

Estudo transeuropeu para aferir as perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas

Relatório final

Março de 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor and Rosanna Currenti



Sumário

Resumo

1. Introdução	8
2. O panorama das bibliotecas públicas	12
3. Utilização da biblioteca e dos CAP	15
4. Perceções sobre as bibliotecas públicas	31
5. Aprendizagem informal e não-formal	38
6. Emprego	44
7. Utilização de CAP para fins de negócio	48
8. Governo eletrónico e cidadania ativa	52
9. Impactos	57
10. Conclusões	66
Apêndice A: Metodologia	70
Apêndice B: Perfil demográfico dos utilizadores dos CAP e das bibliotecas	76

Referência bibliográfica proposta:

Quick, Prior, Toombs, Taylor, Currenti (2013): *Estudo transeuropeu para aferir as perceções dos utilizadores sobre os benefícios das TIC nas bibliotecas públicas* (financiado pela Fundação Bill e Melinda Gates)

Resumo

Objetivos e método de pesquisa

As bibliotecas públicas na União Europeia (UE) têm, desde há muito, desempenhado um papel importante nas comunidades, através da disponibilização de acesso gratuito à informação, orientação por parte de bibliotecários qualificados e enquanto espaços públicos de encontro. Uma vez que uma participação relevante na sociedade requer cada vez mais o acesso a informação e recursos digitais, muitas das bibliotecas públicas da UE estenderam os seus serviços para passarem a incluir o acesso às tecnologias da informação e da comunicação (TIC), como computadores e a Internet.

Na sua Estratégia Europa 2020, para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, a UE estabeleceu objetivos ambiciosos em muitas das áreas de desenvolvimento relativamente às quais os esforços para acesso à informação contribuem: especificamente o emprego, a inovação, a educação e a inclusão social. Pretende-se que os estados membros alcancem as metas traçadas para estas áreas até 2020. Existem evidências de que o acesso às TIC através das bibliotecas públicas pode apoiar a aplicação das políticas específicas de crescimento, educação e coesão referidas na Estratégia Europa 2020.

A TNS, uma empresa de estudos de mercado independente com uma presença global, foi contratada pela Fundação Bill & Melinda Gates para conduzir um estudo em 17 países da UE, para identificar as perceções e os tipos de uso relativamente às bibliotecas públicas. O objetivo do estudo era o de compreender o impacto que as bibliotecas públicas da UE têm na vida dos seus utilizadores.

O estudo incluiu:

- um workshop entre as partes interessadas no estudo para discutir as prioridades da investigação;
- pesquisa documental para reunir informação-chave relativa às bibliotecas;
- um inquérito a uma amostra representativa da população de 15 anos ou mais, em cada um dos 17 países;
- um inquérito entre os utilizadores das bibliotecas e dos computadores de acesso público (CAP) de 15 anos ou mais, conduzido em bibliotecas; e
- um estudo qualitativo entre os utilizadores e o pessoal das bibliotecas.

O panorama das bibliotecas públicas

- Da pesquisa documental, estima-se que haja mais de 65 000 bibliotecas públicas em toda a UE.
- Na maior parte dos países, a grande maioria (80% ou mais) das bibliotecas disponibiliza CAP, com exceção da Alemanha e da Bulgária.

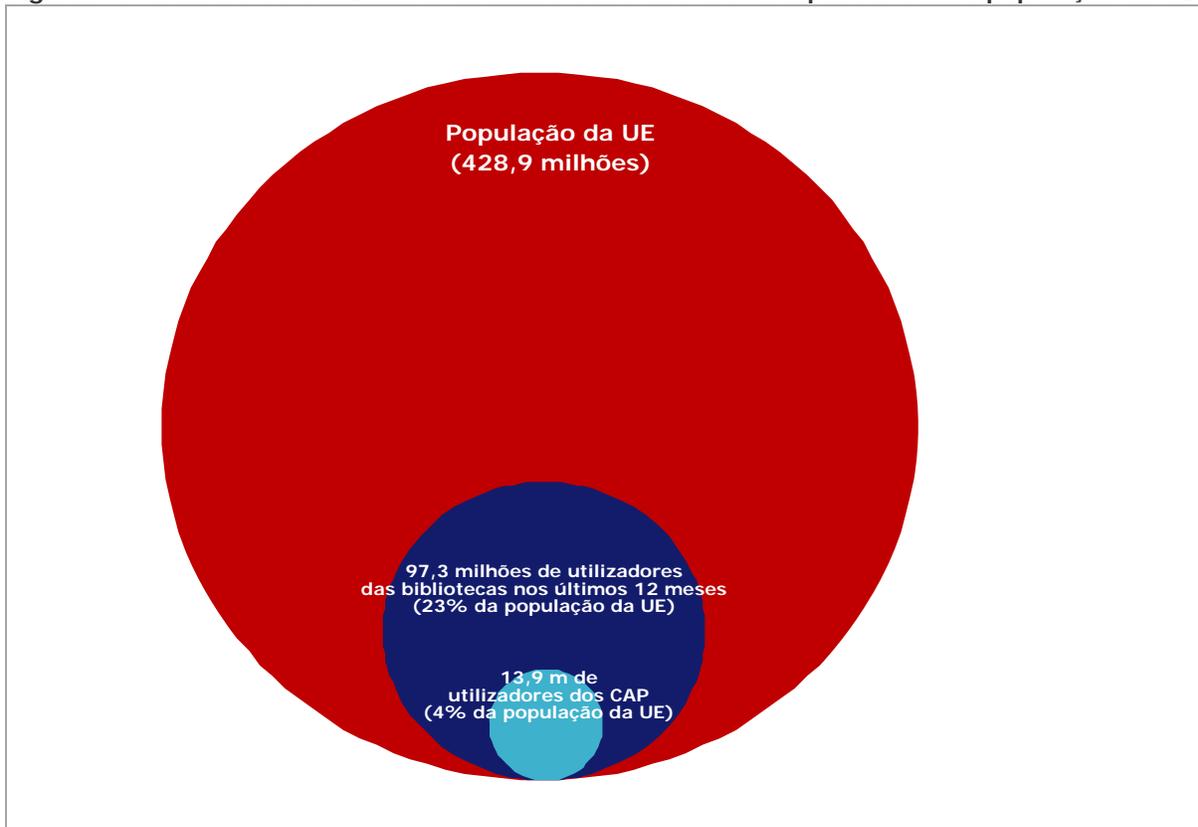
Utilização da biblioteca e dos CAP

- Perto de um em cada quatro adultos – ou seja, 97,3 milhões de adultos na UE – utilizaram uma biblioteca pública nos últimos 12 meses. De um modo geral, os países com os maiores níveis de gastos *per capita* têm os maiores níveis de utilização. Os habitantes da Finlândia e da Dinamarca

foram os mais propensos a utilizar as bibliotecas, com 67% e 57% respetivamente; os de muitos dos países europeus do sul e de leste têm níveis de utilização muito mais baixos: Grécia (9%), Portugal (12%), Bulgária (12%), Itália (14%) e Roménia (16%).

- 13,9 milhões de adultos em toda a UE – ou seja 4% – utilizaram um CAP nos últimos 12 meses. Os padrões de utilização por país refletem os padrões relativos à utilização da biblioteca pública, de um modo geral. Assim, na Finlândia (19%) e na Dinamarca (19%) a utilização dos CAP foi muito elevada, enquanto na Bulgária, Polónia, Portugal, Itália, França, Grécia e Alemanha foi muito inferior, entre 1% e 2% de todos os adultos em cada país.

Figura: 1.1 Número de utilizadores da biblioteca e dos CAP comparado com a população da UE



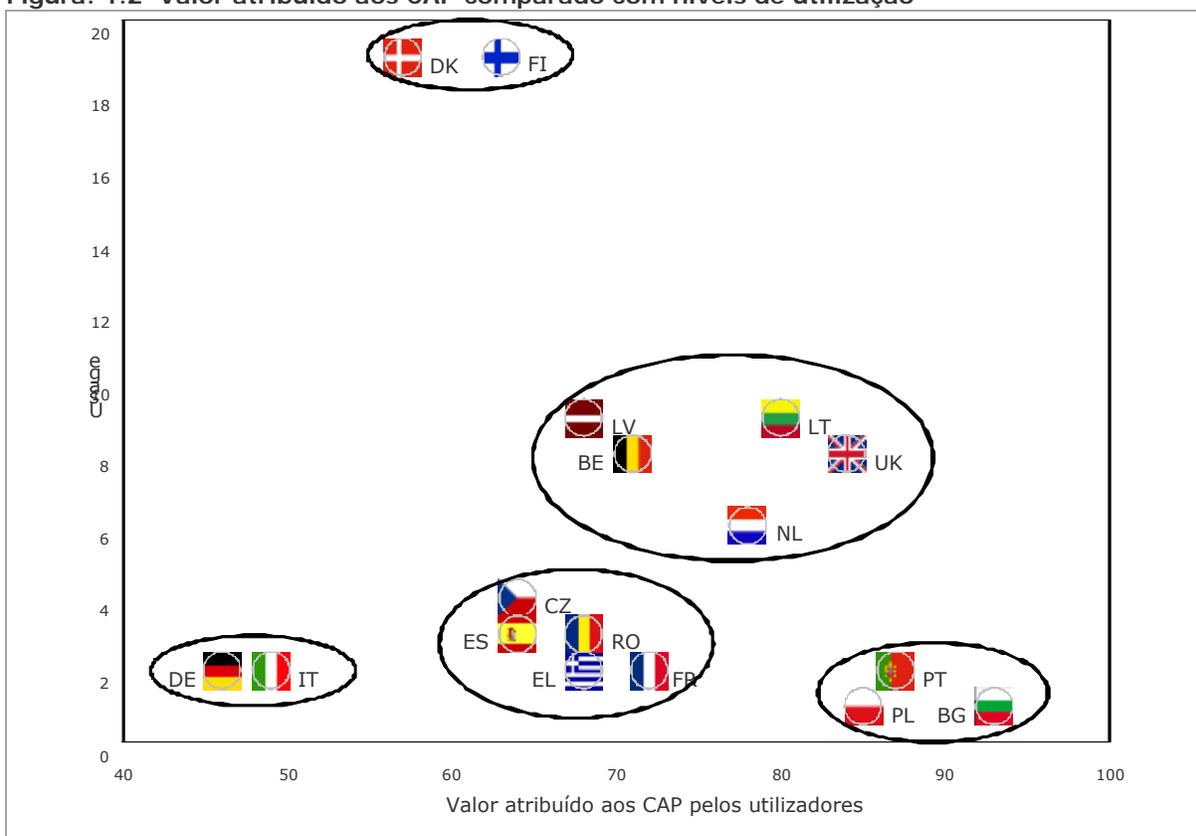
Fonte: Eurostat 2011/2012 e Inquérito global P1. Visitou uma biblioteca pública nos últimos 12 meses? e P4. Em quais destes lugares usou um computador ligado à Internet nos últimos 12 meses?

Base: Todos os inquiridos (17 816)

- Em termos de grupos etários, a utilização dos CAP foi mais elevada entre os jovens entre os 15 e os 24 anos, entre aqueles ainda a estudar a tempo inteiro e entre os nascidos fora da UE.
- Enquanto a utilização dos CAP é, globalmente, uma atividade relativamente pouco frequente, os grupos tradicionalmente «excluídos digitais» ou «socialmente excluídos», tais como os ciganos, as minorias étnicas, os migrantes e aqueles que concluíram a sua educação numa idade relativamente precoce, formam o «núcleo duro» dos utilizadores regulares e são especialmente dependentes do serviço.
- As principais motivações dos utilizadores dos CAP são a gratuitidade do serviço, bem como a falta de outras opções disponíveis. Em especial, aqueles que não têm outras opções tendem a ser alguns dos grupos «excluídos digitais» – ciganos, portadores de deficiência, pessoas acima dos 55 anos, desempregados e pessoas que concluíram a sua educação numa idade relativamente precoce.
- O estudo estima que 4,6 milhões de adultos usaram um computador para acederem à Internet *pela primeira vez* numa biblioteca pública, o que salienta o papel que as bibliotecas desempenham na condução das pessoas no caminho da utilização de computadores.

- A disponibilização dos CAP foi muito valorizada pelos utilizadores. A grande maioria (92%) dos utilizadores dos CAP considera importante o serviço de disponibilização de computadores e acesso à Internet. Os da Bulgária, Portugal, Lituânia, Polónia e Reino Unido valorizam especialmente este serviço. No mesmo sentido, 92% dos utilizadores dos CAP estavam «muito satisfeitos» ou «satisfeitos» com o serviço.
- A tabela abaixo mostra de que forma os países se agrupam em termos da utilização e da valorização dos serviços por parte dos utilizadores. Existem cinco grupos distintos:
 - Utilização elevada; Valorização média – Dinamarca e Finlândia
 - Utilização média; Val. média/elevada – Reino Unido, Letónia, Lituânia, Bélgica, Países Baixos
 - Utilização baixa, Valorização elevada – Portugal, Polónia e Bulgária
 - Utilização baixa, Valorização média – Espanha, República Checa, Roménia, Grécia e França
 - Utilização baixa, Valorização baixa – Alemanha e Itália

Figura: 1.2 Valor atribuído aos CAP comparado com níveis de utilização



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C4 Usou, numa biblioteca pública e nos últimos 12 meses, um computador com acesso público à Internet? C30 Em que medida considera importante e disponibilização de computadores e a ligação à Internet da biblioteca?

Base: Todos os inquiridos (24253); Todos os utilizadores dos CAP (11716)

Perceções e impactos das bibliotecas públicas

- A importância atribuída à disponibilização gratuita de computadores e da Internet foi elevada quer entre os utilizadores dos CAP, quer entre os utilizadores das bibliotecas no seu todo. Cerca de sete em dez utilizadores das bibliotecas consideraram que o «acesso gratuito aos computadores» e o «acesso gratuito à Internet» nas bibliotecas era ou muito ou extremamente importante.
- Muito embora perto de três em dez inquiridos não tenham expresso a sua opinião (presumivelmente porque desconheciam a sua biblioteca local), a maioria dos restantes considerou que a sua biblioteca era, no mínimo, «razoavelmente eficaz» na satisfação das necessidades da comunidade. Além disso, apesar do clima de austeridade vivido na Europa no

decorrer do trabalho no terreno, 40% do público considerou que as bibliotecas públicas mereciam mais apoio financeiro que o atual, em parte porque consideram que as TIC gratuitas que as bibliotecas disponibilizam tornam-se mais importantes à medida que os orçamentos das famílias diminuem. Apenas 5% consideraram que as bibliotecas mereciam um menor apoio financeiro.

- No nível superior, 83% dos utilizadores dos CAP indicou que o seu uso dos CAP teve pelo menos um impacto: tal corresponde a 11,5 milhões de adultos da UE. Os impactos mais referidos foram poupança de tempo e dinheiro, mas também foram referidos outros impactos relacionados com a educação, acesso a serviços da administração pública e acesso a recursos e competências necessárias para encontrar emprego. Efetivamente, 8,5 milhões de adultos da UE referiram um destes três impactos. Aqueles de idade entre 15-24, os de entre 55-64, bem como os ciganos foram os que mais referiram estes impactos.
- As perceções dos utilizadores sobre as bibliotecas foram positivas. Mais de nove em dez utilizadores das bibliotecas concordaram com o facto de as bibliotecas públicas serem acessíveis a todos, prestarem acesso à informação àqueles que não a têm noutro lado e serem simpáticas e acolhedoras. Três quartos dos utilizadores das bibliotecas concordaram com o facto de as bibliotecas serem modernas e inovadoras.

Aprendizagem informal

- O estudo evidencia uma difusão alargada das atividades de aprendizagem informal nas bibliotecas, o que contribui significativamente para a agenda da UE sobre a aprendizagem informal, especialmente a aprendizagem *inclusiva*. Perto de 24 milhões de adultos na UE (um em cada quatro dos utilizadores das bibliotecas) participaram em atividades de aprendizagem informal nas bibliotecas nos últimos 12 meses: e perto de 2,3 milhões de adultos frequentaram aulas de informática numa biblioteca. Os utilizadores com mais de 65 anos; os de áreas rurais; e os ciganos ou de minorias étnicas são os que mais provavelmente terão participado em aprendizagem informal.
- Cerca de metade daqueles que usaram os CAP referiram o facto de terem sido ensinados ou ajudados a realizar alguma tarefa por um membro do pessoal, nos últimos 12 meses.

Emprego e a utilização dos CAP para fins de negócio

- O estudo apurou que cerca de 4,1 milhões de adultos utilizou os computadores de uma biblioteca para apoiar alguma atividade relacionada com o emprego. Estas pessoas tendiam a ser do grupo entre os 25-54 anos, e com maior probabilidade pertenciam a uma minoria étnica, eram migrantes ou da comunidade cigana.
- 1,5 milhões de utilizadores dos CAP tinha usado um CAP para se candidatar a um emprego nos últimos 12 meses, e cerca de um quarto de milhão destes tinha sido bem sucedido em assegurar emprego desta forma.
- Perto de 0,9 milhões de adultos (ou 7% dos utilizadores dos CAP) tinham usado um CAP para fins de negócios e cerca de 2,7 milhões (ou 20% dos utilizadores dos CAP) tinham usado um CAP para obter informação relacionada com o negócio em que trabalham.

