

Referência: NUNES, Manuela Barreto (2004). Bibliotecas Públicas Portuguesas na Internet: o meio é o serviço? *Páginas A&B*. 13 (Abr.).

Bibliotecas Públicas Portuguesas na Internet: o meio é o serviço?¹

Manuela Barreto Nunes

RESUMO: Hoje em dia, os sítios Web são uma componente fundamental da vida das organizações, e tornaram-se um factor crucial para o desenvolvimento de serviços bibliotecários de qualidade, possibilitando a acesso a novos serviços e produtos para além das paredes físicas da biblioteca. Ainda resistentes a esta nova realidade, as bibliotecas públicas portuguesas estão a dar os primeiros passos no desenvolvimento de ambientes electrónicos de produção, armazenamento e difusão da informação. Neste artigo procuram apontar-se alguns dos critérios básicos, quer a nível técnico, quer de conteúdos, para a construção de sítios Web em bibliotecas públicas e relatam-se parte dos resultados e conclusões obtidas no âmbito de uma investigação que analisou e avaliou 24 *sites* de bibliotecas públicas portuguesas.

ABSTRACT: Nowadays, Web sites are an important part of the life of every organization, and have become a crucial factor for the development of quality library services, making accessible a series of new services and products that go beyond the strictly physical library walls. Still resisting this new reality, Portuguese public libraries are taking their first steps into the construction of electronic environments. This article points out some of the basic criteria, both technical and of content, for the development of public library web sites, and reports part of the conclusions of a recent research that analyzed and evaluated 24 Portuguese public library Web sites.

«'Would you tell me please, which way I ought to go from here?' [Alice asks the Cheschire Cat]. 'That depends a good deal on where you want to get to', said the Cat.»

Lewis Carroll, *Alice's adventures in wonderland*

Introdução

“Áh, não ser eu toda a gente e toda a parte!”

Álvaro de Campos, *Ode triunfal*

¹ Esta expressão é adaptada da famosa frase de Marshall McLuhan, “a mensagem é o meio”, que aparece pela primeira vez no livro *Understanding media*, de 1964. De facto, partimos do princípio de que, no caso concreto da sociedade actual, a Internet se configura como um meio revolucionário que condicionará a prestação de serviços de bibliotecas.

O presente documento tem como objectivo expor parte dos resultados obtidos no âmbito da investigação realizada pela autora para a sua tese de doutoramento sobre sítios Web de bibliotecas públicas².

No contexto de uma realidade dominada pela informação, as Ciências que lidam com o seu tratamento, armazenamento e difusão vêm abrir-se um novo campo de investigação, centrado na presença dos diversos tipos de unidades de informação na plataforma tecnológica preponderante na nova sociedade – a Internet, simultaneamente meio de informação, comunicação e prestação de serviços.

Uma das áreas que mais urgentemente necessitam de estudos é certamente a dos sítios Web: quer quanto ao papel que podem desempenhar enquanto forma de distribuição de informação e prestação de serviços bibliotecários quer, em termos mais específicos, quanto ao estabelecimento de critérios para a sua construção técnica e definição de conteúdos, ou ainda no desenvolvimento de projectos de avaliação que permitirão melhorar o seu desempenho e eficácia, adequando-os às necessidades dos utilizadores.

Na investigação a que nos dedicámos entre 2000 e 2003 procurámos caracterizar os sítios Web das bibliotecas públicas portuguesas e espanholas, identificando conteúdos e serviços em linha e avaliando a sua conformidade técnica com as exigências de um meio de comunicação como a Internet. Aspectos como a arquitectura dos sítios, o desenho das páginas e ecrãs e a escrita não foram considerados e também não foi nosso objectivo fazer um estudo de facilidade de uso, para lá das condições técnicas básicas.

A investigação partiu praticamente do zero, dada a inexistência de estudos sobre os sítios Web das bibliotecas públicas, quer em Portugal³, quer em Espanha⁴, e a dificuldade de encontrar dados estatísticos de relevo. A literatura nacional sobre o tema é praticamente inexistente, e mesmo a estrangeira (onde dominam os países anglo-saxónicos) recai principalmente sobre sítios de bibliotecas universitárias e, quando se dedica às bibliotecas públicas, incide sobretudo no relato de experiências ou na apresentação de propostas. Apesar de as bibliotecas públicas estarem ainda

² Nunes, Manuela Barreto. *El medio es el servicio: sítios Web de bibliotecas públicas en Portugal y España*.

³ Registrem-se os recentes trabalhos de alunos do Curso de Ciências Documentais da Universidade Portucalense que, no âmbito da disciplina de Organização de Serviços de Bibliotecas, têm apresentado algumas propostas de descrição e avaliação de sítios Web de bibliotecas públicas em Portugal, inclusive elaborando estudos comparativos com outros países e outros tipos de bibliotecas. Destaque-se o trabalho de Susana Neiva, *Um olhar sobre as bibliotecas públicas portuguesas: novos serviços e novos produtos*.

⁴ Posteriormente ao nosso estudo, em 2003, começaram a ser desenvolvidos projectos de avaliação no âmbito da Rede de Bibliotecas de Barcelona e do curso de doutoramento em Documentação da Universidade de Granada.

hoje numa fase inicial, tanto de criação de sítios Web como, evidentemente, de avaliação do seu desempenho, o desenvolvimento de estudos nesta área é imperioso, nomeadamente o levantamento de dados estatísticos que nos permitam conhecer as forças e as fraquezas da sua presença na Internet. A partir daí será possível apontar alguns dos caminhos para o futuro, ajudando bibliotecários e gestores de sítios Web a desenvolver melhores serviços, que progressivamente poderão contribuir para determinar os novos papéis das bibliotecas públicas na sociedade da informação, aumentando o seu impacto social. Neste contexto, uma primeira aproximação ao estado da questão permitiu-nos tirar conclusões sobre a imagem que elas fazem de si mesmas, dos novos espaços sociais e do novo ambiente tecnológico em que se movem e, também, sobre as suas condições de trabalho no âmbito das tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

A indagação que realizámos em motores de pesquisa e directórios nacionais e internacionais e que demos por terminada em Agosto de 2002⁵, levou-nos a um resultado final de 24 presenças avaliáveis na Internet⁶, isto é, bibliotecas que, na data em que demos por terminada a selecção, geriam efectivos sítios ou portais Web⁷.

