

Referência: **NUNES, Manuela Barreto** (2004). Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne das bibliotecas públicas no labirinto da Web. In *Actas do Colóquio Do Documento à Informação: homenagem ao Prof. Doutor José Marques*. Porto: Faculdade de Letras.

Título: *Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne das bibliotecas públicas no mundo da Web*

Autor: **Manuela Barreto Nunes**

e-mail: mnunes@upt.pt

Universidade Portucalense (Porto)

Resumo da comunicação

Reflecte-se sobre as mudanças provocadas pela emergência da Internet nos serviços prestados pelas Bibliotecas Públicas e sobre a importância dos sítios Web para o cumprimento das suas missões e objectivos no novo ambiente informacional. Relatam-se brevemente os resultados de uma investigação sobre sítios Web de bibliotecas públicas portuguesas e espanholas, realizada no âmbito da tese de doutoramento da autora, intitulada “El medio es el servicio: sítios Web de bibliotecas públicas en Portugal y España”.

Descritores:

Bibliotecas Públicas // Sítios Web

Abstract

This article reflects about the changes provoked by Internet in Public Library services and the importance of Web sites for the accomplishment of its goals and missions in the context of the new informational environment. The results of

a research conducted in 2002 on the subject of Portuguese and Spanish public library Web sites are briefly related.

Keywords

Public Libraries // Web sites

Num momento de mudança, de dúvidas e perplexidades, num momento de desafios que atingem toda a sociedade, uma pergunta se impõe: estão as bibliotecas públicas, concretamente em Portugal, a conseguir assumir em toda a sua plenitude as implicações do novo ambiente tecnológico para o cumprimento de um direito básico dos cidadãos - e o princípio básico das suas missões -, o direito à informação e ao conhecimento?

De uma forma sem precedentes desde o século XIX, quando os primeiros sistemas modernos de bibliotecas públicas começaram a desenvolver-se, diferentes meios de prestação dos serviços bibliotecários estão a ser postos à disposição destas organizações: o desafio é determinar como utilizá-los e fazer deles uma forma eficaz de cumprir e ampliar os objectivos e missões das bibliotecas públicas.

De facto, a sociedade da informação, ou informacional, como alguns a baptizaram¹ está a produzir uma mudança profunda na forma de actuar das organizações e implica um *redesenho* dos serviços prestados, ao nível dos conceitos, por um lado, e da organização, por outro, mas sobretudo nos meios de comunicação e prestação desses serviços.

Neste contexto, não é só o fluxo da informação que aumenta exponencialmente; através das mesmas tecnologias que vêm provocando um aumento nunca antes sonhado da produção e circulação da informação, foram nascendo novos suportes da informação que implicam o reequacionamento de serviços fundamentais das bibliotecas (Buckland, 1992).

As consequências para as bibliotecas públicas vão mais além da sua passagem da fase mecanizada à fase automatizada (Thorhaugue, 1997). E também vão mais além da inclusão do acesso remoto a bibliotecas digitais ou a recursos de Internet, ou inclusivamente à disponibilização de catálogos automatizados em linha: significam que elas terão inevitavelmente que participar num mercado mundial que funciona em rede e põe à disposição dos

¹ Vejam-se Castells (1998) e Capra (2002)

cidadãos serviços de informação a preços cada vez mais baixos, no seio do qual o seu futuro aparece incerto.

Assim, a questão com que nos deparamos actualmente é ainda outra coisa: há um espaço mundial aberto, sem fronteiras, acessível remotamente, em tempo real, desde qualquer lugar e a qualquer hora, onde é possível encontrar informação, muitas vezes organizada, sobre um número infinito de matérias. Esse espaço é a Internet e o que se convencionou chamar o WWW, ou seja, a *World Wide Web*.

