

Os públicos que temos e os públicos que queremos ter nas bibliotecas públicas

Margarida Oleiro

When Google is your librarian and Starbucks your Wi-Fi, do we still need public libraries? (Lozada, 2015)

Os públicos da biblioteca pública

Contrariamente ao que se verifica com outros tipos de bibliotecas, delimitar quais sejam os públicos das bibliotecas públicas, é, à partida, uma tarefa complexa, que coloca desafios acrescidos aos bibliotecários e a outros responsáveis pelo planeamento e gestão dos serviços que aquelas fornecem.

Assim, o público-alvo das bibliotecas escolares é, de acordo com o Manifesto sobre as bibliotecas escolares (IFLA/UNESCO,1999), os “membros da comunidade escolar” e, o das académicas, os alunos, professores e investigadores das respetivas instituições, conforme expresso na carta de missão da respetiva seção da IFLA (IFLA,2006), no caso das bibliotecas públicas, e como testemunha o Manifesto sobre bibliotecas públicas (IFLA/UNESCO, 1994), não há uma idêntica tentativa de definir o seu público-alvo imediato. Essa definição está ausente do Manifesto, que se limita a enunciar os princípios que deverão ser garantidos no acesso aos (e na prestação de) serviços: igualdade, pluralidade e universalidade, princípios que, aliás, não serão exclusivos das bibliotecas públicas.

O que distingue a biblioteca pública, quase sempre sob gestão municipal, não é, pois, um público específico “seu”, mas o fato de servir, indiferenciadamente, toda a comunidade local, como refere o respetivo Manifesto: “A biblioteca pública como centro local de informação”(IFLA/UNESCO, 1994).

O problema

No decorrer da segunda metade do século XX, gerou-se um consenso em torno das três grandes finalidades da biblioteca pública: a educação, a informação e o entretenimento. De acordo com estas finalidades, as bibliotecas desenvolveram-se segundo um modelo que foi, sucessivamente, englobando um conjunto diverso de serviços específicos: serviços para adultos e crianças, acesso livre a coleções de livros, de jornais, de áudio, vídeo e multimédia (com especial enfoque nos documentos de âmbito local), consulta presencial e empréstimo domiciliário. A sua frequência por estudantes e investigadores levou a que, desde o início, participassem igualmente, de modo mais ou menos exaustivo, das missões de outros tipos de bibliotecas, sem perderem, no entanto, de modo visível, a sua identidade e os traços predominantes do

modelo fundador: um edifício, uma coleção de recursos mais ou menos rica, serviços gratuitos e o acesso universal.

Os dados disponíveis, relativos à frequência das bibliotecas públicas, (independentemente do seu rigor), denotam, em geral, algum distanciamento das populações-alvo relativamente a estes equipamentos. Deles se conclui, igualmente, que existem diferenças muito acentuadas quando analisadas diferentes realidades nacionais/regionais.

Tomando como exemplo dados relativos a 2011/2012, de um conjunto de 17 países da União Europeia (Quick et al, 2013), verifica-se que a taxa média de utilização de bibliotecas, por adultos, ou seja o número de adultos que as frequentaram relativamente ao número de adultos da população-alvo, nos doze meses anteriores, à realização do estudo, era de 23%. Existem, no entanto, enormes diferenças entre os vários países englobados no estudo. Os dois países nórdicos, para os quais foram recolhidos dados (Finlândia e Dinamarca), apresentaram, por uma larga margem, as maiores taxas de utilização com 67% e 57% respetivamente. No extremo oposto, encontravam-se os países do leste e sul da Europa. Portugal, por exemplo, apresentava uma baixa taxa de utilização média (12%), apesar do investimento realizado, desde 1987, pelo governo e municípios portugueses, na criação de bibliotecas públicas.

Existe, pois, uma parcela muito elevada de não-utilizadores absolutos (os que nunca utilizaram) e relativos (aqueles que já utilizaram, mas deixaram de utilizar) que se traduz, nos países do leste e sul da Europa numa baixa taxa de utilização das bibliotecas públicas.