Governo eletrónico e cidadania ativa

- Na UE, cerca de 3,3 milhões de adultos usaram um CAP para interagir com as entidades públicas. Este número variou consideravelmente entre países – desde apenas 14% na Polónia até 37% nos Países Baixos. Homens, empregados, de áreas rurais, grupos minoritários e ciganos foram os que com maior probabilidade interagiram com as entidades públicas desta forma.
- O estudo estima que cerca de 0,3 milhões de pessoas na UE utilizaram um CAP para enviar formulários para declaração fiscal.
- O uso de CAP para o exercício de cidadania ativa variou consideravelmente entre países, com uma clara divisão entre Sul/Este e Norte/Oeste da Europa. Os primeiros foram os mais propensos a se envolverem desta forma, e os últimos os menos propensos. No total, cerca de 3,7 milhões de adultos usaram CAP para o exercício de cidadania ativa nos últimos 3 meses.

Agradecimentos

Os autores deste relatório agradecem a contribuição e auxílio das seguintes pessoas que ajudaram a garantir o sucesso do projeto:

Jan Braeckman	Bibnet	Bélgica
Kelly Carey	GMMB	EUA
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Roménia
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Agência Dinamarquesa para a Cultura	Dinamarca
Giedrė Čistovienė	Biblioteca Nacional da Lituânia	Lituânia
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	EUA
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	França
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	Reino Unido
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	França
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Programa de Desenvolvimento das Bibliotecas, Fundação para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação	Polónia
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles, Service de la lecture publique	Bélgica
Zdenek Matušík	Associação de Profissionais de Biblioteca e Informação da República Checa (SKIP)	República Checa
Maria Antonia Carrato	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Espanha
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	EUA
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Instituto das Bibliotecas Públicas dos Países Baixos	Países Baixos
Helen Osborn	Libraries NI	Reino Unido
Kristine Paberza	Agência para os «sistemas de informação da cultura»	Letónia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	EUA
Stefano Parise	Comune di Milano	Itália
Aldo Pirola	Comune di Milano	Itália
Vasilis Polyhronopoulos	Unidade da Qualidade das Bibliotecas Universitárias da Grécia	Grécia
Renata Sadunishvili	Consultora independente	Lituânia
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	EUA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliothekverband e.V.	Alemanha
David Streatfield	Consultor	Reino Unido
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	Reino Unido
Barbro Wigell- Ryynänen	Ministério da Educação e Cultura	Finlândia
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgária	Bulgária
Anna Kåring Wagman	Associação Sueca de Bibliotecas	Suécia
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	Reino Unido
George Zachos	Conselho de Bibliotecas e Arquivos do Ministério da Educação	Grécia

Inserção de responsabilidade

Este relatório é baseado em estudos financiados pela Fundação Bill & Melinda Gates. Os resultados e conclusões nele contidos são os do autor e não refletem necessariamente as posições ou políticas da Fundação Bill & Melinda Gates.

1. Introdução



1.1 Contexto da investigação

As bibliotecas públicas na União Europeia (UE) têm, desde há muito, desempenhado um papel importante nas comunidades, através da disponibilização de acesso gratuito à informação, orientação por parte de bibliotecários qualificados e enquanto espaços públicos de encontro. Uma vez que uma participação relevante na sociedade requer cada vez mais o acesso a informação e recursos digitais, muitas das bibliotecas públicas da UE estenderam os seus serviços para passarem a incluir o acesso às tecnologias da informação e da comunicação (TIC), como computadores e a Internet.

Existem cada vez mais evidências sobre a forma como o acesso gratuito às TIC contribui para o desenvolvimento económico, social, da saúde e da educação¹. Por exemplo, o *Global Impact Study on Public Access to ICTs*, que cobre cinco países em desenvolvimento, apurou que aqueles que usam os CAP referiram impactos positivos relacionados a comunicação (79%), a educação (78%), o acesso a informação da administração pública (40%) e a saúde (37%). Mais de 80% dos serviços públicos da UE encontram-se agora integralmente disponíveis online², mas em 2011 apenas 41% da população da UE utilizava os serviços da administração pública eletronicamente.³ Hoje, alguns europeus têm as suas primeiras experiências com computadores e a Internet numa biblioteca pública, e para alguns indivíduos este pode constituir o único local onde podem aceder às TIC (ou aceder-lhes sem ter de pagar tarifas incombustíveis)⁴.

Na sua Estratégia Europa 2020, para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, a UE estabeleceu objetivos ambiciosos em muitas das áreas de desenvolvimento relativamente às quais os esforços para acesso à informação contribuem: especificamente o emprego, a inovação, a educação e a inclusão social. Pretende-se que os estados membros alcancem as metas traçadas para estas áreas até 2020. Existem evidências de que o acesso às TIC através das bibliotecas públicas pode apoiar a aplicação das políticas específicas de crescimento, educação e coesão referidas na Estratégia Europa 2020, tais como os marcos das competências e inclusão digitais descritos na Agenda Digital para a Europa (uma das sete iniciativas emblemáticas da Estratégia), ou a aprendizagem informal ou não formal, que é mencionada em três das sete iniciativas emblemáticas. Noutras áreas de atuação, tais como apoiar uma força de trabalho especializada e proporcionar às pessoas oportunidades de emprego, o papel das bibliotecas públicas pode ser menos óbvio e é necessária informação adicional para demonstrar os contributos das bibliotecas públicas e ajudá-las a garantir o apoio da UE para o seu trabalho.

O programa *Global Libraries* da Fundação Bill & Melinda Gates procura garantir que todas as pessoas, especialmente as de comunidades desfavorecidas de todo o mundo, têm acesso à informação através da

¹ Ver [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) sobre o âmbito, natureza e impactos do acesso público às TIC. Analisando bibliotecas, espaços Internet e cybercafés, o estudo investiga o impacto em diversas áreas, nomeadamente comunicações e lazer, cultura e língua, educação, emprego e remuneração, administração pública, e saúde. Conduzido pelo [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA) da Universidade de Washington, o estudo é parte de um projeto de pesquisa mais alargado, apoiado pelo [International Development Research Centre](#) (IDRC) do Canadá, e através de um subsídio ao IDRC da [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

² Eurostat, 2010

³ Eurostat, 2011

⁴ Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

tecnologia em bibliotecas públicas. O programa *Global Libraries* encontra-se atualmente a trabalhar em cinco países da UE: Bulgária, Letónia, Lituânia, Polónia e Roménia⁵.

1.2 Objetivos da investigação

A TNS, uma empresa de estudos de mercado independente com uma presença global, foi contratada pela Fundação Bill & Melinda Gates para conduzir um estudo em 17 países da UE, para identificar as perceções e os tipos de uso relativamente às bibliotecas públicas. O objetivo do estudo era o de **compreender o impacto que as bibliotecas públicas da UE têm na vida dos seus utilizadores**.

Concretamente, a investigação procurou:

- Reunir informação transnacional fiável sobre os benefícios, para os utilizadores, resultantes do acesso às TIC nas bibliotecas públicas em diversos países da UE
- Melhorar a quantidade e qualidade da informação que demonstra a magnitude do impacto das atividades que ocorrem nas bibliotecas públicas
- Compreender melhor as semelhanças e diferenças nos impactos sobre os utilizadores na Europa
- Salientar casos de estudo inovadores ou exemplos que possam complementar os dados quantitativos e servir como modelos.

1.3 Método de investigação

Sucintamente, a investigação compreendeu o seguinte:

1. Um **workshop entre os principais intervenientes para discutir as prioridades-chave para a investigação**. Neste participaram representantes da Fundação Bill & Melinda Gates, da Universidade de Washington, especialistas em avaliação de impacto dos cinco países beneficiários do programa Global Libraries, da Civic Agenda e da TNS.
2. **Pesquisa documental** para reunir dados-chave relativos às bibliotecas, conduzida em 17⁶ dos países da UE. No seu conjunto, estes países representam mais de 90% da população da UE⁷.
3. Um **inquérito geral** em cada um dos 17 países, a fim de obter informação sobre a utilização das bibliotecas e dos computadores de acesso público (CAP), baseada numa amostra representativa da população nacional adulta, de 15 anos ou mais. Foi realizado um total de 17 816 entrevistas – cerca de 1000 em cada um dos 17 países.
4. Um **inquérito específico entre os utilizadores das bibliotecas e dos CAP** com 15 anos ou mais, em cada um dos 17 países, conduzido nas bibliotecas. Foi realizado um total de 24 253 entrevistas: 11 716 com aqueles que tinham usado um CAP numa biblioteca nos últimos 12 meses, e 12 537 com aqueles que tinham usado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses (mas não um CAP).
5. **Investigação qualitativa** em cada um dos 18⁸ países, quatro grupos de discussão com utilizadores dos CAP e 5 entrevistas individuais aprofundadas com bibliotecários responsáveis ou diretores das bibliotecas.

Mais detalhes sobre os métodos utilizados podem ser encontrados no Apêndice A.

⁵ **Bulgária** – O Programa Glob@l Libraries da Bulgária é uma iniciativa conjunta do Ministério da Cultura búlgaro, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, do Ministério dos Transportes, Tecnologia da Informação e Comunicações búlgaro, da Associação Nacional de Municípios da Bulgária e da Associação de Biblioteca e Informação da Bulgária.

Letónia – «O Terceiro Filho do Pai» é um projeto da Agência «Sistemas de Informação da Cultura».

Polónia – O Programa para o Desenvolvimento das Bibliotecas é gerido pela Fundação para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação (FRSI) e apoiado pela Fundação Polaco-Americana da Liberdade.

Lituânia – O projeto Bibliotecas para a Inovação é uma iniciativa da Biblioteca Nacional e do Ministério da Cultura da Lituânia

Romania – IREX/Bibliothet da Roménia.

⁶ Os 17 países foram Alemanha, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Itália, Letónia, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa e Roménia.

⁷ Fonte: Eurostat (população com idade 15+). Informação de 2012 (de 2011 quando a de 2012 não está disponível).

⁸ A Suécia foi incluída na investigação qualitativa mas não nas restantes componentes da investigação.

O *workshop* inicial com os intervenientes realizou-se a 17 de setembro de 2012, e a investigação foi realizada entre finais de setembro e meados de dezembro de 2012.

1.4 Este relatório

Este relatório fornece uma breve visão geral dos resultados dos pontos 2 a 5 acima mencionados. Para além destes, foram também divulgados outros elementos, nomeadamente:

- Relatórios-síntese individuais de cada um dos 17 países incluídos no estudo.
- Conjunto de dados relativos às componentes quantitativas do projeto (pontos 3 e 4).
- Conjunto de diapositivos com gráficos e tabelas relevantes que fornecem resumos completos da informação de cada um dos elementos principais do estudo, e mostrando de que forma esta contribui para as principais conclusões do projeto.
- Uma apresentação em *PowerPoint* com as conclusões-chave do estudo.

1.5 Nota sobre as abreviaturas

As seguintes abreviaturas foram usadas ao longo deste relatório:

BE	Bélgica	IT	Itália
BG	Bulgária	LT	Lituânia
CZ	República Checa	LV	Letónia
DE	Alemanha	NL	Países Baixos
DK	Dinamarca	PL	Polónia
EL	Grécia	PT	Portugal
ES	Espanha	RO	Roménia
FI	Finlândia	UK	Reino Unido
FR	França		

Ao longo do relatório, os resultados individuais dos países são apresentados por ordem alfabética das abreviaturas acima referidas.

De notar que, ao longo do relatório, onde se refere:

- Uma «biblioteca»: tal significa uma biblioteca pública, onde qualquer pessoa pode ir, excluindo bibliotecas escolares ou do ensino superior.
- «Utilização/utilizador dos CAP»: tal refere-se à utilização de um computador de acesso público para aceder à Internet numa biblioteca pública, e baseia-se naqueles que responderam afirmativamente à seguinte questão:
 - Usou, numa biblioteca pública, e nos últimos 12 meses, um computador com acesso público para aceder à Internet? Não incluir a utilização do seu computador pessoal ou *smartphone* na biblioteca.

1.6 Nota sobre técnicas estatísticas

O nível de confiança dos dados obtidos varia, quer consoante a dimensão da amostra, quer consoante a percentagem de respostas, entre 0% e 100%, à questão que se quer medir (estatística do estudo). A tabela seguinte fornece orientação geral sobre a confiança relativa a cada uma das estatísticas nas diferentes dimensões de amostra utilizadas nas várias componentes do estudo. Assim, por exemplo, quaisquer percentagens referidas para as amostras dos utilizadores de bibliotecas, individualizadas para cada país, estão sujeitas a um intervalo de confiança de $\pm 3,7\%$, o que significa que, se se indica uma

percentagem de 40%, podemos estar confiantes de que, em 95% dos casos medidos, a percentagem se situa algures entre 36,3% e 43,7%.

Dimensão da amostra	Intervalo de confiança máximo
17,816 – Inquérito geral ao público em geral	±0.7%
24,253 – Utilizadores de biblioteca e dos CAP	±0.6%
12,537 – Utilizadores de biblioteca (mas não dos CAP)	±0.9%
11,716 – Utilizadores dos CAP	±0.9%
1,400 – Amostra de dimensão típica dos utilizadores de biblioteca e dos CAP em cada país	±2.6%
700 – Amostra de dimensão típica dos utilizadores de biblioteca (mas não dos CAP) em cada país	±3.7%
700 - Amostra de dimensão típica dos utilizadores dos CAP em cada país	±3.7%

Enquanto a maioria da informação apurada é apresentada em percentagem, em várias ocasiões ao longo do relatório, a informação é extrapolada de modo a representar os 28 países da UE e é apresentada em termos de valores estimados.

2. O panorama das bibliotecas públicas

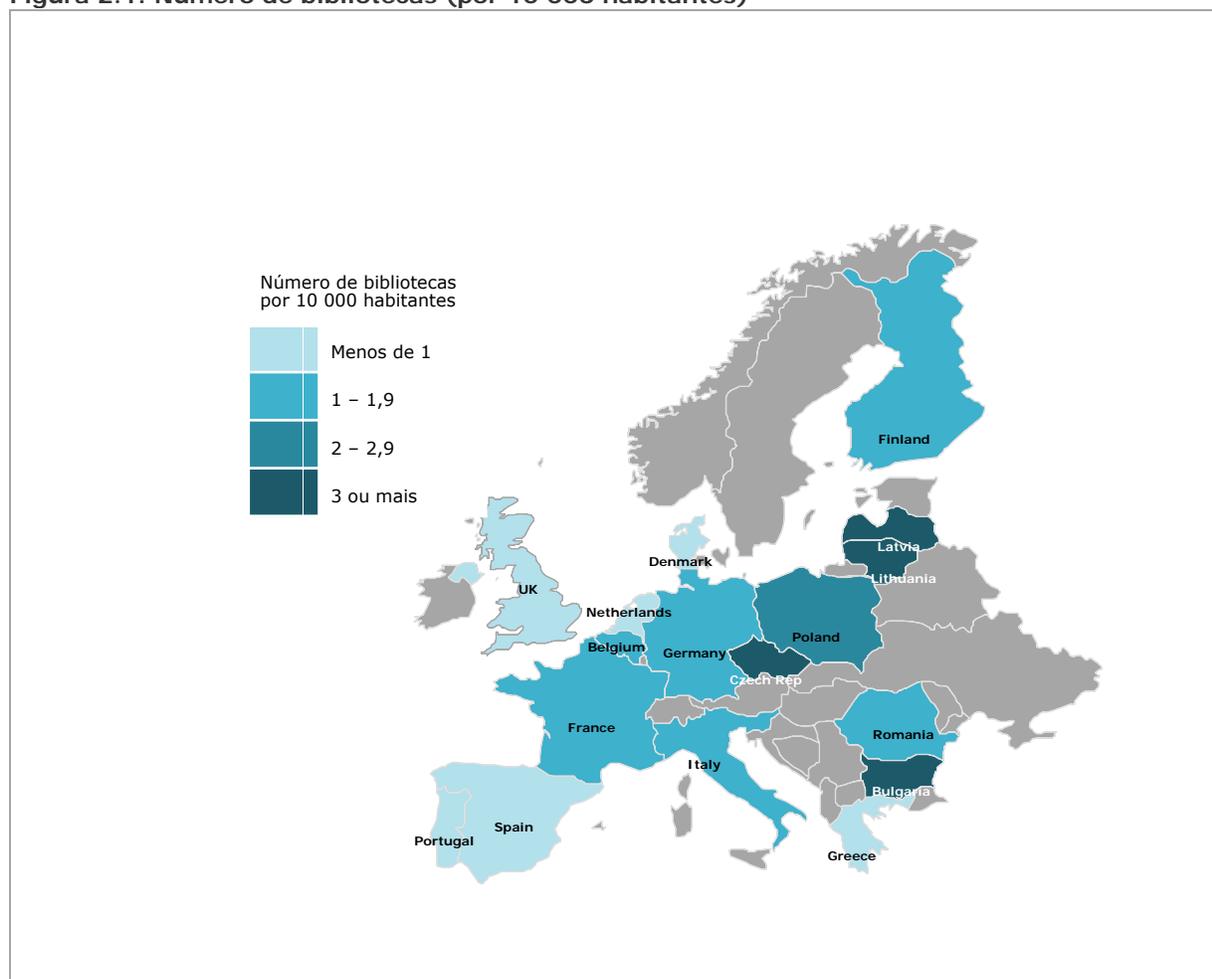


Pontos-chave:

- A investigação documental estima que haja mais de 65 000 bibliotecas públicas em toda a UE.
- Na maior parte dos países, a grande maioria (80%) das bibliotecas disponibilizam CAP, excetuando a Alemanha e a Bulgária.

