistema de Gestão de Bases de Dados, todas as outras 14 responderam afirmativamente, como se pode verificar pelo gráfico 39.

Se sim, qual?

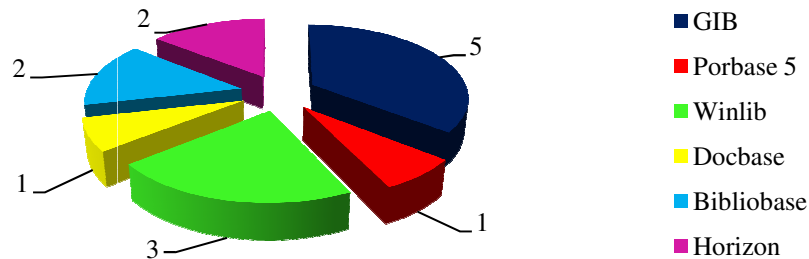


Gráfico 40 – Qual o SGBD utilizado

Das 14 bibliotecas que responderam afirmativamente, 5 têm o GIB, 1 biblioteca tem o Porbase 5, 3 têm o Winlib, 1 biblioteca tem o Docbase, 2 têm o Bibliobase e 2 têm o Horizon, tal como ilustra o gráfico 40.

a) Há quantos anos?

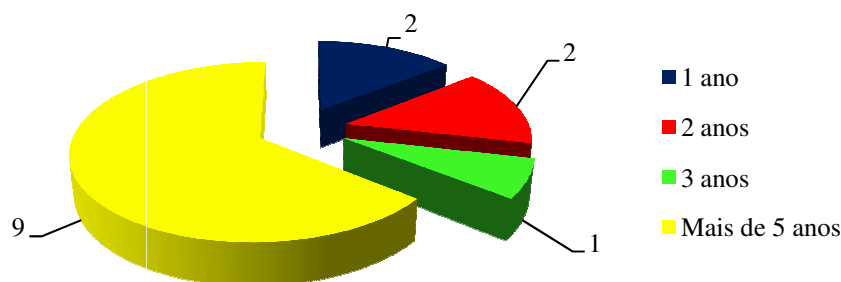


Gráfico 41 – Número de anos

A maioria destas bibliotecas possui SGBD à bastantes anos, 9 já têm à mais de 5 anos, 1 biblioteca tem à 3 anos, 2 bibliotecas têm SGBD à 2 anos e apenas 1 biblioteca só tem SGBD à 1 ano, como se pode verificar pelo gráfico 41.

b) Qual o total de registos bibliográficos do catálogo:

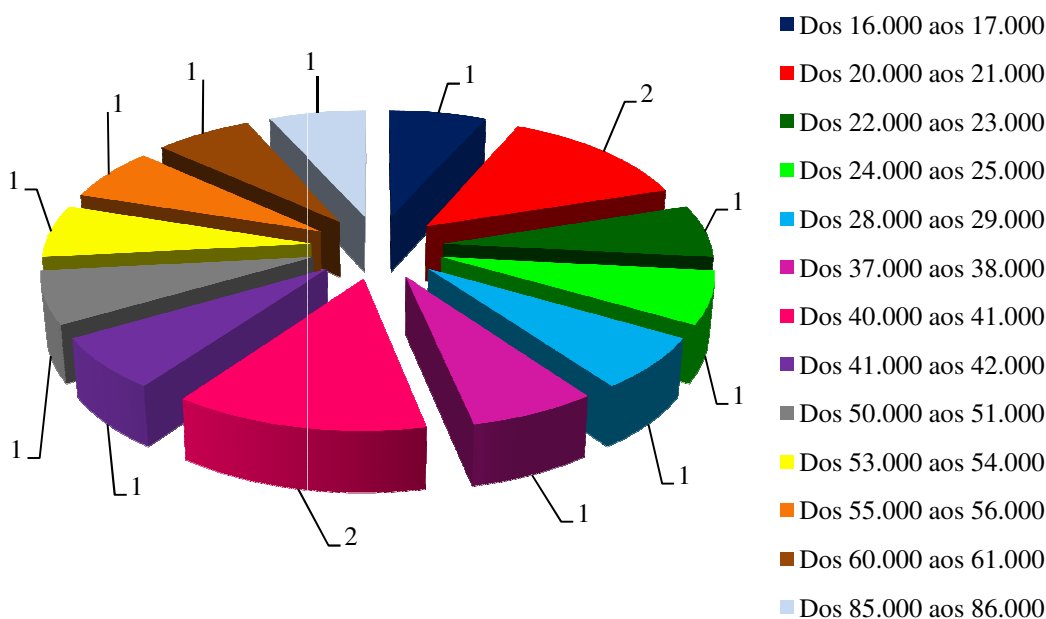


Gráfico 42 – Total de registos bibliográficos

Como se pode verificar pelo gráfico 42, o fundo documental das bibliotecas que responderam ao inquérito é relativamente díspar sendo que 1 biblioteca tem entre 16.000 e 17.000 documentos, 2 bibliotecas têm entre 20.000 e 21.000 documentos no catálogo, 1 biblioteca tem entre 22.000 e 23.000, 1 biblioteca tem entre 24.000 e 25.000 documentos, 1 biblioteca tem entre 28.000 e 29.000, 1 biblioteca tem entre 37.000 e

38.000 documentos, 2 bibliotecas têm entre 40.000 e 41.000 documentos, 1 biblioteca tem entre 41.000 e 42.000, 1 biblioteca tem entre 50.000 e 51.000 documentos, 1 biblioteca tem entre 53.000 e 54.000, 1 tem entre 55.000 e 56.000 documentos, 1 biblioteca tem entre 60.000 e 61.000 e 1 biblioteca tem mais de 85.000 documentos no catálogo.

Desses quantos são:

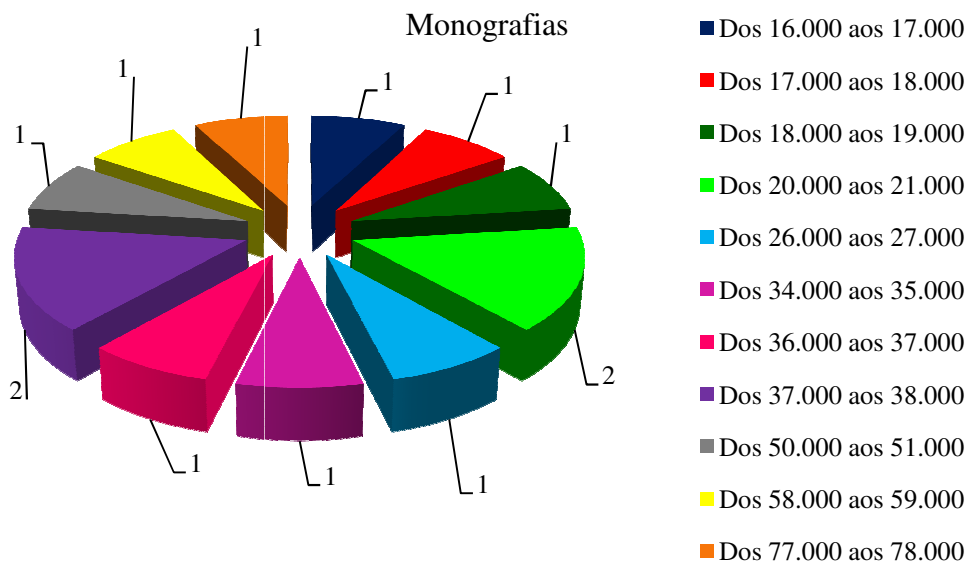


Gráfico 43 – Total de monografias

Dos documentos existentes nas bibliotecas, questionamos quantos seriam monografias, 1 biblioteca tem entre 16.000 e 17.000 monografias, 1 biblioteca tem entre 17.000 e 18.000, 1 tem entre 18.000 e 19.000 monografias, 2 bibliotecas têm entre 20.000 e 21.000, 1 biblioteca tem entre 26.000 e 27.000 monografias, 1 biblioteca tem entre 34.000 e 35.000, 1 biblioteca tem entre 36.000 e 37.000, 2 bibliotecas têm entre 37.000 e 38.000 monografias, 1 biblioteca tem entre 50.000 e 51.000, 1 biblioteca tem entre 58.000 e 1 biblioteca tem entre 77.000 e 78.000, tal como ilustra o gráfico 43. De todas as bibliotecas inquiridas 2 não disponibilizaram esta informação.

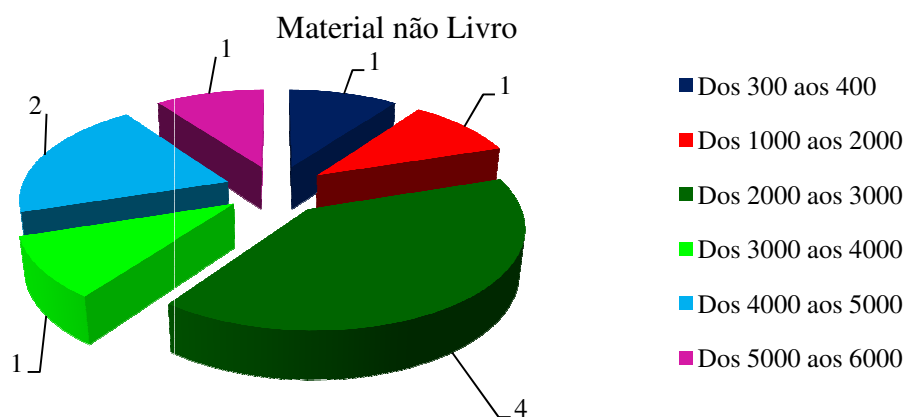


Gráfico 44 – Total de material não livro

Relativamente ao material não livro, 1 biblioteca afirmou ter entre 300 e 400 documentos deste formato, 1 biblioteca tem entre 1000 e 2000, 4 bibliotecas têm entre 2000 e 3000 documentos de material não livro, 1 biblioteca tem entre 3000 e 4000, 2 bibliotecas têm entre 4000 e 5000 documentos deste formato e 1 biblioteca tem entre 5000 e 6000, como se pode verificar pelo gráfico 44. Esta questão não foi respondida por 5 bibliotecas.

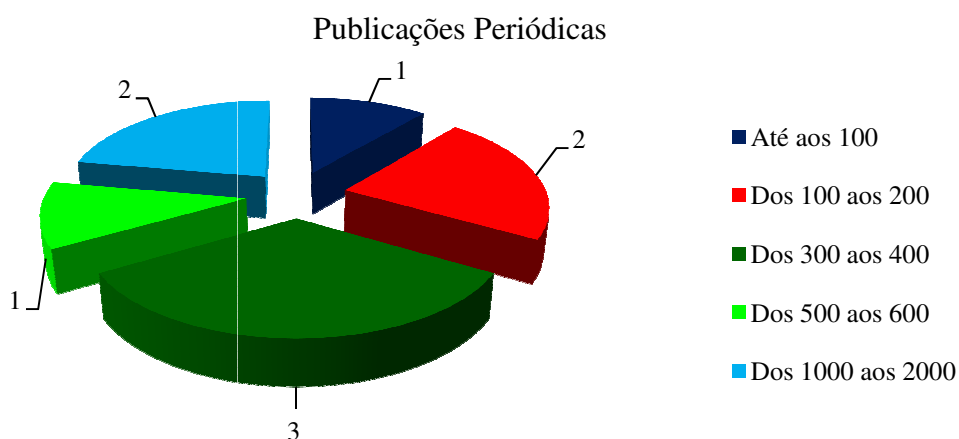


Gráfico 45 – Total de publicações periódicas

A esta questão apenas responderam 9 bibliotecas, as restantes 6 não disponibilizaram esta informação. Das 9 que responderam, 1 tem até 100 publicações periódicas, 2 bibliotecas têm entre 100 e 200, 3 bibliotecas têm entre 300 e 400 publicações periódicas, 1 tem entre 500 e 600 publicações periódicas e 2 bibliotecas têm entre 1000 e 2000 publicações periódicas, como se pode verificar pelo gráfico 45.

c) Todo o acervo documental está catalogado?

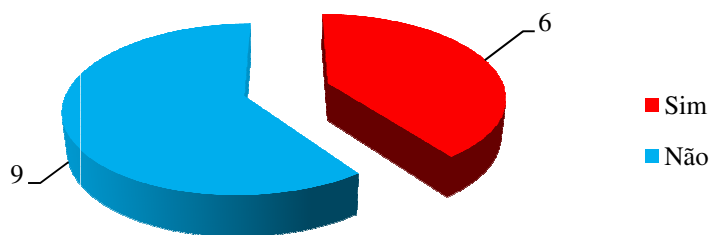


Gráfico 46 – Fundo documental catalogado

Das 15 bibliotecas inquiridas, 6 responderam que tinham o acervo documental todo catalogado e 9 responderam negativamente, tal como ilustra o gráfico 46.

Questão 10 – Existe servidor Z.39.50³⁴ e a troca de ficheiros?

