

Vantagens práticas da utilização de plataformas participativas para a promoção e disseminação de bens culturais: caso de estudo da Biblioteca Pública Municipal do Porto

Cláudia Lima¹ e Heitor Alvelos²

ID+ Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura, Porto, Portugal
claudiaaquellima@gmail.com

Resumo

Considerando a biblioteca pública como uma força viva para a educação, cultura e informação (Manifesto Unesco, 1994) e tendo em conta um novo paradigma social fortemente caracterizado pelas tecnologias digitais e pela cultura da participação (Cardoso et al., 2005; Castells, 2004; Jenkins 2008), este artigo pretende salientar a importância de uma reformulação das abordagens comunicativas das Bibliotecas Públicas Portuguesas nas plataformas web de cariz participativo. Da observação feita às presenças na web destas bibliotecas, verificámos que a utilização das plataformas web para as suas práticas comunicativas é, em geral, reduzida, nomeadamente no que diz respeito a redes e media sociais, e a interação com o utilizador não é particularmente estimulada.

O presente artigo partirá da análise de práticas desenvolvidas em bibliotecas públicas nos Estados Unidos que lhes permitiram um maior envolvimento na sua comunidade de utilizadores e que se enquadram no que Casey e Savastinuk (2007) designaram como biblioteca 2.0, um modelo de biblioteca ajustado a cada instituição em particular e centrado na sua comunidade de utilizadores específica. A análise de abordagens comunicativas nas plataformas web participativas de uma biblioteca em particular, a Austin Public Library,

bem como as informações prestadas pelos responsáveis pela gestão destas plataformas, revelou objetivamente vantagens da sua utilização e do estímulo à participação e envolvimento dos utilizadores nos serviços da biblioteca. Estando cientes da impossibilidade de uma “importação” total do modelo americano para o contexto português, em parte devido a diferenças de teor económico e cultural, pretendemos identificar práticas que, não sendo importadas, possam ser estruturadas especificamente em função da realidade encontrada em Portugal.

Centraremos este artigo na observação de práticas comunicativas na web de uma biblioteca pública portuguesa específica, a Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP), considerada como uma das mais importantes do nosso país. Com 180 anos, estima-se que as suas coleções contemplem cerca de 1,5 milhões de itens provenientes desde o séc. IX até à atualidade, e que incluem manuscritos, cartografia, iconografia, impressos raros, um conjunto de espólios e correspondências de escritores e artistas nacionais, entre outras espécies. Desde a sua fundação foi atribuído a esta instituição o que é hoje conhecido como Depósito Legal, permitindo-lhe reunir uma vasta coleção de documentos que constituem um precioso retrato da sociedade portuguesa ao longo de vários séculos. Não obstante, verificámos nesta instituição a ausência de hábitos conducentes à criação de redes de conhecimento, nomeadamente através de plataformas digitais participativas. Esta biblioteca não tem um site próprio e não se encontra presente em redes ou media sociais.

Neste sentido, serão apontadas vantagens da virtualização e descentralização de serviços da BPMP nas plataformas web não só para ampliar o alcance das suas práticas comunicativas e das suas coleções e serviços a um público mais abrangente e geograficamente distante, mas também enquanto contributo para a preservação de documentos históricos.

Palavras-Chave: Biblioteca 2.0, Biblioteca Pública, Biblioteca Pública Municipal do Porto, Cidadania, Web 2.0

1. A web como espaço privilegiado nas ações de comunicação das bibliotecas

O emergir das tecnologias 2.0 deu origem a um novo tipo de utilizador ativo, que não se limita a consumir informação, mas também a fornece, difunde, partilha com outros utilizadores e intervém nos seus conteúdos (Seoane-García, 2009). Face a este novo utilizador que emerge no contexto de uma mudança de paradigma social caracterizada pela participação coletiva (Jenkins, 2008; Weinberger, 2007), têm sido desenvolvidas propostas para um novo modelo de biblioteca, cujos serviços se

¹ Doutoranda no Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto e da Universidade Nova de Lisboa, e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin. Investigadora do ID+, Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura. Docente na Universidade Lusófona do Porto.

² Doutorado em Media Culture (Royal College of Art, 2003). Director pela Universidade do Porto do ID+, Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura. Membro do Conselho Científico para as Ciências Sociais e Humanidades da Fundação para a Ciência e Tecnologia. Co-director do programa UTAustin-Portugal em Media Digitais.

configuram através de um maior envolvimento do cidadão na sua conceção (Casey & Savastinuk, 2007; Margaix Arnal, 2008; Seoane-García, 2009).

Este modelo, designado como biblioteca 2.0, foi inicialmente sugerido por Michael Casey, no seu blog LibraryCrunch³, propondo uma estratégia para melhorar os serviços da biblioteca através da participação da comunidade de utilizadores, apoiada, sobretudo, na implementação de tecnologias web 2.0 (Margaix Arnal, 2008). Mais do que uma mudança organizativa, estrutural e tecnológica dos serviços bibliotecários, pressupunha uma mudança de atitude dos responsáveis pelas bibliotecas face aos seus utilizadores, procurando reduzir as fronteiras entre estes e envolver ativamente os cidadãos na conceção e recriação de serviços de modo a adequá-los melhor às suas necessidades e expectativas (Casey & Savastinuk, 2007; Seoane-García, 2009).