Este capítulo oferece uma breve visão global do panorama das bibliotecas na Europa, e procura fornecer o contexto para o restante relatório, dando a conhecer os números das bibliotecas e o nível de financiamento em cada país. Baseia-se na investigação documental, que procurou obter informação básica acerca dos sistemas de bibliotecas públicas de cada um dos 17 países, bem como informação contextualizada sobre acesso à Internet nos países em causa.

Figura 2.1: Número de bibliotecas (por 10 000 habitantes)



11.90

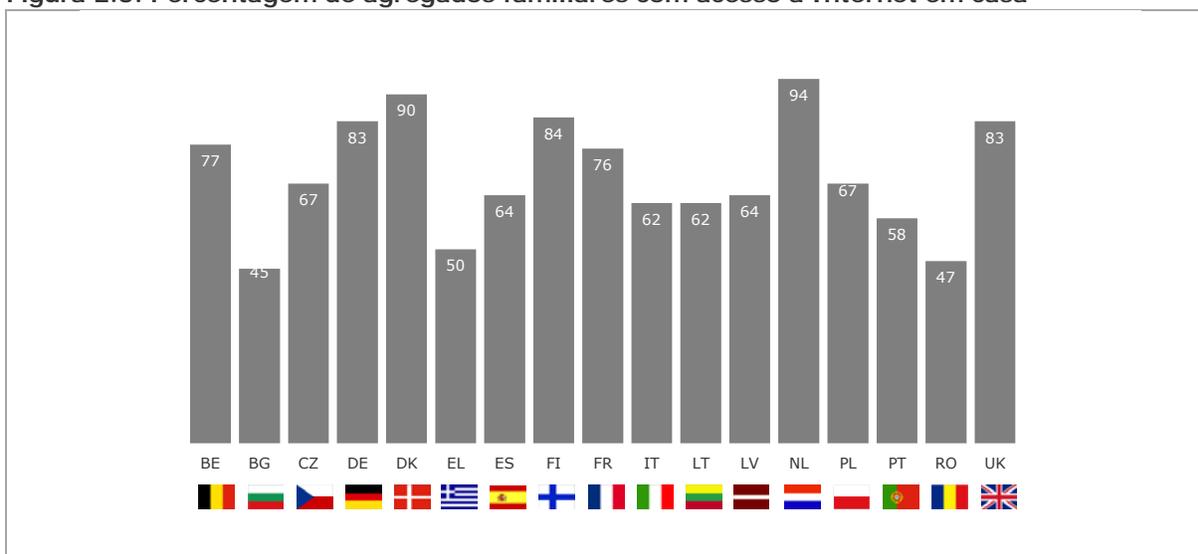
Fonte: Investigação documental da TNS

As exceções à regra são:

- Alemanha – onde apenas 30% das bibliotecas disponibilizam CAP (tal pode, em parte, dever-se ao facto de na Alemanha algumas bibliotecas serem financiadas pela Igreja)
- Bulgária – onde apenas 40% das bibliotecas disponibilizam CAP.

A tabela abaixo apresenta informação do Eurostat (2011) relativamente ao acesso à Internet em casa. Mostra que o acesso à Internet em casa varia muito significativamente nos 17 países, indo de níveis muito elevados (80% ou mais) na Finlândia, Dinamarca, Alemanha, Países Baixos e Reino Unido, até níveis de 50% e abaixo na Bulgária, Grécia e Roménia. Num certo sentido, salienta alguns países com baixos níveis de acesso à Internet em casa, nos quais a disponibilização dos CAP poderá ser especialmente importante.

Figura 2.3: Percentagem de agregados familiares com acesso à Internet em casa



Fonte: Eurostat (2011)

3. Utilização da biblioteca e dos CAP



Pontos-chave

- Perto de um em cada quarto adultos – ou seja 97,3 milhões de adultos na UE – utilizaram uma biblioteca pública nos últimos 12 meses. Genericamente, pode afirmar-se que, aqueles países com os mais elevados gastos *per capita* nas bibliotecas, apresentam igualmente os mais elevados níveis de utilização.
- 13,9 milhões de adultos na UE – ou 4% – utilizaram um CAP nos últimos 12 meses. A utilização dos CAP varia entre os países e tende a refletir os padrões gerais de utilização das bibliotecas. Os maiores níveis verificaram-se na Finlândia e Dinamarca; e os menores na Bulgária, Polónia, Portugal, Itália, França, Grécia e Alemanha. Verificou-se que a utilização dos CAP era mais elevada entre os jovens entre os 15 e 24 anos, aqueles que ainda estudam a tempo inteiro e os nascidos fora da UE.
- As principais motivações para a utilização dos CAP foi a gratuitidade do serviço, bem como a falta de outras opções. Em especial, aqueles que não têm outras opções tendem a integrar grupos socialmente excluídos: ciganos, portadores de deficiência, pessoas com mais de 55 anos, desempregados e aqueles que concluíram a sua educação a tempo inteiro ainda relativamente novos.
- 4,6 milhões de adultos usaram um computador para acederem à Internet pela primeira vez numa biblioteca pública, o que salienta o papel desempenhado pelas bibliotecas na condução das pessoas no caminho da utilização de computadores.
- O serviço de CAP foi extremamente valorizado pelos utilizadores. 92% dos utilizadores dos CAP consideraram «importante» o serviço de disponibilização de acesso a computadores e à Internet, e, efetivamente, mais de um terço consideraram-no «extremamente importante». Os utilizadores da Bulgária, Portugal, Lituânia, Polónia e Reino Unido valorizaram especialmente o serviço. Além do mais, 91% dos utilizadores dos CAP afirmaram estar «muito satisfeitos» ou «satisfeitos» com o serviço dos CAP.
- A sofisticação do serviço das TIC disponibilizado pelas bibliotecas varia entre os países envolvidos, mas de igual modo variam as expectativas e as necessidades. Assim, os países com os mais elevados gastos *per capita* que oferecem os serviços TIC mais avançados, não obtiveram necessariamente os maiores índices de satisfação por parte dos utilizadores.

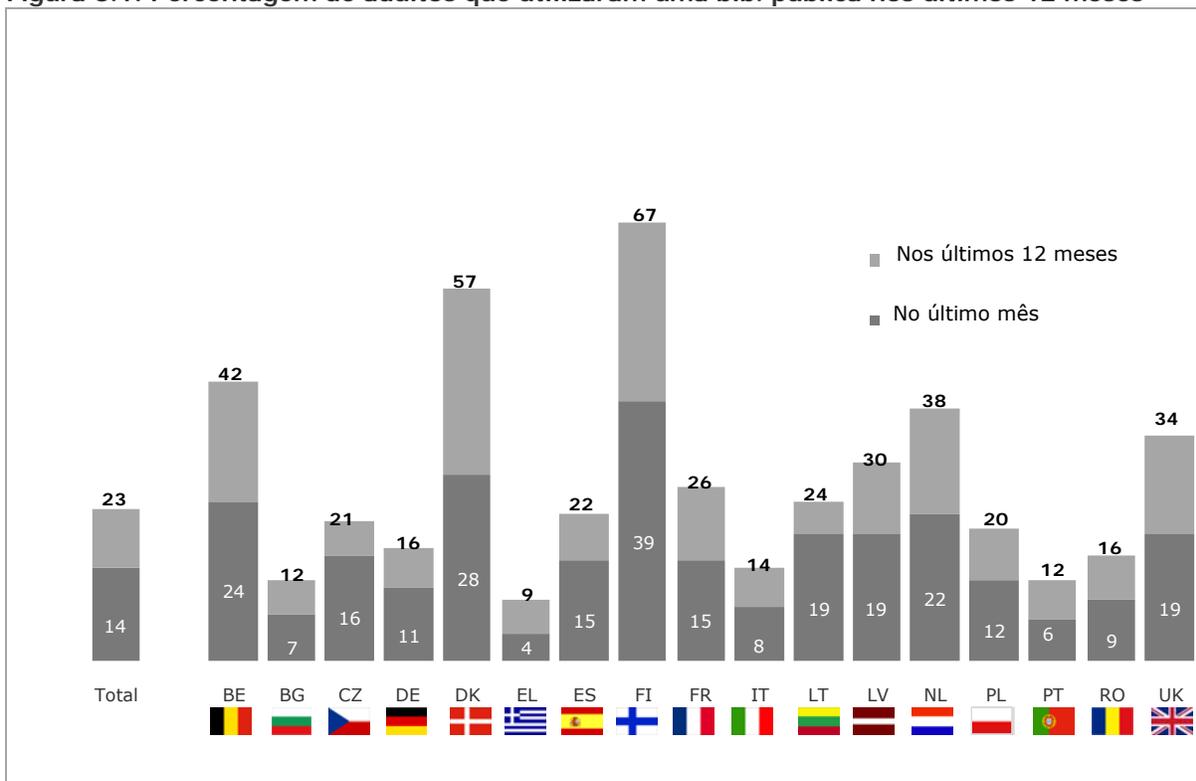
Este capítulo começa por analisar a utilização das bibliotecas, examinando seguidamente a utilização dos CAP. Uma vez que se trata do primeiro estudo desta natureza, este capítulo apresenta importantes dados estatísticos consistentes, relativos à utilização das bibliotecas na UE, utilizáveis para efeitos de *benchmarking*.

3.1 Utilização das bibliotecas públicas

O inquérito geral, que reúne uma amostra representativa de adultos de 15 anos ou mais, de 17 países da UE, fornece informação básica sobre a utilização das bibliotecas e dos CAP. Esta informação contextualiza as principais conclusões dos inquéritos realizados nas bibliotecas aos seus utilizadores e aos utilizadores dos CAP. A tabela seguinte apresenta os resultados relativos aos 17 países incluídos no estudo. Assinala-se que nesta tabela – bem como ao longo do relatório – na coluna de «total» é indicada a média global

dos resultados apurados nos 17 países, ponderada em função da população dos diferentes países. **Uma vez que o estudo abrangeu 17 dos países da UE e mais de 90% da sua população, o «total» pode ser considerado como representativo da média de toda a UE.**

Figura 3.1: Percentagem de adultos que utilizaram uma bib. pública nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito geral - P1. Visitou uma biblioteca pública nos últimos 12 meses? P2 – Com que frequência visitou uma biblioteca pública nos últimos 12 meses?

Base: Todos os inquiridos - Total (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

O estudo apurou que, globalmente, perto de um em cada quatro adultos (23%) tinha utilizado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses. Tal significa que perto de 97,3 milhões de adultos nos 28 países da UE utilizaram uma biblioteca pública nos últimos 12 meses.

A utilização das bibliotecas variou muito consideravelmente de país para país. Os dois países nórdicos incluídos no estudo (Finlândia e Dinamarca) apresentaram, por uma larga margem, os maiores índices de utilização, com 67% e 57% respetivamente¹⁰. A Bélgica, os Países Baixos e o Reino Unido também registaram valores relativamente elevados, com mais de um terço dos adultos. No outro extremo da escala, a utilização foi mais baixa nos países do Sul e Leste da Europa – nomeadamente na Grécia (9%), Portugal (12%), Bulgária (12%), Itália (14%) e Roménia (16%). Também foi relativamente baixa na Alemanha (16%), o que está claramente fora de linha com outros países do Oeste tais como o Reino Unido, França e os Países Baixos. Tal pode (pelo menos em parte) ser o reflexo das baixas despesas *per capita* efetuadas com as bibliotecas, que se verifica na Alemanha.

A comparação entre a informação sobre os gastos nas bibliotecas públicas (ver figura 2.2) e a informação sobre a sua utilização (figura 3.1) mostra que existe uma relação evidente entre as duas. **De um modo**

¹⁰ Os índices de utilização das bibliotecas na Finlândia e na Dinamarca são semelhantes aos verificados nos EUA, de acordo com um estudo recente elaborado pelo Pew Centre, e financiado pela Fundação Bill & Melinda Gates. Zickuhr, K, Rainie, L and Purcell, K: *Library Services in the Digital Age*. <http://libraries.pewinternet.org/2013/01/22/Library-services/>

geral, os países com os mais elevados índices de despesa *per capita* com as bibliotecas, têm os mais elevados índices de utilização.

Muito embora o estudo não pretenda explicar *por que* razão a utilização varia tanto de país para país, o facto de ser tão mais elevada em alguns países significa que o impacto da biblioteca será inevitavelmente, pelo menos em parte, determinado por esta medida-chave. Dito de outra forma, se se pretender aumentar o impacto em alguns países, tal significa que inevitavelmente mais pessoas necessitam de ser atraídas às bibliotecas.

Relativamente a outros fatores, é claro que:

- É mais provável que as mulheres (26% visitaram uma biblioteca nos últimos 12 meses) tenham visitado uma biblioteca nos últimos 12 meses, do que os homens (19%).
- A utilização da biblioteca diminui muito substancialmente com a idade. Os jovens entre os 15 e os 24 anos (38%) estão muito fortemente representados entre os utilizadores das bibliotecas. Porém, entre aqueles acima dos 65 anos, a utilização da biblioteca é muito mais baixa, perto de 14%.
- Refletindo a variação por idade, a utilização da biblioteca encontra-se muito ligada àqueles ainda a estudar a tempo inteiro. 48% deste grupo visitou uma biblioteca nos últimos 12 meses. Está também relacionada com aqueles com mais elevados níveis de estudo – 33% daqueles que completaram a sua educação com 20 anos ou mais, visitaram uma biblioteca nos últimos 12 meses.
- A utilização da biblioteca é ligeiramente mais alta em grandes aglomerados populacionais (27%) do que em vilas mais pequenas (22%) ou aldeias e zonas rurais (21%).
- Está também ligada àqueles nascidos fora da UE – 37% dos deste grupo usaram uma biblioteca nos últimos 12 meses.

Outro indicador de utilização baseia-se no *mês passado*, relativamente ao qual o estudo apurou que 14% dos adultos da UE tinham usado uma biblioteca neste período. Verificou-se alguma variação entre os países, em termos do rácio entre a utilização da biblioteca nos últimos 12 meses e no mês passado. Em alguns países, tais como Lituânia, República Checa e Espanha, verificou-se uma estreita relação entre a utilização nos últimos 12 meses e a do mês anterior – o que denota que os utilizadores das bibliotecas tendiam a visitar a biblioteca muito regularmente. Noutros países, tais como Dinamarca, Roménia e Portugal, verifica-se uma relação menor entre os dois indicadores – denotando que os utilizadores tendiam a utilizar menos frequentemente a biblioteca.

3.2 Utilização dos CAP

14% das pessoas que visitaram uma biblioteca nos últimos 12 meses tinham usado um CAP (ver figura 3.2), o que indica que uma minoria significativa dos utilizadores das bibliotecas utilizam os serviços dos CAP, para além dos recursos mais «tradicionais» tais como o empréstimo de livros e a leitura presencial de jornais. A percentagem de utilizadores das bibliotecas em cada país que também utilizaram um CAP foi mais elevada na Lituânia, Letónia, Finlândia, Dinamarca e Reino Unido.

Curiosamente, quando se perguntou àqueles que *não* tinham utilizado um CAP, qual a razão para tal, 5% deste grupo afirmou que não tinha utilizado por não saber utilizar os computadores, o que denota a existência de potencial para as bibliotecas aumentarem a sua base de utilizadores e divulgarem os benefícios do uso das TIC. De notar que na Bulgária, Letónia e Lituânia uma percentagem muito superior de não utilizadores dos CAP – entre 13% e 16% – afirmaram não saber utilizar computadores e a Internet, evidenciando a grande oportunidade existente também nestes países. Além do mais, 7% dos

não utilizadores afirmaram que não utilizam CAP porque não tinham necessidade de utilizar os computadores – também aqui existe uma oportunidade para as bibliotecas, especialmente na Grécia e nos países do Leste da Europa.