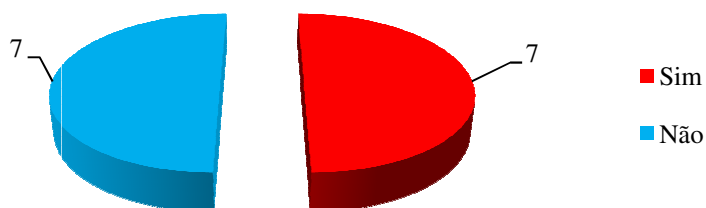
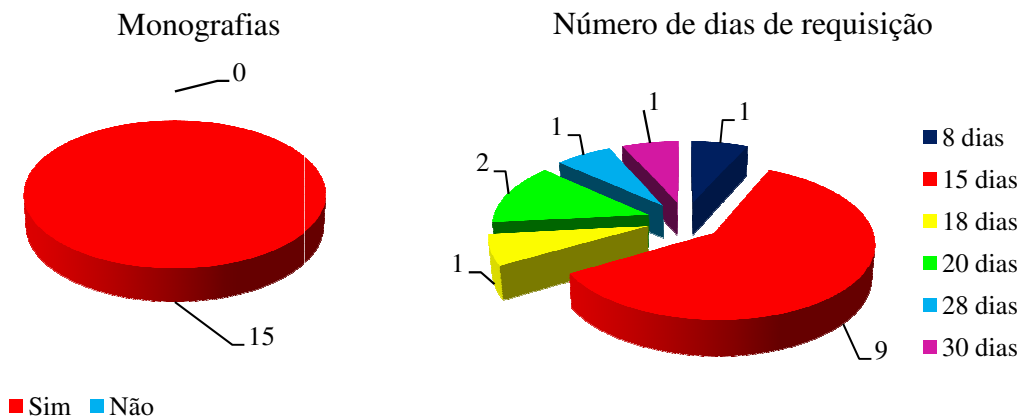


Gráfico 47 – Existência de servidor Z.39.50

Quando questionadas sobre a existência do servidor Z.39.50 14 bibliotecas responderam, 7 dizendo que têm e outras 7 dizendo que não têm, 1 biblioteca não disponibilizou esta informação, como se pode verificar pelo gráfico 47.

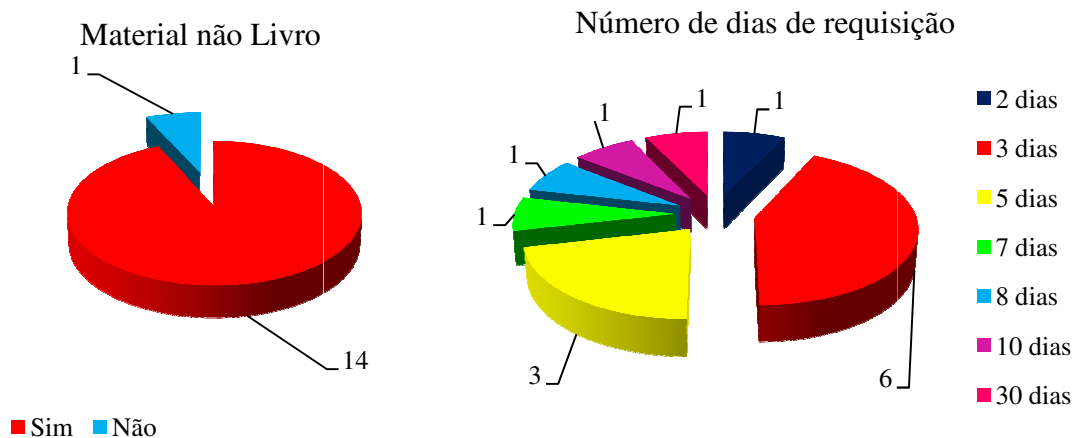
³⁴ O servidor Z.39.50 “é um protocolo de comunicação, baseado em arquitectura cliente-servidor, destinado à pesquisa e recuperação de informação em bases de dados remotas.” Consultar: <<http://rcbp.dglb.pt/pt/PesquisaBibliografica/Z39.50/Paginas/default.aspx>>

Questão 11 – Assinale quais os documentos que podem ser requisitados e o prazo estabelecido.



Gráficos 48 e 49 – Requisição de monografias e número de dias permitidos

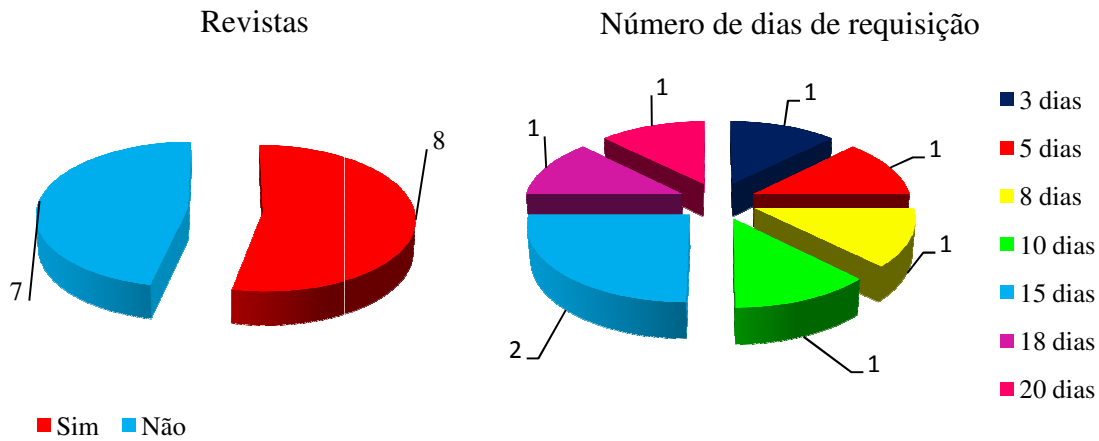
Todas as 15 bibliotecas inqueridas afirmaram deixar requisitar monografias. Relativamente aos prazos de requisição, 1 biblioteca deixa sair as monografias por 8 dias, 9 bibliotecas por 15 dias, 1 biblioteca permite a requisição de monografias por 18 dias, 2 permitem essa requisição por 20 dias, 1 biblioteca por 28 dias e 1 biblioteca deixa que a requisição de monografias seja por 30 dias, como se pode verificar pelos gráficos 48 e 49.



Gráficos 50 e 51 – Requisição de material não livro e número de dias permitidos

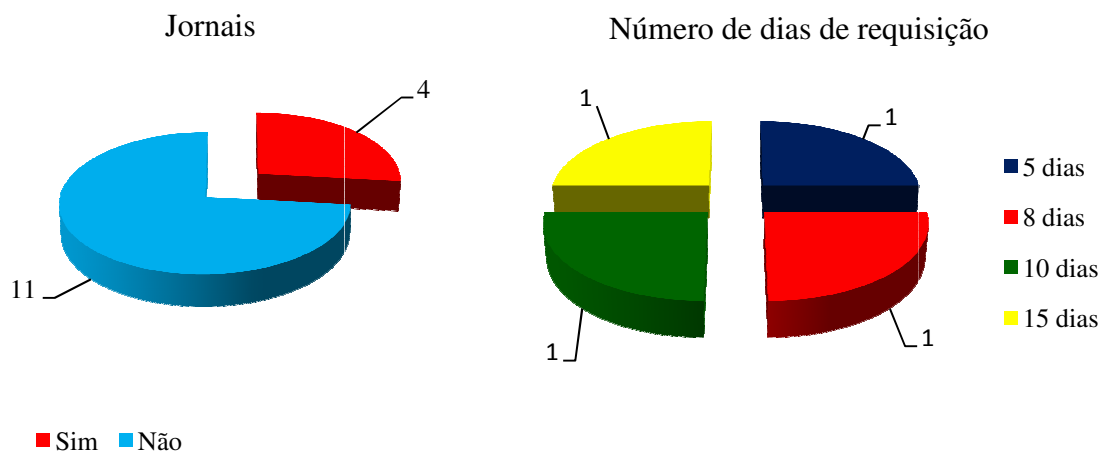
Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito apenas 1 não permite a requisição de material não livro. Das 14 que permitem, 1 biblioteca estabelece que o prazo de requisição seja de 2 dias, 6 bibliotecas permitem a requisição por 3 dias, 3 bibliotecas deixam que esse prazo seja de 5 dias, 1 biblioteca deixa requisitar por 7 dias, 1

biblioteca por 8 dias, 1 biblioteca permite que o material não livro saia durante 10 dias e 1 biblioteca permite que esse prazo seja de 30 dias, tal como ilustram os gráficos 50 e 51.



Gráficos 52 e 53 – Requisição de revistas e número de dias permitidos

Como se pode verificar pelos gráficos 52 e 53, ao serem questionadas sobre se autorizavam a requisição de revistas, 7 bibliotecas disseram que não e 8 afirmaram que autorizavam. Dessas 8 bibliotecas, 1 permite que as revistas sejam requisitadas por 3 dias, 1 biblioteca estabelece que esse prazo seja de 5 dias, 1 tem por prazo de requisição 8 dias, 1 permite a sua requisição por 10 dias, 2 bibliotecas permitem 15 dias, 1 autoriza que a requisição seja de 18 dias e 1 biblioteca permite que o façam por 20 dias.



Gráficos 54 e 55 – Requisição de jornais e número de dias permitidos

No que diz respeito aos jornais 11 bibliotecas não autorizam a sua requisição, sendo apenas 4 a autorizá-lo. Dessas 4 bibliotecas, 1 permite a requisição por 5 dias, 1

biblioteca permite a requisição de jornais por 8 dias, 1 autoriza que o prazo seja de 10 dias e 1 biblioteca permite que a sua requisição seja de 15 dias, como se pode verificar pelos gráficos 54 e 55.

Questão 12 – O prazo de requisição pode ser renovado?

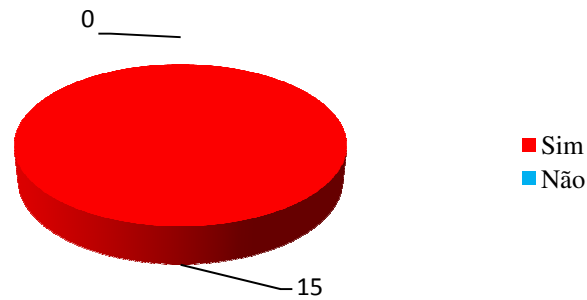


Gráfico 56 – Renovação de documentos

Todas as bibliotecas responderam afirmativamente a esta questão, logo em todas é possibilitada a renovação dos documentos, tal como ilustra o gráfico 56.

a) Se sim, quantas vezes é permitida a renovação (qual o número de renovações permitido)?

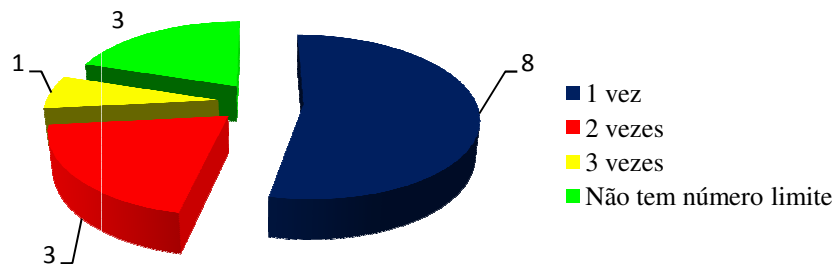


Gráfico 57 – Número de renovações

Ao serem inquiridas sobre o número de vezes possíveis para fazer a renovação dos documentos, 8 bibliotecas responderam que seria possível somente 1 vez, 3 bibliotecas referiram que permitiam que essa renovação fosse feita 2 vezes, 1 biblioteca permite que a renovação seja feita 3 vezes e 3 bibliotecas afirmam não ter um número limite para as renovações dos documentos, como se pode verificar pelo gráfico 57.

b) A renovação pode ser feita:

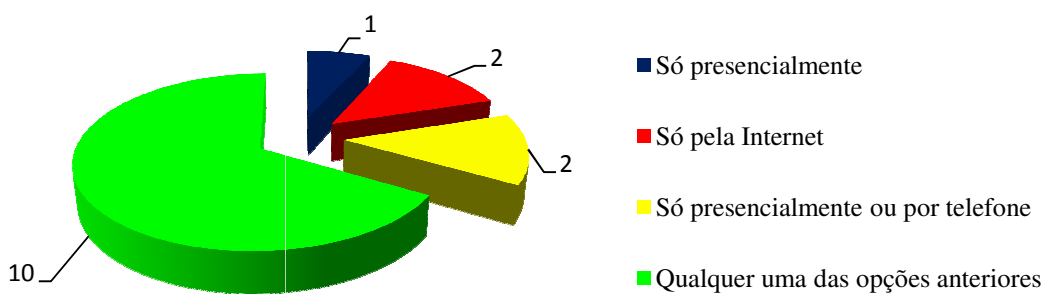


Gráfico 58 – Método de renovação

A renovação para 1 biblioteca é possível ser feita apenas presencialmente, deslocando-se o utilizador à biblioteca. Para 2 bibliotecas apenas é possível ser feita pela Internet, por *email* ou indo diretamente ao site e acendendo ao login de utilizador. Outras 2 bibliotecas permitem que a renovação seja feita tanto presencialmente como por telefone e as restantes 10 bibliotecas permitem que seja utilizada qualquer uma das opções anteriores, tal como ilustra o gráfico 58. A opção dada no inquérito “só por telefone” não foi selecionada por nenhuma biblioteca.