As causas do problema

Não existem ainda muitos estudos, que permitam conhecer com rigor científico, os perfis sociais dos não utilizadores das bibliotecas públicas, os motivos da sua baixa utilização e, noutra dimensão, o seu impacto nas respetivas comunidades. É, porém, possível inferir algumas das causas, estruturais e não estruturais, que, pelo menos no caso português, explicam as baixas taxas de penetração na população-alvo e de utilização das bibliotecas.

1 Nível de iliteracia

De entre as primeiras (estruturais) avulta desde logo, em Portugal, o baixo nível de literacia, muito inferior ao da média europeia, tanto nos adultos como entre crianças e jovens em idade escolar, o qual explica a ausência de hábitos de uso de bibliotecas, ainda quando existissem. Ora, no caso português, elas eram quase inexistentes. Só no final do século passado, com o lançamento do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, o país foi dotado de bibliotecas públicas em praticamente todos os municípios¹.

¹ *Contrariamente ao que sucedeu no norte da Europa, em Portugal, o processo de alfabetização não foi acompanhado pela criação de bibliotecas. O Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas foi lançado pelo governo, em 1987, com o objetivo de criar uma biblioteca pública em todos os municípios portugueses.*

Dados estatísticos da PORDATA (2015) ²relativos a 2014, mostram que a taxa de analfabetismo no país era de 5.2%; que 8.9% dos portugueses não tinham qualquer nível de escolaridade e que só 16.5% tinham um nível de escolaridade de nível superior.

Relativamente à população escolar, os dados de um estudo realizado em 15 escolas secundárias integrantes do Programa “Ler + Jovem”, do Plano Nacional de Leitura³, revelaram que 10% dos alunos, neste grau de ensino, nunca tinham lido um livro até ao fim e que 14% das famílias dos alunos inquiridos não tinha um único livro em casa.

2 Contexto demográfico adverso

Em segundo lugar, o contexto demográfico é, em Portugal, adverso. A baixa natalidade, a migração e a emigração dos jovens e uma população residente mais envelhecida, composta, pois, por aquela parcela da população a quem não foram criados hábitos culturais, vem contribuindo para a diminuição do público nomeadamente nas bibliotecas das zonas mais interiores do país. O encerramento progressivo, em muitas dessas zonas, de serviços públicos essenciais (escolas, centros de saúde, tribunais, correios, etc.) é uma realidade a que as bibliotecas públicas não estão imunes.

3 Redução do financiamento

Em terceiro lugar os baixos níveis de despesa pública com as bibliotecas. De um modo geral, os países com os mais elevados índices de despesa per capita com as bibliotecas, são os que têm os mais elevados níveis de utilização, existindo uma correlação evidente entre estes dois fatores. Não é pois de estranhar que, na comparação dos 17 países da União Europeia, presentes no estudo anteriormente referido, (Quick et al, 2013), tenham sido a Finlândia e a Dinamarca a apresentar as despesas per capita mais elevadas (mais de 30 euros). Portugal encontra-se no extremo oposto, juntamente com a Polónia, Roménia, Letónia e Lituânia (até 10 euros).

4 Tecnologias da informação e comunicação (TIC)

No final do século passado o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, e em especial o advento da Internet (no início da década de noventa), coincidente com um contexto de redução orçamental, de crescente pressão gestonária (mais eficácia e mais eficiência com menos recursos financeiros) e com o envelhecimento de muitos dos edifícios que albergavam as bibliotecas públicas (impondo renovação/reconstrução), criaram uma enorme pressão, antes desconhecida, sobre as bibliotecas.

As novas tecnologias de produção, manipulação e fornecimento de informação, traduzidas, em acesso móvel e independente do tempo, na escala dos recursos disponíveis e na potência dos motores de pesquisa e “data mining”, geraram valor acrescentado, abrindo assim caminho à progressiva mercantilização desses recursos.

² Base de Dados Portugal Contemporâneo.