Para a avaliação técnica dos sítios seleccionados foi utilizado um programa do tipo do desenvolvido pelo WebWatch Project, promovido pelo British Library Research and Innovation Centre entre 1997 e 1999⁸. Tais programas podem descrever-se como robots, ou agentes Web automatizados⁹, e são ferramentas que percorrem sítios Web seguindo uma estratégia exploratória¹⁰ a partir dos URLs das suas páginas de entrada, identificando as páginas que os constituem e detectando erros e deficiências técnicas como ligações quebradas, lentas ou desactualizadas.

O programa utilizado nesta investigação produz um relatório completo sobre cada sítio percorrido, descrevendo todas as ligações identificadas e listando os erros e

⁵ Uma revisão feita em Julho de 2003 não revelou alterações substanciais.

⁶ Estes dados correspondem a 8% das 306 bibliotecas públicas portuguesas recenseadas pelo Instituto Nacional de Estatística em 2001. Incluem bibliotecas da Rede de Bibliotecas Públicas e, em menor número, da entretanto extinta rede de bibliotecas fixas da Fundação Calouste Gulbenkian. Metade dos sítios Web em funcionamento na data em que finalizámos este estudo estavam concentrados no Norte Litoral (6) e na região de Lisboa e Vale do Tejo (6) o que, apesar do número ser demasiado reduzido para poder ser conclusivo, coincide com as tendências generalizadas de desenvolvimento do país e o tradicional desequilíbrio entre o litoral e o interior.

⁷ O número total de presenças na Web, incluindo directórios e simples páginas localizadas nos sítios das Autarquias era de 33. Por uma questão de precisão e distinção entre sítios Web e presenças na Internet que não correspondem a mais do que uma página sem qualquer tipo de interactividade, gostaria de deixar aqui explícita a definição adoptada nesta investigação: *Sítio Web* – “Colecção de páginas Web relacionadas e interconectadas através de ligações de hipertexto e que existem dentro de um servidor particular”; Os sítios Web de bibliotecas públicas podem tender a transformar-se em *Portais*, isto é, “Sítios Web que são, ou pretendem ser, locais de partida para os utilizadores quando conectados à Internet, ou que estes tendem a visitar como sítios-âncora, podendo ser gerais ou especializados” (definições adaptadas de Alexander e Tate, 1999 e Miller, 2001).

⁸ Kelley, Brian e Peacock, Ian (1999) - *WebWatching Uk Web communities*.

⁹ “Automated Web agents”

¹⁰ “Exploratory Web crawling”

deficiências, e avalia os resultados finais através de um cálculo por percentil, apresentando ainda recomendações para a melhora e resolução dos problemas, e possibilitando a reparação imediata, em linha, de alguns deles. Assim, a análise que realiza permite efectuar uma avaliação das diversas características técnicas que definem as qualidades de *navegabilidade* (ligações quebradas, internas e externas, páginas lentas, atributos ou etiquetas – metadados – em falta), *actualidade* (páginas desactualizadas) e *acessibilidade* e *facilidade de uso* (páginas lentas, páginas sem títulos e também atributos ou etiquetas em falta). O número de páginas de cada sítio, o número de ligações internas e externas, o uso de metadados e o número de ficheiros HTML, executáveis, PDF, imagens, sonoros e audiovisuais são também mostrados, permitindo elaborar um completo estudo estatístico sobre cada sítio.

Paralelamente, interessava-nos saber quais são os serviços que as bibliotecas públicas apresentam mais frequentemente na Web. Nesse sentido, e de acordo com a proposta que detalhamos mais abaixo neste texto, foi elaborada uma lista de serviços fundamentais, desde os mais básicos (informação geral) aos mais complexos (serviços interactivos), incluindo a análise detalhada de alguns aspectos particulares (serviços para crianças e jovens, formação de utilizadores, Web OPACs e ligações para recursos de Internet).

Para a determinação das variáveis a introduzir na lista de serviços procurámos, como princípio, aplicar ao ambiente virtual as missões da biblioteca pública formalizadas no Manifesto da UNESCO; paralelamente, a sua elaboração teve como bases, por um lado distintos relatórios e artigos sobre avaliações de serviços Web de bibliotecas (em geral, e não só públicas)¹¹, seleccionando e adaptando a partir das diversas listas propostas em cada avaliação e, por outro, a investigação e avaliação prévia que fizemos na Internet sobre uma variedade de sítios Web de bibliotecas públicas de todo o mundo, mas principalmente dos EUA e Canadá (que revelaram ser os sítios melhor construídos em todos os aspectos relevantes)¹².

Esta lista¹³ foi aplicada aos sítios Web identificados, os quais, para este efeito, foram folheados manualmente, página a página. Os seus resultados, bem como os resultados das análises efectuadas pelo robot, foram tratados em termos absolutos e estatísticos e organizados em tabelas e gráficos. Mais adiante neste artigo

¹¹ Cf., entre outros, Balas, Janet (2001) - *Extending a welcome to the Library and to the Internet*; Clausen, Helge (1999) - *Evaluation of library Web sites*; Clyde, Laurel A. (2000) - *Libraries and the Web*; Falk, Howard (1999) - *Projecting the library onto the Web*; Wildin, Nancy (1997) - *Washington Public Libraries Online*; e Wille, Petra (1998) - *A comparison of the Internet presences of German Libraries and Companies*.

¹² Visitem-se, a título de exemplo, os sítios Web das bibliotecas públicas de Nova Iorque (<http://www.nypl.org>), Sacramento (<http://www.saclibrary.org>) ou São Francisco (<http://www.sfpl.org>), ou ainda da canadiana Biblioteca Pública de Brantford (<http://www.brantford.library.on.ca>).

¹³ Ver o anexo 1.

apresentamos uma visão global daqueles dados, bem como as conclusões mais importantes a que chegámos no decurso da investigação.