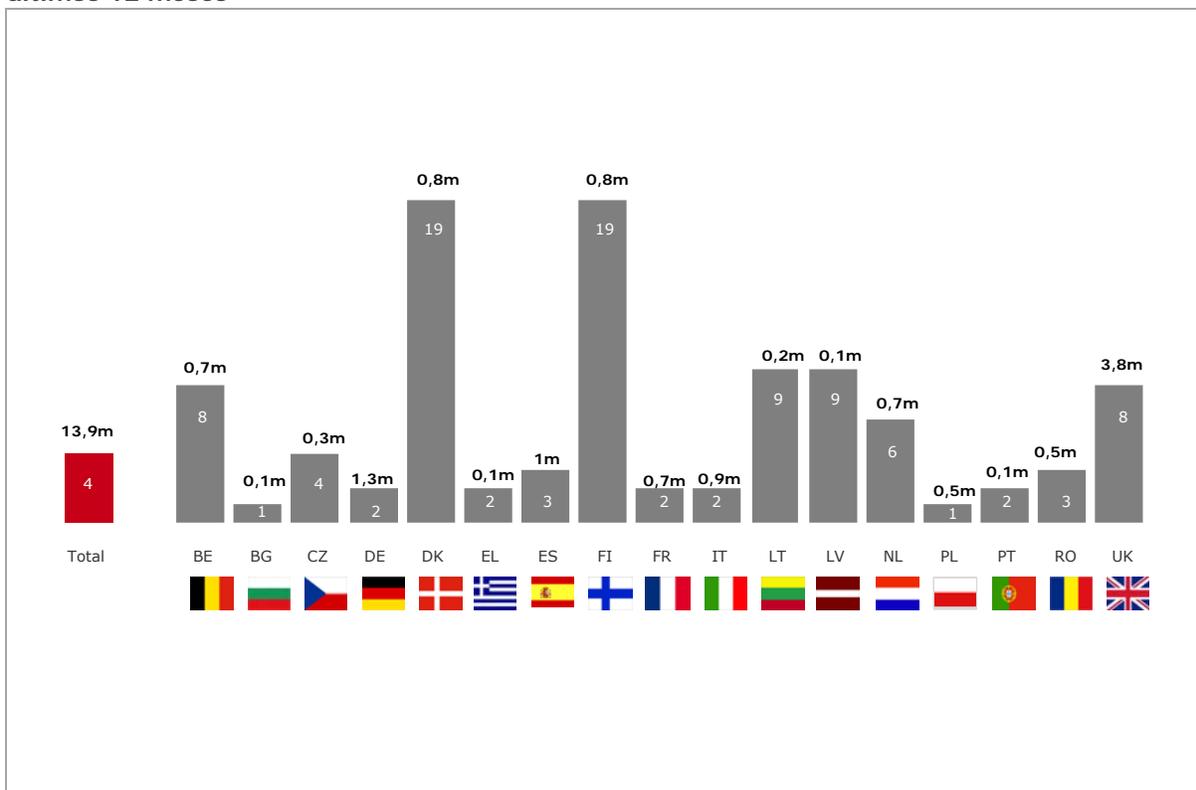
Figura 3.2: Percentagem de utilizadores das bibliotecas que utilizaram um CAP nos últimos 12 meses

																		
	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK	
	14	17	11	16	11	31	15	11	28	5	12	38	24	14	7	15	18	22

Fonte: Inquérito geral – P4. Em qual destes locais utilizou um computador ligado à Internet nos últimos 12 meses?
 Base: Todos os utilizadores das bibliotecas - Total (4739)

No total, o estudo apurou que 13,9 milhões de adultos na UE – ou 4% de todos os adultos da UE – utilizaram um CAP nos últimos 12 meses. A tabela seguinte apresenta estimativas da percentagem de todos os adultos em cada país que são utilizadores de CAP (como indicado nas barras), bem como estimativas dos números reais em cada país.

Figura 3.3: Percentagem e estimativa do número de adultos que utilizaram um CAP nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito geral - P4. Em qual destes locais utilizou um computador ligado à Internet nos últimos 12 meses?
 Base: Todos os adultos - Total (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

A utilização variou consideravelmente entre países, e tendeu a refletir os padrões de utilização das bibliotecas públicas anteriormente referidos.

- Assim, na Finlândia (19%, cerca de 0,9 milhões de adultos) e Dinamarca (19%, cerca de 0,9 milhões de adultos), perto de 1 em cada 5 adultos tinha usado um CAP nos últimos 12 meses, o que corresponde aos mais altos níveis observados: curiosamente, estes são dois dos países com o maior índice de acesso à Internet em casa, como indicado no capítulo anterior.
- No Reino Unido (8%, cerca de 4,3 milhões de adultos), Bélgica (8%, cerca de 0,7 milhões de adultos), Letónia (9% - cerca de 0,1 milhões de adultos), Lituânia (9%, cerca de 0,2 milhões de adultos) e Países Baixos (6%, 0,8 milhões de adultos), as percentagens são também relativamente elevadas.
- Em todos os outros países incluídos no estudo, entre 1% e 4% dos adultos tinham usado um CAP nos últimos 12 meses.

Em termos de classes etárias, e refletindo os padrões de utilização já analisados, o uso dos CAP foi mais elevado entre os jovens dos 15 aos 24 anos. 9% deste grupo tinha usado um CAP nos últimos 12 meses, diminuindo para apenas 1% das pessoas de 65 anos ou mais. Do mesmo modo, a utilização está muito associada com o facto de as pessoas estarem ou não ainda a estudar: 12% dos primeiros tinham utilizado um CAP, diminuindo para 5% entre aqueles que já tinham completado a sua

educação com 20 anos ou mais, e seguidamente para apenas 2% daqueles que terminaram os estudos mais cedo na vida. Assim, e como seria de esperar, as bibliotecas são especialmente atrativas para os jovens (muitos dos quais estarão ainda a estudar a tempo inteiro), e o mesmo pode dizer-se dos CAP.

Apesar desta tendência relativamente aos utilizadores mais novos, os diretores das bibliotecas, no decorrer do estudo qualitativo, raramente consideravam as pessoas mais idosas como um grupo «difícil de cativar». Uma grande variedade de iniciativas foi levada a cabo nos países envolvidos para encorajar os idosos a utilizar as bibliotecas e os CAP (tais como cursos de formação, conciliando a utilização das TIC com temas do interesse dos idosos e levando computadores portáteis à comunidade para alcançar aqueles que não podem ir à biblioteca). Porém, na maioria dos países, os idosos são vistos como tendo um interesse relativamente elevado na aprendizagem das TIC, e por conseguinte encarados como sendo um público facilmente alcançável.

É também provável a utilização dos CAP por parte dos **desempregados** (7% deste grupo tinha utilizado um CAP nos últimos 12 meses). Este facto relaciona-se com a popularidade dos CAP entre aqueles ainda a estudar a tempo inteiro e enquadra-se com inúmeros relatos de bibliotecários que, no inquérito qualitativo, referem que as pessoas com menores rendimentos e os desempregados estão bem representados entre os utilizadores das bibliotecas, e fazem bom uso das TIC gratuitas disponibilizadas pelas bibliotecas.

«Muitos tinham Internet em casa e agora já não, porque deixaram de a poder pagar. Por isso vêm cá» (Diretor de biblioteca, Área urbana, Grécia)

Os CAP também parecem atrair especialmente os grupos minoritários que, por várias razões económicas e linguísticas, são frequentemente «excluídos digitais». Assim, 7% daqueles cujo país de origem se situa fora da UE indicaram que tinham usado um CAP nos últimos 12 meses, face a 3% daqueles cujo país de origem pertence à UE.

No inquérito qualitativo, muitos diretores de bibliotecas expressaram diversas opiniões relativamente ao facto de os grupos minoritários constituírem um grupo «difícil de cativar», e que deveria ser alvo de apoio específico ou encorajado a utilizar os CAP. Muitos consideraram que as minorias étnicas estão integradas na comunidade e já utilizam as bibliotecas, pelo que não necessitam de apoio especial. No mesmo sentido, consideraram também que se uma pessoa consegue falar a língua local, o acesso aos serviços das TIC nas bibliotecas públicas não constitui uma dificuldade.

Verificaram-se alguns exemplos de iniciativas específicas direcionadas às minorias étnicas, mas a maioria dos inquiridos não referiu nenhuma:

- Formação específica, informação ou apoio nas TIC nas línguas nativas dos membros das minorias étnicas. (Lituânia, Finlândia e Suécia)
- Cursos de formação para ajudar as minorias étnicas a aprender a língua do país onde vivem, por exemplo através de aprendizagem eletrónica na biblioteca ou em parceria com associações dedicadas ao ensino a imigrantes das línguas do país de chegada. (Alemanha, França e Suécia)
- Auxílio aos pais de crianças que vêm utilizar a biblioteca (Alemanha e Dinamarca).

«Os grupos que consideramos mais difíceis de alcançar são os de minorias étnicas e refugiados, muito devido ao facto de estes não terem a coragem de nos contactar. Para os abordar, trabalhamos com associações que ensinam Sueco a imigrantes, têm informação em diversas línguas, noites de convívio, etc. Mas ainda não fomos completamente bem-sucedidos.» (Diretor de biblioteca, Área urbana, Suécia)

Tendo dito isto, o desconhecimento da língua local constitui um obstáculo ainda não ultrapassado por algumas minorias étnicas na Roménia, que se depararam com os sistemas operativos dos CAP em Romeno e às quais o pessoal da biblioteca era incapaz de prestar apoio na sua língua nativa. Foi referido que os Húngaros e Alemães na Roménia vivem em grupos fechados e preferem visitar bibliotecas da sua comunidade étnica, em parte devido a esta barreira linguística, tornando-se assim mais difíceis de alcançar pela maioria das bibliotecas. Esta situação não foi referida noutros países, mas pode eventualmente verificar-se em bibliotecas fora do inquérito qualitativo.

Relativamente aos **ciganos**¹¹ em particular, as atitudes foram muito variáveis. Enquanto alguns diretores de biblioteca na Roménia, Bulgária e Lituânia relataram uma elevada utilização das bibliotecas pela comunidade cigana, e consideraram que, uma vez que os ciganos vão à biblioteca por sua própria iniciativa, não necessitavam de ser encorajados a fazê-lo, outros afirmaram que os ciganos não utilizam efetivamente as bibliotecas e não têm sido tomadas iniciativas para os encorajar a fazê-lo.

*«Oh, os ciganos são muito ativos. Não os consegue afastar do computador»
(Diretor de biblioteca, Área semirural, Lituânia)*

Do mesmo modo, enquanto alguns diretores de biblioteca afirmaram que os ciganos utilizam os CAP da mesma forma que as pessoas de outras comunidades, outros sustentaram que os ciganos não aderem às mesmas «regras» como os outros utilizadores, e que tal pode criar problemas nas bibliotecas. Os exemplos apontados incluíam provocar «distúrbios», insistir no uso dos computadores para além do intervalo de tempo permitido, e utilizá-los apenas para fins recreativos (jogos, convívio social, etc.) em vez de fins «sérios» como a procura de emprego. Estas afirmações foram, naturalmente, baseadas na experiência individual das pessoas, mas não foram produzidas a propósito de utilizadores de outras comunidades.

Em termos de género, enquanto é mais provável a utilização das bibliotecas por parte das mulheres do que por parte dos homens, os CAP são igualmente utilizados por homens e mulheres.

O Apêndice B deste relatório apresenta o perfil utilizadores das bibliotecas e dos CAP.

No que se refere à frequência de utilização, o uso dos CAP é, no seu conjunto, uma atividade relativamente pouco frequente, com metade dos utilizadores a realizá-la uma vez em cada três meses ou até menos. No entanto, 20% dos utilizadores dos CAP utilizaram-nos pelo menos uma vez por semana e 27% uma a três vezes por mês. Os utilizadores dos CAP mais frequentes foram os dos países do Leste e Sul da Europa – Espanha, Letónia, Lituânia e Roménia. Os utilizadores menos frequentes foram os da Dinamarca e Finlândia, muito embora estes dois países tenham efetivamente a maior prevalência de utilização dos CAP (e em relação com isto, a maior taxa de utilização das bibliotecas).

Em termos de grupos estatísticos, é de assinalar que:

- Os utilizadores dos CAP da comunidade cigana são, surpreendentemente, utilizadores regulares – 60% dos ciganos utilizadores dos CAP fazem-no pelo menos uma vez por semana.
- Os utilizadores dos CAP de grupos étnicos minoritários (33%) e migrantes (31%) também tendem a ser utilizadores regulares dos CAP.
- Os homens tendem a utilizar os CAP mais regularmente do que as mulheres.

¹¹ 0,3% dos utilizadores das bibliotecas na UE são da comunidade cigana, aumentando para 0,4% entre os utilizadores dos CAP.

- Os utilizadores dos CAP que concluíram a sua educação relativamente cedo na vida (15 anos ou menos) tendem a ser utilizadores dos CAP mais regulares do que aqueles que continuaram a estudar a tempo inteiro durante mais tempo.

O estudo apurou ainda que cerca de 4,6 milhões (ou 1%) de todos os adultos tinham utilizado pela primeira vez um computador para aceder à Internet numa biblioteca pública. Muito embora este valor se encontre muitíssimo abaixo do que o verificado noutros locais, como em casa (44%), na casa de um amigo ou familiar (9%), trabalho (8%), ou escola/universidade (7%), continua a representar um número muito significativo de pessoas na Europa, que estão a ter nas bibliotecas a sua primeira experiência *online*, que, desejavelmente, as colocará no caminho da literacia e utilização regular das TIC. Verificou-se uma variação muito pequena entre países relativamente à percentagem de adultos que tiveram a sua primeira experiência da Internet nas bibliotecas.

Relativamente ao perfil daqueles que tinham usado pela primeira vez a Internet numa biblioteca, em comparação com a população da UE, aqueles que tinham usado pela primeira vez a Internet numa biblioteca são com maior probabilidade mulheres (58% vs. 51%), são com menor probabilidade habitantes de zonas rurais (23% vs. 31%), são com maior probabilidade de idade entre 25 e 39 (34% vs. 24%) e terão terminado os seus estudos com mais de 20 anos (38% vs. 26%)

3.3 Motivos para a utilização dos CAP

Aos utilizadores dos CAP entrevistados no inquérito realizado no interior das bibliotecas foi feita a pergunta quais eram os principais motivos para a utilização de computadores, Internet e software nas bibliotecas públicas, nos últimos 12 meses. **É evidente que as principais motivações para os utilizadores dos CAP são a gratuidade do serviço, bem como a falta de outras opções disponíveis, o que tem implicações óbvias na necessidade de a biblioteca garantir a permanente disponibilização de CAP, sobretudo nestes tempos difíceis em termos económicos.** Outros motivos mencionados menos frequentemente são a necessidade de estar ou trabalhar com outras pessoas (12%), a velocidade da Internet comparada com a que os inquiridos têm noutros locais (8%), a ajuda prestada pelo pessoal da biblioteca (7%) e a qualidade do hardware/software dos CAP quando comparada com a que têm em casa ou no trabalho (5%).

Os motivos apontados variam um pouco entre países, sendo que a gratuidade do serviço é o mais referido na Grécia, Lituânia, Roménia e Portugal, mas é menos importante em muitos dos países mais ricos – Itália, Países Baixos, Finlândia e Dinamarca.

Figura 3.4: Principais motivos para a utilização dos CAP nas bibliotecas

		BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
	%	Total																
Acesso gratuito à Internet	33	37	35	33	24	30	64	42	24	41	17	53	43	18	48	50	51	34
Falta de opções para aceder a computadores	19	18	16	19	20	14	10	12	19	19	22	21	22	13	12	26	10	25
Falta de outras opções para aceder à Internet	19	31	19	18	15	18	9	19	16	27	27	18	36	16	17	33	8	16
Para trabalhar ou estar com amigos ou outras pessoas	12	21	18	12	8	11	29	9	5	18	10	19	12	15	10	15	28	9
Internet mais rápida do que em casa ou trabalho	8	5	15	8	6	8	16	9	8	7	8	12	12	7	13	6	12	7
Para ter ajuda do pessoal da biblioteca	7	8	22	10	6	16	16	7	8	9	7	14	8	1	9	4	20	3
Melhor equipamento do que em casa ou trabalho	5	6	6	4	4	8	8	6	10	6	3	12	9	5	5	1	5	4

Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C8. Quais os seus principais motivos para utilizar computadores, Internet e software numa biblioteca pública, nos últimos 12 meses?

Base: Todos os utilizadores de CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Estas conclusões foram confirmadas no inquérito qualitativo, onde as razões para a utilização dos CAP foram exploradas espontaneamente. A gratuidade e a maior qualidade do acesso aos computadores e à Internet foram os motivos mais importantes e apontados com maior frequência; foram também indicados outros motivos tais como a disponibilidade de ajuda e aconselhamento por parte do pessoal da biblioteca, a disponibilidade de outras valências da biblioteca, a localização da biblioteca e o seu ambiente acolhedor, bem como a oportunidade para estar com outras pessoas e para reduzir o isolamento social. Não se verificou um padrão claro nestas respostas, tendo todos os motivos sido apontados nos países da UE.