Questão 13 – Existe empréstimo entre bibliotecas?

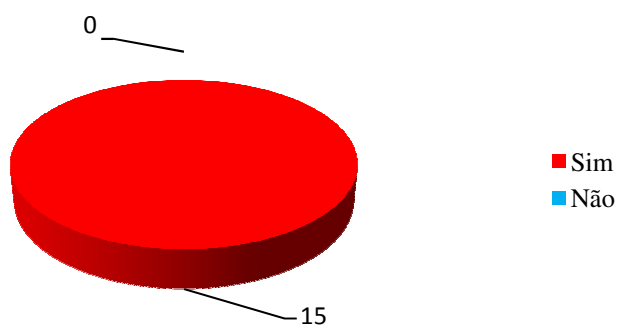


Gráfico 59 – Empréstimo entre bibliotecas

A questão 13 incide sobre a existência do serviço de empréstimo entre bibliotecas e foi respondida afirmativamente por todas as 15 bibliotecas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito, como se pode verificar pelo gráfico 59.

Parte III – Presença digital

Questão 1 – A Biblioteca tem uma página na Internet (*site*)?

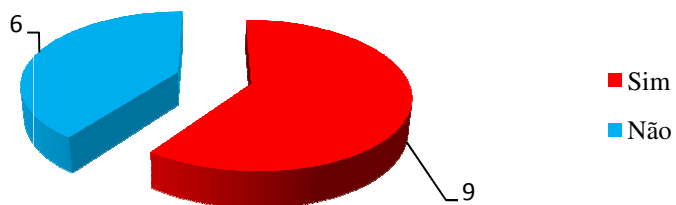


Gráfico 60 – Página na Internet

Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito, 9 responderam afirmativamente e 6 afirmaram não ter nenhuma página na Internet, como se pode verificar pelo gráfico 60.

a) Qual o endereço³⁵?

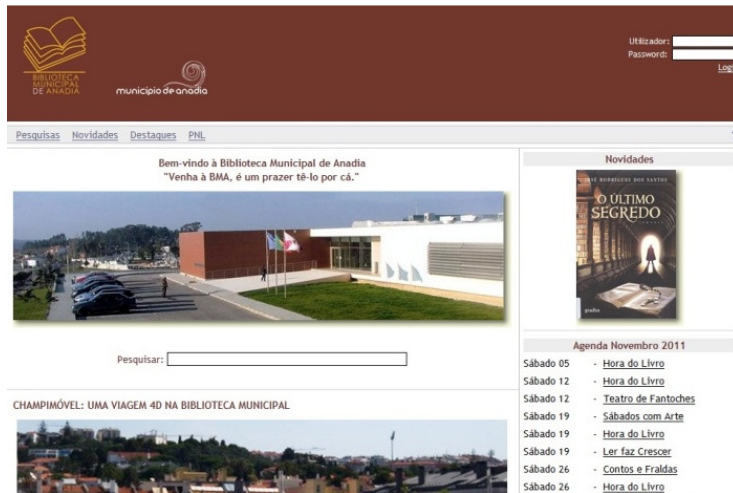
Biblioteca Municipal de
Albergaria-a-Velha



www.cm-albergaria.pt/rbaav

³⁵ Páginas consultadas em 12 de Novembro de 2011

Biblioteca Municipal de Anadia



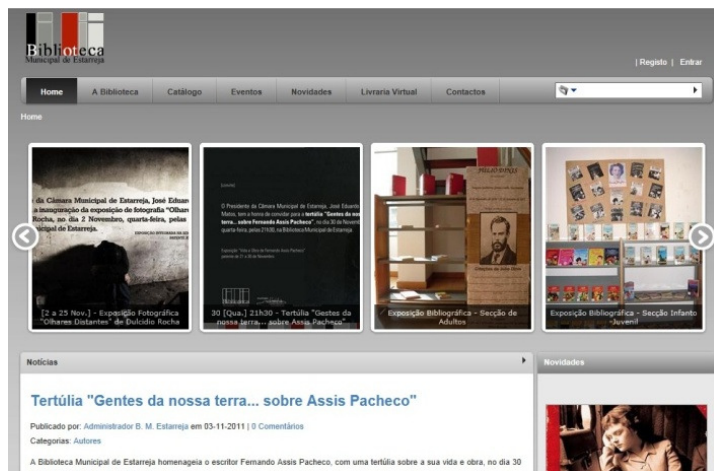
www.bm-anadia.pt

Biblioteca Municipal de Aveiro



<http://biblioteca.cm-aveiro.pt>

Biblioteca Municipal de Estarreja



<http://estarreja.libware.net/portalweb/>

Biblioteca Municipal de Ílhavo



www.bibliotecamunicipal.cm-ilhavo.pt

Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis



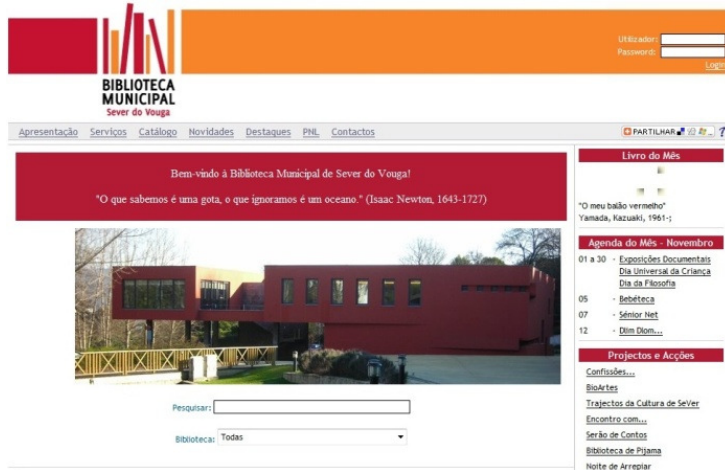
www.bm-ferreiradecastro.com

Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira



www.biblioteca.cm-feira.pt

Biblioteca Municipal de Sever do Vouga



www.cm-sever.pt/biblioteca

Biblioteca Municipal de Vale de Cambra



www.cm-valedecambra.pt

Tabela 3 – Sites das Bibliotecas Públicas

b) Desde que ano está disponível?

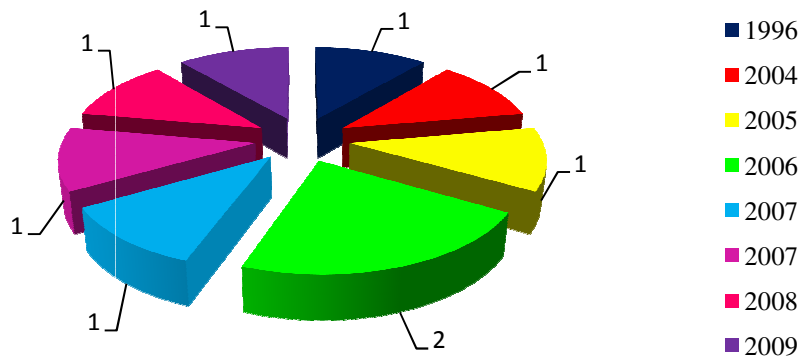


Gráfico 61 – Ano de disponibilização do site

Das 9 bibliotecas que possuem *site* na Internet 1 tem-no disponível desde 1996, 1 bibliotecas disponibiliza-o desde 2004, 1 biblioteca desde 2005, 2 bibliotecas criaram a sua página na Internet em 2006, 1 biblioteca disponibiliza o seu *site* desde 2007, 1 biblioteca desde 2008 e 1 biblioteca possui um *site* desde 2009, tal como ilustra o gráfico 61.

c) Número de acessos ao *site* em 2010:

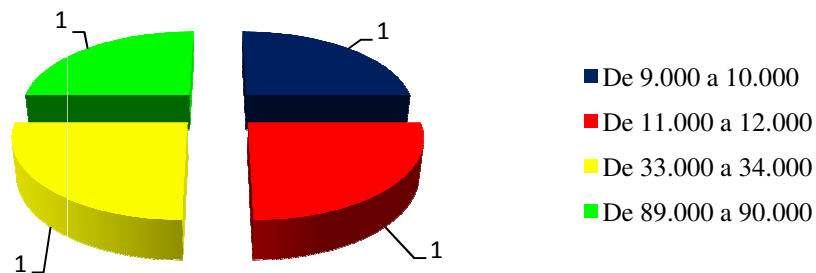


Gráfico 62 – Número de acessos ao *site*

Como se pode verificar pelo gráfico 62, das 9 bibliotecas que têm uma página na Internet, 1 teve um número de acessos ao site entre 9.000 e 10.000. 1 biblioteca teve entre 11.000 e 12.000 acessos, 1 biblioteca afirma ter tido entre 33.000 e 34.000 acessos e 1 biblioteca teve entre 89.000 e 90.000 acessos á página disponibilizada na Internet, 5 dessas 9 bibliotecas não disponibilizaram esta informação.

Questão 2 – Assinale quais os serviços disponibilizados na página:

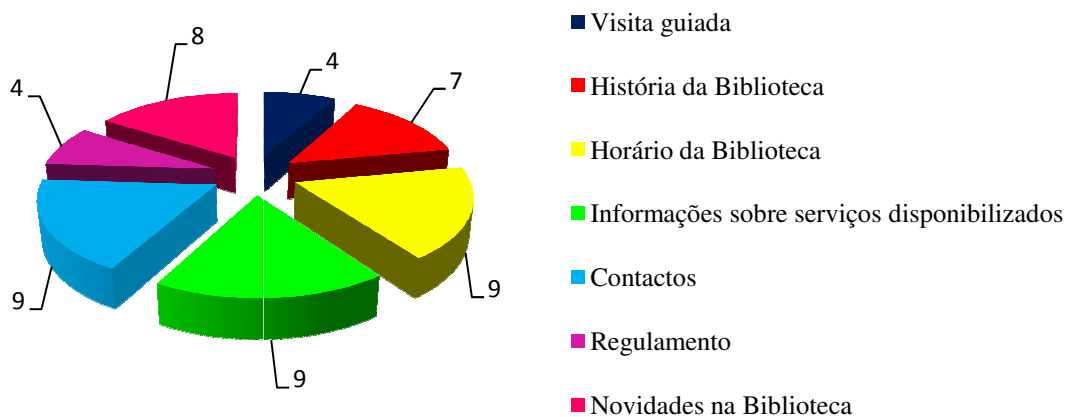


Gráfico 63 – Serviços disponibilizados no *site*

Das 9 bibliotecas que afirmaram terem página na Internet e no que diz respeito aos serviços disponibilizados na página da Internet, 4 bibliotecas disponibilizam uma visita guiada, 7 bibliotecas têm no seu *site* a história da biblioteca, as 9 disponibilizam informações sobre o horário que praticam, as 9 bibliotecas têm na sua página informações sobre os serviços disponibilizados, as 9 bibliotecas colocam os seus contactos na página da Internet, 4 têm o seu regulamento *online*, 8 bibliotecas dispõem de informação sobre as novidades na biblioteca, como ilustra o gráfico 63. Paralelamente na opção “outros” colocada no inquérito foram colocados mais serviços disponibilizados, tais como: Catálogo; Catálogo PNL; Catálogo da Rede de Bibliotecas Escolares; Pesquisa de notícias; Agenda; Informações sobre pólos; Sugestões/reclamações; *Dossiers* temáticos; Núcleos de interesse.

Questão 3 – A Biblioteca disponibiliza o seu catálogo *online*?

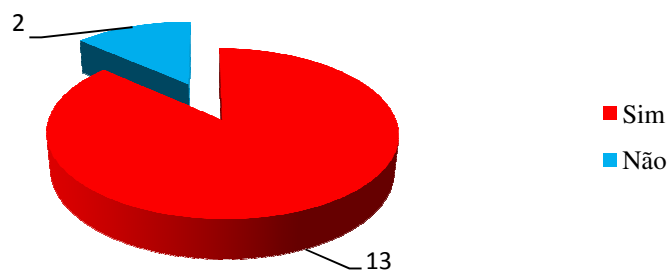


Gráfico 64 – Catálogo *online*

O catálogo *online* é disponibilizado por 13 bibliotecas, tendo 2 respondido negativamente a esta questão, como demonstra do gráfico 64.

Questão 4 – Qual o *software* utilizado para disponibilizar o catálogo *online*?

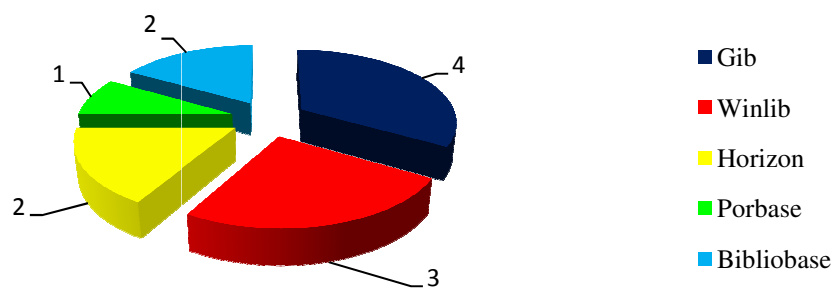


Gráfico 65 – *Software* utilizado para disponibilizar o catálogo *online*

Das 13 bibliotecas que disponibilizam o seu catálogo *online*, 4 recorrem ao *software* disponibilizado pelo Gib, 3 bibliotecas fazem-no através do Winlib, 2 bibliotecas têm o *software* disponibilizado pelo Horizon, 1 fá-lo através do Porbase e 2 bibliotecas recorrem ao *software* disponibilizado pelo Bibliobase, como se pode verificar pelo gráfico 65.