³ Jornal Expresso, edição de 11 de julho de 2015

As bibliotecas, que durante décadas tinham dedicado muito do seu esforço à construção de catálogos, deparam-se, agora, com a concorrência de outros intervenientes essencialmente privados. O acesso aos recursos de informação começou a ser efetuado por meio de motores de pesquisa progressivamente mais sofisticados, desenvolvidos por organizações estranhas ao campo bibliotecário. Estas começaram, igualmente, a investir na digitalização massiva dos recursos de informação, pertencentes a coleções de grandes bibliotecas, públicas, académicas e nacionais, privadas dos recursos financeiros para o fazerem de modo independente e da escala que os “agregadores” conferem às novas bibliotecas digitais.

O edifício da biblioteca torna-se redundante, para os fins para que tinha sido criado, e a coleção existente, progressivamente disponível, também, em formato digital, passa a estar acessível por via de outros fornecedores, públicos ou privados.

O impacto das novas tecnologias de informação e comunicação não se traduziu, no imediato, numa nova conceção dos modelos gestionários e espacial de biblioteca pública. A dificuldade em lidar com os sinais do mundo exterior, caracterizada por um certo imobilismo, explica que só recentemente as bibliotecas tenham começado a repensar as suas missões, no contexto da sociedade da informação e das TIC que a estruturam e os modelos e estratégias a implementar para que as possam cumprir (Danish Agency of Culture, 2013).⁴ Ao problema posto pela dimensão, dispersão e não segmentação do público-alvo acresce, agora, a concorrência feroz dos novos sistemas de informação/comunicação por esses públicos potenciais.

4

5 Falta de visibilidade e relevância não percebida

Por último, mas não menos importante, causas que radicam nas próprias bibliotecas públicas: falta de visibilidade e a relevância não percebida ou sentida da biblioteca pública.

Contrariamente a outras organizações de âmbito local, muitas das quais de iniciativa privada, a biblioteca pública não se sabe promover. Não é raro encontrar, em lugares distintos, pessoas que ignoram a existência de uma biblioteca local e outras que, sabendo, da sua existência, nunca a frequentaram.

A relevância da biblioteca não é também, muitas vezes, percebida ou sentida. As causas que estão na origem destas perceções são muitas e variadas. O facto das tecnologias da informação e comunicação se terem tornado parte da vida quotidiana, leva a que muitos, incluindo decisores políticos, considerem que o acesso à informação passa unicamente pelo Google, ou mais genericamente pela Internet, não se justificando pois, atualmente, um investimento adicional em bibliotecas.

Para outros atores, o problema coloca-se a um outro nível: a ausência de resposta das bibliotecas a necessidades mais específicas e bem

⁴ *Veja-se a este propósito o novo Programa modelo para as bibliotecas públicas dinamarquesas do Departamento de Cultura do governo dinamarquês.*

identificadas. Isso conduz os seus utilizadores efetivos à procura de soluções alternativas e ao conseqüente abandono de hábitos de utilização (se a biblioteca não tem um livro recém-editado, recorre-se, mesmo pagando, à Amazon.com, por ex.).

O desenvolvimento, em Portugal, a partir de 1997, de uma rede de bibliotecas escolares, que retirou muito do público efetivo e potencial às bibliotecas públicas, a concorrência de grandes fornecedores de recursos digitais como a Google, a Amazon ou grandes grupos editoriais, e uma tendência crescente para a mercantilização da informação, explicam igualmente a ausência de políticas (europeias, nacionais, regionais e locais) para as bibliotecas públicas e o conseqüente desinvestimento nestas organizações.

As estratégias

1. Imergir a biblioteca

Procurando responder a um novo paradigma da produção, gestão e comunicação e ao advento de uma nova geração populacional que utiliza primariamente os recursos digitais e que não conheceu uma vida sem internet ou telemóveis, alguns autores, como Brophy (2007), começaram a defender a externalização das bibliotecas, o que implica um novo conceito da organização “biblioteca”: uma “biblioteca” já não centrada no edifício, na coleção ou no acesso “passivo”, mas na interação proactiva com os utilizadores, naquilo que designou por biblioteca de “imersão”.