«Parece-me perfeito. O meu medo de utilizar os computadores desaparece e saber que tenho apoio disponível deixa-me calma.» (Utilizadora, Mulher, Suécia)

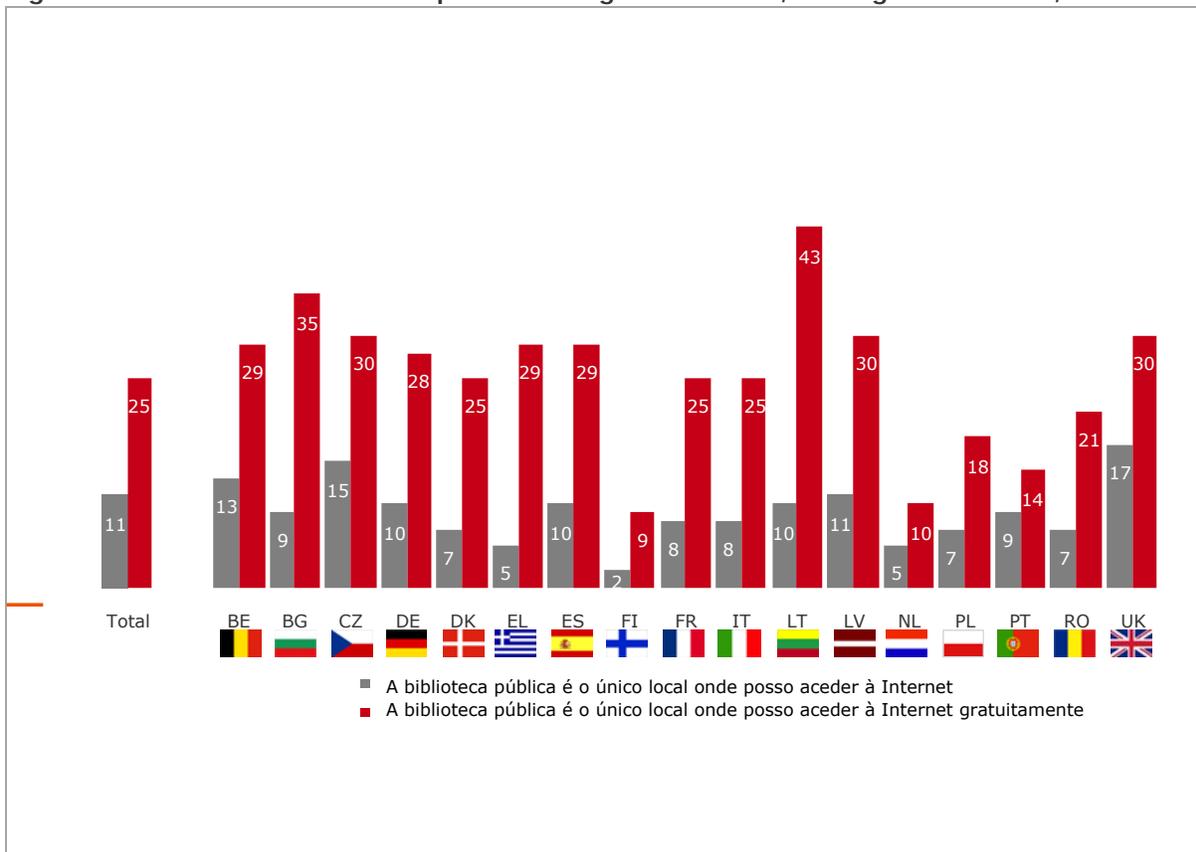
Aos utilizadores dos CAP foram também feitas outras duas perguntas mais diretas, quanto às opções de que dispunham, primeiro sobre em que outro lugar poderiam aceder à Internet, e segundo, em que outro lugar poderiam aceder *gratuitamente* à Internet. **11% dos utilizadores dos CAP – ou cerca de 1,5 milhões de adultos na UE – indicaram não ter outras opções para aceder à Internet, e mais 14% – ou cerca de 1,9 milhões de adultos – indicaram que não tinham outra fonte de Internet gratuita (25% no total).**

No Reino Unido, República Checa e Bélgica uma percentagem elevada afirmou não existir uma fonte alternativa de acesso à Internet a que pudessem aceder. Na Lituânia e na Bulgária uma percentagem particularmente elevada indicou que não existia nenhuma outra fonte de acesso *gratuito* à Internet. (ver figura 3.5).

Assim, enquanto para a maioria dos utilizadores dos CAP existem claramente outras opções para aceder à Internet, há um núcleo significativo de utilizadores para os quais não parecem existir quaisquer outras opções. **Talvez ainda mais importante, aqueles que indicaram não dispor de outras opções para aceder à Internet, com frequência tendem a ser provenientes de grupos «excluídos digitais», o que claramente evidencia o papel dos CAP no futuro da Estratégia 2020 para o crescimento da UE.** Especificamente, os grupos seguintes afirmaram com maior probabilidade não dispor de outras opções:

- Membros da comunidade cigana – 27% dos ciganos utilizadores dos CAP indicaram não dispor de outras opções, comparativamente com 11% de todos os utilizadores dos CAP.
- 30% daqueles com uma deficiência não tinham outra opção, mais uma vez por comparação com 11% de todos os utilizadores dos CAP.
- Membros mais idosos da população – 18% dos utilizadores dos CAP dos 55 aos 64 anos e 28% daqueles com 65 anos ou mais indicaram não dispor de outras opções.
- Aqueles atualmente desempregados – 14% dos utilizadores dos CAP provenientes deste grupo afirmaram não dispor de outras opções.
- Aqueles que terminaram os seus estudos relativamente novos – 33% dos utilizadores dos CAP que completaram a sua educação a tempo inteiro com 15 anos ou menos, indicaram não dispor de outras opções.

Figura 3.5: Outros locais onde se pode aceder gratuitamente, e não gratuitamente, à Internet

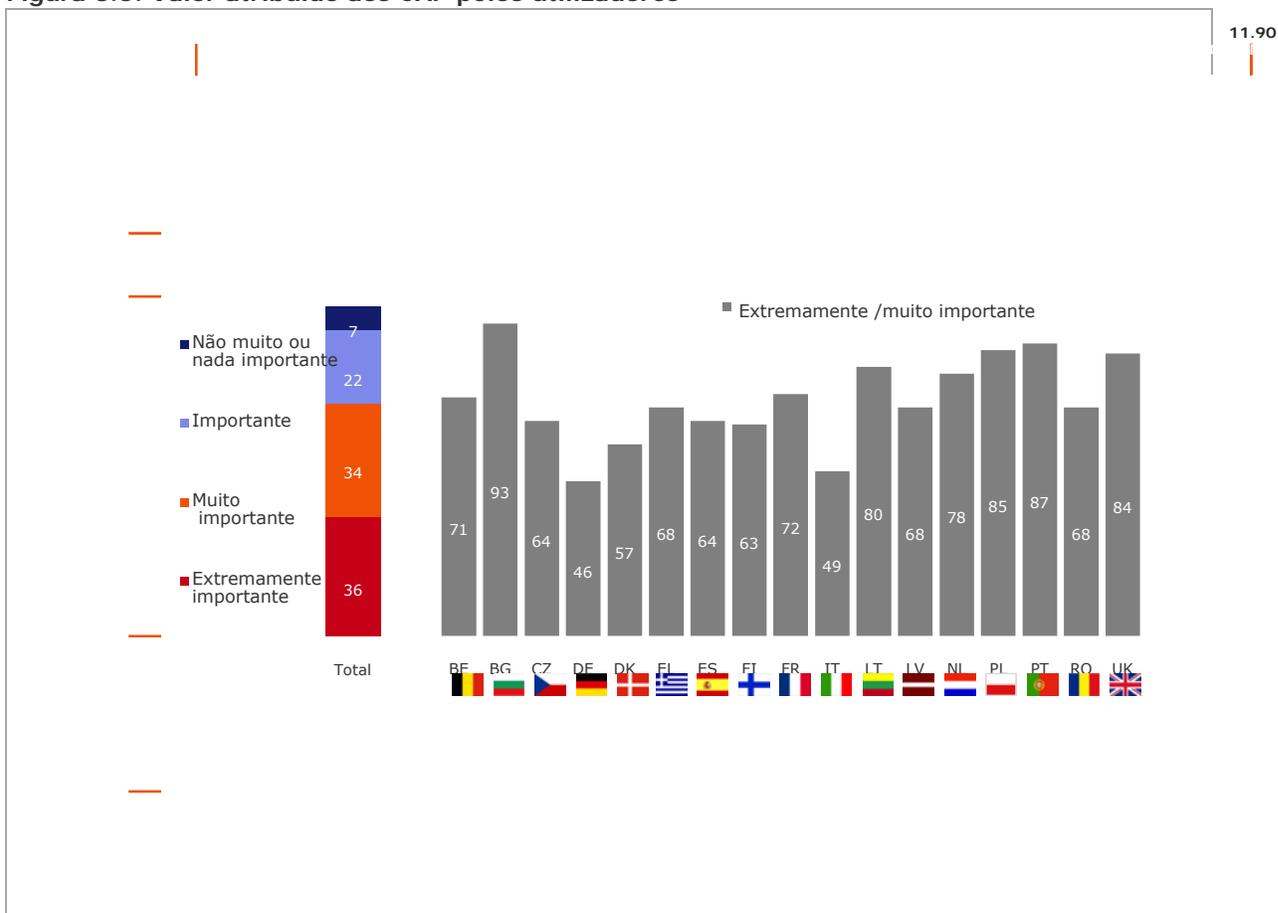


Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C13. Para além das bibliotecas públicas, em que outros lugares pode aceder à Internet? C14. Para além das bibliotecas públicas, em que outros lugares pode aceder à Internet de forma gratuita? Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

3.4 Perceções dos utilizadores dos CAP acerca dos CAP

Dada a gratuidade do serviço e o que analisámos relativamente à falta de alternativas para alguns, talvez não seja surpreendente ver que os utilizadores dos CAP valorizam significativamente o serviço. **Globalmente, 92% dos utilizadores consideraram importante o serviço de disponibilização de computadores e Internet prestado pela biblioteca**, com a maioria a optar tanto por *extremamente importante* (36%) quanto por *muito importante* (34%), preferencialmente a *não muito importante* (22%). As opiniões foram semelhantes em todos os países, muito embora haja evidência de que na Bulgária, Portugal, Lituânia, Polónia e Reino Unido é atribuído um valor particularmente elevado ao serviço, enquanto que na Alemanha e em Itália o serviço é considerado menos valioso.

Figura 3.6: Valor atribuído aos CAP pelos utilizadores



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C30. Em que medida valoriza os computadores e a ligação à Internet da biblioteca?
 Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Relativamente aos subgrupos, muito embora não se verifique uma grande diferença entre a importância que os diferentes grupos atribuem aos CAP, fica claro que os seguintes grupos consideraram que os CAP eram particularmente importantes, também aqui em ligação, pelo menos em parte, àqueles grupos tradicionalmente «excluídos digitais»:

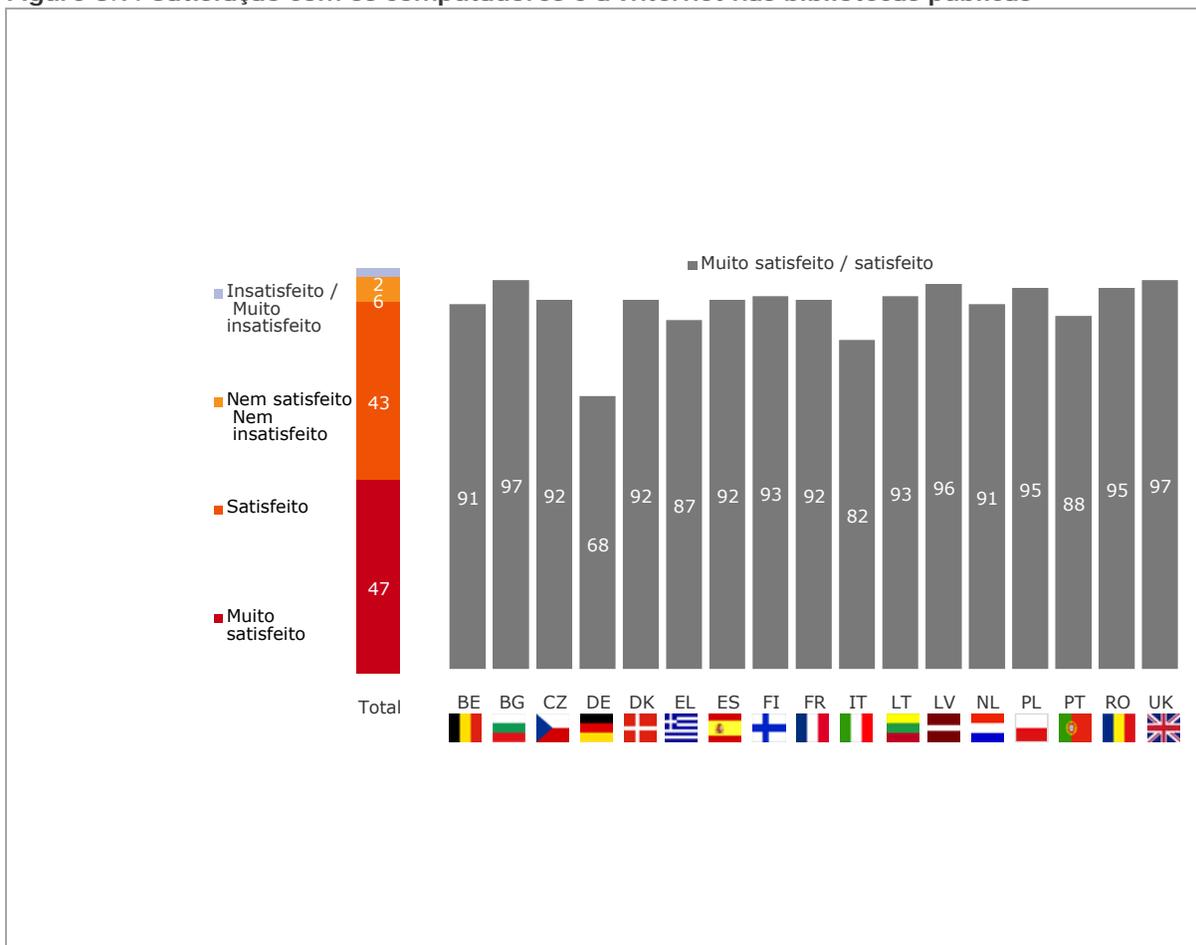
- Aqueles que terminaram os seus estudos a tempo inteiro com 15 anos ou menos (83% consideraram que os CAP eram extremamente ou muito importantes)
- Aqueles que nasceram fora da UE (79% extremamente ou muito importantes)
- Minorias étnicas (84% extremamente ou muito importantes)

Do mesmo modo, a satisfação com os computadores e a Internet nas bibliotecas públicas foi elevada entre os utilizadores: 91% dos utilizadores estavam ou «muito satisfeitos» ou «satisfeitos», com apenas 6% optando por «nem satisfeito nem insatisfeito» e 2% expressando insatisfação. Em consonância com outras aferições, a satisfação foi superior na Bulgária, Letónia, Polónia, Roménia e Reino Unido. A satisfação foi acentuadamente menor na Alemanha e também, até certo ponto, em Itália: tal foi também o caso da importância atribuída ao serviço dos CAP acima referido. Como analisado, os níveis de despesa *per capita* parecem estar relacionados com os níveis de satisfação em

alguns países, mas os níveis de expectativas e necessidades dos utilizadores também parecem influenciar a sua satisfação, noutros países.

Globalmente, todos os grupos analisados estavam igualmente satisfeitos com os computadores e a Internet nas bibliotecas. Existe porém uma exceção, uma vez que há a indicação que os elementos da comunidade cigana estavam ligeiramente menos satisfeitos que outros grupos, pelo que é possível que, apesar da importância deste grupo, as bibliotecas nem sempre consigam satisfazer as suas necessidades.

Figure 3.7: Satisfação com os computadores e a Internet nas bibliotecas públicas



11.90
RIGHT MARGIN

Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C31. Em que medida está satisfeito, ou insatisfeito, com o seu acesso aos computadores e à Internet nas bibliotecas públicas?
Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Refletindo este elevado índice de satisfação global, nove em dez utilizadores de CAP têm de esperar 10 minutos ou menos numa biblioteca para aceder a um computador, com um em dez que esperam mais tempo.