A Internet e a World Wide Web: um desafio radical para as bibliotecas públicas

“Here, there and everywhere”

The Beatles, *Abbey Road*

Sabemos que a oportunidade inédita de podermos viajar pelo mundo inteiro, comunicar, interactuar com as organizações, a administração pública e o comércio, aprender, jogar, debater, exercer direitos de cidadania e, enfim, recolher informação multimédia de características enciclopédicas sem sair de casa, através da Internet, resulta da navegação através da World Wide Web, cujas “capacidades de cruzamento de plataformas, a relativa simplicidade do seu formato “point-and-click” e a flexibilidade do hipertexto para a conexão, organização e recuperação de ficheiros”¹⁴ a tornam num meio único, com potencialidades que têm resultado em mudanças profundas e de consequências ainda incertas na vida das sociedades.

Uma das aplicações da Web que mais sucesso teve desde o seu aparecimento são os sítios Web, que configuram novos espaços de convivência e sociabilidade da sociedade contemporânea. Um sítio Web caracteriza-se pelo facto de ser multimédia e interactivo e estar permanentemente disponível em linha, podendo definir-se como um meio de comunicação (uma publicação) que é, simultaneamente, um meio de armazenamento e acesso à informação (uma biblioteca digital), e um meio de prestação de serviços (uma organização). Para assegurar um desempenho eficiente, deve ser rápido, actualizado e fiável, proporcionar uma navegação intuitiva, conforme aos standards de construção e visualização correntes¹⁵, e obedecer a critérios de concepção que privilegiam a acessibilidade e a facilidade de uso¹⁶.

Em consequência, as variáveis mais importantes quando se avalia um sítio Web, para além da adequação e da qualidade dos seus conteúdos, e da correcção da arquitectura e do desenho gráfico, estão relacionadas com características técnicas dependentes da aplicação de códigos como o HTML e, mais recentemente, o XML, que resultam em indicadores como a navegabilidade, a funcionalidade e a acessibilidade. Estes indicadores são essenciais para certificar a forma de comunicação dos conteúdos e a exequibilidade dos serviços prestados em linha. De

¹⁴ Sowards, Stephen W. (1997) - *Save the time of the surfer*, p. 137-138. Tradução minha.

¹⁵ Ver, por ex., WAI [Web Accessibility Initiative] *Accessibility Guidelines* <URL: <http://www.w3.org/TR/WD-WAI-PAGEAUTH>> e Sun Microsystems - *Accessibility quick reference guide*. <URL: <http://www.sun.com/access/developers/access.quick.ref.html>>.

¹⁶ Vind, Ole (2000) - Make your web site healthier with an HTML code checkup.

facto, eles constituem os elementos básicos que asseguram o funcionamento correcto e a eficácia da informação prestada através deste novo suporte, que junta todas as formas antigas e tradicionais de comunicação (como texto e imagem, ou mais recentes como as gravações sonoras e, mais ainda, audiovisuais) num único meio, o qual reúne ainda outras características que mudam não só a forma como a informação é transmitida, mas também a forma como ela é recuperada pelos utilizadores: a informação é acedida em tempo real, através de sistemas de telecomunicações ou cabo que permitem um acesso directo em linha, e assume qualidades multimédia e sobretudo hipermédia, as quais promovem uma interacção directa entre produtores e receptores da informação, para além de proporcionarem a inédita possibilidade de passar de uma parte a outra do mesmo documento, ou de um documento a outro, de texto a imagem, de imagem a som e de novo a texto, até ao infinito, tudo isto sem que os documentos entre os quais se navega tenham que estar “hospedados” no mesmo sítio: o sítio Web é um *hipermeio*.

Na realidade, estamos a lidar com uma forma de comunicação que exprime e se *exprime* num provável novo paradigma da civilização, baseado numa sociedade organizada em redes, e na qual o intercâmbio de informação entre nós caracterizados pela interdependência e pela integração é um factor determinante¹⁷.

Em consequência, quando falamos de bibliotecas, temos também que ter em conta toda uma mudança conceptual que vai alterar substancialmente, não exactamente os seus objectivos, os seus valores tradicionais ou as suas missões básicas, mas sim a forma como estes são transformados em serviços praticáveis aos utilizadores, o que em si mesmo significa uma mudança de perspectiva, quiçá uma mudança revolucionária.

Assim, por exemplo, o que antes era condição para a prestação de um serviço de informação eficaz, como a *posse* dos documentos, organizados com vista à sua recuperação na colecção *física* da biblioteca, é agora substituído pelo factor *acesso*¹⁸: para satisfazer uma necessidade de informação, o importante é que essa informação esteja *acessível*, independentemente da sua localização, ou da entidade que detém a sua propriedade; para que isto aconteça, esta deverá estar estruturada numa rede de bibliotecas e outros serviços análogos, ela própria também interconectada com outras redes. A esta mudança conceptual acrescenta-se uma mudança na sequência das acções, já que o acesso aos documentos passa a poder fazer-se sem os constrangimentos das bibliotecas tradicionais: os actos de *dinâmica* física que

¹⁷ Cf. Castells, Manuel (2000) - *La era de la información. Vol. I: La sociedad red*.

¹⁸ Cf. Buckland, Michael K. (1992) - *Redesigning library services*; e Estermann, Yolande e Jacquesson, Alain (2000) - *Quelle formation pour les bibliothèques numériques?*

implicam a deslocação a um edifício, a escolha de um lugar e de uma cadeira, a pesquisa no catálogo ou nas estantes, assim como os actos que obrigatoriamente têm em conta o tempo (horário de abertura), o espaço (a localização da biblioteca) e a mobilidade (a existência ou não de meios de transporte) são simplificados quando o serviço é prestado através de um sítio ou portal Web, em que uma grande parte dos documentos está acessível a qualquer hora, desde qualquer lugar e sem a necessidade de executar mais movimentos que os das mãos sobre os teclados, sempre que existam os intermediários tecnológicos necessários (computador, modem, linha de telefone ou cabo)¹⁹ e as competências informacionais que permitem o processamento eficaz dos dados²⁰.