De acordo com este novo conceito, as bibliotecas para responder à mudança, precisam de “imergir no meio tecnológico dos utilizadores”, encontrando os meios para conceber, desenvolver e disponibilizar serviços nas tecnologias que são parte da vida quotidiana das pessoas, tentando assim obter, ganhos de visibilidade e relevância e serviços/produtos direta e indiretamente relevantes para as necessidades e tarefas dos seus públicos.

Curiosamente, porém, constata-se que a biblioteca pública conta, apesar de tudo, com o favor das populações, sendo que 40% do público da União Europeia, apesar do clima de austeridade vivido na Europa é favorável a um aumento do financiamento público deste tipo de organizações (Quick et al, 2013). Existem, portanto, aqui oportunidades para que os decisores públicos, bibliotecários e outros agentes interessados repensem as missões e o modelo de biblioteca para o século XXI.

2. Acentuar a formação gestonária dos recursos humanos das bibliotecas

Apesar da crescente pressão gestonária que se faz sentir sobre as bibliotecas públicas, a formação académica e profissional dos bibliotecários continua a ser, ainda hoje, muito centrada nas matérias ditas biblioteconómicas, isto é, técnicas de gestão de coleções e de promoção de serviços específicos, como, por exemplo, a promoção da leitura. O défice de conhecimento e capacidade gestonárias, agravados pela resistência à mudança ainda marcante em alguns profissionais,

dificulta a tarefa, exigente mas crucial, de transformação das bibliotecas públicas, assegurando a sua sustentabilidade e relevância no contexto da sociedade de informação e comunicação.

3. Promover e aceitar a diversificação do modelo fundador da biblioteca pública

Tratando-se de um serviço de âmbito local e dada a especificidade de cada comunidade, não faz sentido que a biblioteca pública obedeça a um modelo único (fundador) a ser replicado por todas as bibliotecas concretas. As bibliotecas terão que diversificar-se abandonando a replicação do modelo fundador comum, abraçando missões, formas e leque de serviços que, hoje em dia, não associamos à “ideia de biblioteca pública”. Esta perda de “identidade histórica” deverá ser vivida sem angústia. O contexto local deve, obviamente, condicionar a configuração de cada biblioteca. A proporção entre a oferta de recursos físicos e a oferta ou o acesso gratuito a recursos digitais está necessariamente dependente das circunstâncias locais e exige um planeamento e gestão cuidadosos.

4. Dar atenção ao marketing e melhorar a comunicação externa

Independentemente da especificidade de cada solução que vier a ser implementada, as bibliotecas, para serem bem-sucedidas precisam de:

- *Ter uma visão clara sobre o leque e as características dos serviços fornecidos. Essa visão, alicerçada no conhecimento da comunidade, deve começar pela compreensão clara das necessidades atuais e futuras de utilizadores e não utilizadores;*
- *Conhecer a natureza da procura e o valor que os utilizadores atribuem aos serviços disponibilizados e a disponibilizar;*
- *Avaliar o impacto, na comunidade, dos serviços existentes;*
- *Desenvolver serviços inovadores, em rede, nas áreas da educação, aprendizagem, entretenimento e governo eletrónico, estabelecendo prioridades: as bibliotecas não podem ser tudo para todos.*

Às bibliotecas não basta informar. Têm que saber comunicar e de criar ativamente o seu público efetivo. A adoção de práticas de comunicação do “marketing driven” é crítica para as bibliotecas públicas atendendo aos seus problemas crónicos de falta de visibilidade. Comunicar, promover e chamar os utilizadores a colaborar na oferta de serviços, utilizando para o efeito, os mesmos meios e canais por eles utilizados, será porventura uma das tarefas mais difíceis para uma biblioteca mas também uma das mais compensadoras se for bem-sucedida.

5. Gerir em função do contexto político, social e económico mais vasto

É dever do bibliotecário proceder à análise sistemática de toda a informação disponível relativa à comunidade-alvo, para que possa ajustar serviços, procedimentos e recursos às suas necessidades. A abertura aos sinais do mundo exterior e a interação com utilizadores, não utilizadores e organizações tutelares são uma mais-valia no estabelecimento de prioridades para a organização.