A Internet configura as características fundamentais de uma nova época histórica que emerge da anterior sociedade pós-industrial e que Manuel Castells designa como “sociedade informacional”, ou seja, “uma forma específica de organização social na qual a gestação, o processamento e a transmissão da informação se convertem em fontes de produtividade e de poder” (Castells, 1998, p.51). Mais ainda, esta é uma sociedade que se representa como uma rede caracterizada pela interconexão e pela globalização, resultando em novas formas de organização do trabalho e das empresas e na dissolução da geografia económica histórica numa geografia variável, na qual as relações entre espaço e tempo se alteram²: na sociedade informacional, os processos e as funções dominantes no âmbito social organizam-se em redes, ou nós interconectados, os quais, por serem estruturas abertas e dinâmicas, baseadas na lógica da comunicação, se afirmam como o instrumento por excelência da globalização e de uma nova forma de expressão do capitalismo.

Neste contexto, o papel da biblioteca na organização das caóticas, fluidas, frágeis e vulneráveis cadeias da informação, assim como a utilização dos conhecimentos especificamente bibliotecários de organização e disponibilização do conhecimento são mais determinantes do que nunca: não só no espaço físico onde se localizam os seus serviços centrais, mas também num novo espaço sem fronteiras, onde os serviços tradicionais se podem traduzir num ambiente virtual e interconectável.

² “El espacio organiza al tiempo en la sociedad red” (Castells, 1998, p.51).

Claro que isto obriga, em primeiro lugar, os poderes públicos e sobretudo os governos (ao nível da opção política que implica normalização legislativa, investimento, formação, etc.), mas também as organizações nas quais se integram as bibliotecas, e as próprias bibliotecas, a uma decisão de actuação pela mudança, enfrentando três questões básicas: por um lado, a complexidade da nova tecnologia e a competição no mercado da informação dificultam a captação de profissionais especialistas na área; por outro lado, um bom serviço de biblioteca é cada vez mais caro de prestar, quando ao mesmo tempo tem que enfrentar a competição de serviços de informação através da Web, os quais podem ser prestados de inúmeras formas a custos mínimos e com muita capacidade de atracção, independentemente da sua qualidade; finalmente, as próprias bibliotecas estão a experimentar grandes dificuldades em assumir a mudança e transformar os seus modelos organizativos, adaptando-os ao novo ambiente.

Actualmente, na Europa, as directivas da União Europeia sobre o papel das bibliotecas na sociedade da informação, os livros verdes sobre a sociedade da informação em cada país, as actualizações legislativas e a produção de nova legislação e de programas de desenvolvimento bibliotecário, como aconteceu recentemente em Espanha, estão a assinalar caminhos que apoiam e ajudam as bibliotecas públicas a adaptarem-se aos seus novos papéis e a utilizarem eficazmente os novos meios de comunicação e prestação de serviços.

Estão neste caso as redes nacionais ou regionais de bibliotecas, que já puseram à disposição dos utilizadores OPACs de acesso remoto, algumas desde os finais dos anos 80, e a entrada individual, ou no âmbito dessas redes, de muitas bibliotecas públicas no mundo dos sítios Web, já que cada ano se vão somando mais e mais aos prestadores de serviços de informação através dos canais da Internet.

Numa época em que o acesso à informação se está a transformar numa questão básica da sociedade, a capacidade de prestar serviços através da Internet é decisiva para o futuro das Bibliotecas Públicas.

Não se trata exactamente de fazer qualquer tipo de revolução nas suas bases filosóficas, mas sim de assumir uma mudança, essa revolucionária³, nas formas e métodos de acesso à informação e conseqüentemente aos documentos e, conseqüentemente ainda, a vários dos serviços tradicionalmente prestados. Esta mudança é provocada pela tecnologia baseada nos códigos da Web.

A administração e a manutenção de sítios Web bem construídos e planificados de acordo com os princípios de comunicação e as potencialidades da Internet (hipertextualidade, flexibilidade, versatilidade, intuição, rapidez, actualidade, entre outras características) é um dos factores determinantes deste desafio.

De facto, e apesar da rapidez com que, nos últimos anos, se desenvolveu uma variedade de serviços digitais em linha, e da melhora evidente relativamente às facilidades de pesquisa, e também de visualização, leitura e interpretação da informação, estranhamente os avanços registrados nas páginas Web das bibliotecas destinadas ao serviço do público em geral têm sido muito poucos.