Questão 5 – Faculta a reserva eletrónica de documentos?

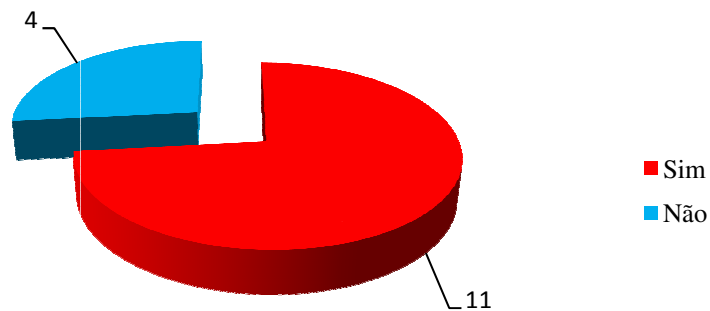


Gráfico 66 – Reserva eletrónica

Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito, 11 referem que facultam a reserva eletrónica de documentos, tendo 4 bibliotecas respondido negativamente, tal como ilustra do gráfico 66.

Questão 6 – A Biblioteca tem um blogue?

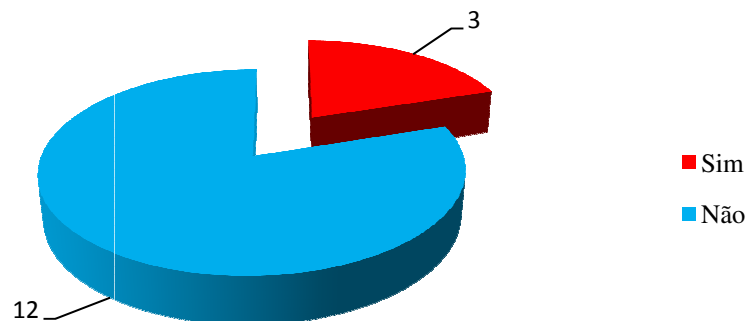
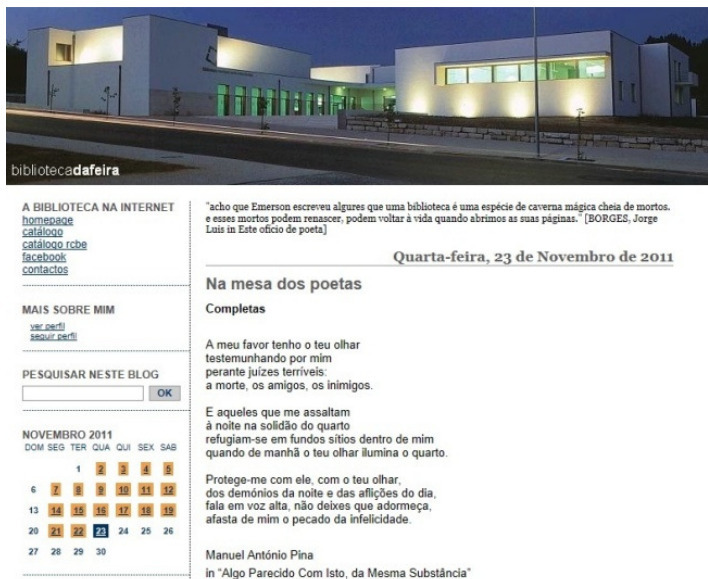


Gráfico 67 – Blogue

Ao serem questionadas sobre se a biblioteca tem ou não um blogue, 12 bibliotecas responderam negativamente, tendo somente 3³⁶ bibliotecas afirmado terem um blogue, como se pode verificar pelo gráfico 67.

Se sim, qual o endereço³⁷:

Biblioteca Municipal de
Santa Maria da Feira



bibliotecadafeira

A BIBLIOTECA NA INTERNET
[homepage](#)
[catálogo](#)
[catálogo rcbe](#)
[facebook](#)
[contactos](#)

MAIS SOBRE MIM
[var_perti](#)
[asquir_derti](#)

PESQUISAR NESTE BLOG

NOVEMBRO 2011
DOM SEG TER QUA QUI SEX SAB

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

"acho que Emerson escreveu algures que uma biblioteca é uma espécie de caverna mágica cheia de mortos, e esses mortos podem renascer, podem voltar à vida quando abrimos as suas páginas." [BORGES, Jorge Luis in Este ofício de poeta]

Quarta-feira, 23 de Novembro de 2011

Na mesa dos poetas

Completas

A meu favor tenho o teu olhar
testemunhando por mim
perante juizes terríveis:
a morte, os amigos, os inimigos.

E aqueles que me assaltam
à noite na solidão do quarto
refugiam-se em fundos sítios dentro de mim
quando de manhã o teu olhar ilumina o quarto.

Protege-me com ele, com o teu olhar,
dos demónios da noite e das aflições do dia,
fala em voz alta, não deixes que adormeça,
afasta de mim o pecado da infelicidade.

Manuel António Pina
in "Algo Parecido Com Isto, da Mesma Substância"

<http://bibliotecadafeira.blogs.sapo.pt>

³⁶ Apesar de 3 bibliotecas terem afirmado terem blogue, nunca conseguimos aceder a 1 deles.

³⁷ Páginas consultadas em 11 de Novembro de 2011

Biblioteca Municipal de
São João da Madeira

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE S. JOÃO DA MADEIRA

[Página inicial](#) [Serviço Educativo](#) [Centro de Leitura Especial](#) [Rede Concelhia de Bibliotecas Escolares](#) [Livraria](#)

SÁBADO, 19 DE NOVEMBRO DE 2011

Lançamento do livro "Palavras e Sentimentos" de Dina Silvério

Ontem, pelas 21h30 decorreu na Biblioteca Municipal, o lançamento da obra poética "Palavras e Sentimentos" de Dina Silvério, cuja apresentação ficou a cargo da Dra. Ana Paula Santos. A sessão contou com a participação de muitos jovens, alunos da Escola Secundária Oliveira Júnior e da Escola de Música Acorde, bem como de alguns professores. As cerca de 160 pessoas presentes apreciaram com entusiasmo o lançamento de mais uma obra que vem enriquecer o espólio da biblioteca municipal.



CENTRO DE LEITURA ESPECIAL



"VISÃO INCLUSIVA" Revista Sonora Mensal



<http://bibliotecasjmadeira.blogspot.com>

Tabela 4 – Blogues das Bibliotecas Públicas

Apenas a Biblioteca de São João da Madeira disponibilizou a informação do número de acessos ao blogue durante o ano de 2010, sendo esse número de 8950.

Questão 7 – A Biblioteca tem algum Wiki?

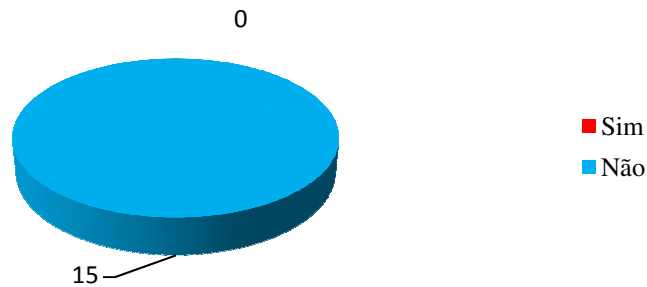


Gráfico 68 – Wiki

Todas as 15 bibliotecas responderam negativamente a esta questão, tal como podemos verificar pelo gráfico 68.

Questão 8 – Participa em redes sociais digitais?

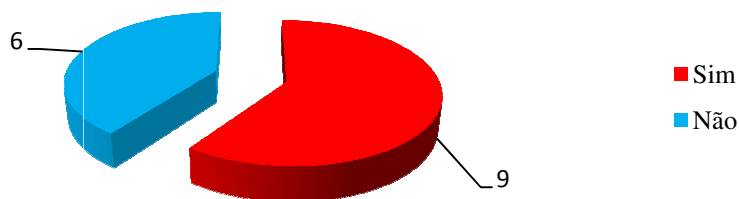


Gráfico 69 – Redes sociais

Das 15 bibliotecas públicas do distrito de Aveiro 9 responderam que participavam em redes sociais, tendo as restantes 6 bibliotecas referido que não o faziam, como se pode verificar pelo gráfico 69.

Se sim, em quais:

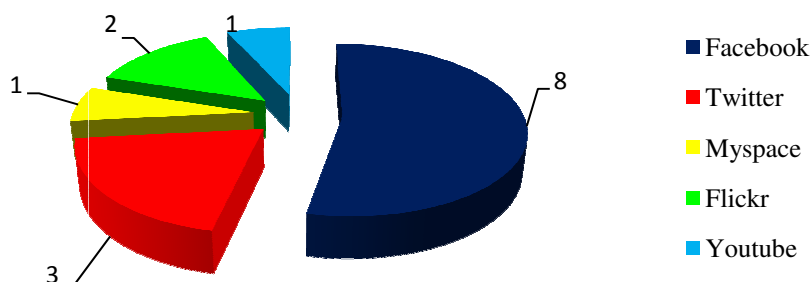


Gráfico 70 – Redes sociais em que participam as Bibliotecas Públicas

Das redes sociais utilizadas pelas bibliotecas que responderam afirmativamente à questão anterior, 8 utilizam o *Facebook*, 3 utilizam o *Twitter*, 1 biblioteca utiliza o *Myspace*, 2 utilizam o *Flickr* e apenas 1 biblioteca utiliza o *Youtube*, tal como ilustra o gráfico 70.

Questão 9 – Utiliza alguns dos serviços assinalados para interagir com os utilizadores da Biblioteca?

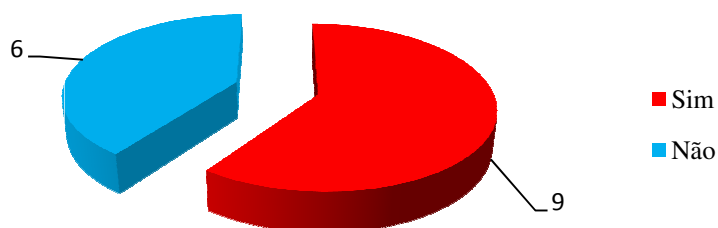


Gráfico 71 – Utilização das redes sociais para interagir com os utilizadores

A questão sobre se utiliza alguma das redes sociais para interagir com os utilizadores é respondida afirmativamente por 9 bibliotecas, tendo as restantes 6 respondido negativamente, como se pode verificar pelo gráfico 71.

Se sim, quais:

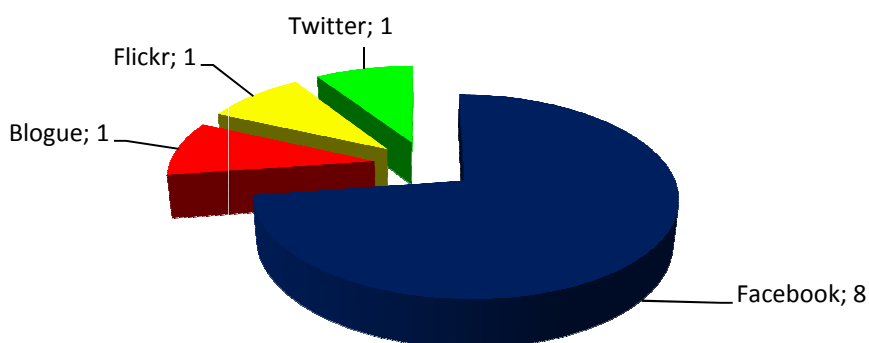


Gráfico 72 – Redes sociais utilizadas para interagir com os utilizadores

Das bibliotecas que responderam afirmativamente à questão anterior, 8 utilizam o *Facebook* para interagir com os utilizadores, 1 biblioteca refere utilizar o *Twitter*, 1 utiliza o *Flickr* e 1 biblioteca refere utilizar o blogue, tal como ilustra do gráfico 72.

a) Num contexto cultural que tipos de eventos são organizados?