Os bibliotecários precisam de saber ler a realidade política, social e económica e de inovar. As novas dinâmicas sociais e os novos desenvolvimentos tecnológicos terão que ser incorporados na visão da biblioteca.

A avaliação crítica que terão que fazer dos serviços fornecidos, a qual deve ser parte integrante do ciclo de gestão da biblioteca, permitir-lhes-á advogar e sustentar a sua causa no exterior da comunidade profissional e do discurso bibliotecário “autocentrado”. A produção de evidências que atestem, junto de decisores políticos e financiadores, o impacto da organização na comunidade e as mais-valias por ela criadas são essenciais para assegurar a sustentabilidade da biblioteca e o financiamento de projetos específicos.

6. Investir nos serviços tradicionais com elevada procura

Conforme provam diversos estudos de opinião, os utilizadores tendem a ter uma visão conservadora da biblioteca, sendo que, o seu modelo de biblioteca é também fortemente conformado pelo que tradicionalmente se lhes oferece. Quando inquiridos sobre a importância dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas, os utilizadores assinalaram por ordem decrescente: “livros para ler e trazer emprestados (94%); materiais de estudo e manuais didáticos para adultos (81%); livros escolares e manuais didáticos para crianças (76%); acesso gratuito à internet (71%) e acesso gratuito a computadores (69%) (Quick et al, 2013).

As bibliotecas devem pois continuar a assegurar, gratuitamente, serviços “tradicionais” com procura elevada e valorizados, garantindo, no caso dos acima referidos, o investimento necessário à renovação das coleções, da infraestrutura informática e de oferta de recursos digitais, condição necessária à fidelização de atuais utilizadores e à captação de novos.

7. Trabalhar em redes

As bibliotecas de sucesso não funcionam “em vazio”. Devem desempenhar um papel claro e proactivo nas estratégias locais de promoção do conhecimento, da inclusão social, ou outras definidas pela organização tutelar.

As bibliotecas têm custos de funcionamento e investimento e o seu custo tenderá a subir mesmo que ofereçam um leque de serviços estável. As bibliotecas individuais só poderão subsistir se trabalharem, em rede, gerindo, numa lógica integrada, recursos e serviços que lhes permitam diversificar a oferta e alargar os seus públicos, incluindo populações que por diferentes motivos estão impedidas ou relutantes em se deslocarem.

O trabalho em rede de âmbito regional entre bibliotecas públicas e/ou entre bibliotecas públicas e outras (escolares e académicas, por ex.) permitirá a diversificação da oferta (por ex. através de uma gestão integrada das coleções) sem o correspondente aumento de custos para cada uma das organizações ou criar novos produtos/serviços com partilha dos custos respetivos. Nesta lógica de trabalho colaborativo uma

biblioteca itinerante poderá também otimizar recursos ao servir populações de diferentes municípios.

Bibliotecas em lares de terceira idade, em estabelecimentos prisionais, em hospitais e serviços de apoio à leitura domiciliária, etc., são outras abordagens ao trabalho em rede, (com provas já dadas no terreno), neste caso, com organizações de outras áreas: serviços de apoio social, serviços de saúde, serviços prisionais, etc.

8. Promover a literacia da informação em sentido amplo

É missão da biblioteca pública promover a literacia de informação no seu sentido mais amplo. No contexto da sociedade da informação e comunicação as bibliotecas deverão ajudar a criar nos utilizadores a capacidade para funcionarem num mundo global, complexo, e até certo ponto “definido” pela tecnologia, em que a relação estado-cidadão assume uma crescente desmaterialização (governo eletrónico).

As ações de promoção da leitura, atividade comum a todas as bibliotecas e muito acarinhada pelos bibliotecários, parte integrante também dos Planos Nacionais de Leitura, não têm funcionado como um ponto de partida para a literacia da informação considerada no seu sentido mais amplo. A promoção de uma verdadeira literacia da informação obriga a uma abordagem muito mais inclusiva em colaboração com outras disciplinas do saber.

9. Apostar na mobilidade espacial e temporal dos serviços

Os novos hábitos dos utilizadores, contraídos no uso das redes e tecnologias de informação e comunicação, obrigam a que as bibliotecas inovem na oferta dos seus serviços apostando em aplicações e redes sociais digitais que entraram na vida quotidiana das pessoas (Facebook, YouTube, etc).