Com excepção dos sítios Web de origem norte-americana (Canadá e Estados Unidos), cujos resultados são globalmente bons, a realidade mostra que inclusivamente países com um desenvolvimento antigo e uma reconhecida qualidade dos serviços de bibliotecas públicas, como a Dinamarca e o Reino Unido, revelam fortes deficiências no cumprimento das regras de facilidade de uso, navegação, simplicidade e facilidade de leitura e acesso à informação documental exigidas pelas novas tecnologias e, mais do que isso, na capacidade de transformação de uma linguagem tradicional caracterizada por uma certa opacidade numa nova linguagem mais directa, informal e intuitiva – e, em consequência, mais acessível.

A verdade é que, de uma certa forma, também as regras estão a mudar e não há relação visível e universal de causa e efeito entre tradições bibliotecárias avançadas e os avanços na utilização das tecnologias

³ O carácter mais ou menos “revolucionário” das mudanças provocadas pelas tecnologias da informação e pela Internet nas bibliotecas foi e continua a ser amplamente discutido entre os

contemporâneas de acesso remoto para a prestação de serviços: uma investigação realizada entre 2000 e 2002 sobre este tema demonstra que, neste momento, não é a tradição na prestação de serviços bibliotecários o factor determinante na utilização competente das novas tecnologias; por exemplo, algumas bibliotecas de regiões como a Andaluzia, a cuja boa legislação bibliotecária não corresponde uma rede de bibliotecas públicas de qualidade equivalente, ou de países como a França, cuja política de leitura pública é muito mais recente do que a dos países anglo-saxónicos e nórdicos, conseguem uma qualidade na utilização das novas tecnologias de acesso remoto que se aproxima muito e às vezes chega a superar a daqueles países. Ao mesmo tempo, um país como Portugal, onde desde há 15 anos se desenvolve uma rede de bibliotecas públicas elogiada em todo o mundo, não conseguiu ainda que a *performance* das suas bibliotecas, no que respeita ao acesso automatizado às colecções ou à apresentação dos seus serviços na Web, corresponda à qualidade dessa mesma *performance* no terreno.

A questão, de primeiríssima importância, é a redefinição da biblioteca como espaço público para o acesso ao conhecimento numa sociedade rede (como bem a baptizou Manuel Castells), na qual as noções de espaço e tempo se estão a desenvolver de uma forma completamente nova e criadora de novas relações sociais, e que acrescentou um quarto factor de produção aos factores tradicionais – terra, capital e trabalho –, e que é a *informação*.

O mundo rede, a globalização, a dependência de tecnologias que o comum dos mortais não controla têm efeitos perversos que podem afectar o próprio núcleo da democracia e que seguramente tenderão a aprofundar o fosso entre ricos e pobres, entre aqueles que dominam a produção e a capacidade de utilização das tecnologias e aqueles que permanecerão marginais, entre aqueles que terão acesso às capacidades necessárias à transformação da informação em conhecimento e aqueles que se perderão na lixeira do mundo caótico da informação.

Mais ainda, se antes a questão das desigualdades no acesso à informação estava (para além dos aspectos cognitivos) na posse ou não de

bibliotecários, nomeadamente nos países anglo-saxónicos (veja-se Sowards (2000), p. 150-151).

documentos materiais, hoje em dia o mesmo acesso exige a posse ou o *acesso a tecnologia adequada*, quer dizer, aparelhos informáticos não acessíveis a todos os bolsos, e do correspondente acesso através das redes de telecomunicações.

No contexto da brecha digital de que estamos a falar, um dos objectivos determinantes da nova biblioteca pública tem que ser a contribuição, utilizando todos os seus recursos, para que a sociedade da informação seja realmente uma sociedade do conhecimento para todos – por razões de eficácia, já que uma sociedade se desenvolve mais, é mais rica e criativa e funciona melhor quando todos os seus membros estão bem informados e fazem os seus próprios juízos críticos; e por razões de equidade, já que isto só é possível quando a todos é proporcionada a oportunidade de aceder à informação e à tecnologia (Martínez González, 2000).