Embora as tecnologias web 2.0 constituam preciosas ferramentas para o desenvolvimento de um modelo de biblioteca 2.0, a sua implementação não se revela vantajosa como um fim em si mesmo, mas um recurso para concretizar um modelo de serviços moldado pelas contribuições dos seus utilizadores em qualquer momento e a partir de qualquer lugar (Casey & Savastinuk, 2007; Seoane-García, 2009).

Visando ampliar o alcance dos serviços bibliotecários, considera-se que a utilização de diferentes canais para a sua difusão e prestação poderá contribuir significativamente para aumentar a sua eficiência e para aumentar a visibilidade da biblioteca. Neste âmbito, as plataformas web revelam-se como um meio privilegiado, nomeadamente para estimular a participação dos cidadãos e promover o diálogo entre estes e bibliotecários, e para chegar a novos e potenciais utilizadores (Casey & Savastinuk, 2007; Seoane-García, 2009). Entre outras vantagens, podemos ainda salientar a disponibilização de serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana, a possibilidade de acesso remoto a serviços e coleções digitalizadas, a possibilidade de chegar de forma mais eficaz aos utilizadores designados como “nativos digitais” e o alcance a um público geograficamente distante (Seoane-García, 2009).

A utilização de redes e media sociais, em particular, poderá revelar-se essencial para uma interação mais efetiva com os públicos mais jovens, frequentadores habituais destas plataformas. Bolan et al. (2007) consideram, por isso, que as ações desenvolvidas pelas bibliotecas nestas plataformas devem ter como público alvo preferencial os adolescentes e prolongarem-se no tempo à medida que estes vão avançando para a idade adulta. Destacam ainda a participação destes jovens

³ <http://www.librarycrunch.com/> (acedido a 10 de Janeiro de 2012).

na criação e avaliação de serviços, nomeadamente na recolha de informação, planeamento da biblioteca e implementação, podendo esta participação ser feita através de conselhos consultivos, grupos de discussão, comités de trabalho, ou mesmo através de representantes adolescentes nos quadros da biblioteca (Bolan et al., 2007).

Seguidamente, apresentaremos dois exemplos de instituições que, aproveitando o potencial destas plataformas, desenvolveram um conjunto de iniciativas que permitiu um maior envolvimento do público nos seus serviços e programas e uma resposta mais assertiva às suas necessidades e expectativas. No primeiro caso, a Charlotte Mecklenburg Library, destacamos o facto destas iniciativas terem envolvido os jovens destinatários dos serviços criados na sua própria conceção. No segundo caso, a Austin Public Library, salientamos a recente implementação de um catálogo bibliográfico aberto à participação dos utilizadores através de classificações, comentários, sugestões, listas, e outros, tornando as pesquisas mais eficientes.

1.1. Charlotte Mecklenburg Library (CML)

Tendo como missão expandir a mente, dotar o indivíduo de maiores capacidades e enriquecer a comunidade⁴, a CML tem investido e beneficiado do potencial das redes e media sociais, particularmente nos serviços dirigidos ao público mais jovem, incentivando e apoiando as iniciativas desenvolvidas no contexto destas plataformas. Esta biblioteca possui um espaço com serviços e atividades diversificadas para crianças e adolescentes, designado como ImagineOn, que se estende ao espaço web, sobretudo através da utilização de redes e media sociais, visando desafiar, inspirar e estimular as mentes mais jovens, bem como promover a sua literacia visual e digital (Summers et al., 2011).

Embora as redes sociais estejam perfeitamente implementadas na CML e a sua utilização seja atualmente uma prática diária, importa referir que a sua implementação foi gradual e segundo um processo experimental que implicou, nos últimos anos, a experimentação de diversas plataformas e ferramentas, tais como o MySpace, Facebook, YouTube, Flickr, entre outras.

A primeira ação neste contexto foi desenvolvida em 2006 especificamente para funcionários da biblioteca, tendo consistido na criação de um blog para discussão de temas relacionados com a instituição. Também nesta altura foi desenvolvido um *podcasting* para manter

⁴ “Expanding minds, Empowering individuals, Enriching community” in http://www.cmlibrary.org/about_us/mission.asp (acedido a 17 de Julho de 2013).

atualizados os funcionários sobre notícias da biblioteca. Percebendo o sucesso destas ferramentas para manter em constante contacto os funcionários da CML, foram pensadas estratégias similares para estabelecer uma interação mais efetiva entre estes e os utilizadores mais jovens da biblioteca.

A aposta nestas plataformas para interagir com o público mais jovem surgiu também como resultado da observação feita aos utilizadores do espaço ImagineOn, que aqui consultavam frequentemente as suas páginas individuais no MySpace, tornando clara a sua adesão a esta plataforma e satisfação. Esta perceção foi confirmada pelos próprios adolescentes em conversas com os funcionários da biblioteca. Sendo estes verdadeiros conhecedores desta rede social, a sua colaboração na criação da página do ImagineOn no MySpace terá sido essencial, tanto para a sua estruturação, como para a aparência visual e conteúdos (Summers et al., 2011).