No inquérito qualitativo, a maioria dos utilizadores consideraram o *hardware*, *software* e ligações à Internet disponibilizadas pelas bibliotecas como sendo, no mínimo, adequadas às finalidades a que se destinam. **No entanto, foi claro que, na maior parte dos países, as necessidades desta maioria eram relativamente básicas e que o equipamento era globalmente melhor do que aquele a que poderiam aceder noutro local.** Também era reconhecido que estes serviços eram disponibilizados num contexto de restrições orçamentais, e os utilizadores estavam frequentemente agradecidos pelo facto de o serviço ser gratuito.

«Há tudo o que eu preciso para tarefas simples, como por exemplo escrever alguma coisa para os meus estudos, encontrar ou imprimir algo e para ver os meus e-mails. Equipamento médio, normal, para utilizar a Internet ou programas básicos.»
(Utilizador, Homem, 16-24 anos, Lituânia)

Isto sugere que as TIC nas bibliotecas normalmente servem bem aqueles que têm necessidades básicas e poucas opções alternativas. Houve, porém, alguns utilizadores com necessidades ou expectativas mais elevadas, que estavam menos satisfeitos com os serviços de TIC disponibilizados. Estes utilizadores estavam predominantemente em países nos quais os graus de satisfação eram ligeiramente inferiores (por exemplo Bélgica, França, Portugal, Alemanha e Grécia). Seguem-se exemplos de desafios referidos por esta minoria:

- Computadores em número insuficiente ou a necessitar de substituição/atualização. Tal verifica-se sobretudo em momentos de grande afluência. (Bélgica, Bulgária, Dinamarca, França, Grécia, Polónia, Portugal e Espanha)

«Já nem se consegue decifrar as letras no teclado; está tudo a precisar de atualização!»
(Utilizador recente, Homem, 40-64 anos, França)

«Uma coisa de que eu gostava... já que falamos de computadores... penso que um dos maiores problemas são os computadores. É mesmo um Parque Jurássico.»
(Utilizadora, Mulher, 40-64 anos, Portugal)

- O limite de tempo imposto para a utilização dos computadores, por exemplo 30 minutos ou 1 hora. (Bélgica, França, Portugal)

«Uma hora não é suficiente; quando estamos a começar a escrever a conclusão, o tempo terminou. Por isso decidimos ir para um cyber café, usamos o computador e dividimos os custos entre nós»
(Utilizador recente, pela primeira vez, Homem, 16-24 anos, Portugal)

- Falta de disponibilidade e mau funcionamento de *hardware* de TIC, tal como impressoras, *scanners*, auscultadores, câmaras, etc. (Bélgica, Dinamarca, Alemanha, Grécia, Lituânia, Roménia, Espanha)
- Incapacidade de ligar um dispositivo de armazenamento (como por exemplo *pen USB*) ao computador, o que impossibilita que se guardem documentos ou que se levem para a biblioteca. (Alemanha)
- A velocidade da ligação Internet, especialmente nas horas de maior afluxo ou quando há muitos utilizadores. (República Checa, Itália, Letónia, França, Grécia, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Portugal e Espanha)

«Funciona bem para pesquisas normais e para abrir documentos, mas não serve para fazer downloads e streaming, mas estas coisas não são permitidas.»
(Utilizador, Homem, 16-24 anos, Itália)

«A velocidade de um modo geral é baixa. É preciso esperar 5 minutos no YouTube. Consegue-se ver durante um bocado mas depois é preciso esperar novamente e a única coisa que se vê é uma bola a girar.»
(Utilizador, Homem, 40-64 anos, Lituânia)

*«Já descobri como fazer... Abro um sítio, vejo tudo o que preciso e depois fecho-o antes de abrir o seguinte... mas abrir mais de um ao mesmo tempo é impossível.»
(Utilizador, Homem, 25-39 anos, Espanha)*

- O *software* não é suficientemente atualizado (República Checa, Finlândia, Grécia, Portugal, Letónia e Suécia)

«Nem todos os computadores da biblioteca têm o MS Office; alguns apenas têm o Notepad. O pessoal da biblioteca indicou-me os computadores mais novos e que têm o software de que preciso.»

(Utilizadora, Mulher, 25-30 anos, área semirural, República Checa)

«O sistema operativo requer que as atualizações sejam feitas aos poucos. O Vista vai abaixo de vez em quando. Já não há muita memória disponível»

(Utilizador, Homem, 25-39 anos, Finlândia)

- Preocupações quanto à segurança da rede, por exemplo ao utilizar serviços bancários online. (Países Baixos, Portugal)

Os diretores das bibliotecas tiveram opiniões distintas quanto ao facto de o *hardware* e *software* funcionar adequadamente e ser suficientemente atualizado face aos objetivos dos utilizadores. Alguns foram da opinião de que o que a sua biblioteca oferecia era, no mínimo, adequado (Roménia, Itália, Lituânia, Alemanha, Finlândia, Dinamarca, República Checa e Bulgária).

«Quando não funcionam é porque não são corretamente utilizados»

(Diretor de biblioteca, Área urbana, Itália)

«Fazemos o melhor possível para garantir a atualização periódica do hardware, e o software também é bastante atualizado, na minha opinião.»

(Diretor de biblioteca, Área semirural, República Checa)

Outros não consideraram o seu *hardware* (Portugal, Polónia, Espanha, Letónia, Grécia, França, Bélgica e Reino Unido) e/ou *software* (Portugal, Grécia e Reino Unido) atualizados, em parte dada a rápida mudança da tecnologia e os constrangimentos financeiros que impediam uma atualização com suficiente frequência. Também houve indicação de que o *hardware* nas zonas urbanas é mais utilizado do que nas zonas semirurais, e requer substituição mais frequentemente.

«Os computadores funcionam mal, mesmo muito mal; os que temos têm quatro anos e necessitam de ser substituídos urgentemente.»

(Diretor de biblioteca, Área urbana, Espanha)

«Os nossos computadores não estão desatualizados; são velhos... O que provoca acesso lento à Internet e até a imprimir... Houve pessoas que vieram cá para trabalhar com o Office e não puderam porque os computadores eram demasiado lentos.»

(Diretor de biblioteca, Área urbana, Portugal)

«Está tudo normal aqui connosco, mas devo confessar que os nossos computadores são terrivelmente velhos, a funcionar desde 2005. E queremos novos porque estes têm sete anos... Normalmente funcionam bem mas, se temos quaisquer problemas, chamamos um especialista que os repara.»

(Diretor de biblioteca, Área urbana, Letónia)

A julgar pelos relatos dos diretores de bibliotecas, as bibliotecas de zonas urbanas dos países nórdicos abrangidas no estudo qualitativo (Finlândia, Dinamarca e Suécia) oferecem a tecnologia e os serviços mais sofisticados. Estes países, entre os que registam os maiores gastos *per capita* com as bibliotecas, disponibilizam *tablets*, *Macs*, *e-readers*, equipamento para gravar e misturar música (Finlândia) e banda larga rápida e fiável. No entanto, mesmo nestes países, alegadamente algumas expectativas dos utilizadores não eram satisfeitas pelo que a biblioteca podia oferecer, e havia a sensação, entre os diretores das bibliotecas, que estas estavam sempre «ultrapassadas».

A comparação entre os relatos dos gestores das bibliotecas e os dos utilizadores, nos mesmos países, relewa uma ampla concordância quanto à qualidade das TIC disponibilizadas mas também algumas discrepâncias, com alguns gestores a «sobrestimarem» o número total de computadores na biblioteca a funcionar plenamente, que estes fossem suficientes para atender às necessidades dos utilizadores (segundo as suas experiências) e a velocidade da ligação à Internet. Por outro lado, por exemplo no Reino Unido, os gestores das bibliotecas estavam mais conscientes da necessidade de atualizar *hardware* e *software* do que os utilizadores que, no seu conjunto, tinham expectativas relativamente baixas.

É de assinalar que, enquanto alguns dos países que obtiveram baixas taxas de satisfação dos utilizadores eram aqueles com os mais baixos níveis de gastos *per capita* com as bibliotecas (por exemplo Alemanha, Grécia e Portugal), outros encontram-se entre os que têm os gastos mais elevados (França, Bélgica, Países Baixos e Dinamarca). Nestes últimos países, os utilizadores mais facilmente manifestavam elevados níveis de expectativas e necessidades relativamente aos serviços das TIC nas bibliotecas.

Tudo isto sugere que, enquanto parece existir variações na qualidade dos serviços que as bibliotecas da UE oferecem, a satisfação dos utilizadores também é determinada pelo que estes esperam e necessitam – e estas expectativas e necessidades podem ser mais elevadas em alguns dos países que mais gastam, o que «anula» os efeitos da elevada despesa.

4. Perceções sobre as bibliotecas públicas



Pontos-chave

- A convicção da importância da disponibilização gratuita de computadores e da Internet foi elevada, quer entre os utilizadores dos CAP, quer entre os utilizadores da biblioteca em geral. Concretamente, perto de sete em dez utilizadores consideraram que o «acesso gratuito a computadores» e o «acesso gratuito à Internet» nas bibliotecas era, quer muito, quer extremamente importante.
- Muito embora cerca de três em dez inquiridos se tenham sentido incapazes de expressar uma opinião, a maioria dos restantes consideraram que a biblioteca era pelo menos «razoavelmente eficaz» a satisfazer as necessidades da comunidade. Além do mais, apesar do clima de austeridade vivido na Europa no decorrer deste estudo, 40% do público da UE continuava a considerar que as bibliotecas públicas mereciam mais apoio financeiro do que o atual. Tal fica em parte a dever-se ao facto de se considerar que o acesso gratuito às TIC oferecido pelas bibliotecas necessita de se manter e ser melhorado, uma vez que as pessoas ficam menos capazes de suportar o acesso pago. Apelas 5% consideraram que as bibliotecas mereciam menos apoio financeiro.

Este capítulo analisa as perceções sobre as bibliotecas públicas em geral, incluindo sobre a importância dos serviços que estas prestam, quer ou não se considere que estas satisfazem as necessidades da comunidade e o seu financiamento adequado. Estas conclusões são estabelecidas num quadro de recessão e depressão económica por toda a Europa.

4.1 A importância dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas

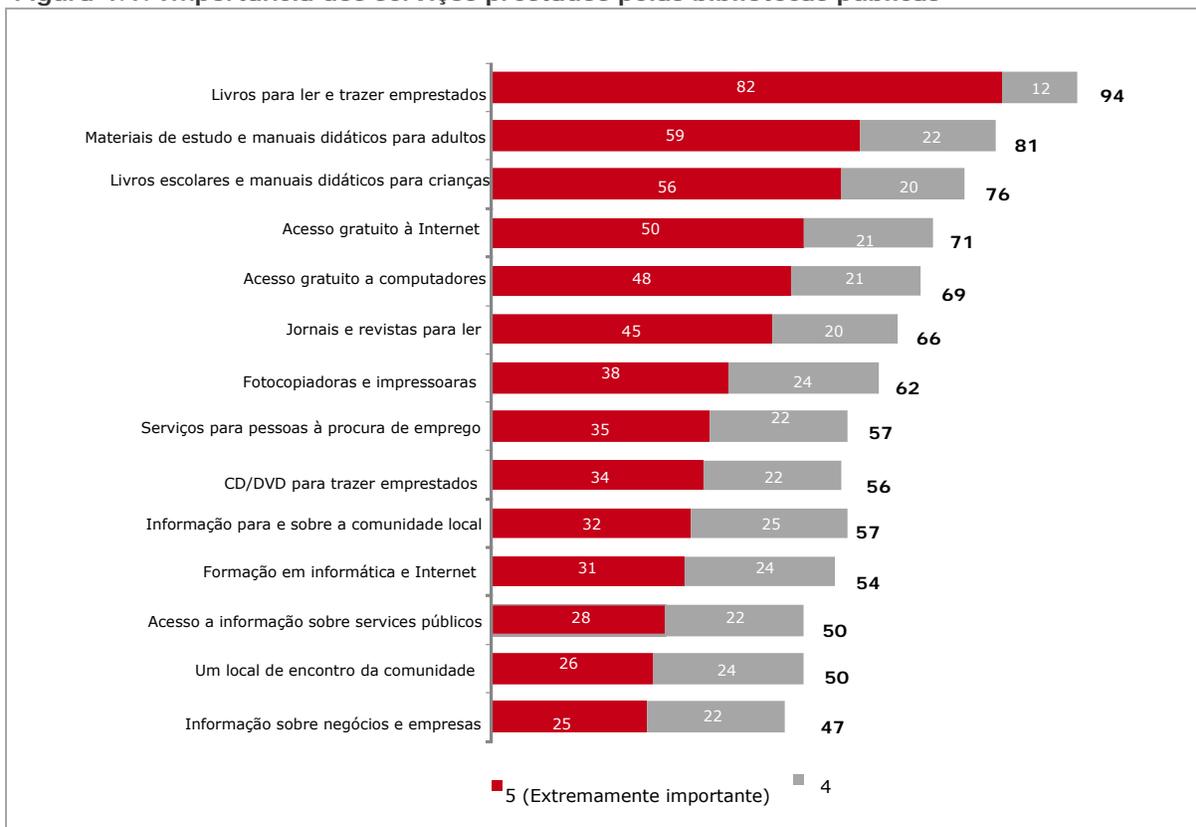
As bibliotecas públicas prestam variados serviços, e a importância de cada um deles foi aferida entre os utilizadores da biblioteca (utilizadores ou não dos CAP) pedindo-se-lhes que avaliassem cada um dos 14 serviços numa escala de 5 pontos, começando em «extremamente importante» até «nada importante». A tabela abaixo apresenta as percentagens obtidas por cada serviço que recebeu a pontuação de 4 em 5 e 5 em 5.

Sem surpresa, o serviço nuclear «livros para ler e trazer emprestados» foi considerado o mais importante, seguido pelos materiais relacionados com os estudos «materiais de estudo e manuais didáticos para adultos» e «livros escolares e manuais didáticos para crianças». Seguiram-se-lhes – considerados o quarto e quinto serviços mais importantes – o «acesso gratuito a computadores» e «acesso gratuito à Internet», ambos considerados como sendo apenas ligeiramente mais importantes do que «livros e revistas para ler» e «fotocopiadoras e impressoras». Este resultado é talvez surpreendente, uma vez que se baseia em utilizadores e não-utilizadores dos CAP. Se se separarem os resultados destes grupos, 84% dos utilizadores dos CAP e 67% dos não utilizadores consideraram que o «acesso gratuito a computadores» é importante e, de modo semelhante, 85% dos utilizadores dos CAP e 68% dos não utilizadores consideraram que o «acesso gratuito à Internet» é importante. **Por conseguinte, a convicção da importância da disponibilização gratuita de computadores e Internet é elevada**

entre os dois grupos, muito embora seja ainda mais elevada entre aqueles que efetivamente utilizam o serviço.

«Formação em informática e Internet» foi considerado o 11º serviço mais importante, dos 14 especificados – à frente de «acesso a informação sobre serviços públicos» e «um local de encontro da comunidade». Curiosamente, entre os utilizadores e não utilizadores dos CAP, a avaliação foi muito semelhante.