Disse “nova biblioteca pública” porque, apesar de que as suas funções tradicionais se mantêm integralmente, a adaptação a uma sociedade na qual o conhecimento é um valor absoluto para o desenvolvimento económico e o lugar físico onde estão os documentos já não é determinante para o seu acesso, mas antes a capacidade de mediatizar, de intermediar esses documentos, fazem com que ela transforme o seu “ser biblio” – os suportes tradicionais já não são o único veículo de informação – e também o seu “ser teca”, pois a mobilidade da informação e a sua virtualidade são duas características do conteúdo das novas unidades de informação, às quais se juntam a interactividade e a transparência, com tudo o que isso significa de participação dos utilizadores na configuração dos serviços e actividades da biblioteca.

Actualmente, a Biblioteca Pública já não chegará a apoiar os mais necessitados da sociedade e a ultrapassar a sua tendência de serviço dirigido às classes médias (Hernández, 2001), se não realizar os seus serviços a partir de um ambiente conceptual de alfabetização informacional. A ajuda, o apoio permanente ao utilizador, remoto ou local, vão exigir das bibliotecas um esforço adicional para que as suas missões, consagradas no Manifesto da UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas (1994), possam ser cumpridas através de serviços remotos de valor acrescentado.

De acordo com o Manifesto da UNESCO, como “porta local de acesso ao conhecimento”, a biblioteca pública deve oferecer um acesso livre de censura e pressões ideológicas, religiosas, etc., ao acervo cultural da humanidade e, ao mesmo tempo, ao património documental da comunidade em que está inserida. As colecções, ficção e não ficção, estarão disponíveis para empréstimo e em livre acesso e constarão de todos os suportes: isto significa que, adicionando à lista já vasta de suportes, o novo e definitivo dos conteúdos electrónicos, a biblioteca terá que fazer um esforço de selecção, tratamento técnico documental e preservação de documentos que se encontram armazenados em linha e, além disso, terá que ser capaz de assessorar os seus utilizadores na navegação, pesquisa e selecção individual de documentos relevantes na Web. Assim, a biblioteca contará não somente com os espaços e materiais onde se desenvolvem as suas actividades nos lugares da realidade real, mas também com espaços e facilidades para o acesso à distância a serviços de informação, como a disponibilização electrónica de documentos e a ligação a recursos da Internet, a consulta do Web OPAC e a reserva e renovação do empréstimo, a referência em linha, síncrona ou assíncrona (um exemplo próximo é o programa de cooperação espanhol *Pregunte...las bibliotecas responden*), a serviços culturais, como guias de leitura ou exposições virtuais, ou educativos, como a formação aberta, inclusivamente na utilização destas novas tecnologias e nas destrezas de pesquisa necessárias à utilização da Internet (juntando a chamada “alfabetização informática” à alfabetização informacional). A cooperação, a participação em redes de informação, o cumprimento das normas de compatibilidade e normalização, os serviços especiais para a colectividade e o mercado de trabalho, as empresas, a administração local, turistas, pessoas em situação de desvantagem social e outras são condições para que a biblioteca pública acrescente valor aos seus serviços e cumpra a sua missão de democratização do acesso à informação, como propõe Jens Thorhaugue (1997), que define quatro tipos de funções e serviços da biblioteca pública local no ambiente global: como centro cultural, como centro de carácter educativo, como centro de informação geral e como centro social de qualidade.

Neste sentido, a biblioteca já não está limitada ao edifício da *realidade real* onde se podem encontrar e consultar as colecções e desenvolver vários

tipos de actividades. Ela sai do seu espaço físico tradicional e tem que estar disponível em casa e no local de trabalho dos utilizadores, e também noutras bibliotecas longínquas, em escolas, empresas, associações, através de um novo portal de entrada que é o seu sítio Web, a partir do qual se pode aceder a um conjunto de serviços de valor acrescentado relativamente aos serviços tradicionais.