Segundo Gorman, coordenadora de serviços para adolescentes da CML, esta página tornou-se num caso de sucesso desde a sua implementação, permitindo ajudar a promover os programas para um público de mais de 1000 adolescentes locais e contribuindo para estabelecer e manter um relacionamento contínuo com os adolescentes, habituais frequentadores da biblioteca, e mesmo aqueles que nunca tinham frequentado o seu espaço (Gorman in Summers et al., 2011:154).

Esta página incluía um *widget* iPac, que permitia a pesquisa no catálogo da biblioteca a partir do MySpace, vídeos produzidos pelos adolescentes e música.

Posteriormente, outros pólos da CML criaram as suas próprias páginas no MySpace, tendo alguns nomeado voluntários adolescentes para tratarem das atualizações da página, não só por estarem mais familiarizados com o uso destas ferramentas, mas pelo próprio interesse por eles manifestado em colaborar no desenvolvimento destas páginas (Summers et al., 2011).

Com o aumento da popularidade do Facebook, e consequente declínio do MySpace, a página do ImagineOn nesta plataforma foi perdendo público, o que levou a CML a investir na criação de uma página no Facebook.

Outras redes e media sociais, como YouTube ou Flickr, foram também adotadas, à medida que ganharam popularidade e se revelaram proveitosas para responder de forma mais eficiente às necessidades e expectativas do seu público. Devemos salientar que o processo de implementação destas plataformas para o público adolescente envolveu um conjunto de etapas determinantes para o seu sucesso, tais como a auscultação dos jovens frequentadores da CML, ou seja, o seu público alvo, e a participação destes no planeamento estratégico, implementação e avaliação das plataformas. A contratação de voluntários adolescentes para colaborar

na gestão de redes sociais revelou-se determinante, sobretudo no que respeita à criação de conteúdos mais ajustados ao público alvo, onde estes, aliás, se inseriam. O envolvimento destes jovens permitiu também atrair mais facilmente os seus pares para a página, nomeadamente trazendo a sua própria “rede de amigos” (Summers et al., 2011).

Para a criação do website institucional e do website para adolescentes, a CML aproveitou o potencial oferecido pela plataforma WordPress que lhe permitiu construir um site modular e agregar conteúdos das diferentes redes e media sociais utilizados, entre as quais o Facebook ou o Flickr (Summers et al., 2011).

Segundo Bolan et al. (2007), a funcionalidade, nomeadamente a facilidade da utilização e a clareza e objetividade dos conteúdos, são os aspetos mais focados e defendidos pelos adolescentes. Já os jovens adultos centram-se mais na interação com outros adolescentes e funcionários da biblioteca. Valorizam ainda a possibilidade de poderem intervir ativamente no desenvolvimento de conteúdos através de críticas literárias e comentários, e a constante atualização de informação no site, como programação e outras informações relacionadas com a instituição. A participação em atividades online, como jogos ou “leituras de verão”, são também aspetos valorizados por este público.

Neste sentido, a página web por si só não será suficientemente satisfatória para os adolescentes, tornando necessária a integração de ferramentas que permitam e estimulem a sua participação, bem como de redes e media sociais para promover eventos e para viabilizar uma contribuição mais ativa deste público demasiado familiarizado e imerso na teia das redes sociais (Abbas & Agosto, 2011; Bolan et al., 2007). A utilização de plataformas como o Facebook ou Myspace (entre outras) poderá ainda contribuir para atribuir um cariz mais humano à instituição, torná-la mais dinâmica e mais próxima do seu público, nomeadamente do público mais jovem (Bolan et al., 2007).

1.2. Austin Public Library (APL)

A APL (Texas, EUA) tem procurado uma interação contínua com os seus utilizadores através de várias redes e media sociais, tais como o Facebook, Twitter, YouTube e blogs, perspetivando uma resposta mais eficiente às necessidades e expectativas de diferentes utilizadores. Para além da sua página oficial no Facebook, criou uma página específica em espanhol, tendo em conta a existência de uma comunidade espanhola crescente na região e que ainda não domina (ou mesmo desconhece) o idioma inglês. Criou uma página para o Austin History Center, um pólo onde é reunida toda a informação sobre a cidade e sua comunidade, desde as suas origens, e uma

página para o Recycle Reads Book Store, um espaço onde são reutilizados materiais obsoletos da biblioteca para a criação de novos produtos ou vendidos livros usados, considerados demasiado desgastados para serem utilizados na APL. Para este último espaço foi também criada uma página no Twitter e um blog onde são divulgados produtos e técnicas de produção de objetos a partir da reutilização de materiais.

No que respeita à atualização de conteúdos, nomeadamente no Facebook institucional e no Twitter, a APL procura fazer publicações diárias, informando os seus utilizadores de atividades e ações de formação a acontecer nos diferentes pólos, bem como sugestões literárias, entre outras. Segundo Lisa Hamilton, responsável pela gestão e atualização de conteúdos destas plataformas, a recetividade destas publicações pode ser verificada através de *likes* e *followers* que se registam praticamente todos os dias, sendo o serviço *Personal Picks Live* o que recebe maior número de comentários⁵. Este serviço apela aos utilizadores para enviarem uma lista de livros que gostam, propondo a APL, com base nesta lista, sugestões de outras obras.