Figura 4.1: Importância dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas



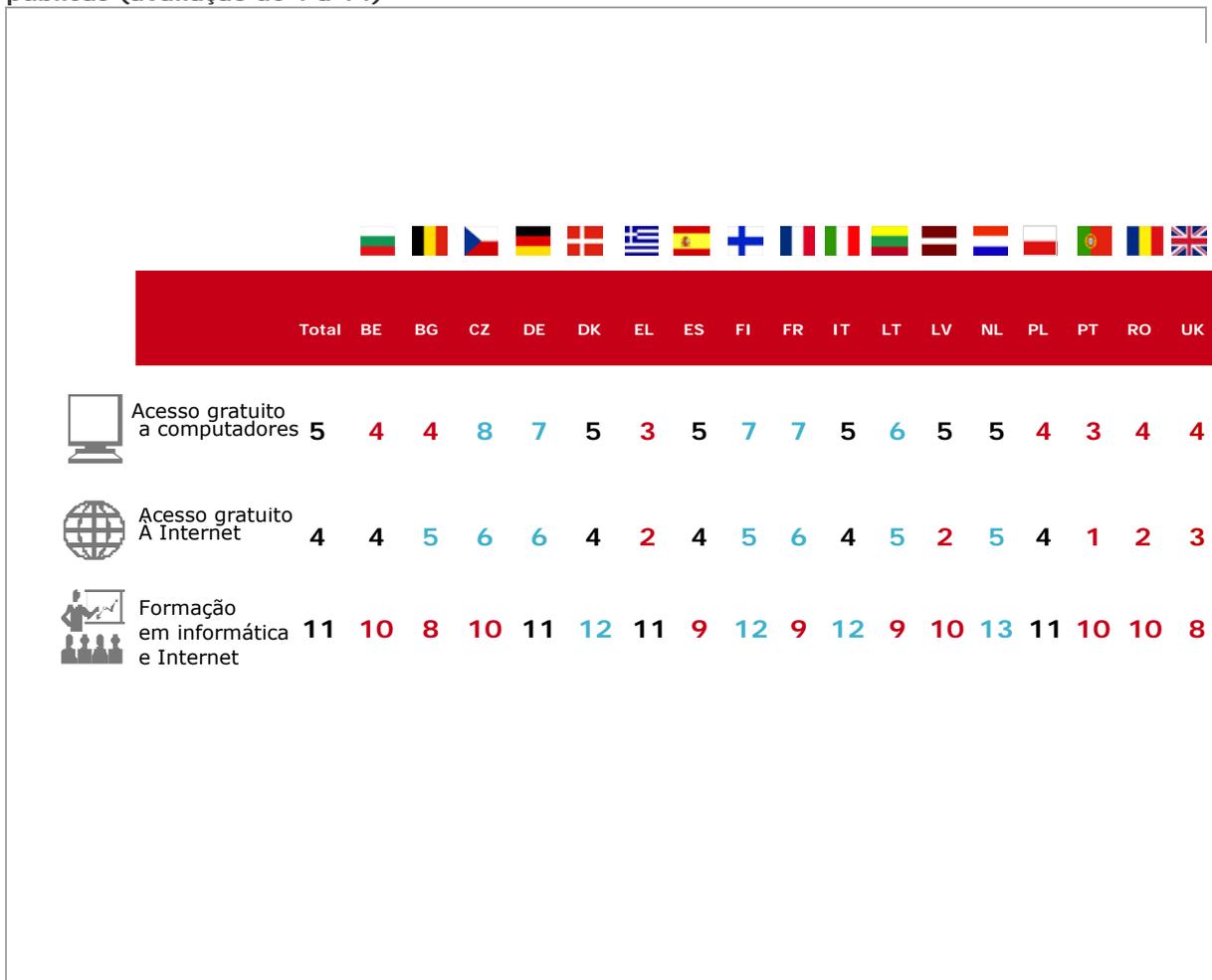
Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C15. Quão importante considera cada serviço, numa escala de 1 a 5, onde 1 significa «nada importante» e 5 significa «Extremamente importante»?
 Base: Todos os utilizadores das bibliotecas - Total (24253)

A Figura 4.2 apresenta a avaliação média (de 14) atribuída pelos inquiridos a três dos serviços das bibliotecas relacionados com os CAP, designadamente: *Acesso gratuito a computadores*, *Acesso gratuito à Internet* e *Formação em informática e Internet*. Onde o item é considerado mais importante do que a média, num país em concreto, é assinalado a encarnado; onde é considerado menos importante do que a média, é assinalado a azul.

O acesso gratuito a computadores é considerado particularmente elevado (comparativamente com outros serviços da biblioteca) em Portugal, Grécia e Roménia – e também Polónia, Bélgica, Reino Unido e Bulgária. O acesso gratuito à Internet segue um padrão semelhante, com a Grécia, Portugal, Roménia e Letónia também a atribuir-lhe uma avaliação elevada.

A formação em informática e Internet obtém uma avaliação relativamente baixa em todos os países, sendo que a mais elevada se verifica em França, Itália, República Checa e Reino Unido.

Figura 4.2: Importância dos serviços relacionados com os CAP disponibilizados nas bibliotecas públicas (avaliação de 1 a 14)



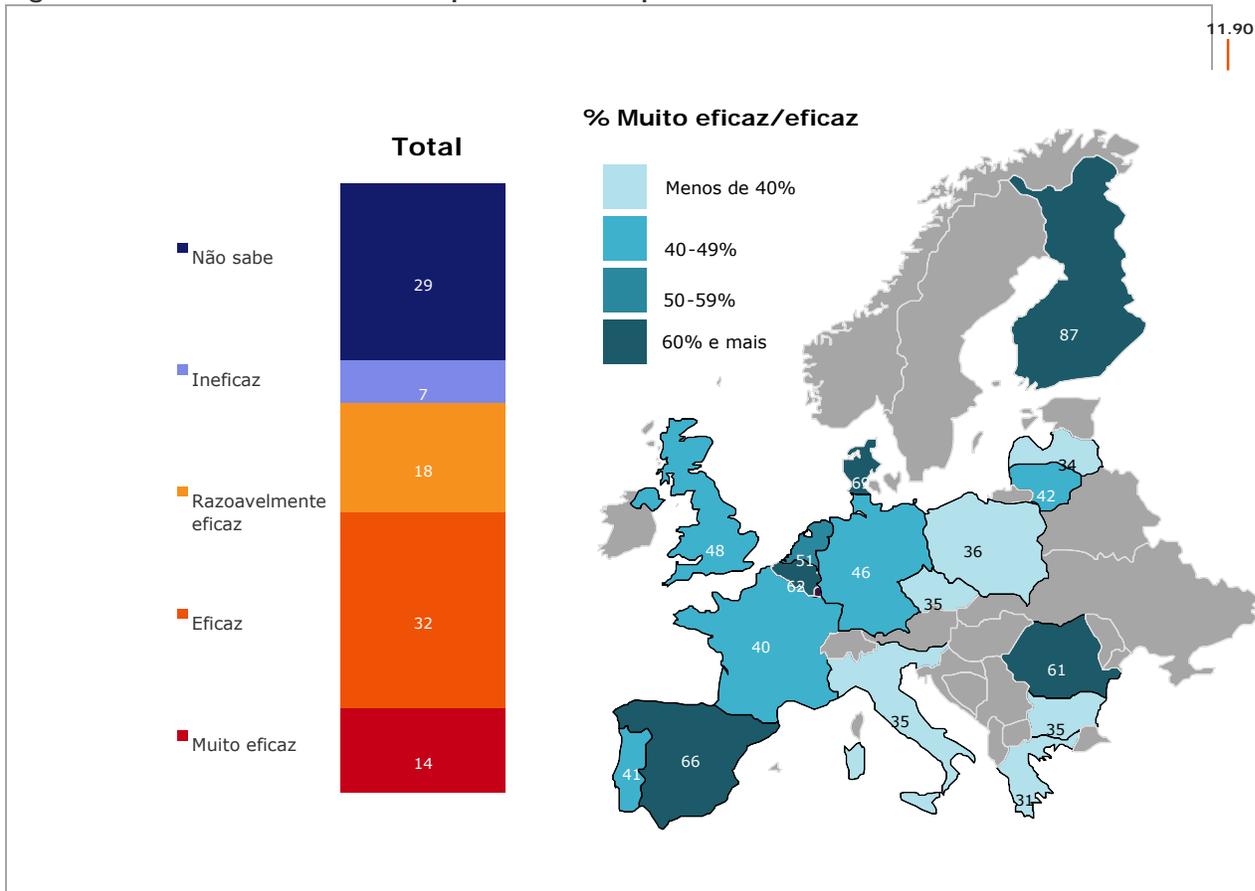
Fonte: Inquérito nas bibliotecas - C15. Em que medida pensa que cada serviço é importante, numa escala de 1 a 5, onde 1 significa «Nada importante» e 5 significa «Extremamente importante».
 Base: Todos os utilizadores das bibliotecas - Total (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

4.2 Eficácia das bibliotecas públicas na resposta às necessidades das comunidades locais

No questionário geral, foi pedida a uma amostra representativa do conjunto da população adulta dos 17 países da UE, a opinião relativamente à eficácia da sua biblioteca na resposta às necessidades da comunidade local. As respostas a esta questão são, em certa medida, diversas. Em primeiro lugar, cerca de três em cada dez inquiridos não expressaram uma opinião, presumivelmente porque não estão familiarizados com a sua biblioteca local. De facto, conforme referido no capítulo 3, 77% dos adultos por toda a Europa, não tinham visitado uma biblioteca nos últimos 12 meses, pelo que inevitavelmente uma percentagem significativa deste grupo não se sentiu habilitada a responder. De entre os restantes, a maioria considerou que a sua biblioteca local foi no mínimo «razoavelmente eficaz» na resposta às necessidades da comunidade local, com um total de 46% de respostas nas categorias de «muito eficaz» ou «eficaz». De entre os utilizadores de bibliotecas (mais do que na população em geral) as opiniões foram bastante mais positivas, com cerca de 72% a considerarem que a sua biblioteca foi ou «muito eficaz» ou «eficaz», e muito poucos os que não se sentiram capazes de expressar uma opinião.

Na análise por país, os resultados variaram consideravelmente. As opiniões mais positivas foram registadas na Finlândia, Dinamarca, Bélgica, Espanha, Roménia e Países Baixos. Relativamente aos grupos de população, verificou-se que as opiniões mais positivas são as dos jovens entre os 15 e os 24 anos (71% muito eficaz/bastante eficaz), os que vivem em grandes cidades (67%), os que se encontram ainda a estudar (76%) e os nascidos fora da UE (75%). Torna-se igualmente clara a correlação existente entre a utilização das bibliotecas e a perceção da sua eficácia em responder às necessidades da comunidade local: o padrão geral é que quanto maior o nível de utilização da biblioteca, maior é a perceção da sua eficácia em responder às necessidades da comunidade local.

Figura 4.3: Eficácia das bibliotecas públicas na resposta às necessidades da comunidade local



Fonte: Inquérito geral - P6. Como classifica o grau de eficácia da sua biblioteca na resposta às necessidades da sua comunidade local?
 Base: Todos os adultos - Total (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

4.3 Financiamento das bibliotecas públicas

Juntamente com a questão da eficácia das bibliotecas em satisfazer as necessidades da comunidade local, foi ainda perguntado à amostra representativa da população em geral, a sua opinião sobre o financiamento das bibliotecas – se as mesmas deviam ter mais ou menos apoio financeiro ou se o financiamento se deveria manter no nível atual.

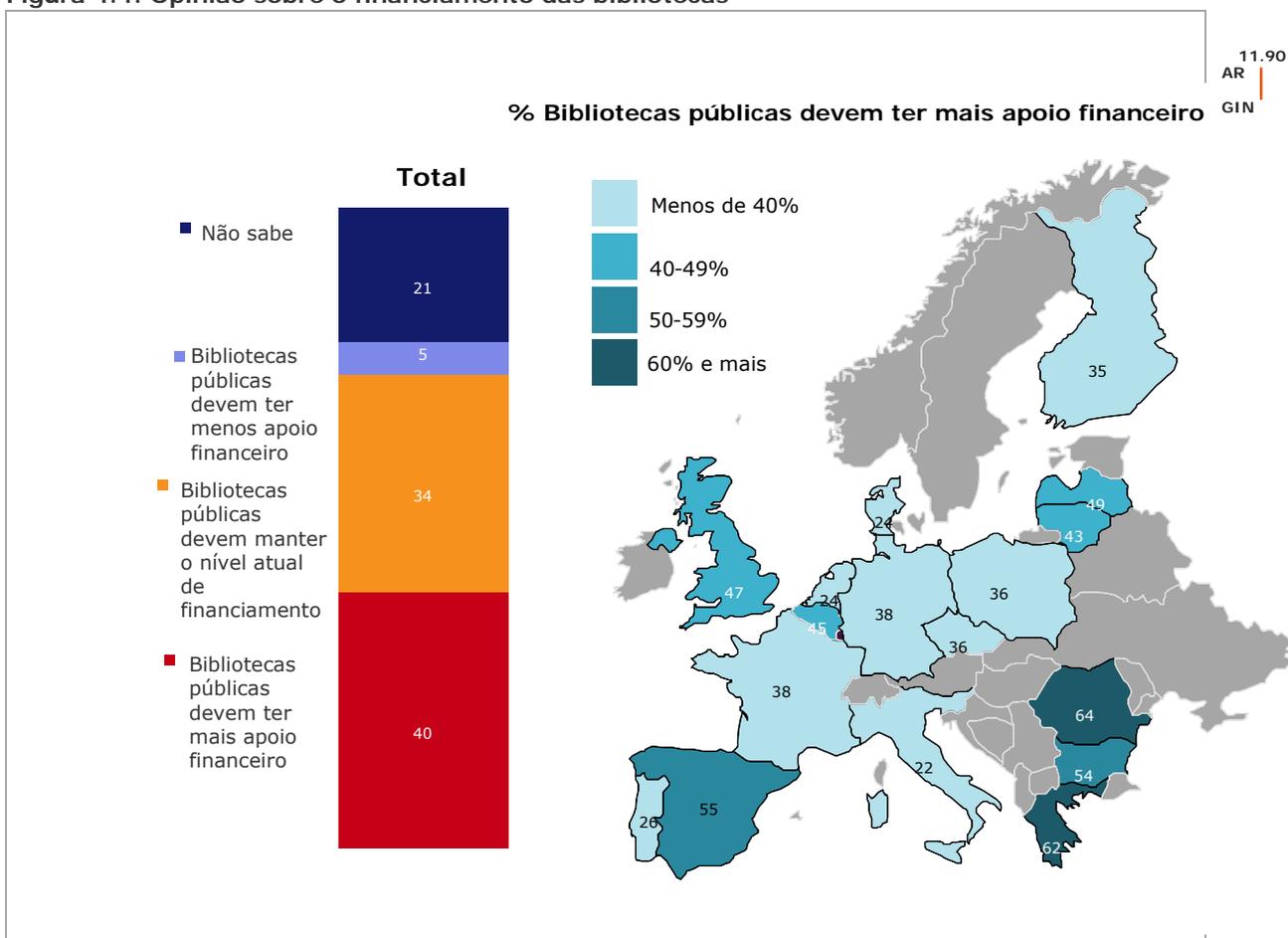
Apesar do contexto de crise económica que afeta grande parte da Europa, e que já se fazia sentir aquando da realização do inquérito, uma percentagem significativa da população (40%) considerou que as bibliotecas públicas mereciam mais apoio financeiro, relativamente ao que

têm **presentemente**, sendo que 34% da restante população considerou que o financiamento devia manter-se ao nível atual e 21% não expressou uma opinião. Estes dados enfatizam a importância que é dada pelos cidadãos da UE ao trabalho desenvolvido pelas bibliotecas. Só um em cada vinte indivíduos (5%) considerou que as bibliotecas deviam ter menos financiamento. Em linha com as conclusões relativas à eficácia das bibliotecas na satisfação das necessidades da comunidade local, os utilizadores (54%), mais do que os não utilizadores (36%), consideraram que as bibliotecas deviam ter mais apoio financeiro.

O maior apoio ao aumento do financiamento das bibliotecas verifica-se nalguns países europeus do sul e leste: Romenos e Gregos seguidos dos Espanhóis e Búlgaros. Os menores níveis de apoio ao aumento de financiamento verificam-se em Itália, Países Baixos, Dinamarca e Portugal.

Curiosamente são aqueles com um maior nível de instrução os que apoiam um aumento de financiamento para as bibliotecas – 47% do grupo.

Figura 4.4: Opinião sobre o financiamento das bibliotecas



Fonte: Inquérito geral- P7. Qual das seguintes afirmações representa a sua opinião relativamente ao atual financiamento das bibliotecas?
 Base: Todos os adultos - Total (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

O forte apoio ao aumento, ou no mínimo à manutenção, do nível de financiamento para as TIC nas bibliotecas públicas foi igualmente manifestado, na pesquisa qualitativa, tanto por gestores como por utilizadores. Em mais do que um país, as razões invocadas para este apoio são essencialmente duas. A primeira relaciona-se com a perceção generalizada de que as TIC, nas bibliotecas necessitam, nesta data ou muito em breve, de ser atualizadas, em função do avanço das tecnologias e de novas necessidades dos utilizadores. A segunda, e talvez mais importante, relaciona-se com a situação económica que coloca o financiamento das bibliotecas em risco. Foi referido por muitos bibliotecários e utilizadores que a redução crescente dos seus orçamentos coloca, aos utilizadores, barreiras no acesso às TIC a partir de casa ou em locais em que o acesso é pago (o que exclui, em particular, os que mais beneficiam das TIC para tarefas básicas, como sejam os utilizadores da terceira idade e os desempregados), o que faz com que seja ainda mais importante a manutenção do acesso gratuito nas bibliotecas. **Bibliotecários e utilizadores acreditam que aumentará o fosso digital entre os que podem e os que não podem pagar para aceder às TIC, caso as bibliotecas percam a capacidade de o combaterem eficazmente.**

«Sabemos que na atual situação a primeira coisa de que as pessoas desistem é do acesso à internet. E onde o vão procurar? Nas bibliotecas públicas! Precisamos pois de ter serviços que respondam às necessidades dos utilizadores.» (Diretor de biblioteca, zona semirural, Portugal)

«O financiamento deve aumentar de modo a fortalecer a democracia, a igualdade entre os cidadãos e o combate à exclusão social.» (Utilizadora, Mulher, 40-64 anos, Finlândia)

«É extremamente importante haver mais financiamento. Temos que ter a capacidade de disponibilizar software para todos e isso é um pouco mais caro. É importante, por exemplo, a disponibilização de software para usos criativos que não é acessível a partir de casa. E se tu tens problemas económicos é provavelmente caro ter um acesso em banda-larga em casa. É então que as bibliotecas têm a responsabilidade de tornar isto possível: temos que as tornar transparentes e de fácil utilização.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Suécia)

«Claro que o financiamento para as TIC deve ser aumentado; nós temos três computadores para o público e é tudo. Não temos dinheiro para fazer mais nada, é por isso que nos estamos a defrontar com esta situação horrível. Estamos em 2012 e só oferecemos três computadores velhos, poupem-me...» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Grécia)

É consensual que o aumento do financiamento para as TIC nas bibliotecas públicas beneficiaria não só a comunidade local, servida pela biblioteca, como o país e a economia no seu conjunto, contribuindo para uma cidadania mais informada e esclarecida, facilitando às pessoas a execução de tarefas diárias, contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida, promovendo a inclusão social e aumentando as oportunidades de encontrar emprego ou de melhorar a vida profissional. Estes aspetos, apontados como justificações para o aumento do financiamento das bibliotecas, serão desenvolvidos com maior detalhe nas seções seguintes deste relatório.