Se procurarmos em documentos como o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas uma definição da instituição, descobrimos que ela é definida mais pelas suas funções, ou pelos serviços que presta, do que pelos aspectos físicos ou materiais. E se é assim, numa sociedade onde a comunicação à distância é uma característica determinante, isso significa que, tão importante como a qualidade, em todas as suas dimensões, do espaço físico onde se encontra, é a partir de agora a qualidade do espaço Web que a biblioteca é capaz de construir – o mesmo sentido profissional com que os bibliotecários sabem organizar e destacar os documentos nas estantes e aprendem a saber discutir espaços arquitectónicos, decoração de interiores ou a expor, valorizando-as, as espécies de uma exposição, tem agora que ser aplicado ao novo ambiente digital: a claridade e a transparência dos nossos edifícios e dos seus conteúdos têm que reflectir-se na facilidade de uso, na navegabilidade e na interactividade das páginas electrónicas com que nos apresentamos na realidade virtual.

A situação não é fácil. Mudar radicalmente procedimentos artesanais de toda a vida, aceitar novas formas de apresentação da informação, libertar conhecimentos até agora quase exclusivos, imaginar a substituição do calor humano pela comunicação electrónica não é fácil; aprender ao mesmo tempo formas de comunicação que têm que manter e aumentar as possibilidades de acesso à informação sem uma mediação humana directa não é fácil. Não é nada fácil.

Por exemplo, e sem falar sequer da indexação dos documentos, que é uma das facetas mais débeis da actividade das bibliotecas públicas, em geral os motores de pesquisa dos Web OPACs destas bibliotecas continuam a resistir a utilizar os interfaces gráficos mais adequados (e recomendados em linhas de orientação para o desenho na Web), expondo texto demasiado

concentrado e mal distribuído no ecrã, o que dificulta a leitura e a interpretação das indicações de pesquisa. Da mesma maneira, as potencialidades das interfaces Web, como o hipertexto, são pouco ou mal utilizadas. As possibilidades de pesquisa, inclusivamente “assistida”, ou “avançada”, limitam-se normalmente ao que se entende empiricamente serem as formas mais utilizadas pelos utilizadores, sem ter em conta a sua diversidade e as novas formas de pesquisa e recuperação da informação proporcionadas por este novo ambiente. Por outro lado, em Portugal, e também em Espanha, grande parte dos sítios Web de bibliotecas públicas revelam uma incipiente reflexão sobre a forma como podem ser potenciados: muitos não apresentam mais do que os mesmos textos do guia impresso e do regulamento da biblioteca, parecendo confundir a página Web com um guia do utilizador.

A verdade é que, numa sociedade avançada, é exigido um serviço cada vez mais sofisticado aos profissionais da informação, o que implica uma formação inicial de alto nível, um bom ritmo de formação contínua e uma permanente capacidade de adaptação à mudança.

Mas a biblioteca pública não pode responder a estas novas exigências se no país ao qual pertence não existe uma política nacional de informação coerente, e elaborada em função do interesse público e não de interesses de grupos, acompanhada de uma estratégia de execução a curto, médio e longo prazo e aplicada aos níveis nacional, regional e local.

Uma política assim implica que os governos assumam a obrigação de dotar as unidades de informação dos meios financeiros, técnicos, humanos e de gestão necessários para o cumprimento das suas missões.

E significa também um investimento substancial na formação de bibliotecários dotados de capacidades técnicas e de gestão das novas tecnologias e aptos para enfrentar e controlar a mudança.

Em Portugal, a existência de um sítio Web como um elemento mais da biblioteca pública ou da sua rede local não é ainda uma atitude habitual. Em Agosto de 2002 o número de efectivos sítios Web de bibliotecas públicas portuguesas na Internet não ultrapassava os 24. Desses, a maior parte atingiam níveis de qualidade muito fracos, quer em termos dos aspectos

técnicos relacionados com a acessibilidade, a facilidade de uso ou a velocidade, quer ao nível dos conteúdos; a título de exemplo, realce-se que dos 24 sites analisados, apenas sete providenciavam o acesso a um Web OPAC e, desses, só quatro disponibilizavam serviços acrescentados ao utilizador (reserva de documentos, renovação do empréstimo, etc.); quanto ao acesso a recursos da Internet, este serviço estava disponível em nove sites, cinco dos quais se limitavam a apresentar listas de endereços sem qualquer tipo de organização. Numa outra linha de actuação, nove dos sites avaliados apresentavam páginas para crianças e jovens, três das quais construídas no âmbito do programa europeu Illiers – no entanto, a maioria destas páginas pouco mais fazem do que divulgar informação sobre as secções infanto-juvenis das bibliotecas físicas e mesmo as várias páginas de conteúdos desenhadas pelo referido programa estavam na sua maioria vazias, frustrando qualquer expectativa aos potenciais utilizadores.