Os blogs são regularmente utilizados de acordo com diferentes públicos, como adolescentes, adultos, ou utilizadores espânicos, e de acordo com áreas temáticas e tipos de informação, como eventos, livros, música ou filmes. Para facilitar o seu acesso e otimizar a sua usabilidade todos estes blogs se encontram integrados no site institucional da biblioteca.

Para uma interação mais efetiva com os seus utilizadores, a APL implementou recentemente um catálogo bibliográfico com um conjunto de ferramentas web 2.0 que lhes possibilitam vários níveis de participação, como publicar comentários, sumários de obras, criar listas bibliográficas, atribuir classificações e *tags*, melhorar pesquisas, introduzindo informações como “já tenho esta obra” ou “títulos semelhantes”, entre outros⁶. As ferramentas sociais aplicadas ao catálogo permitem facilmente encontrar utilizadores com gostos literários semelhantes, através de livros comuns nas suas listas de obras, e, deste modo, identificar novos livros potencialmente interessantes para esses utilizadores e reservá-los de imediato na biblioteca.

A aplicação destas ferramentas tem sido adotada por diversas instituições, não lucrativas e lucrativas⁷, por se revelar fundamental para ampliar a visibilidade das obras e o seu acesso através de diferentes percursos. A

5 Informação fornecida via email enviado a 7 de Dezembro de 2012.

6 <http://austin.bibliocommons.com/> (acedido a 10 de Abril de 2013).

7 Como por exemplo o caso da Amazon.

sua catalogação deixa, assim, de se limitar ao sistema tradicional atribuído pelos bibliotecários. Passa a fazer parte deste processo a associação contínua de metadados atribuídos pelos próprios utilizadores, tais como comentários, classificações, críticas, ou outros, operando estes metadados como “filtros” que ajudam a descobrir produtos que mais se adequam às necessidades ou interesses do utilizador (Anderson, 2007; Weinberger, 2007). Neste sentido, podemos dizer que o catálogo da APL não obedece a uma organização de estrutura fechada, sendo antes aberto e em constante evolução, fruto da intervenção colaborativa dos utilizadores. Tem como resultado uma catalogação de obras mais centrada no utilizador, um dos pressupostos do designado modelo de biblioteca 2.0.

A introdução deste novo catálogo permitiu otimizar a pesquisa bibliográfica e resultou numa maior utilização da plataforma pelos utilizadores, conforme pode ser demonstrado pelas próprias estatísticas de acessos ao catálogo. Enquanto que no mês de Fevereiro de 2012, quando ainda vigorava o antigo catálogo, se registavam 1.116.157 acessos ao catálogo, no mesmo mês em 2013, já com a nova plataforma, foram registados 2.042.106⁸, ou seja quase o dobro. Podemos aliás constatar que o aumento de acessos ao novo catálogo foi sentido praticamente desde a sua implementação em Agosto, tendo em conta que em Setembro já se registavam 1.888.919 acessos. O número de contributos dos utilizadores neste catálogo, através da utilização das ferramentas web 2.0 disponíveis, é também considerável, tendo ultrapassado os 20.000 mensais desde Setembro. A utilização de ferramentas web 2.0 no site institucional, bem como a utilização de redes e media sociais existentes, tem-se revelado essencial para estabelecer uma interação mais efetiva e continuada com os utilizadores, e desta forma permitir às bibliotecas uma resposta mais assertiva mediante as suas necessidades e expectativas. Tanto o caso da CML como o caso da APL são claros exemplos que demonstram o potencial da web para a criação de serviços mais centrados nos utilizadores, confirmando que a internet é, de facto, um meio privilegiado para a configuração de serviços dentro do que foi designado como modelo de biblioteca 2.0.

Não obstante, se observarmos as formas de atuação das bibliotecas públicas portuguesas e suas abordagens comunicativas no contexto da internet, verificamos que estas são ainda limitadas, sendo escassos os exemplos de uma interação efetiva com a sua comunidade de utilizadores.

8 Estatísticas fornecidas via email por Brazos Price, órgão responsável pela gestão desta plataforma, em Março de 2013.

2. Bibliotecas Públicas Portuguesas na web

A importância da utilização de plataformas web na divulgação de programas e atividades das bibliotecas e como forma de estender determinados serviços a uma comunidade de utilizadores mais ampla tem sido debatida por diversos autores portugueses⁹, mas a utilização destas plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas ainda se revela reduzida, não sendo a participação dos utilizadores particularmente estimulada (Lima & Alvelos, 2012).

Num inquérito que realizámos às bibliotecas públicas portuguesas durante Junho e Julho de 2013¹⁰, do qual obtivemos 139 respostas, verificamos que apenas 32 bibliotecas (23%) possuem site próprio, 64 (46%) têm uma página inserida numa plataforma do município, 3 (2%) têm uma página inserida na plataforma da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas e 40 bibliotecas (29%) não têm nenhuma página na web.

O número de bibliotecas que atuam em redes ou media sociais não chegou aos 50% (responderam afirmativamente 66 bibliotecas – 47%), sendo o Facebook a rede mais utilizada: 48 bibliotecas (73%) que atuam nestas plataformas têm página no Facebook. Apenas 2 instituições declararam que a gestão destas plataformas fica a cargo de utilizadores/leitores da biblioteca, ficando a gestão das restantes a cargo dos seus funcionários. Este fator confirma, em parte, a constatação de um reduzido estímulo à participação dos utilizadores nas redes e media sociais das bibliotecas públicas portuguesas (Lima & Alvelos, 2012) e denuncia um fraco envolvimento destes na criação de conteúdos.