A questão está em que as bibliotecas públicas assumam a sua condição *híbrida* e passem a utilizar os novos meios e tecnologias da informação e da comunicação como formas de prestação de serviços e não como simples meios de propaganda que acompanham ou até substituem com alguma vantagem (têm distribuição mundial e ilimitada, não fecham para comer ou dormir e não correm o risco de esgotar...) os guias e regulamentos impressos da biblioteca.

De facto, os sítios ou portais Web constituem novas portas de entrada na biblioteca, o que quer dizer que uma parte substancial dos serviços prestados dentro dos espaços edificados, a que se acrescentam outros serviços novos sugeridos precisamente pelas potencialidades das tecnologias informáticas, devem passar a estar simultaneamente disponíveis através de acesso remoto em espaço virtual, de forma directa ou adaptada.

Partindo desta perspectiva, o conteúdo do sítio Web de uma biblioteca pública deve ser concebido em correspondência com duas categorias gerais (informação e serviços), cada uma delas ramificada em duas subcategorias, relativamente às quais especificamos em seguida alguns dos serviços básicos:

1. *Serviços de informação geral*

a) Serviços de informação sobre a biblioteca: localização do ou dos edifícios, horários de abertura ao público, direcção e contactos, quadro de pessoal, regulamento, organização e características das colecções, serviços prestados na biblioteca e serviços de acesso remoto, novidades, agenda de actividades;

¹⁹ Cf. Buckland, Michael, op. cit.

²⁰ Cf. Nunes, Manuela Barreto (2003) – *El medio es el servicio*, cap. 5. Note-se que a iliteracia da informação e a iliteracia informática constituem factores impeditivos de uma utilização eficaz dos sistemas de acesso à informação, e é por isso que estes deverão ser construídos prevendo desde o princípio o apoio à navegação de utilizadores com características e competências de literacia muito diversas. Mais ainda tratando-se de bibliotecas públicas, que o Manifesto da UNESCO define como as “portas locais de acesso ao conhecimento”, isto é, instituições inclusivas das quais estão ausentes todos os tipos de discriminação, incluindo sociais ou culturais.

b) Serviços de informação sobre o sítio Web: organização, conteúdos, requisitos de utilização, mapa do sítio, perguntas mais frequentes sobre o sítio, data de criação e actualização de cada página, ficha técnica, contacto do gestor do sítio, estratégias de pesquisa;

2. *Serviços bibliotecários*

a) Serviços bibliotecários em linha: serviços de acesso à informação, de preferência concebidos em rede, incluindo a biblioteca digital, o acesso a recursos de Internet, facultando a opção de pesquisas livres (através de motores de pesquisa próprios ou externos) ou organizadas (através da construção de “estantes” digitais, que reflectam a organização das colecções na biblioteca física), a informação à comunidade (ligações para sítios de interesse local e para sítios de interesse cidadão, arquivos temáticos, perguntas frequentes, história local), a educação informal (ligações a universidades abertas ou entidades prestadoras de cursos de formação de adultos, formação na utilização do sítio e da Internet em geral), a agenda de actividades de animação cultural e outros serviços culturais, como exposições virtuais ou guias de leitura, a informação para grupos específicos (crianças e jovens, imigrantes, empresas, profissionais...), etc.;

b) Serviços bibliotecários em linha interactivos, como o Web OPAC, o empréstimo, incluindo reservas e renovação, o empréstimo interbibliotecário, a inscrição na biblioteca, o correio electrónico, as sugestões de aquisições, a referência virtual, o pedido de fotocópias (aqui entendidas também como a possibilidade de pedido e envio por correio electrónico de artigos de revistas, etc., digitalizados na biblioteca a pedido do utilizador), a importação ou impressão de artigos retirados de publicações electrónicas assinadas pela biblioteca, de livros electrónicos ou outros documentos da sua colecção digital (de preferência associados à possibilidade de descarregamento gratuito dos programas necessários à sua leitura), de novo a formação, a reserva de lugares ou bilhetes ou a inscrição em actividades culturais, os foros de discussão e conversação, a difusão selectiva da informação, etc.

Para aceder a estes conteúdos e serviços é condição essencial que os gestores dos sítios Web assegurem que não há problemas técnicos que dificultam ou impossibilitam a navegação, quanto aos seguintes indicadores²¹:

1. *Navegabilidade e Acessibilidade*: uma ligação (link) é uma conexão interactiva que leva os utilizadores desde uma página Web ou documento até outra

²¹ Cf. Balas, Janet L. (2000) - *Doing it right*; Campbell, Nicole, et al. (1999) - *Discovering the user*; Ciolek, Matthew T. e Goltz, Irene M. (2001) - *Information quality WWW virtual library*; Clausen, Helge (1999) - *Evaluation of library Web sites*; Garlock, K. L.; e Pionek, S. (1998) - *Designing Web interfaces for library services and resources*; Kennedy, Shirley Duglin (2001) - *Web design that won't get you into trouble*; Mullin, E. (1996) - *Using the META tags to refresh pages and redirect visitors*; ou Vind, Ole (2000) - *Make your web site healthier with an HTML code checkup*.