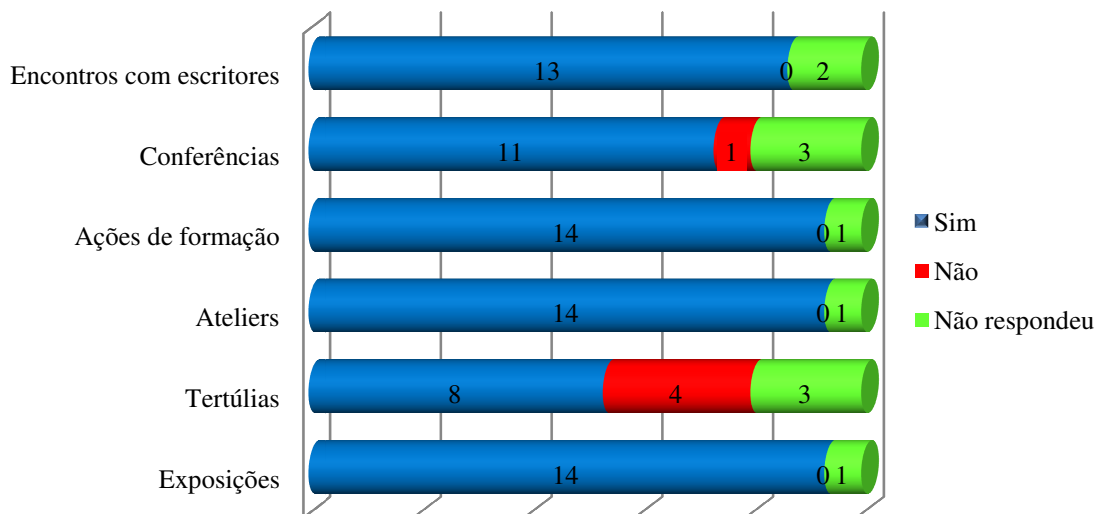


Gráfico 73 – Eventos culturais organizados

São variadíssimos os tipos de eventos organizados pelas bibliotecas num contexto cultural, tal como se pode verificar pelo gráfico 73. Das 15 bibliotecas que responderam ao inquérito, 13 organizam encontros com escritos/lançamentos de livros, 11 realizam conferências/palestras, 14 promovem ações de formação, 14 bibliotecas têm *ateliers*, 8 realizam tertúlias e 14 organizam exposições. Paralelamente na opção “outros” colocada no inquérito foram colocados mais eventos, tais como: Programas de incentivo à leitura para seniores; *Workshops* de escrita criativa; Poesia à mesa; Programas de incentivo à leitura para famílias; Projetos educativos dirigidos às escolas; Hora do conto; Cinema; Música; Atividades TIC

b) Convida os utilizadores para eventos na Biblioteca através das redes sociais?

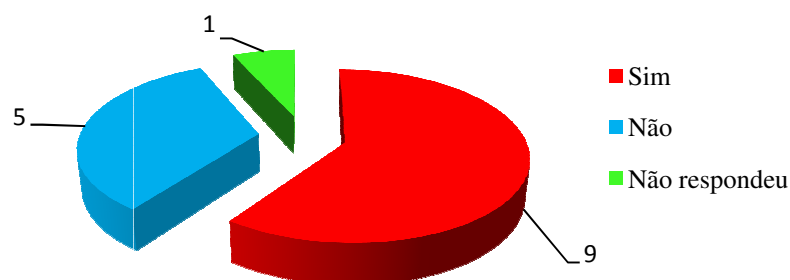


Gráfico 74 – Convites enviados pelas redes sociais

Como se pode verificar pelo gráfico 74, das quinze bibliotecas que responderam ao inquérito 9 responderam que convidam os seus utilizadores através das redes sociais, 5 bibliotecas responderam negativamente e 1 não respondeu a esta questão.

c) Disponibiliza as fotos e os vídeos desses eventos em alguns dos serviços mencionados na questão 8?

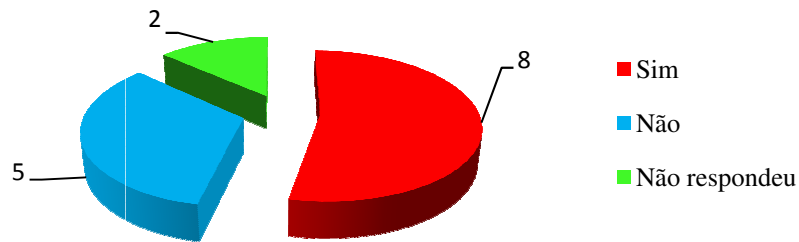


Gráfico 75 – Disponibilização de fotos e vídeos nas redes sociais

Tal como se pode verificar pelo gráfico 75, 8 bibliotecas responderam afirmativamente que disponibilizavam as fotos e os vídeos dos eventos nas redes sociais, 5 responderam negativamente e 2 não disponibilizaram essa informação.

Se sim, em quais?

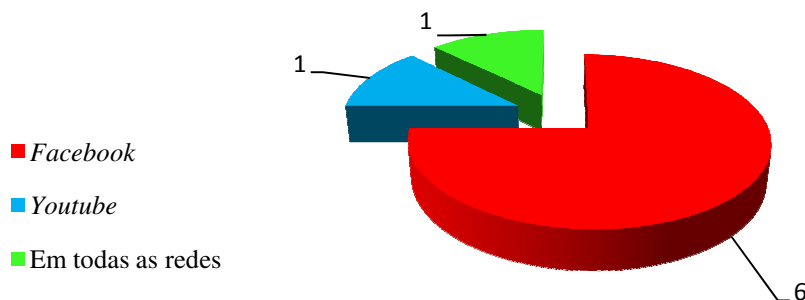


Gráfico 76 – Redes sociais em que se disponibilizam fotos e vídeos

Das 8 bibliotecas que responderam afirmativamente à questão anterior, 6 disponibilizam as fotos e vídeos dos eventos no *Facebook*, 1 disponibiliza esses registos no *Youtube* e por último 1 afirma disponibilizar em todas as redes, como se pode verificar pelo gráfico 76.

d) Recebe alguma resposta (*feedback*) dos utilizadores?

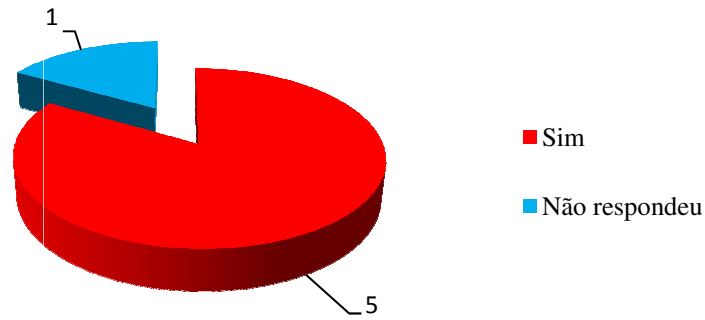


Gráfico 77 – *Feedback* dos utilizadores

Tal como ilustrado pelo gráfico 77, 5 bibliotecas responderam afirmativamente, confirmando que os seus utilizadores lhes dão *feedback* aos conteúdos disponibilizados nas redes sociais e 1 biblioteca não respondeu a esta questão.

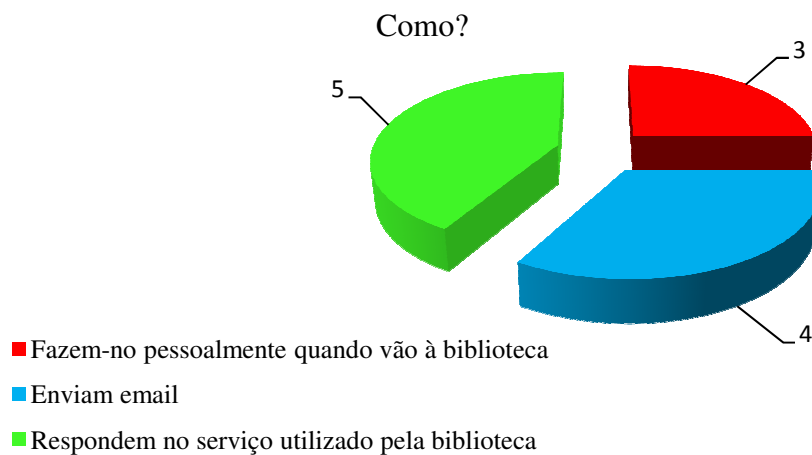


Gráfico 78 – De que forma recebe um *feedback* dos utilizadores

Das 5 bibliotecas que responderam à questão anterior, afirmando terem *feedback* dos seus utilizadores, 5 afirmam que os seus utilizadores respondem no serviço utilizado pela biblioteca, 4 dizem que o fazem enviando um *email* e 3 referem que os seus utilizadores o fazem quando vão à biblioteca, tal como ilustra do gráfico 78.

Parte IV – Web 2.0

No contexto das atividades da Biblioteca indique a importância que atribui às ferramentas Web 2.0 e qual o interesse com que as utiliza.

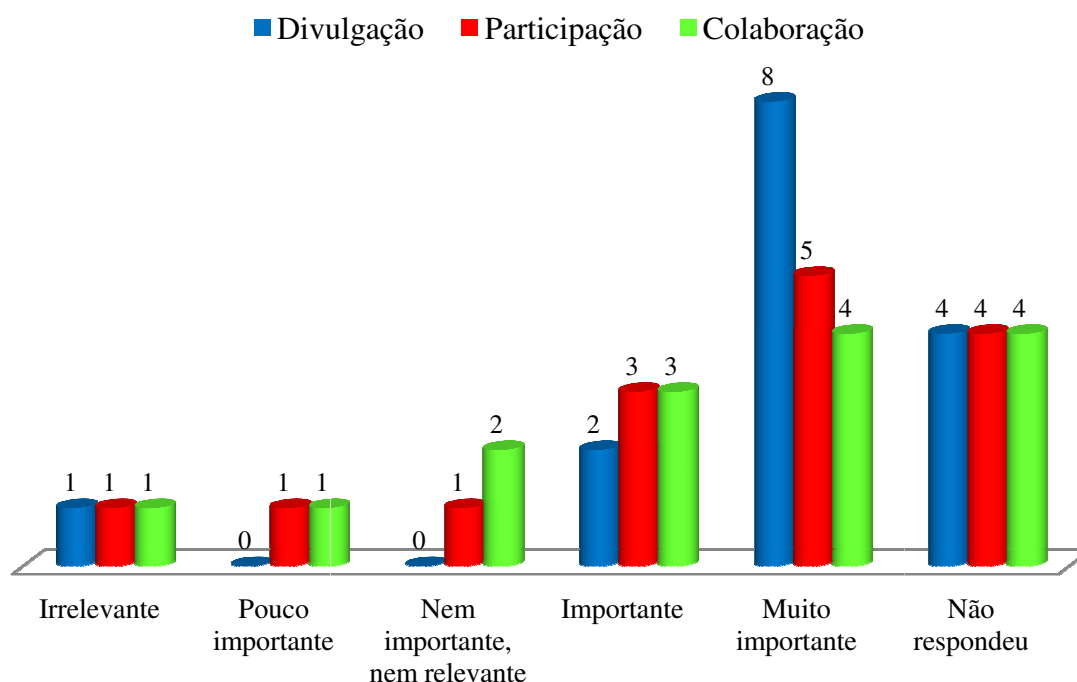


Gráfico 79 – Importância atribuída às ferramentas *web 2.0*

Das 15 Bibliotecas Públicas que responderam ao inquérito 4 não responderam a esta questão. Todas as outras 11 responderam e a sua maioria achou que no contexto das atividades da biblioteca, as ferramentas disponibilizadas na *web 2.0* são muito importantes, sendo que 4 disseram que eram muito importantes ao nível da colaboração, 5 afirmaram serem muito importantes no que diz respeito à participação e 8 dessas bibliotecas atestam serem muito importantes como meio de divulgação, 3 bibliotecas creem ser importante como fator de colaboração e participação e 2 acham ser importante como meio de divulgação. No que diz respeito à classificação “pouco importante”, 1 biblioteca acha que é pouco importante como colaboração e participação, na classificação “irrelevante” observamos que 1 biblioteca classificou as ferramentas *web 2.0* como sendo irrelevantes quer no contexto da colaboração, participação ou divulgação, como se pode verificar pelo gráfico 79.

4.4 Análise de resultados

“Flexibility is the defining skill for librarians engaging people and information through social networking sites. The most important, and possibly hardest to develop, skill is the ability to look ahead, visualize, create, and manage robust library services in full consideration of and within social networking sites. This takes vision, creativity, and a constant thumb on the pulse of the social web, its users, and their behaviors.”

Joe Murphy e Heather Moulaison

Os resultados obtidos permitem obter uns quadros de maior conhecimento sobre o uso e estado atual da *Web 2.0* nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro.

De uma forma resumida podemos refletir sobre os nossos objetivos, levando em conta os inquéritos efetuados:

Parte I – Caracterização da Biblioteca

Nesta primeira parte procuramos apurar dados que nos auxiliassem na caracterização geral das bibliotecas e concluímos que existe uma predominância de bibliotecas de tipologia BM 2 no Distrito de Aveiro, com uma área útil bastante díspar, tendo uma que não atinge os 500 m² e duas que ultrapassam os 2000 m². A grande maioria tem nos seus quadros recursos humanos com formação na área de Biblioteca e Documentação.

A maioria possui Pólos de Leitura em freguesias do Município, assim como também uma Biblioteca Itinerante. Todas as bibliotecas possuem um *email*, já o mesmo não se passa com os Pólos de Leitura e com as Bibliotecas Itinerantes, pois alguns não possuem ainda *email* institucional.

Parte II – Dimensão e público

A maioria dos edifícios das bibliotecas que responderam ao nosso inquérito foi construída de raiz, existindo apenas 1 entre as 15 que partilha o seu espaço com outro serviço. Os dados relativos ao número de lugares sentados confirmam a existência de bibliotecas pequenas e de bibliotecas já com uma dimensão bastante razoável, já que 2 não chegam a atingir os 100 lugares sentados e por sua vez 1 tem mais de 400 lugares. O mesmo se aplica aos dados relativos ao número de utilizadores inscritos que abrange um intervalo entre os 1000 e os 27000 utilizadores. A maioria dos utilizadores destas bibliotecas pertence ao sexo feminino e à faixa etária que vai dos 19 aos 25 anos.