No que respeita à publicação de conteúdos no Facebook, 20 bibliotecas (41%) afirmaram fazer publicações diárias, 23 (47%) afirmou publicar conteúdos pelo menos 1 vez por semana e 6 (12%) 1 vez por mês.

A utilização de outras plataformas revelou-se mais limitada, tendo afirmado 20 bibliotecas (30%) ter 1 ou mais blogs, 13 bibliotecas (20%) ter um canal no YouTube, 7 bibliotecas (11%) ter página no Twitter, 3 bibliotecas (5%) ter página no Flickr. Em todas as bibliotecas a gestão destas plataformas fica a cargo dos seus funcionários.

Foram ainda referidas presenças no Vimeo, LinkedIn, Del.icio.us, Pinterest, G+ ou Scribb.

Todas estas bibliotecas presentes em redes ou media

⁹ Destacamos aqui autores como Luisa Alvim (2007; 2011) e Paulo Leitão (2009; 2012).

¹⁰ Inquérito desenvolvido no contexto do projeto de investigação “Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas” do Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto e da Universidade Nova de Lisboa e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin.

sociais referiram um conjunto de vantagens na sua utilização para as ações de comunicação, tendo sido a vantagem mais referida (por 58 bibliotecas) o acesso a um maior número de pessoas, seguida da viabilidade de uma maior interação com o público (49 bibliotecas), do facto de serem plataformas gratuitas (35 bibliotecas) e da sua fácil utilização (29 bibliotecas). Apenas 1 biblioteca alegou outras razões, não tendo especificado quais.

No que respeita a desvantagens, 40 bibliotecas mencionaram não encontrar desvantagens, 21 referiram o tempo demasiado que requerem na atualização de conteúdos, 10 bibliotecas o facto de tornarem a instituição vulnerável a comentários menos agradáveis e 4 o tempo necessário para a sua aprendizagem.

Neste inquérito verificámos também que das 73 bibliotecas que não se encontram em redes e media sociais, 19 apontam como principal razão a escassez de recursos humanos, 19 a falta de autorização por parte da tutela e 15 a ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas. Apenas 4 bibliotecas alegaram a falta de tempo. Foram ainda invocadas “outras razões” por 32 bibliotecas, tais como o facto da biblioteca utilizar as redes sociais da Câmara. Não obstante, 72 bibliotecas (99%) consideraram vantajosa a utilização destas plataformas para as suas práticas comunicativas.

Os resultados deste inquérito e literatura existente neste domínio (Alvim, 2007; Alvim, 2011; Lima & Alvelos, 2012), permitem-nos concluir que existe por parte dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas uma crescente consciência da importância de se estabelecer uma interação mais efetiva com os seus utilizadores, sendo as redes e media sociais gratuitos disponíveis plataformas privilegiadas para se efetivar esta interação de uma forma continuada. Verificamos, contudo, que as práticas nestas plataformas ainda são limitadas, não sendo a participação dos utilizadores e o envolvimento destes na produção de conteúdos particularmente estimulados.

3. Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP) na web

A BPMP é considerada uma das bibliotecas mais importantes de Portugal e compreende um património de coleções únicas no país, de uma riqueza histórica e cultural considerável. Completou a 9 de Julho deste ano 180 anos e estima-se que os seus fundos reünam cerca de 1,5 milhões de itens¹¹. Estes fundos contemplam “livrarias medievais”, com obras como o *Diário ou Roteiro da viagem que em descobrimento da Índia pelo Cabo da Boa Esperança fez Dom Vasco da Gama em 1497*,

¹¹ Informação dada por fonte da BPMP durante as entrevistas realizadas no mês de Dezembro de 2012.

atribuído a Álvaro Velho, marinheiro que fã a bordo da nau São Rafael, e que constitui o único manuscrito conhecido deste relato (Cabral & Meireles, 1998). Incluem cartografia proveniente de vários séculos, impressos raros, manuscritos musicais, espólios de escritores, como Camilo Castelo Branco, Almeida Garrett ou Alexandre Herculano, entre muitos outros.

Desde a sua fundação foi atribuído a esta instituição aquilo que é hoje conhecido como Depósito Legal, transformando-a numa fonte preciosa para o conhecimento e desenvolvimento intelectual da sociedade.

O valor patrimonial e histórico dos seus fundos diferencia a BPMP de outras bibliotecas municipais, nomeadamente das bibliotecas da rede de leitura pública, servindo esta um público que ultrapassa largamente a comunidade portuense. Pela sua especificidade, para além de leitores do município, recebe anualmente visitas de investigadores, eruditos e autores de livros, entre outros, oriundos de todo o mundo¹². Este aspeto evidencia a importância de um investimento numa divulgação de serviços e coleções descentralizada que permita ampliar o seu alcance a uma comunidade mais abrangente e geograficamente distante.