O acesso à Internet, em modo fixo primeiro, depois móvel, generalizou-se, tal como aconteceu no passado com a televisão. A desmaterialização dos recursos informativos leva a um crescendo de utilização dos serviços virtuais em detrimento dos físicos/analógicos. A crescente digitalização de recursos informativos, com a inerente facilidade de acesso, levará a que muitos utilizadores tenham cada vez menos razões para visitar as bibliotecas, com o objetivo de ter acesso a fontes de informação. Estarão, até, disponíveis para pagar (moderadamente ou não) por esse acesso (já que pagam atualmente para obter música, artigos científicos, acesso à Internet e chamadas telefónicas ou SMS). Muitas pessoas só continuarão a visitar o edifício físico da biblioteca se a biblioteca, souber, fazer a diferença relativamente ao mundo virtual.

10. Valorizar o espaço físico e os recursos humanos

A valorização do espaço físico criando condições para a sua utilização e fruição (ainda que em moldes não tradicionais) é uma das dimensões da biblioteca pública não negligenciável.

As bibliotecas ainda são e deverão continuar a ser, em muitos casos, espaços físicos. O seu aspeto tangível é, como será, valorizado e assim

continuará a ser para muitos utilizadores. A biblioteca pública terá que ser um espaço aberto, acolhedor, funcional, acessível e fundamentalmente flexível, do qual se possa desfrutar, mesmo que não exista um motivo específico para lá entrar.

Para que possa cumprir os fins a que se propõe a biblioteca física deve ser um lugar de interação, de estudo, de aprendizagem, de fruição, de criação e de socialização também, o que obriga a uma nova conceção e gestão dos espaços⁵ e serviços, das políticas organizacionais e dos procedimentos relativos ao acesso, como por exemplo, alargar o universo de potenciais utilizadores numa lógica supramunicipal ou mesmo nacional (cartão de leitor único, por ex.º) e ajustando dias e horários de funcionamento e de prestação de serviços.

A interação pessoal incluindo a mediação bibliotecária, é, e continuará a ser, uma componente essencial do serviço de biblioteca pública.

⁵ Ver nota da p.5
Margarida Oleiro
20 de julho de 2015

Referências bibliográficas:

Brophy, Peter (2007). *The library in the first twenty-first century*. 2nd edition. London, Facet Publishing.

Danish Agency of Culture (2013). *Model Programme for Public Libraries*. [em linha]. Danish Agency of Culture. Disponível em: <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/> [Acedido em 15 de julho de 2015].

Expresso (2015). *Dez por cento nunca leram um livro até ao fim*. Expresso, Sábado 11 de julho de 2015, última página.

Fundação Francisco Manuel dos Santos (2015). *PORDATA. Base de Dados Portugal Contemporâneo*. Disponível em: <http://www.pordata.pt/> [Acedido em 6 de julho de 2015].

IFLA/UNESCO (1994). *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas*. [em linha]. International Federation of Library Associations and Institutions. Disponível em: www.ifla.org. [Acedido em 5 de julho de 2015].

IFLA/UNESCO (1999). *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas escolares*. [em linha]. International Federation of Library Associations and Institutions. Disponível em: www.ifla.org. [Acedido em 5 de julho de 2015].

IFLA Academic and Research Libraries Section (2006). *Link up with colleagues throughout the world by joining the Section of Academic and Research Libraries*. [em linha]. International Federation of Library Associations and Institutions. Disponível em: www.ifla.org. [Acedido em 5 de julho de 2015].

Lozada, Carlos (2015). *Review of »Bibliotech: Why Libraries Matter More Than Ever in the Age of Google«, by John Palfrey*. The Washington Post, 23 abril 2015.

Quick, Susannah et al. (2013). *Estudo transuropeu para aferir as perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas*. [em linha]. Bill & Melinda Gates Foundation. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/EUROPA_Estud_oTranseuropeu.pdf [Acedido em 1 de julho de 2015].