Todas as bibliotecas dividem o espaço por salas/secções, espaços esses que vão ao encontro do estabelecido pelas diretrizes da RNBP. As 15 afirmaram possuir postos de Internet nas bibliotecas, havendo ainda 12 que disponibilizam *wireless*.

Apenas 1 biblioteca não dispõe de um Sistema de Gestão de Bases de Dados. As outras 14 possuem alguns *softwares* disponibilizados atualmente no mercado português: GIB³⁸, Winlib³⁹, Horizon⁴⁰, Porbase⁴¹ e Bibliobase⁴².

Parte III – Presença digital

Nesta parte do inquérito obtivemos os dados mais relevantes para este estudo, ou seja, qual a presença digital que estas bibliotecas têm. O resultado apurado não foi ao encontro das nossas expectativas, já que apenas 9 possuem um *site* na Internet e embora se tratando da maioria, cremos que é um número baixo, considerando que hoje uma página na Internet funciona como um cartão de visita de qualquer instituição. A utilização das redes sociais digitais é igualmente reduzida, apenas 2 têm um blogue, somente 1 utiliza o *Youtube*, 3 o *Twitter* e apenas 8 utilizam o *Facebook*.

Porém a maioria destas bibliotecas disponibiliza o seu catálogo *online*.

³⁸ Link: <http://www.libware.eu/>

³⁹ Link: <http://www.novabase.pt/showCategory.asp?idCat=SistemasIntegradosGestao>

⁴⁰ Link: <http://www.novabase.pt/showCategory.asp?idCat=SistemasIntegradosGestao>

⁴¹ Link: <http://www.porbase.org/>

⁴² Link: <http://www.bibliosoft.pt/default.htm>

Parte IV – *Web 2.0*

Na última parte do inquérito pretendíamos avaliar qual a importância atribuída, pelas bibliotecas, às ferramentas *Web 2.0* no contexto das atividades da biblioteca e qual o interesse com que as utiliza. A grande maioria afirmou terem muita importância, tanto a nível da divulgação, como da participação e mesmo da colaboração.

O levantamento dos dados apresentados no ponto anterior permite-nos chegar a algumas conclusões que podem ser agregadas em duas categorias: conclusões sobre a elaboração e aplicação do inquérito e as conclusões sobre os dados obtidos.

No que diz respeito à estrutura do inquérito pensamos que as questões apresentadas foram no seu global percebidas e respondidas de uma forma congruente. O inquérito foi dividido em 4 partes, as perguntas incidiram sobre a caracterização das bibliotecas, sobre os seus serviços, sobre a sua presença na *Web*, mais especificamente na *Web 2.0* e nas redes sociais digitais, e por último tentou averiguar-se qual a importância dada às ferramentas facultadas pela *Web 2.0*. por parte das bibliotecas.

As questões formuladas no inquérito procuravam dar resposta às questões iniciais desta dissertação relativamente às redes sociais no universo das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro: Quais as bibliotecas que usam? Porque usam? Com que fim? Quais os resultados esperados? Quais os resultados obtidos?

O quadro apresentado no Anexo F⁴³, através do cruzamento de diversos dados apurados neste estudo evidencia o panorama da presença na *web* das bibliotecas do Distrito de Aveiro. Devemos confessar que ficamos admiradas, de forma negativa, com a fraca aderência às redes sociais digitais por parte das bibliotecas inquiridas. Começa logo com o facto de entre as 15, apenas 9 terem uma presença *online* através de um *site*, de uma página sua. Algumas das 6 que não possuem um *site*, têm uma breve caracterização alojada na página da Câmara Municipal, e outras têm apenas o seu catálogo. Porém tendo em conta tudo que lemos e estudamos ao longo destes meses para estruturar esta dissertação acreditamos que é claramente insuficiente, cada vez mais, uma presença *online* surge como uma atitude pertinente num mundo onde as fontes de informação proliferam. Cabe à biblioteca dar sentido a essa informação, de um modo que satisfaça

⁴³ Anexo F – Presença na *web* das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro

os interesses e as necessidades dos seus utilizadores e da sua comunidade, cuja principal missão é servir.

Não conseguimos também deixar de ficar surpresas quando observamos que apenas 3 bibliotecas têm um blogue (ainda que não tenhamos conseguido aceder a 1 deles), que apenas 1 partilha vídeos no *Youtube*, que somente 2 disponibilizem fotografias no *Flickr* e que apenas 3 usem o *Twitter*. Até mesmo o número de bibliotecas que têm um perfil no *Facebook*, 8, me parece exíguo, pois trata-se de uma rede social em larga expansão, que poderia potenciar ainda mais o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas. Todos estes recursos são económicos, de fácil elaboração e utilização, quando utilizados podem potenciar as mais-valias da representatividade na Internet e podem igualmente divulgar os serviços da biblioteca junto dos potenciais utilizadores⁴⁴.

Quem tem uma presença *online* e usa as redes sociais disponibiliza aos seus utilizadores não só a informação sobre o seu fundo documental, mas possibilita também informações sobre os serviços da biblioteca, a história da biblioteca, uma visita guiada, novidades, eventos, etc., uma panóplia de conteúdos que estão à distância de um clique.

Praticamente todas estas bibliotecas consideram de grande importância o papel das ferramentas *Web 2.0* no contexto das atividades da biblioteca, porém a realidade dos dados apurados é que nem todas as utilizam.

Gomes *et al.* (2010:2) referem que “*o espaço colaborativo que desempenha a Web 2.0 é o carro – motor para seu funcionamento.*” Parece-nos que o crescimento da *Web 2.0* tem potencial para modificar claramente a forma como as bibliotecas cumprem as suas missões, de forma, a ajustarem-se aos seus utilizadores, às suas expectativas e à crescente evolução das suas necessidades.

⁴⁴ Os dados apresentados no Anexo F possibilitam-nos perceber através da comparação dos dados estatísticos da população residente, com o número de utilizadores inscritos nas Bibliotecas que existe ainda um público que se pretende atingir, que existem ainda muitos potenciais utilizadores que interessa atrair e cativar.

4.5 Sumário

Neste capítulo foram apresentados os resultados obtidos no estudo dos dados obtidos no inquérito e foi efectuada uma análise dos mesmos.

Iniciou-se com uma breve caracterização do Distrito de Aveiro, já que o universo de estudo são as Bibliotecas Públicas deste distrito. Ao incluirmos este ponto pensamos ser pertinente que exista uma clara percepção da abrangência geográfica deste distrito. Seguiu-se a explicação sobre a metodologia usada com a utilização de um inquérito, a representação e análise dos dados e por fim com as conclusões retiradas.

Foram apresentados de forma exaustiva os dados obtidos nos inquéritos e feita uma breve análise dos mesmos. A análise dos dados obtidos através das respostas ao inquérito permitiram que fossem respondidas as questões base deste estudo e que se chegassemos à conclusão que seria extremamente importante que as bibliotecas, nomeadamente as Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro, já que os dados analisados se referem a elas, usufruíssem mais das potencialidades tecnológicas, progredindo no sentido da criação de sítios *Web*, dinâmicos, interactivos e centrados no utilizador e nas suas necessidades.

Capítulo V – Conclusão

5.1 Comentários finais

Muito embora esta dissertação não seja um estudo exaustivo, ela pretendeu, antes de mais responder a algumas questões em torno das redes sociais digitais, enquanto ferramentas da *Web 2.0* e do uso que as Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro fazem delas. No seguimento da pesquisa bibliográfica foi possível realizar o enquadramento teórico desta dissertação, nomeadamente no que diz respeito aos capítulos iniciais onde se contextualizam os temas que se relacionam com o estudo efetuado no último. Pensamos ter sido pertinente iniciar a dissertação com um capítulo sobre as Bibliotecas Públicas. Embora não se tenha optado por uma abordagem histórica, pretendemos de uma forma mais ténue falar um pouco da realidade das Bibliotecas Públicas portuguesas, procurando contextualizá-las no atual paradigma da *Web 2.0* e das bibliotecas em ambiente virtual e digital.

As tecnologias de informação são uma realidade em todo o contexto do mundo atual e muito mais nesta Sociedade da Informação e do Conhecimento. As novas ferramentas da *Web 2.0* conduziram a uma mutação nas rotinas e na forma como os indivíduos obtêm e manipulam a informação, através do recurso ao universo digital. É com base neste facto indubitável, que prosseguimos no terceiro capítulo com um apontamento sobre as principais características da *Web 2.0*, bem como das redes sociais enquanto ferramentas de divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas públicas. As redes sociais conduziram a um nível absolutamente sem precedentes de criação, colaboração, comunicação e partilha de conteúdos através do crescimento de comunidades *online*. Não podemos deixar de concordar com todos que afirmam que a utilização destas ferramentas oferece inúmeros benefícios às bibliotecas, através da exploração de novos recursos disponíveis, com o intuito de prestarem melhores serviços, por novas direções

e de uma forma inovadora, procurando que a prestação de serviços seja centrada nos seus utilizadores (reais ou potenciais) onde quer que ele esteja.

As conclusões deste estudo não se prendem somente com os dados medidos e avaliados, mas também com o que é lido entrelinhas. Continuamos a considerar que urge repensar qual o papel que as redes sociais podem ter em todo este processo. Tal como referimos na introdução, a Internet é, sem dúvida alguma, uma porta de abertura cada vez mais inteligível e acessível para a procura do que se deseja saber e para a partilha de tudo quanto se pretende divulgar, assumindo-se as redes sociais cada vez mais como forças de promoção e divulgação. Mesmo para cativar os utilizadores da sua área de residência, do “seu” Município, as Bibliotecas Públicas têm passar do físico também para o virtual, deve existir uma junção dos dois ambientes. Acreditamos que somente através dessa resposta é que a biblioteca terá condições para manter a sua posição num universo onde se multiplicam as fontes de informação e entretenimento.

5.2 Trabalho futuro

Considerando a pertinência do tema na sociedade atual, seria interessante repetir o estudo realizado nesta dissertação de modo a aferir as modificações e a evolução do uso das redes sociais digitais nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro.

Poder-se-ia igualmente prorrogar o estudo a outros Distritos, obtendo assim dados que possibilitariam estabelecer comparações.

Por outro lado uma das oportunidades seria aprofundar o estudo relativo às presenças digitais, assim como o estudo das funcionalidades e usabilidade de *sites* e/ou presenças das Bibliotecas Públicas no *Facebook*.

Referências

Barreto, A. (2007). “Blogues e bibliotecas: informação, comunicação e *nonsense* à velocidade da luz”. in *Cadernos BAD*, nº 1, pp. 6-22

Cabral, M. L. (1996). *Bibliotecas: acesso, sempre*. Lisboa, Colibri.

Campos, F. M. (2002). “Direito à informação e acesso ao conhecimento: um novo desafio para as bibliotecas nacionais”. in *Cadernos BAD*, nº 1, pp. 34-45

Carrera, F. (2009). *Networking: guia de sobrevivência profissional*. Lisboa, Sílabo.

Cobo Romani, C., Pardo Kubklinski, H. (2007). *Planeta web 2.0: inteligencia colectiva o medios fast food* [Em linha]. Disponível em <<http://www.planetaweb2.net/>> [Consultado em 10 de agosto 2011]

Conti, D. L., Pinto, M. C. C. (2010). “Ferramentas colaborativas para as bibliotecas”. in *Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 15, nº 1, pp. 7-21.

Eco, U. (1998). *A biblioteca*. 4ª ed. Algés, Difel.

Figueiredo, F. E. (2004). “Rede nacional de bibliotecas públicas: actualizar para responder a novos desafios”. in *Cadernos BAD*, nº 1, pp. 60-72

Freitas, J. A. G., Regedor, A. B. (2007). *Bibliotecas públicas e cidadania activa* [Em linha]. Disponível em <<http://www.mendeley.com/research/bibliotecas-pblicas-e-cidadania-activa/#page-1>>. [Consultado em 28 de novembro de 2011]

Gill, P. (2003). *Os serviços da biblioteca pública: directrizes da IFLA/UNESCO (2001)*. Lisboa, Caminho.

Gomes, A. A. et al. (2010). *O manuseio das ferramentas da web 2.0 usadas na biblioteca 2.0: a interação na indexação das tags* [Em linha]. Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação. 18 a 24 de julho. Universidade Federal da Paraíba. Disponível em <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/185/179>>. [Consultado em 19 de janeiro de 2012]

Goossen, R. J. (2008). *E-empendedor: a força das redes sociais para alcançar seus negócios e identificar oportunidades*. Rio de Janeiro, Campus.

Gouveia, L. (2009). *O conceito de rede no digital face aos media sociais*. XI Fórum «Communiquer et Entreprende». 26/27 novembro. RCMFM e Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. B. (2003). *Identidade para quê?: desafios ao território na sociedade da informação* [Em linha]. Workshop Sociedade da Informação: balanços e implicações. 12 de dezembro. Universidade Fernando Pessoa. Disponível em <http://www2.ufp.pt/~lmbg/sinfo03/wsi03_luisbg.pdf> [Consultado em 19 de janeiro 2012]

Gouveia, L. B., Gaio, S. (orgs) (2004). *Sociedade da informação: balanço e implicações*. Porto, Universidade Fernando Pessoa.