Contudo, a BPMP foi uma das instituições identificadas em 2012 como não tendo site próprio e não estando presente em redes e media sociais. A principal plataforma web desta instituição era o seu catálogo online¹³, ainda em fase de implementação, em parte devido à dimensão das suas coleções e à falta de recursos humanos (Lima & Alvelos, 2012). Em Março de 2012 estimavam-se cerca de 1,2 milhões de itens nas suas coleções (valor que chegava a 1,5 milhões de itens em Dezembro) estando apenas informatizados 250.000 itens¹⁴.

Não tendo site próprio, toda a informação institucional da BPMP encontrava-se numa área do site do Balcão de Atendimento Virtual – BAV, um espaço online da Câmara Municipal do Porto com diversificadas informações sobre o município, agrupadas em mais de 4 dezenas de menus. Entre Dezembro de 2012 e Janeiro de 2013 fizemos uma análise ao espaço da BPMP no BAV e verificámos existirem dois caminhos possíveis para chegar aos conteúdos relacionados com esta biblioteca, sendo que cada um destes nos conduzia a uma página diferente com uma estrutura organizacional e mesmo informações distintas, ou seja, a dois micro sites da biblioteca.

12 Existem registos de visitas oriundas de países tão longínquos como a Índia, Japão, Tailândia ou Emirados Árabes.

13 <http://bibliotecas.cm-porto.pt> (acedido a 28 de Dezembro de 2012).

14 Informação fornecida pelos órgãos da BPMP em Março de 2012.

Um dos percursos possíveis – através do menu *Cultura, Turismo e Desporto*¹⁵ – apresentava conteúdos focados essencialmente nos serviços da instituição, como por exemplo atividades infanto-juvenis, consulta de fundos ou empréstimo bibliotecário, reserva de documentos, entre outros.

Um segundo percurso – através da seleção do logotipo *Porto Cultura* no rodapé da página inicial do BAV –, direcionou-nos para uma página onde se encontrava o submenu *Bibliotecas*¹⁶. Neste submenu podíamos encontrar um 2º micro site da BPMP com conteúdos centrados na sua informação institucional, nomeadamente na descrição da missão, e num enquadramento histórico e cultural da biblioteca e das suas principais coleções. Apresentava ainda uma descrição de espaços e facilidades e uma área dedicada a programas e atividades.

Apesar do acesso a este 2º micro site ser pouco evidente no site do BAV, verificámos que a pesquisa das palavras “Biblioteca Pública Municipal do Porto” em motores de busca como o Google, Yahoo, Altavista ou Sapo apresentava num dos primeiros lugares esta hiperligação¹⁷.

No que respeita à divulgação das coleções da BPMP, este micro site revelou maior informação e uma subdivisão mais clara das diferentes tipologias que a constituem. Apresentava também um enquadramento histórico da biblioteca e do edifício que ocupa, que não encontramos no 1º micro site e que constitui informação importante no que respeita ao seu valor histórico e patrimonial. Os programas e atividades encontravam-se claramente estruturados e com maior número de informação.

O 1º micro site apresentava, contudo, informações que não encontramos no 2º, nomeadamente no que respeita ao acesso à internet, à cedência de instalações culturais ou à reserva de documentos. Apesar da ausência desta e outras informações no 2º micro site, verificámos a existência de hiperligações neste micro site que nos conduziam para a informação em falta, presente no 1º, confirmando a nossa perceção destes 2 espaços como complementares um do outro. Não obstante, esta relação não se apresentava explícita ao utilizador, sendo perceptível apenas quando feita uma navegação completa

15 http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/empresas/guiatematico/cul_tur_dpt/bibs/bpmp/aces_internet_nas_bibs_mun/Paginas/actividade.aspx (acedido a 28 de Dezembro de 2012).

16 <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecapublicamunicipaldoporto/Paginas/bibliotecapublicamunicipaldoporto.aspx> (acedido a 28 de Dezembro de 2012).

17 Geralmente em primeiro lugar surgia o catálogo online.

nestes dois espaços. Ligações no sentido inverso, do 1º micro site para o 2º, não foram encontradas.

Ambos os sites eram caracterizados pela sua forma estática e rígida de apresentação da informação e não estimulavam qualquer tipo de participação ou envolvimento do utilizador nos seus conteúdos.

Na análise feita a estes espaços verificámos um conjunto de hiperligações corrompidas e informações desatualizadas. No 1º micro site o acesso à *Newsletter* presente no menu *Actividades infanto-juvenis para crianças e famílias* conduzia a uma página em branco; verificámos a ausência de hiperligações na *Agenda de Eventos* da página *Exposições nos equipamentos culturais* e do menu *Mostras bibliográficas*. O programa de atividades em *Actividades infanto-juvenis para crianças e famílias* era relativo à Páscoa de 2012, e o programa de *Actividades infanto-juvenis para escolas* referia-se ao ano letivo 2011-2012.

No 2º micro site as hiperligações da página *História data-a-data* conduziam a páginas em branco; o programa do *Boletim Bibliográfico Trimestral* da página *Biblioteca Sonora* (menu *Espaços/ Facilidades*) referia-se a Março de 2010; os conteúdos de *Agendas em Programas/ atividades* referiam-se a 2011 e quando seleccionámos as hiperligações presentes nesta página obtivemos uma página com a mensagem “Acesso negado (...)”. Os conteúdos de *Exposições, Oficinas* referiam-se a 2011. Procurando resolver parte destes problemas, foi lançada, em Junho de 2013, uma nova interface no catálogo online com toda a informação sobre as Bibliotecas Municipais do Porto reunida. Esta interface superou muitos dos problemas detetados na plataforma anterior¹⁸, em parte porque a sua atualização passou a ser feita por órgãos da biblioteca, e não por órgãos externos como acontecia na plataforma do BAV.