Na realidade, é conflagradora a falta de investimento em serviços em linha interactivos e na criação de novos serviços de acesso remoto que prolonguem a biblioteca para além das suas paredes físicas. É pois importante que se comece a caminhar no sentido da biblioteca híbrida em todas as suas dimensões, começando a construir sítios Web flexíveis, de fácil acesso e interpretação, que permitam a recuperação da informação e o acesso ao conhecimento através de todos os seus componentes, isto é, elaborados pensando nas capacidades e características cognitivas dos utilizadores. A elaboração de grelhas de conteúdos, a adaptação e difusão de linhas de orientação para a construção de sítios Web de bibliotecas e o desenvolvimento de projectos de avaliação são áreas a considerar seriamente neste campo, quer pelo Instituto do Livro e das Bibliotecas, quer pelas próprias universidades no âmbito dos seus programas de formação e investigação.

É possível e desejável que a biblioteca pública procure cumprir em meio virtual as missões apontadas no Manifesto da UNESCO no âmbito da cultura, da informação, da educação e do lazer. E é fundamental que essas páginas Web sejam elaboradas com a mesma atenção com que se constroem, e mobilam, e organizam os edifícios onde se acolhe a biblioteca física: porque esses serão muitas vezes os primeiros, ou até os únicos portais que muitos

utilizadores da biblioteca pública local alguma vez franquearão e, através deles, a biblioteca terá que saber apresentar, promover e facilitar o livre acesso às suas actividades e serviços de forma inclusiva e dinamizadora de cidadania.

Para que a Biblioteca Pública possa ser, na sociedade da informação, um fio de Ariadne e um portal aberto em direcção a uma sociedade do conhecimento para todos.

Referências Bibliográficas

- Brophy, Peter (2000). *The library in the twenty-first century*. London: Library Association Publishing. ISBN: 1856043754.
- Buckland, Michael K. (1992). *Redesigning library services: a Manifesto*. Chicago: Library Association. ISBN: 0-8389-0590-0.
- CAPRA, Fritjof 2002. *As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável*. São Paulo: Cultrix. ISBN 85-316-0748-5.
- Castells, Manuel (1998). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. I: La sociedad red*. Madrid: Alianza. ISBN: 84-206-4246-0.
- Dempsey, Lorcan (1999 Aug). The network and the library: working in a new shared space: infrastructure and institutions. *The Electronic Library*. 17 (4), p. 207-211.
- España. Ministerio de Educación, Cultura e Deportes (2000). *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*. Madrid: MECED.
- European Parliament. Committee on Culture, Youth Education and the Media. (1998). *Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern world [em linha]*. Disponível na Internet <<http://www.cordis.lu/libraries/en/reportrole.html> >. [Consulta: 2002 Abr. 14]
- Hernández, Hilario, dir. (2001). *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán

Sánchez Ruipérez. ISBN: 84-89384-33-9.

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.

Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) [em linha]. In *Rede de Bibliotecas Públicas*. Disponível na Internet <<http://rbp.iplb.pt>>. [Consulta: 2002 jun. 20]

Martínez González, Jerónimo (2000). "Sociedad de la Información" [em linha]. In *Master en gestion de la información 2000*. [Santiago de Chile]: UTM. <<http://abello.dic.uchile.cl/~lreyes/magister.htm>> [Consulta: 2002. Mar. 12].

Portugal. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais em 2001* [em linha]. Disponível na Internet <http://www.iplb.pt/redes_programa_apoio.html> [Consulta: 2002 jun. 20]

Sowards, Stephen W. (2000). Libraries and imagination at the dawn of the World Wide Web. *Libri*. 50, p. 137-156.

Thorhauge, Jens (1997). A basic vision of the public library in the information society: roles, functions and services of the public library. In Segbert, M. (ed.) *Public libraries and the information society*, p. 7-18. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities. ISBN: 92-828-0505-0.