página Web ou documento. As *ligações* quebradas, *internas* (entre páginas do mesmo sítio) ou *externas* (até outras localizações na Web) constituem os problemas mais graves, já que são como portas que não abrem, impedindo o utilizador de chegar à informação anunciada. Os erros mais comuns nesta variável manifestam-se através de mensagens no ecrã do computador, informando que não foram encontrados os arquivos (“File not found” – significa que há um erro no código HTML, já que a ligação aponta para uma direcção que não pode ser encontrada no servidor), que não é possível estabelecer a conexão (“Cannot connect” – significa que o servidor com o qual tentamos contactar não responde), que o servidor não foi encontrado (“Host not found” – significa que o servidor não existe) ou que o tempo se acabou (“Time out” – significa que o servidor existe e responde, mas não com a rapidez suficiente). Quando se trata de ligações externas, não é culpa dos gestores do sítio que as páginas Web para as quais permitem ligações tenham deixado de existir ou funcionem mal, mas uma boa gestão revela-se precisamente na revisão periódica dos recursos externos para prevenir estes problemas e na comprovação prévia do bom funcionamento dos recursos de Internet anunciados; da mesma forma, quando as *ligações internas dentro do mesmo documento*, que beneficiam os utilizadores proporcionando uma navegação simples através de ligações directas em hipertexto entre partes do mesmo texto (por exemplo, para consulta das notas de rodapé de um artigo, para passar de um capítulo a outro, ou para consultar um gráfico ou uma imagem) não funcionam, originam no utilizador o mesmo tipo de desânimo que as ligações externas quebradas, frustrando as expectativas de navegação; finalmente, os atributos, ou *metadados*, condicionam a forma como a página pode ser acedida através das suas propriedades de pesquisa, como o autor, os títulos e os descritores – quando não são inscritos os títulos no encabeçamento do código HTML, a página não vai ser encontrada fora do sítio onde está ancorada, através de uma normal pesquisa por temas; por seu lado, outro tipo de etiquetas, como as etiquetas *alt* (*alt tags*), constituem uma descrição textual alternativa (legendas) das imagens ou símbolos dos menus que proporcionam ligações até outras páginas do sítio, tornando possível uma leitura textual alternativa e o acesso por pessoas cegas ou com dificuldades de visão, ou quando o computador utilizado, por alguma razão (por ex., por não ter os programas adequados), não visualiza as imagens no ecrã.

2. *Actualidade*: a actualidade revela-se na preocupação dos gestores do sítio em mudar a informação e actualizá-la, de maneira que seja sempre possível ao utilizador encontrar novidades e informação recente. Consideram-se desactualizadas as páginas que não foram alteradas nos últimos seis meses. Num sítio como o de uma biblioteca pública, é evidente que algumas páginas não serão mudadas com muita

frequência, pois contêm dados estáveis que constam simplesmente de informações básicas sobre a organização, a sua forma de funcionamento, a sua história e os seus serviços. No entanto, a não actualização das páginas relacionadas com a prestação de serviços em linha, revela uma má gestão e talvez até um deficiente entendimento sobre a forma como deve funcionar, não já apenas um sítio Web, senão também a própria biblioteca: são evidentemente imprescindíveis as constantes actualizações do Web OPAC, assim como das agendas de actividades, das sugestões de leitura, das novidades, da biblioteca digital e das ligações para recursos de Internet, para dar alguns exemplos. Quando um sítio Web, e muito concretamente a sua página de entrada, se mantém inactivo durante mais de uma semana, os utilizadores tendem a abandoná-lo e a procurar outros que satisfaçam as suas necessidades de informação.

3. *Facilidade de uso*: as páginas demasiado cheias de gráficos e imagens tornam-se lentas e levam muito tempo a abrir. Há estudos que demonstram que os utilizadores tendem a não esperar mais de 20 segundos pela abertura de uma página – depois desse tempo, podem ocorrer abandonos e a perda de utilizadores para o sítio; alguns tipos de etiquetas HTML condicionam a velocidade e a qualidade gráfica das páginas Web - quando as etiquetas de altura e largura (*alt e heigth tags*) estão adicionadas, o tempo necessário para folhear cada página no ecrã diminui, tornando a navegação mais eficaz.

Todos os itens descritos são essenciais para caracterizar o funcionamento técnico de um sítio Web; é a articulação entre as definições técnicas e os conteúdos que determina o seu sucesso enquanto meio de prestação de serviços de uma dada organização. Foi essa articulação que procurámos descobrir na investigação que realizámos sobre os sítios Web de bibliotecas públicas em Portugal e Espanha, e são as principais conclusões desse estudo que em seguida passamos a apresentar, embora apenas no que se refere às bibliotecas portuguesas e, devido a contingências de espaço, destacando somente parte dos aspectos analisados.

A galáxia Gutenberg versus a galáxia digital: o paradoxo das bibliotecas públicas portuguesas na Web

“Caminante, no hay camino
se hace camino al andar”

Antonio Machado, *Proverbios y cantares*

O panorama da versão digital das bibliotecas públicas portuguesas pode ser descrito como desolador. De facto, não só são muito poucas as bibliotecas públicas que ostentam uma presença digna na Web, mas também tais presenças mostram uma

realidade ainda muito longe da capacidade de afirmação necessária para que possam começar a conquistar um novo lugar na sociedade e a desenvolver serviços efectivamente inclusivos, alfabetizadores e democráticos, como é sua missão.

Esta constatação aplica-se tanto à qualidade técnica – de nível geralmente baixo – como aos conteúdos e serviços prestados – também em geral bastante pobres – dos sítios Web analisados, que revelam uma efectiva incompreensão das potencialidades e características do meio digital.

A maioria tem ainda dimensões muito pequenas e facilita pouco mais do que a informação essencial para a identificação da biblioteca e dos seus serviços, apresentando como serviço em linha mais frequente o acesso a recursos de Internet, embora de uma forma que não os destaca de outros sítios concorrentes na área dos portais de Internet; ao contrário, a condição de portal das bibliotecas públicas é pobre e reflecte uma profunda incapacidade de compreensão do meio constituído pela Internet e pelos seus recursos.

Os resultados são claros: dos 24 sítios analisados, e na categoria de “serviços de informação geral”, 100% identificam o nome da biblioteca, 92% facultam contactos telefónicos e/ou de e-mail, 79% a direcção, e há 25% de bibliotecas que não consideram importante incluir informação sobre o horário de funcionamento na sua “montra digital”. À medida que o tipo de informação se torna mais complexo, o número de bibliotecas que a disponibiliza na Internet vai diminuindo: 67% informam directamente sobre os serviços prestados na biblioteca e só 29% se preocupam com a divulgação das suas missões e objectivos. A história e o regulamento da biblioteca podem ser encontrados em 38% dos sítios e 46% reproduzem o guia do utilizador. Outras informações, como a divulgação das actividades da biblioteca está contemplada em 75% dos sítios mas, em contrapartida, só 25% informam sobre as novas aquisições.