Na primeira página desta interface podemos observar uma área dinâmica de destaques que se vão alternando periodicamente e uma agenda de eventos e atividades destas bibliotecas com atualizações regulares. Todos os conteúdos da BPMP anteriormente apresentados em 2 micro sites encontram-se agora reunidos nesta plataforma e com uma estrutura organizacional clara para o utilizador, melhorando a sua funcionalidade e usabilidade. O seu aspeto visual é mais apelativo e coaduna-se melhor com a instituição em questão. Por outro lado, sendo esta interface uma área integrante do catálogo online, a informação institucional da BPMP na web e o seu catálogo online passaram a ter uma identidade visual única, o que não acontecia anteriormente.

Não obstante estas claras melhorias, verificámos que a interação com o cidadão através da web, o estímulo à sua

18 <http://bmp.cm-porto.pt/> (acedido a 22 de Julho de 2013).

participação para o desenvolvimento de serviços e/ou atividades que melhor respondam às suas necessidades, mantém-se escasso, podendo apenas ser consubstanciado através de um formulário fornecido na área de contactos onde lhe é permitido inserir uma mensagem.

Entre Março de 2012 e Abril de 2013, foram desenvolvidas entrevistas a coordenadores de diferentes departamentos, tais como da Extensão Cultural e Atendimento, da Comunicação e Imagem, do Balcão de Atendimento ao Leitor, da Sala de Leitura de Livre Acesso, entre outros. Verificámos uma clara vontade de todos os entrevistados em modernizar os serviços da biblioteca, aproveitando o potencial dos meios digitais, e estabelecer uma interação mais efetiva com os seus utilizadores, nomeadamente através de ferramentas web 2.0. Consideraram vantajoso no que respeita à preservação do fundo patrimonial, à divulgação e difusão dos serviços e da coleção junto de um público mais abrangente e foi manifesto o interesse em estabelecer um contacto mais direto com a comunidade de utilizadores e em posicionarem-se melhor face às culturas participativas.

Como motivos para as reduzidas ações de comunicação através da internet e escassa interação com o utilizador foram referidas a falta de recursos humanos, a ausência de capacidades no domínio das tecnologias web, a falta de orçamento para melhorar as plataformas disponíveis, como por exemplo o catálogo online¹⁹, e a falta de orçamento para formar funcionários no âmbito destas tecnologias e manter um funcionário dedicado a estas plataformas. Foi também mencionada a falta de autonomia nas ações de comunicação da BPMP. A conceção de sistemas de informação e comunicação a nível institucional tende a centralizar as decisões, pelo que presenças autónomas de serviços da Câmara Municipal do Porto nas plataformas web não têm sido particularmente encorajadas, sobretudo no que respeita a presenças em redes e media sociais. Existe uma página no Facebook da Câmara onde, eventualmente, são publicados eventos e atividades desenvolvidos na BPMP, mas fomos informados não serem os órgãos da biblioteca a decidir o que vai ser publicado, mas o Gabinete de Comunicação e Promoção da Câmara.

Apesar de estarem a ser atualmente desenvolvidas iniciativas que perspetivam o acesso a coleções da BPMP através de plataformas web, tais como a BPMP Digit@

19 O catálogo online é um produto comercializado por módulos. Existem módulos disponíveis que permitem um grau de participação maior, mas a BPMP não teve orçamento para os adquirir, optando apenas por aquilo que denominaram como “módulos base”.

¹²⁰, a Biblioteca Sonora Digital²¹ ou a publicação de obras na Europeiaana²², ainda é manifesta a ausência de formas de interação com os seus utilizadores, podendo estas iniciativas descrever-se essencialmente como um recurso para consulta de obras à distância.

Considerações Finais

Partindo da conceptualização do modelo de Biblioteca 2.0, o presente artigo salienta a importância da utilização das plataformas web de natureza participativa pelas bibliotecas públicas portuguesas para estabelecer uma interação mais efetiva com os seus utilizadores e, deste modo, delinear serviços que melhor respondam às suas necessidades e expectativas.

Os exemplos citados da Charlotte Meclenburg Library (CML) e da Austin Public Library demonstram um conjunto de vantagens da virtualização de serviços, nomeadamente para chegar de forma mais eficaz a um maior número de utilizadores, reais e potenciais, a qualquer momento e onde quer que estejam, contribuindo para uma sociedade mais instruída. Em ambos os exemplos se evidencia a importância de uma interação continuada com os cidadãos, sobretudo com os mais jovens, para melhor responder às suas necessidades e expectativas. No caso da CML destaca-se ainda a necessidade de um planeamento prévio de atuação que envolve o estudo das ferramentas e da sua adequação aos objetivos da biblioteca, bem como da sua experimentação. Salienta-se também o papel colaborativo dos cidadãos, seja no planeamento destes serviços, seja na sua implementação.