Inagaki, A. (2008). Grande rede, pequenos produtores [Em linha]. in *Itaú Cultural*, 8 março. Disponível em <http://www.itaucultural.org.br/index.cfm?cd_pagina=2720&cd_materia=367> [Consultado em 14 de setembro 2011]

Koren, M. (2005). Access to libraries of all ages for people of all ages: the right to information [Em linha]. Disponível em <http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/koren.pdf> [Consultado em 1 de dezembro 2011]

Lacy, S. (2008). *The stories of facebook, youtube and myspace: the people, the hype and the deals behind the giants of web 2.0*. Surrey, Crimson Publishing.

Lemieux, V. (2008). *Análise estrutural das redes sociais*. Lisboa, Instituto Piaget.

Levacov, M. (1997). Bibliotecas virtuais: (r)evolução [Em linha]. in *Ciência da informação*, v.26, nº2. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200003&script=sci_arttext> [Consultado em 3 de agosto de 2011]

Lisbôa, E. S.; Bottentuit Junior, J. B.; Coutinho, C. P. (2009). “Análise das comunidades «web 2.0» na rede social orkut”. in *Revista Científica de Educação a Distância*, v. 2, nº 2

Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994. in *Os serviços da Biblioteca Pública: directrizes da IFLA/UNESCO (2001)*. Lisboa, Caminho, pp. 117-120

Marteleteo, R. M. (2001). “Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação”. *in Brasília*, v. 30, nº 1, pp. 71-81.

Monsoriu, M. (2008). *Manual de redes sociales en internet*. Madrid, Creaciones Copyright.

Nafria, I. (2008). *Web 2.0: el usuario, el nuevo rey de internet*. Barcelona, Gestio 2000.

Nunes, H. B. (1998). *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura em Portugal*. 2ª ed. Braga, Autores de Braga.

Nunes, M. B. (1994). “Bibliotecas Públicas: o livro para entender o mundo”. *in Cadernos BAD*, nº 3, pp. 17-25

Nunes, M. B. (2005). *Navegar é preciso: a biblioteca pública entre o real e o virtual* [Em linha]. Disponível em <http://www.evora.net/bpe/2005Bicentenario/dias/27_out05/conferencia.htm> [Consultado em 1 de dezembro 2011]

Pinto, M. A., Silva, A. M. (2005). *Um modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações* [Em linha]. 2º Contecsi – Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. 01-03 de junho. Disponível em <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3085.pdf>> [Consultado em 19 de janeiro de 2012]

Portugal (2011). *Censos 2011: resultados provisórios*. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística.

Portugal (1997). *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*. [Lisboa], Missão para a Sociedade da Informação. Disponível em <<http://www.acesso.unic.pt/docs/lverde.htm>> [Consultado em 02 de novembro 2011]

Portugal. Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas (2007) *Portal da RCBP: bibliotecas da RNBP* [Em linha]. Lisboa, DGLB. Disponível em <<http://rcbp.dglb.pt/PT/BIBLIOTECAS/Paginas/default.aspx>> [Consultado em 3 de setembro de 2011]

Recuero, R. (200?). *O digital trash como mainstream : considerações sobre a difusão de informações em redes sociais na internet* [Em linha]. Disponível em <<http://pontomidia.com.br/raquel/digitaltrash.pdf>> [Consultado em 5 de julho de 2011]

Recuero, R. (2009). *Redes sociais na internet*. Porto Alegre, Sulina.

Recuero, R. C. (200?). *Redes sociais na internet: considerações iniciais* [Em linha]. Disponível em <www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-redes-sociais-na-internet.pdf> [Consultado em 5 de julho de 2011]

Rios, P. (2007). *O que é a web 2.0?* [Em linha]. Disponível em <http://jpn.icicom.up.pt/2007/01/05/o_que_e_a_web_20.html> [Consultado em 3 de dezembro de 2011]

Seoane Garcia, C. (2007). “*Blogs, los nuevos colegios invisibles (espacios de creación, diálogo y aprendizaje)*”. in *Cadernos BAD*, nº 1, pp. 23-37

Silva, A. (2006). *Processos de ensino-aprendizagem na Era Digital* [Em linha]. Disponível em <www.bocc.ubi.pt/pag/silva-adelina-processos-ensino-aprendizagem.pdf> [Consultado em 12 de dezembro de 2011]

Silva, A. M. (2010). *A pesquisa e suas aplicações em ciência da informação: implicações éticas* [Em linha]. Simpósio Brasileiro de Ética da Informação. 18 e 19 de março. Disponível em <<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>> [Consultado em 19 de janeiro de 2012]

Silva, J. B. P. (2001). *Aveiro: onde a ria namora o mar*. Paços de Ferreira, Anégia.

Simões, L. e Gouveia, L. B. (2008). *Geração Net, Web 2.0 e ensino superior*, in Freitas, E. e Tuna, S. (2009). *Novos média, novas gerações, novas formas de comunicar*. Edição especial Cadernos de Estudos mediáticos, nº 6. Edições Universidade Fernando Pessoa, pp. 21-32

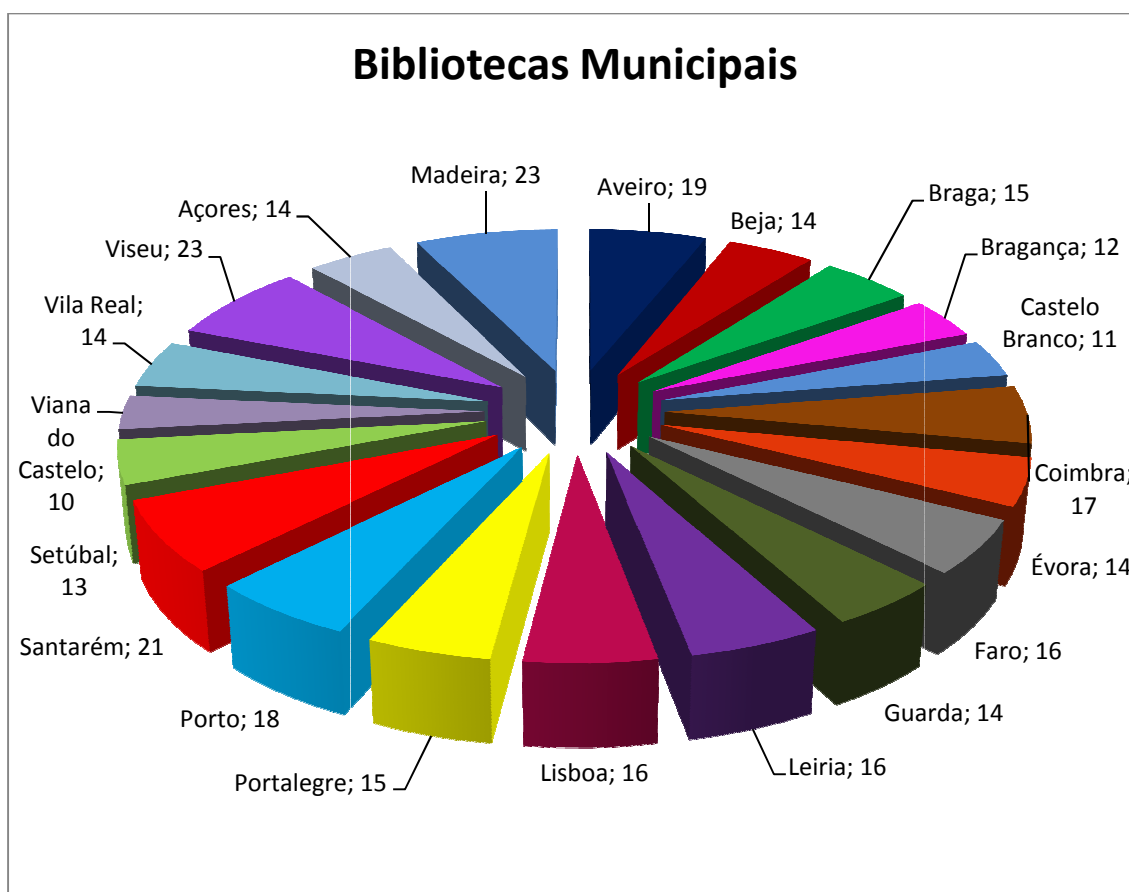
Spyer, J. (2009). *Para entender a internet: noções, práticas e desafios da comunicação em rede* [Em linha]. Disponível em <www.next.icict.fiocruz.br/arquivos/Para+entender+a+Internet.pdf> [Consultado em 10 de outubro de 2011]

Ventura, J. J. B. (2002). *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras, Celta.

Anexos

Anexo A

Quadro com o número de Bibliotecas Municipais em Portugal Continental e Ilhas (315)



Anexo B

Inquérito

A informação a recolher neste inquérito é confidencial e tem por objectivo informar uma pesquisa de dissertação de Mestrado intitulada “*As bibliotecas e as redes sociais: quem usa e como usa no Distrito de Aveiro*” no âmbito do Mestrado do Curso de Ciências da Informação e da Documentação da Universidade Fernando Pessoa.

Obrigada pela sua colaboração.

PARTE I Caracterização da Biblioteca

1. A Biblioteca Municipal é de tipologia:

B.M.1

B.M.2

B.M.3

2. Qual a área útil da Biblioteca Municipal (em m²)?

3. Quantos metros lineares são ocupados pela estanteria (em metros lineares)?

4. Recursos humanos existentes:

Pessoal com formação na área de Biblioteca e Documentação

Técnicos superiores _____

Assistentes técnicos _____

Pessoal qualificado noutras áreas que não de Biblioteca e Documentação (ex.: Animadores culturais, educadores de infância, informáticos, etc.) _____

Assistentes operacionais _____

5. A Biblioteca possui um *email* geral?

Sim

Não

Se sim:

a) Dá respostas aos *emails* dos utilizadores?

Sim

Não

b) Possui um prazo para o fazer?

Sim

Não

Se sim, qual o prazo? _____

6. Os funcionários possuem um *email* próprio?

Sim

Não

7. Possui Pólos de Leitura?

Sim

Não

Se sim:

a) Quantos? _____

b) Os Pólos de Leitura possuem um *email* próprio?

Sim

Não

8. Possui Biblioteca Itinerante?

Sim

Não

Se sim, a Biblioteca Itinerante possui um *email* próprio?

Sim

Não

9. Qual o horário de funcionamento da Biblioteca?

Segunda-feira _____

Terça-feira _____

Quarta-feira _____

Quinta-feira _____

Sexta-feira _____

Sábado _____

10. No caso de existir(em) Pólo(s) de Leitura o horário de funcionamento é igual ao da Biblioteca?

Sim

Não

Se não qual? _____

PARTE II Dimensão e público

1. O edifício da Biblioteca:

a) É uma construção de raiz?

Sim

Não

b) É uma adaptação de um edifício já existente?

Sim

Não

c) Partilha o espaço com outros serviços?

Sim

Não

Se sim quais? _____

d) Possui espaço de estacionamento próprio, destinado aos utilizadores?

Sim

Não

2. Qual o total do número de lugares sentados para os utilizadores incluindo os que dispõem de equipamento específico?

3. O espaço da Biblioteca encontra-se dividido por salas/secções?

Sim

Não

Se sim assinale com um X quais destes existem na Biblioteca:

Secção/Sala de Adultos	
Secção/Sala Infantil	
Secção/Sala Juvenil	
Secção/Sala Infanto-Juvenil	
Salas de estudo	
Secção/Sala para cegos e amblíopes	
Bebéteca	
Espaço próprio para a “Hora do Conto”	
Fundo local	
Auditório	
Sala Polivalente	
Recepção/Balcão de entrada	
Área de exposições	

Outros: _____

4. Possui serviço de cafetaria/bar?

Sim

Não

5. Possui um espaço destinado à leitura de publicações periódicas?

Sim

Não

6. Possui postos de Internet?

Sim

Não

Se sim:

a) Quantos? _____

b) Existe algum custo associado a esse serviço?

Sim Não

Se sim, de quanto? _____

c) Têm limite de tempo?

Sim Não

Se sim, de quanto? _____

7. Dispõem de *wireless*?

Sim Não

Se sim:

a) Existe algum custo associado a esse serviço?

Sim Não

Se sim, de quanto? _____

8. Quantos utilizadores inscritos tem a Biblioteca? _____

a) Desse número quantos são:

Utilizadores seniores (+ de 65 anos) _____

Utilizadores adultos (dos 19 aos 65 anos) _____

Utilizadores jovens (dos 12 aos 18 anos) _____

Utilizadores crianças (até aos 12 anos) _____

b) Desse número quantos pertencem ao:

Sexo feminino _____

Sexo masculino _____

9. A Biblioteca possui um Sistema de Gestão de Base de Dados (Software de Biblioteca)?

Sim Não

Se sim qual? _____

a) Há quantos tempo?

1 ano

2 anos

3 anos

4 anos

5 anos

Mais de 5 anos

b) Qual o total de registos bibliográficos do catálogo: _____

Desses quantos são:

Monografias _____

Material não livro _____

Publicações periódicas _____

c) Todo o acervo documental está catalogado?