Os dados recolhidos sobre as variáveis incluídas na categoria *serviços de informação geral* revelam que a maior parte das bibliotecas utilizam o sítio Web como página de apresentação e divulgação de informações básicas sobre a localização, os horários e o funcionamento geral da biblioteca física. De facto, a simples comparação entre estes dados e os guias de utilizadores ou os folhetos impressos sobre a biblioteca revela que há uma transferência directa do suporte impresso para o suporte virtual. A Web parece ser entendida como um meio estático utilizado para atrair utilizadores à biblioteca física (informação sobre a localização, horários, etc., e sobre as actividades de animação) e não como um meio dinâmico de prestação de serviços que, por exemplo, lhes evita deslocações desnecessárias à biblioteca.

O número reduzidíssimo de informação sobre o sítio Web enquanto suporte autónomo de informação e prestação de serviços é revelador: 50% das bibliotecas coloca a data de actualização pelo menos na página de entrada, e 33% divulga o contacto do gestor do sítio, mas nenhuma apresenta um mapa do sítio e apenas uma descreve o seu conteúdo e a forma de utilização. Conclui-se destes dados que há uma séria dificuldade de entendimento do papel da Web como meio de informação e comunicação, e da importância de uma atitude de alfabetização informacional no desenho e construção dos sítios Web. De facto, parece não existir ainda uma consciência clara de que o sítio Web é muito mais que um meio de promoção, ou mesmo uma extensão dos serviços da biblioteca física, e que a sua existência é independente dela e exige um tratamento específico, já que muitos dos princípios de funcionamento na *realidade real* não se adaptam à *realidade virtual*.

Se passarmos à seguinte categoria de avaliação de conteúdos e começarmos a analisar o tipo de serviços em linha efectivamente prestados, encontramos resultados que comprovam a dificuldade que as bibliotecas públicas portuguesas estão a ter na relação com o paradigma virtual: à data em que demos por finalizada esta investigação, apenas oito (33%) bibliotecas públicas apresentavam um Web OPAC no seu sítio. O menu de ajuda, elemento de apoio indispensável aos utilizadores, não constava de 75% dos OPACs analisados, e apenas 21% ofereciam algum tipo de informação sobre as suas características e formas de uso. Relativamente aos serviços ao utilizador (renovação, reserva, etc.), estes estavam presentes em 8% dos OPACs analisados, sendo que apenas uma biblioteca possibilitava a utilização de serviços de empréstimo interbibliotecário. Na realidade, muitas bibliotecas públicas portuguesas não têm ainda os seus catálogos automatizados, situação que naturalmente impossibilita a sua apresentação via Web; por outro lado, o empréstimo interbibliotecário não é um serviço generalizado, e muito menos formalizado, nas bibliotecas públicas portuguesas: em muitos casos, as deficiências dos sítios Web não são mais do que reflexos das deficiências das bibliotecas físicas.

Já o acesso a recursos de Internet é, como referimos acima, um serviço mais popular, prestado por 50% dos sítios analisados. Um olhar detalhado sobre a forma como estes recursos são tratados, revela-nos que 25% estão organizados por temas e 33% a partir das classes da CDU, sendo que 42% se encontram elencados sem qualquer tipo de critério, o que é no mínimo estranho no meio bibliotecário. A estranheza prolonga-se quando se procura investigar o tipo de tratamento técnico que é dado a estes recursos e a forma como são apresentados: só 30% das bibliotecas se

preocupa em acrescentar aos endereços algum tipo de descrição bibliográfica ou resumo.

Na verdade, se o acesso a recursos virtuais é um dos serviços mais destacados do conjunto de serviços em linha prestados pelas bibliotecas públicas, a sua *compreensão* enquanto documentos susceptíveis de integrar, ao mesmo nível dos outros suportes, as colecções da biblioteca, parece não ser ainda uma realidade generalizada. A percepção da dimensão documental da realidade virtual está longe de ser dominante, inclusive junto daqueles que já entenderam a importância da sua participação na comunidade virtual.

Neste panorama, não surge como estranho o facto de apenas duas bibliotecas apresentarem serviços de referência virtual, em ambos os casos através de correio electrónico.

Mesmo uma das características que melhor identificam a biblioteca pública, a relação com o meio local, tem uma expressão mínima nos sítios Web analisados, concretamente nos aspectos do acesso a serviços de informação à comunidade (29%) e sobre história local (25%)²², e isto é assim apesar de que a tradição patrimonial das bibliotecas públicas portuguesas sugeriria a digitalização de documentos do Fundo Local e de colecções especiais como uma das prioridades na divulgação dos seus serviços. O Fundo Local é aliás uma das formas mais importantes de afirmação de uma identidade local num mundo global, isto é, de valorização das especificidades de cada biblioteca num meio em que a concorrência na prestação de serviços gerais de acesso à informação é assinalável.

Por outro lado, e para além serem em geral de pequenas dimensões e de relevarem de uma concepção pouco complexa, estes sítios não satisfazem as regras básicas de navegabilidade, acessibilidade e facilidade de uso necessárias ao seu correcto funcionamento. A análise técnica global dos sítios revela que 88% apresentam um desempenho mau ou medíocre e apenas 8% podem considerar-se muito bons, sendo que 4% têm uma qualidade razoável. Tais resultados são consequência da persistência de erros em três aspectos principais: (1) baixas performances nas variáveis de navegabilidade e acessibilidade, sobretudo ao nível dos erros de ligação, com graus de ligações quebradas superiores aos mínimos aceitáveis; (2) não introdução de metadados e (3) lentidão no descarregamento das páginas, resultante em muitos casos da utilização excessiva de ficheiros de imagens.

No entanto, o cumprimento destas regras básicas é essencial, não só para atrair e fidelizar público, mas também para assegurar um acesso democrático, universal e

²² Ver o gráfico 3.

inclusivo à informação e aos serviços prestados através deles e que constituem princípios fundamentais da actuação das bibliotecas públicas.