Em Portugal, pelo contrário, a utilização de plataformas web, quer para disponibilizar serviços, quer para desenvolver ações de comunicação, verifica-se reduzida, não sendo a interação com os utilizadores particularmente estimulada. Não obstante, os resultados do inquérito desenvolvido e a literatura citada permitem-nos determinar que a limitada utilização destas plataformas se deve, em parte, à escassez de recursos humanos e técnicos, sendo a sua importância percebida pela grande maioria dos inquiridos.

No caso particular da Biblioteca Pública Municipal do Porto, encontramos um conjunto de vantagens práticas

²⁰ http://bmp.cm-porto.pt/servicos_bibliotecadigital (acedido a 22 de Julho de 2013). Permite o acesso a obras e bens culturais de interesse patrimonial.

²¹ <http://bmp.cm-porto.pt/bibliotecasonoradigital> (acedido a 22 de Julho de 2013). Repositório electrónico de áudio livros de acesso restrito a cidadãos portadores de deficiência visual.

²² http://www.europeana.eu/portal/search.html?query=europeana_

que poderiam resultar da virtualização de serviços. Não obstante, e apesar de se registarem iniciativas neste âmbito, verificamos que a utilização de plataformas web nos serviços e programas ainda é limitada e a interação com os utilizadores praticamente nula, conforme foi, aliás, reiterado pelos próprios órgãos da biblioteca nas entrevistas realizadas.

Os resultados apresentados neste artigo levam-nos a considerar, por um lado, a necessidade de uma reavaliação das práticas comunicativas das bibliotecas públicas portuguesas nas plataformas web para um melhor enquadramento numa dinâmica comunicativa e colaborativa que tem vindo a caracterizar a nossa sociedade na última década. Por outro lado, permitem-nos determinar a importância de um maior envolvimento dos cidadãos nos programas e atividades destas bibliotecas, podendo ser as ferramentas web 2.0, e nomeadamente as redes e media sociais, meios privilegiados para efetivar uma interação continuada entre a biblioteca e a comunidade em que se insere e, deste modo, melhor responder às suas necessidades e expectativas.

Referências Bibliográficas

- Abbas, J. and Agosto, D. E. (2011). "Bringing it all together: What does it mean for librarians who serve teens", in Agosto, D. E. & Abbas, J. (ed.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know*. Santa Barbara, Libraries Unlimited, pp. 169–176.
- Alvim, L. (2007). Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. *Cadernos BAD*, 1, pp. 38-74. <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12007/LAlvimCBAD107.pdf> (acedido a 19 de Julho de 2012).
- Alvim, L. (2011). *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas*. Porto. Tese de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Portucalense.
- Anderson, C. (2007). *A Cauda Longa: Porque é que o futuro dos negócios é vender menos de mais produtos*. Lisboa: Actual Editora.
- Bolan, K.; Canada, M. and Cullin, R. (2007). Web, Library, and Teen Services 2.0. *Young Adult Library Services*, 5(2), pp. 40-43.
- Cabral, L. and Meireles, M. A. (1998). *Tesouros da Biblioteca Pública Municipal do Porto*. Lisboa, Inapa.
- Cardoso, G.; Costa, A. F.; Conceição, C. P. and Gomes, M. C. (2005). *A Sociedade em Rede em Portugal*. col. Campo da Ciências. Porto: ed. Campo das Letras.
- Casey, M. E. and Savastinuk, L. C. (2007). *Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Castells, M. (2004). *Galáxia Internet - Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Jenkins, H. (2008). *Cultura da Convergência*. São Paulo: ed. Aleph.
- Leitão, P. (2009). "Livros, Leituras e Redes Sociais", in Calixto, J. A. (ed.), *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura*. Lisboa. Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora, pp. 435-458.
- Leitão, P. (2012). O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. *Cadernos BAD*, 11. <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322> (acedido a 28 de Dezembro de 2012).
- Lima, C. and Alvelos, H. (2012). "Virtualização da Biblioteca: Novas abordagens face à emergência de culturas digitais". *Proceedings of 6th International Conference on Digital Arts*. Artech 2012 - Crossing Digital Boundaries.
- Margaix Arnal, D. (2008). *Informe APEI sobre web social, 2008*. APEI, Asociación Profesional de Especialistas en Información. Espanha. Disponível em <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf> (acedido a 13 de Março de 2012).
- Seoane-García, C. (2009). "La Biblioteca 2.0: De la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva", in Calixto, J. A. (ed.), *Bibliotecas para a Vida II – Bibliotecas e Leitura*. Lisboa. Colibri/CIDEHUS/UE/Biblioteca Pública de Évora, pp. 67-80.
- Summers, H.; Pierson, R.; Higgins, C.; and Woodring, R. (2011). "Pages, Profiles, and Podcasts: How Charlotte Mecklenburg Library engages teens through social networking", in Agosto, D. E. & Abbas, J. (ed.), *Teens, Libraries and Social Networking: What Librarians Need to Know*. Santa Barbara, Libraries Unlimited, pp. 151–167.
- Unesco (1994). 'UNESCO Public Library Manifesto'. Disponível em <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html> (acedido a 21 de Novembro de 2012).
- Weinberger, D. (2007). *Everything is Miscellaneous: the power of digital disorder*, New York: Holt Paperbacks.