Sim Não

10. Existe servidor Z.39.50 e a troca de ficheiros?

Sim

Não

11. Assinale com um X quais os documentos que podem ser requisitados e o prazo estabelecido.

	Sim	Não	Número de dias da requisição
Monografias			
Material não livro			
Revistas			
Jornais			

12. O prazo de requisição pode ser renovado?

Sim

Não

a) Se sim quantas vezes é permitida a renovação?

1 vezes

2 vezes

3 vezes

4 vezes

5 vezes

Mais de 5 vezes

Não tem número limite

b) A renovação pode ser feita:

Só presencialmente

Só por telefone

Só pela *internet*

Só presencialmente ou por telefone

Utilizando qualquer uma das opções acima

Outras opções (se assinalou esta opção diga quais) _____

13. Existe empréstimo entre bibliotecas?

Sim

Não

PARTE III Presença digital

1. A Biblioteca tem uma página na *Internet (site)*?

Sim

Não (Passe à pergunta 3)

a) Qual o endereço? _____

b) Desde que ano está disponível? _____

c) Número de acessos ao sítio em 2010: _____

2. Assinale com um X quais os serviços disponibilizados na página:

“Visita guiada”	
História da Biblioteca	
Horário da Biblioteca	
Informação sobre serviços disponibilizados	
Contactos	

Regulamento da Biblioteca	
Novidades na Biblioteca	

Outros: _____

3. A Biblioteca disponibiliza o seu catálogo *online*?

Sim

Não

4. Qual o software utilizado para disponibilizar o catálogo online?

5. Faculta a reserva electrónica de documentos?

Sim

Não

6. A Biblioteca tem um blogue?

Sim

Não

Se sim qual o endereço: _____

Número de acessos ao blogue: _____

7. A Biblioteca tem algum Wiki?

Sim

Não

8. Participa em redes sociais digitais?

Sim

Não

Se sim assinale com um X em quais:

Facebook	
Twitter	
Myspace	
Hi5	
Orkut	
Linkedin	
Friendster	
43things	
Wikispaces	
Flickr	
Picture2life	
Youtube	

Outros: _____

9. Utiliza algum dos serviços assinalados para interagir com os utilizadores da Biblioteca?

Sim

Não

a) Quais: _____

b) Num contexto cultural que tipos de eventos são organizados?

	Sim	Não
Exposições		
Tertúlias		
Ateliers		
Acções de Formação		
Conferências		
Encontros com escritores		

Outros: _____

c) Convida os utilizadores para eventos na Biblioteca através das redes sociais?

Sim

Não

d) Disponibiliza as fotos e os vídeos desses eventos em alguns dos serviços mencionados na questão 8?

Sim

Não

Se sim, em quais? _____

e) Recebe alguma resposta (*feedback*) dos utilizadores?

Sim

Não

Se sim:

- Fazem-no pessoalmente quando vão á Biblioteca

- Envia *email*

- Respondem no serviço utilizado pela Biblioteca

- Outras: _____






PARTE IV Web 2.0






1. No contexto das actividades da Biblioteca, por favor indique a importância que atribui às ferramentas Web 2.0 (blogue, wiki, facebook, twitter, etc.) e qual o interesse com que a utiliza, sendo que: 1= Irrelevante; 2= Pouco importante; 3= Nem importante, nem irrelevante; 4= Importante; 5= Muito importante





	1	2	3	4	5
Divulgação					
Participação					
Colaboração					

Anexo C

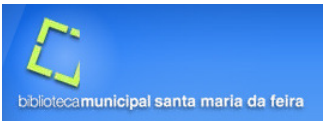





Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro	
<p>Biblioteca Municipal de Águeda*</p> <p>BM2</p>  <p>biblioteca municipal manuel alegre</p>	 <p>http://biblioteca.cm.agueda.pt biblioteca@cm-agueda.pt</p> <p>Avenida 25 de Abril, nº 3 3750-101 Águeda Telf: 234624688</p>
<p>Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha</p> <p>BM1</p>	 <p>www.cm-albergaria.pt/rbaav biblioteca@cm-albergaria.pt</p> <p>Praça Ferreira Tavares 3850-085 Albergaria-a-Velha Telf.: 234529755</p>

<p>Biblioteca Municipal de Anadia BM2</p> 	 <p>http://www.bm-anadia.pt geral@bm-anadia.pt Rua das Sobreiras 3780-297 Anadia Telf.: 231519090</p>
<p>Biblioteca Municipal de Arouca BM1</p>	 <p>biblioteca@cm-arouca.pt Terreiro de Santa Mafalda 4540-108 Arouca Telf.: 256940400</p>
<p>Biblioteca Municipal de Aveiro BM2</p> 	 <p>http://biblioteca.cm-aveiro.pt biblioteca@cm-aveiro.pt Praça Jaime Magalhães Lima 3800-156 Aveiro Telf.: 234400320</p>

<p>Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva BM1</p>	 <p>bibcastelopaiva@sapo.pt Rua Emídio Navarro 4550-126 Castelo de Paiva Telf.: 255698502</p>
<p>Biblioteca Municipal de Espinho BM2</p> 	 <p>bme@cm-espinho.pt Parque João de Deus 4500 Espinho Telf.: 22 733 58 00</p>
<p>Biblioteca Municipal de Estarreja BM1</p> 	 <p>biblioteca.municipal@cm-estarreja.pt Praça Francisco Barbosa 3860-001 Estarreja Telf.: 234 840 614</p>

<p>Biblioteca Municipal de Ílhavo BM2</p>  <p>Biblioteca Municipal de Ílhavo</p>	 <p>http://www.bibliotecamunicipal.cm-ilhavo.pt/PortalWeb/ biblioteca_municipal@cm-ilhavo.pt Avenida General Elmano Rocha 3830-198 Ílhavo Telf.: 234321103</p>
<p>Biblioteca Municipal da Mealhada* BM1</p>  <p>mealhada bibliotecamunicipal</p>	 <p>info@bm-mealhada.info Rua Dr. José Cerveira Leite 3050 Mealhada Telf.: 231 201 681</p>
<p>Biblioteca Municipal da Murtosa* BM1</p>	 <p>geral@cm-murtosa.pt Largo Dr. José Tavares 3870-217 Murtosa Telf.: 234 866269</p>

<p>Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis BM3</p>  <p>Biblioteca Municipal Ferreira de Castro</p>	 <p>http://www.bm-ferreiradecastro.com biblioteca@cm-oaz.pt Rua General Humberto Delgado 3720-254 Oliveira de Azeméis Telf.: 256 60 71 77</p>
<p>Biblioteca Municipal de Oliveira do Bairro BM1</p>  <p>BIBLIOTECA MUNICIPAL DE OLIVEIRA DO BAIRRO</p>	 <p>bmolb@cm-olb.pt Avenida Dr. Abílio Pereira Pinto 3770-201 Oliveira do Bairro Telf.: 234 740 330</p>
<p>Biblioteca Municipal de Ovar BM2</p>  <p>OVAR REDE DE BIBLIOTECAS</p>	 <p>http://ovar.opacnet.com biblioteca@cm-ovar.pt Rua Arquitecto Januário Godinho 3880-152 Ovar Telf.: 256 586478</p>

<p>Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira</p> <p>BM3</p>  <p>bibliotecamunicipal santa maria da feira</p>	 <p>http://www.biblioteca.cm-feira.pt biblioteca@cm-feira.pt Avenida Belchior Cardoso da Costa 4520 Santa Maria da Feira Telf.: 256377030</p>
<p>Biblioteca Municipal de São João da Madeira</p> <p>BM2</p>  <p>biblioteca s joão da madeira</p>	 <p>http://www.biblioteca.cm-sjm.pt bibliotecamunicipal@cm-sjm.pt Rua Alão de Morais 3700-021 São João da Madeira Telf.: 256 200 890</p>
<p>Biblioteca Municipal de Sever do Vouga</p> <p>BM1</p>  <p>BIBLIOTECA MUNICIPAL Sever do Vouga</p>	 <p>http://www.cm-sever.pt/winlib/ biblioteca@cm-sever.pt Parque Urbano da Vila 3740-263 Sever do Vouga Telf.: 234 55 00 30</p>

<p>Biblioteca Municipal de Vagos* BM1</p>	 <p>biblioteca@cm-vagos.pt Rua António C. Vidal, 2º Piso 3840-411 Vagos Telf.: 234 198 764</p>
<p>Biblioteca Municipal de Vale de Cambra BM2</p> 	 <p>http://biblioteca.cm-valedecambra.pt/winlib biblioteca@cm-valedecambra.pt Rua do Hospital 3730 Vale de Cambra Telf.: 256 420 512</p>

* Bibliotecas Municipais que não responderam ao Inquérito que serviu de base a este estudo

As fotografias foram retiradas do *site* <<http://bibliotecas.wetpaint.com/>>, com a excepção da fotografia da: Biblioteca Municipal de Espinho retirada no *site* <<http://portal.cm-espinho.pt/pt/noticias/projecto-de-regulamento/>>; Biblioteca Municipal da Mealhada retirada do *site* <<http://www.cm-mealhada.pt/redebm/index.php>>; Biblioteca Municipal de Vale de Cambra retirada do *site* <<http://biblioteca.cm-valedecambra.pt/winlib/>>; Biblioteca Municipal da Murtosa retirada do *site* <<http://www.cm-murtosa.pt/>>

Anexo D

Horários das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro que responderam ao inquérito

BM	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
Albergaria-a-Velha	13h – 19h30	8h30 – 19h30	8h30 – 19h30	8h30 – 19h30	8h30 – 19h30	8h30 – 12h 13h – 15h30
Anadia	10h – 13h 14h – 19h	10h – 13h 14h – 19h	10h – 13h 14h – 19h	10h – 13h 14h – 19h	10h – 13h 14h – 19h	10h – 13h 14h – 17h
Arouca	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h
Aveiro	14h – 19h	10h – 19h	12h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 12h
Castelo de Paiva	9h – 12h30 14h – 18h15	9h – 12h30 14h – 18h15	9h – 12h30 14h – 18h15	9h – 12h30 14h – 18h15	9h – 12h30 14h – 18h15	9h – 12h30
Espinho	14h – 18h	9h30 – 18h	9h30 – 18h	9h30 – 18h	9h30 – 18h	10h - 13h
Estarreja	13h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 13h30
Ílhavo		10h – 12h30 14h – 18h30	10h – 12h30 14h – 18h30	10h – 12h30 14h – 18h30	10h – 12h30 14h – 18h30	14h – 18h
Oliveira de Azeméis	14h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 13h 14h – 18h
Oliveira do Bairro	14h – 19h	10h30 – 12h30 14h – 19h	10h30 – 12h30 14h – 19h	10h30 – 12h30 14h – 19h	10h30 – 12h30 14h – 19h	10h30 – 13h
Ovar	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	9h30 – 13h
Santa Maria da Feira	12h – 19h	10h30 – 19h	10h30 – 19h	10h30 – 19h	10h30 – 19h	10h – 17h
São João da Madeira	10h – 18h30	10h – 18h30	10h – 18h30	10h – 18h30	10h – 18h30	10h – 13h
Sever do Vouga	14h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	10h – 19h	14h – 19h
Vale de Cambra	13h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 18h	10h – 13h

Anexo E

Horários dos Pólos de Leitura

Pólos	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Albergaria-a-Velha							
Anadia							
Arouca			10h - 12h 13h - 19h	10h - 12h 13h - 19h	10h - 12h 13h - 19h	10h - 12h 13h - 19h	9h - 12h
Aveiro	14h30 - 18h	14h30 - 18h	14h30 - 18h	14h30 - 18h	14h30 - 18h		
Castelo de Paiva							
Espinho	9h - 12h 14h - 18h	9h - 12h 14h - 18h	9h - 12h 14h - 18h	9h - 12h 14h - 18h	9h - 12h 14h - 18h		
Estarreja	10h30-12h30 13h30 - 18h	10h30 - 12h30 13h30 - 18h	10h30 - 12h30 13h30 - 18h	10h30-12h30 13h30 - 18h	10h30-12h30 13h30 - 18h		
Ílhavo	10h - 12h30 14h - 18h30	10h - 12h30 14h - 18h30	10h - 12h30 14h - 18h30	10h - 12h30 14h - 18h30	10h - 12h30 14h - 18h30		
Oliveira de Azeméis							
Oliveira do Bairro	14h - 19h	10h30 - 12h30 14h - 19h	10h30 - 12h30 14h - 19h	10h30-12h30 14h - 19h	10h30-12h30 14h - 19h	10h30-13h	
Ovar	10h - 12h 14h - 18h	10h - 12h 14h - 18h	10h - 12h 14h - 18h	10h - 12h 14h - 18h	10h - 12h 14h - 18h		
Santa Maria da Feira	10h - 12h30 14h30 - 18h	10h - 12h30 14h30 - 18h	10h - 12h30 14h30 - 18h	10h - 12h30 14h30 - 18h	10h - 12h30 14h30 - 18h	10h - 12h30 14h30 - 18h	
São João da Madeira							
Sever do Vouga							
Vale de Cambra							