O que se constata é que, na maioria dos casos, a qualidade dos serviços actualmente prestados por uma grande parte das bibliotecas públicas nos seus espaços físicos e o *sentido* democrático, inclusivo e alfabetizador com que o fazem, não têm correspondência concreta quando a prestação de tais serviços se desenvolve num ambiente virtual²³.

Basta olhar, por exemplo, para a distância que medeia entre o cuidado posto nos serviços para crianças e jovens nas nossas bibliotecas, com espaços e colecções próprias, actividades de animação e até publicações específicas e a notável incapacidade para desenvolver páginas Web adequadas a estes grupos sociais. Apenas 38% dos sítios Web apresentava páginas para crianças e, nestas, o tipo de serviços mais comumente oferecidos são a informação estática sobre a biblioteca e a informação para pais e professores (56%), mas nenhuma dispunha de um serviço de ajuda nos trabalhos da casa, tão comum nas bibliotecas norte-americanas, britânicas ou nórdicas. O acesso a recursos de Internet aparece em 22% dos casos, sendo que em 44% é possível aceder a jogos virtuais simples transpostos de jogos tradicionais, como o jogo do galo. Outros conteúdos de características muito diversas aparecem nestas páginas, tais como guias de leitura, agendas de actividades, serviços interactivos de comentários e sugestões, etc. Três das páginas para crianças são resultado do projecto europeu Illiers, razão pela qual apresentam uma imagem e menus idênticos, embora a introdução dos respectivos conteúdos seja diversa: na realidade, só uma delas funcionava integralmente, encontrando-se inacessíveis ou vazias a maior parte das páginas das outras duas. Refira-se finalmente que o público jovem é liminarmente ignorado por todos os sítios.

Neste contexto, nem sequer pode falar-se de alguma tentativa de transformar a biblioteca pública num espaço comunitário de contactos simultaneamente virtuais e físicos, através de cujos meios e lugares de comunicação o utilizador possa encontrar as suas afinidades electivas. No mesmo sentido, a promoção da leitura, do debate e do contacto com a diversidade das manifestações culturais e artísticas em ambiente virtual estão praticamente ausentes dos sítios Web estudados.

De facto, e quanto aos conteúdos e serviços, o sítio Web parece ser considerado, não como uma forma de prestação de serviços de valor acrescentado e integração no espaço dos fluxos, mas meramente como uma extensão do balcão de

²³ De todos os sítios estudados, o que melhor corresponde à proposta que aqui defendemos é o da Biblioteca Municipal António Botto (Abrantes), muito embora o seu desempenho técnico seja muito fraco (ver endereço no anexo 2).

informações da biblioteca, ou dos guias dos utilizadores que têm como função oferecer informações básicas sobre a organização e os seus recursos.

A inadequação técnica de tais sítios, para além da incapacidade de lhes atribuir um significado exacto, pode também ter origem na falta de formação específica dos profissionais de bibliotecas, assim como de recursos para a contratação de gestores Web capazes de realizar um trabalho de arquitectura Web de qualidade e que interactuem eficazmente com os conhecimentos propriamente bibliotecários. Na realidade, a evolução nesta área tem sido tão rápida, que é difícil para profissionais que continuam a tentar superar décadas de atraso nos serviços básicos das bibliotecas, redesenhar formas e níveis de actuação efectivamente radicais e revolucionários.

Sobretudo, não são suficientes os programas e projectos actualmente desenvolvidos a nível nacional, regional ou local. Efectivamente, não basta que a Rede Nacional de Ciência e Tecnologia disponibilize o seu domínio para que as bibliotecas públicas desenvolvam os seus próprios sítios Web. E embora se reconheçam as limitações orçamentais e de recursos humanos com que se debate a Rede de Bibliotecas Públicas, ainda em fase de criação de infra-estruturas físicas, recomenda-se vivamente uma atenção especial ao problema dos serviços virtuais e ao desenvolvimento de programas de apoio à construção e manutenção de sítios Web, seguindo aliás algumas das orientações propostas pelas *Guidelines* da IFLA/UNESCO²⁴. O estímulo à cooperação entre bibliotecas e com outras instituições afigura-se-nos uma medida fundamental, no sentido da construção de redes de informação que, através de estratégias cooperativas possam desenvolver sistemas complexos para servir as bibliotecas públicas de uma determinada região. A *inclusão* é um conceito que também tem que ser estendido às próprias bibliotecas, através de políticas nacionais e regionais de acesso à informação, que ajudem as mais pequenas a ultrapassar a dimensão física e as limitações orçamentais e de recursos em geral e a prestar serviços tão bons e eficazes como os das bibliotecas maiores e mais ricas.

Como Alice no país das maravilhas, as bibliotecas públicas portuguesas não sabem que caminho seguir, e também não alcançaram um nível de impacto social que faça delas uma parte imprescindível na tomada de decisões políticas e torne possível o cumprimento integral da sua missão democratizadora. Esta será talvez uma consequência dos limites da nossa democracia e da incapacidade e sobretudo falta de vontade política para aplicar eficazmente políticas de integração cidadã e solidariedade numa sociedade informacional e globalizada.

²⁴ *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (2000).

A realidade demonstra-nos que o que predomina no espírito de políticos e profissionais da área, verificável à vez no desenvolvimento dos programas nacionais e locais e na expressão concreta dos sítios Web, é mais o paradigma de Gutenberg do que o paradigma digital.

A nossa proposta é que o sítio Web seja considerado *outra* forma de prestar serviços bibliotecários, acrescentando-lhes qualidades impossíveis de alcançar somente com os meios físicos da *realidade real* e que as poderão ajudar a cumprir as suas missões relacionadas com a democracia, a inclusão e a educação informal. A ideia é que, como tudo na sociedade contemporânea, a biblioteca pública é *híbrida* e a sua integração na sociedade informacional passa pelo derrube das velhas paredes e pela abertura aos fluxos de informação. Neste sentido, o meio é efectivamente o serviço e a biblioteca nunca mais será “caixa” (do grego *teca*) na sua concepção de objecto fechado, guardiã de um conteúdo. Mais do que uma nova porta de entrada na biblioteca, o sítio Web é o símbolo da sua transformação num espaço aberto ao mundo.

As bibliotecas actuais não encontraram ainda as condições teóricas e práticas para serem “toda a gente em toda a parte”, e para estarem “here, there and everywhere”. As suas limitações podem ser superadas, mas isso exige vontade política e mobilização para a mudança: “se hace camino al andar”.

REFERÊNCIAS

ALEXANDER, Janet; TATE, Marsha Ann

2001 *Evaluating Web resources* [em linha]. [s.l.]: Wolfgram Memorial Library. Actualizado em 2001 Jul. 25. [consulta: 2001 Dez. 30]. Acessível na Internet: <<http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/webevaluation/webeval.htm>>.

BALAS, Janet L.

2001 Extending a welcome to the Library and to the Internet. *Computers in Libraries* [em linha]. 21: 2 (2001). Acessível na Internet: <<http://www.infoday.com/cilmag/feb01/balas.htm>>.

2000 Doing it right: Web design for library types. *Computers in Libraries* [em linha]. 20: 1 [consulta: 2003 Nov. 06]. Acessível na Internet: <<http://www.infoday.com/cilmag/jan00/balas.htm>>.

BUCKLAND, Michael K.

1992 *Redesigning library services: a Manifesto* [em linha]. Chicago: Library Association [Consulta: 2003 Jun. 06]. Acessível na Internet:

<<http://sunsite.Berkeley.EDU/Literature/Library/Redesigning>>.

CAMPBELL, Nicole [et al.]

1999 Discovering the user: a practical glance at usability testing. *The Electronic Library*. 17: 5 (1999), 307-311.

CASTELLS, Manuel

2000 *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4494-3.

CIOLEK, Matthew T. y GOLTZ, Irene M.

2001 Information quality WWW virtual library: the Internet guide to construction of quality online resources. In *The World-Wide Web Virtual Library* [em linha]. [Consulta: 2002 Dez. 30]. Acessível na Internet: <<http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>>.

CLAUSEN, Helge

1999 Evaluation of library Web sites: the Danish case. *The Electronic Library*. 17: 2 (1999), 83-87.

CLYDE, Laurel A.

2000 Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*. 18: 2 (2000), p. 97-108.

ESTERMANN, Yolande; JACQUESSON, Alain

2000 Quelle formation pour les bibliothèques numériques? *Bulletin des Bibliothèques de France*. 45: 5 (2000), 4-17.

FALK, Howard

1999 Projecting the library onto the Web. *The Electronic Library*. 17: 6 (1999), 395-399.

GARLOCK, K. L.; PIONEK, S.

1998 *Designing Web interfaces for library services and resources*. Chicago: American Library Association. ISBN 0838907423.

IFLA [International Federation of Library Associations and Institutions]

2000 *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munic: Saur. ISBN: 3-598-21827-3.

KELLY, Brian; PEACOCK, Ian

1999 *WebWatching UK Web communities: final report for the WebWatch Project* [em linha]. [S.l.]: British Library and Innovation Centre [consulta: 2002 nov. 06]. Acessível na Internet: <<http://ukoln.ac.uk/web-focus/webwatch/reports/final>>.

KENNEDY, Shirley Duglin

2001 Web design that won't get you into trouble. *Computers in Libraries*. [em linha]. 21: 6 [consulta: 2003 Dez. 21]. Acessível na Internet: <<http://www.infoday.com/cilmag/jun01/kennedy.htm>>.

Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas

1994. In *Rede de Bibliotecas Públicas*. [Consulta: 2003 Dez. 21]. Acessível na Internet <<http://rbp.iplb.pt>>.

MCLUHAN, Marshall

1964 *Understanding media: the extension of man*. New-York, McGraw-Hill.

MILLER, Paul

2001 The Concept of the Portal. *Ariadne* [em linha]. 30 (2001). [consulta: 2002 Jan 29]. Acessível na Internet: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue30/portal/>>.

MULLIN, E.

1996 Using the META tags to refresh pages and redirect visitors. *Web Week*. 2: 18 (1996), 61-62.

NUNES, Manuela Barreto

2003 *El medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y España*. Granada: Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Tese de Doutoramento.

SOWARDS, Stephen W.

1997 Save the time of the surfer: evaluating Web sites for users. *Library Hi Tech*. 15: 3-4 (1997), p. 155-158.

SUN MICROSYSTEMS

[199-?] *Accessibility quick reference guide* [em linha]. [Consulta: 2002 dez. 15]. Acessível na Internet: <<http://sun.com/access/developers/access.quick.ref.html>>.

VIND, Ole

2000 Make your web site healthier with an HTML code checkup. *Computers in Libraries* [em linha]. 20: 1 [consulta: 2003 Dez. 21]. Acessível na Internet: <<http://www.infoday.com/cilmag/jan00/vind.htm>>.

WAI [Web Accessibility Initiative]

[199-?] *Accessibility guidelines* [em linha]. [Consulta: 2002 dez. 15]. Acessível na Internet: <<http://www.w3.org/WAI/Resources/#gl>>.

WILDIN, Nancy

1997 Washington Public Libraries Online: collaborating in cyberspace. *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, nº 3-4, p. 75-79.

WILLE, Petra

1998 A comparison of the Internet presences of German Libraries and Companies. *Libri*, 1998, vol. 48, p. 224-236.

CITAÇÕES

THE BEATLES

1969 Here, there and everywhere [registo sonoro]. In *Abbey Road*. London: EMI Records.

CAMPOS, Álvaro de

1986 Ode triunfal. In PESSOA, Fernando. *Obra poética*. Lisboa: Círculo de Leitores, 1986.

CARROLL, Lewis

1997 *Alice's adventures in wonderland* [em linha]. Urbana, Il.: Project Gutenberg, 1997. [consulta: 2002 Dez. 15]. Acessível na Internet: <<http://www.ibiblio.org/gutenberg/cgi-bin/sdb/t9.cgi>>.

MACHADO, Antonio

1917 Proverbios y cantares: XXXIX. In *Poesias completas*. Madrid: Residencia de Estudiantes.

Manuela Barreto Nunes mnunes@upt.pt

Universidade Portucalense Porto