«Penso que se trata de um mecanismo de autopropulsão. Por exemplo, quanto mais as pessoas compram online, maiores as vendas ...quanto mais instruída e aberta a novas ideias uma pessoa é, mais são as coisas que compra ou organiza. Quanto mais instruídos formos, mais rapidamente nos desenvolveremos.» (Utilizador, Homem, zona urbana, Polónia)

«O impacto é muito importante porque quando as pessoas são mais instruídas, têm acesso à tecnologia e por isso, de certeza, terão também uma vida melhor, ou pelo menos tentarão encontrar soluções para uma vida melhor, para melhorarem a sua qualidade de vida e realização pessoal: 'Sou mais instruído, tenho mais autoconfiança, tenho acesso à informação e posso ter uma vida mais saudável – Sei onde encontrar informação e posso continuar a desenvolver-me'». (Diretor-Geral de biblioteca, zona urbana, Roménia)

Diretores e utilizadores de bibliotecas, dos diferentes países envolvidos no estudo, também concordaram com as áreas prioritárias a financiar: *hardware* (mais e melhores computadores); recursos humanos (incluindo a formação dos funcionários); periféricos e acessórios(mais impressoras, scanners, web câmaras, etc.) e formação dos utilizadores (mais recursos para a oferta de apoio informal, maior divulgação da formação e mais ações de formação estruturada).

5. Aprendizagem informal e não-formal



Pontos-chave:

- O inquérito evidencia a prática generalizada nas bibliotecas de atividades de aprendizagem informal, o que contribui significativamente para as prioridades da UE respeitantes à aprendizagem informal e não formal, e em particular no que se refere à *inclusão*. Cerca de 24 milhões de adultos por toda a UE (um em cada quatro utilizadores de bibliotecas) participaram em atividades de aprendizagem informal nas bibliotecas nos últimos 12 meses e cerca de 2,3 milhões de adultos frequentaram um curso de informática. Os grupos com maior participação foram: utilizadores com 65 anos ou mais, habitantes de zonas rurais, ciganos e outras minorias étnicas.
- As entrevistas efetuadas aos diretores de bibliotecas indicam que a necessidade de formação e apoio por parte dos utilizadores é um motivo mais forte para a frequência dos cursos do que a promoção e divulgação dos mesmos por parte das bibliotecas.
- Cerca de metade dos que utilizaram um CAP referiram que, nos últimos 12 meses, tiveram o apoio de um funcionário da biblioteca para a execução de uma determinada tarefa.

A aprendizagem informal/não formal tem vindo a ganhar uma importância crescente nas políticas da UE. Iniciativas emblemáticas como: «Agenda for New Skills and Jobs»¹², «Youth on the Move»¹³ e «European Platform Against Poverty and Exclusion»¹⁴ justificam a maior valia da aprendizagem não formal (aprendizagem que não confere uma certificação) e informal (por exemplo, o apoio individual disponibilizado de um modo *ad-hoc*) no contexto da aprendizagem ao longo da vida e das políticas de emprego. Dada a sua importância, é intenção da Comissão Europeia elaborar um documento orientador sobre esta componente da aprendizagem, particularmente no que se refere ao aumento de competências por parte dos jovens, dos desempregados e das comunidades desfavorecidas.

As bibliotecas públicas são peças-chave na oferta da componente não-formal/informal da política de aprendizagem ao longo da vida da Comissão Europeia, especialmente no que se refere à inclusão. Elas disponibilizam um leque variado de ofertas de aprendizagem não formal/informal, tais como: *workshops*, palestras e cursos práticos. Disponibilizam igualmente serviços de apoio à aprendizagem formal e a trabalhos de casa, cursos de línguas, horas do conto e clubes de leitura para crianças e adultos, apoio na procura de emprego e informações relativas a negócios.

A expressão «aprendizagem informal» será utilizada indiferentemente neste capítulo para nos referirmos à aprendizagem informal propriamente dita e à aprendizagem não formal, apesar de ambos os conceitos terem, para a UE, a sua própria definição¹⁵.

¹² Mount, D. (2012), *An Analysis of the Relevance of the EU 2020 Growth Strategy to European Public Libraries*, Brussels: Civic Agenda European Unit, p.75. [Documento orientador, não publicado, elaborado para Global Libraries.]

¹³ Ibid, p.67

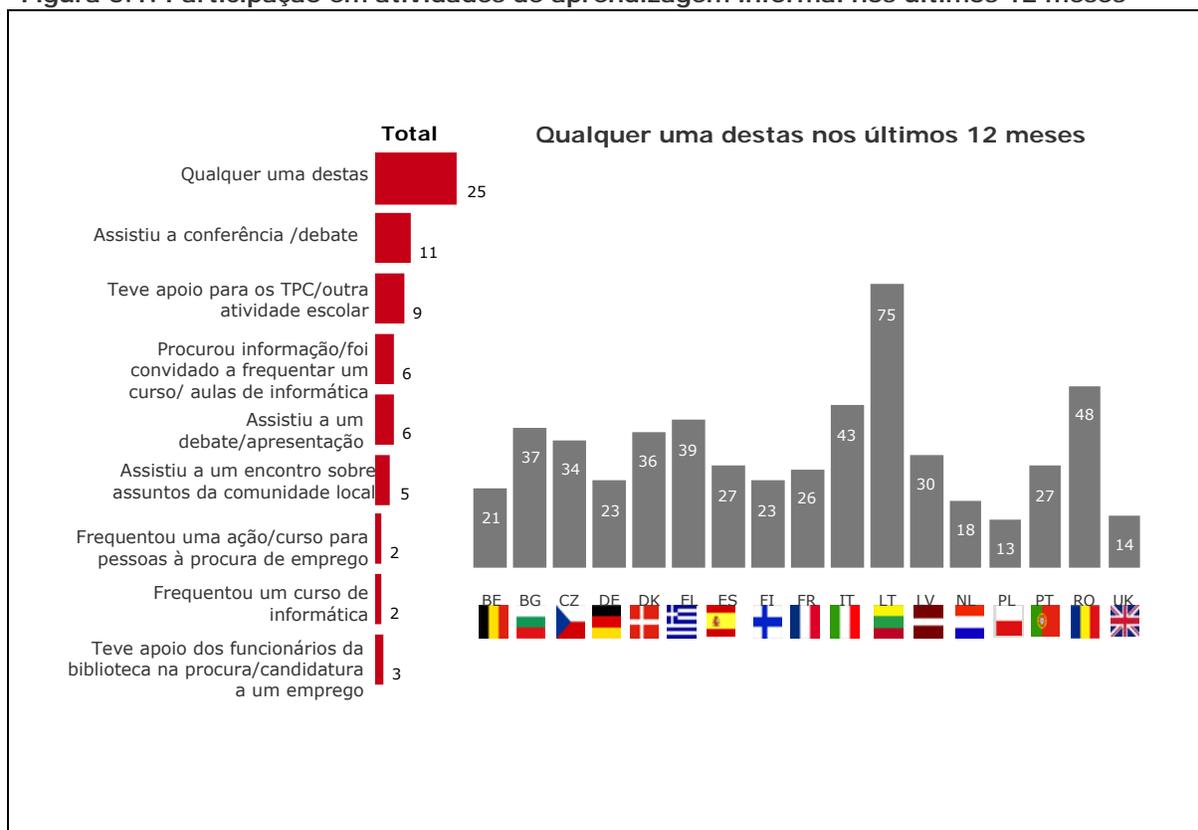
¹⁴ Ibid p.99

¹⁵ De acordo com as seguintes definições da UE: **Aprendizagem não formal** – refere-se a atividades estruturadas/ organizadas com objetivos específicos e com algum tipo de apoio (ex. uma aula de computadores numa biblioteca), não conferindo, no entanto, qualquer tipo de qualificação ou certificação reconhecida. **Aprendizagem informal** – refere-se à aprendizagem *ad-hoc* em locais como o trabalho, casa, espaço de lazer, etc. Pode ser, por exemplo, a ajuda de um bibliotecário na resposta a um questionário ou na pesquisa de recursos (físicos

5.1 Participação em atividades de aprendizagem informal

Com o objetivo de avaliar o papel das bibliotecas na aprendizagem informal dos utilizadores, foi-lhes perguntado, se tinham participado, ou não, em alguma atividade de aprendizagem nos últimos 12 meses. Cerca de um em cada quatro utilizadores responderam afirmativamente (aproximadamente 24 milhões de adultos por toda a UE), o que demonstra inequivocamente a importância das bibliotecas públicas no cumprimento das políticas da UE relativas à aprendizagem informal. Por país, os resultados foram, no entanto, substancialmente diferentes. Numa ponta da escala encontramos a Lituânia, onde três em cada quatro utilizadores participaram em atividades de aprendizagem informal e a Roménia com cerca de um em cada dois. No Reino Unido e na Polónia, no entanto, só 14% e 13% respetivamente, tinham feito o mesmo. Podemos pois concluir que a participação em atividades de aprendizagem informal parece ser mais comum em alguns países da Europa de Leste (mas não em todos – veja-se o caso da Polónia com uma participação fraca) e menos comum nos países da Europa Ocidental.

Figura 5.1: Participação em atividades de aprendizagem informal nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas –P16 (L9). Nos últimos 12 meses utilizou uma biblioteca pública para alguma destas atividades?

Base: Todos os utilizadores- Total (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

As opiniões expressas pelos diretores de bibliotecas, no âmbito do estudo qualitativo, indiciam que as necessidades dos utilizadores quanto às TIC gratuitas e ao apoio disponibilizado é um motivo mais forte para a procura de atividades de aprendizagem informal, do que as ações de promoção e divulgação desses serviços, por parte das bibliotecas. Diretores de bibliotecas no Reino Unido, Polónia, Bélgica, Dinamarca e Países Baixos referiram um número relativamente grande de atividades dirigidas a divulgar

e digitais) da biblioteca, considerando-se para o efeito que este apoio contribui para o aumento do conhecimento e das capacidades dos utilizadores. Não confere, igualmente, qualquer tipo de qualificação ou certificação reconhecida.

e atrair utilizadores para os serviços TIC; no entanto, em todos esses países registam-se baixas frequências desses mesmos serviços. Contrariamente, na Lituânia, Espanha e Grécia o nível de frequência é relativamente elevado, apesar de ter sido referido pelos diretores das bibliotecas, a pouca divulgação que deles fazem (nalguns casos é mesmo inexistente), motivada em grande parte pelo limite de capacidade de resposta, assim como pela opinião de que os benefícios da utilização das TIC são do conhecimento geral das pessoas, não precisando portanto de ser publicitados.

«Tentamos chegar aos nossos leitores através de diversas páginas web; muitos cidadãos encontram informação nos jornais locais, que publicam artigos sobre eventos passados e futuros. Também convidamos [as pessoas] por telefone – temos os números de telefone dos nossos leitores mais antigos – e enviamos emails para os nossos leitores habituais, com as diferentes iniciativas que realizamos.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Polónia)

«A verdade é que não precisamos de encorajar as pessoas ... os nossos computadores estão sempre ocupados.» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Espanha)

«Os que querem isso, encontram-nos. Vão passando essa informação entre eles. Telefonam e dizem: 'O meu vizinho disse-me que vocês disponibilizam atividades de formação, posso participar?'» (Diretor de biblioteca, zona urbana, Lituânia)

No que respeita à aprendizagem informal, os utilizadores utilizam mais comumente as bibliotecas para assistirem a uma conferência ou palestra (11% de todos os utilizadores de bibliotecas – ou cerca de 1,1 milhões de adultos por toda a Europa), obterem apoio com os trabalhos de casa ou outras atividades escolares (9% ou cerca de 9,1 milhão de adultos), assistirem a um debate ou apresentação (6% ou cerca de 6 milhões de adultos) ou para obterem informação relativamente a cursos de informática (6% ou cerca de 5,7 milhões de adultos).

Na UE, cerca de 2,3 milhões de adultos (2% de todos os utilizadores de bibliotecas) afirmaram ter frequentado um curso de informática nos últimos 12 meses, percentagem essa que sobe para 6% entre os utilizadores dos CAP, atingindo valores particularmente elevados na Roménia, Lituânia e Itália.

A pesquisa qualitativa entre os utilizadores evidenciou que a maioria dos que frequentaram um curso de informática avaliaram-no positivamente, em particular o trabalho em pequenos grupos, a abordagem personalizada, o ritmo calmo de ensino e a possibilidade de frequentar o curso mais do que uma vez, com o objetivo de consolidar aprendizagens. Os tipos de cursos frequentados incluíram:

- Introdução aos computadores. (Dinamarca, França, Itália, Letónia, Lituânia, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia)
- Introdução à internet – o que é a internet, o seu potencial, a pesquisa, como encontrar informação útil, etc. (Dinamarca, Finlândia, França, Letónia, Lituânia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia)
- Fotografia digital/ edição fotográfica. (Finlândia, Países Baixos, Polónia, Reino Unido, República Checa)
- Como usar o *Facebook*/ formação em redes sociais. (Finlândia, Países Baixos e Suécia)
- Como criar um blogue. (Suécia)
- MS Office básico – processador de texto, formatações simples, etc. (Lituânia, Reino Unido, República Checa)
- Formação em serviços bancários eletrónicos. (Lituânia, Polónia, Reino Unido, Suécia)
- Como utilizar o Google. (Dinamarca)
- Como utilizar o Skype. (Suécia)
- Informações e entrega de declarações relativas a pagamento de impostos. (Dinamarca)

- Técnicas de pesquisa e recursos digitais. (Dinamarca, Reino Unido)
- Conversões de formatos (Finlândia)
- *Software* de *design* gráfico. (França)
- Como elaborar um CV. (França, Reino Unido)
- *Workshop* de introdução à edição de vídeo. (França)
- *Workshop* de introdução ao *software* áudio. (França)
- Formação em segurança digital – como pesquisar na internet de modo seguro e como proteger as crianças de sítios não seguros –, organizada em colaboração com uma empresa externa. (Polónia e Suécia)
- Cursos de línguas. (Polónia, Suécia)
Cursos de formação para desempregados (em colaboração com os centros de emprego locais. (Polónia e Reino Unido)

Relativamente à participação nas atividades de aprendizagem informal nos últimos 12 meses, verificaram-se as seguintes diferenças:

- A participação foi maior entre os utilizadores das bibliotecas com 65 anos ou mais (29%) e menor no grupo dos 25-39 anos (20%).
- A participação dos utilizadores que habitam em áreas rurais e vilas (28%), pequenas e médias cidades (26%) foi superior à participação dos que habitam em grandes cidades e capitais (19%).
- A participação da comunidade cigana foi superior (37%), bem como a das minorias étnicas (32%).

É ainda de notar que não se verificou uma correlação entre a idade em que as pessoas concluíram a sua educação formal e a participação, ou não, em atividades de aprendizagem informal. A participação dos utilizadores com níveis superiores de educação formal foi semelhante à dos utilizadores com níveis inferiores.

A pesquisa qualitativa indicia que estas diferenças demográficas se justificam, em parte, pelo público-alvo das atividades. Muitos dos diretores das bibliotecas consideram que o desenvolvimento das capacidades digitais dos utilizadores deve ser a principal razão para se disponibilizarem serviços de TIC nas bibliotecas públicas. Muito do apoio e das atividades de formação estão centradas nesse objetivo: por exemplo, formação básica em como usar um computador (como ligar o computador, usar o «rato», imprimir e digitalizar um documento, etc.) e competências básicas de uso da Internet, como sejam o uso do Google ou a criação de uma conta de correio eletrónico.

Apesar dos utilizadores de diferentes idades e com diferentes níveis de competências terem afirmado que beneficiam deste tipo de serviços, os mais beneficiados terão sido os utilizadores da terceira idade, desempregados e os que não podem pagar o acesso aos serviços de TIC. Os programas de línguas foram igualmente referidos como sendo particularmente úteis para as minorias étnicas e imigrantes que chegam aos países de destino sem saberem falar as respetivas línguas. Na oferta destes serviços, algumas bibliotecas trabalharam em colaboração com escolas, centros de terceira idade e de emprego, para captar e atrair o público-alvo.

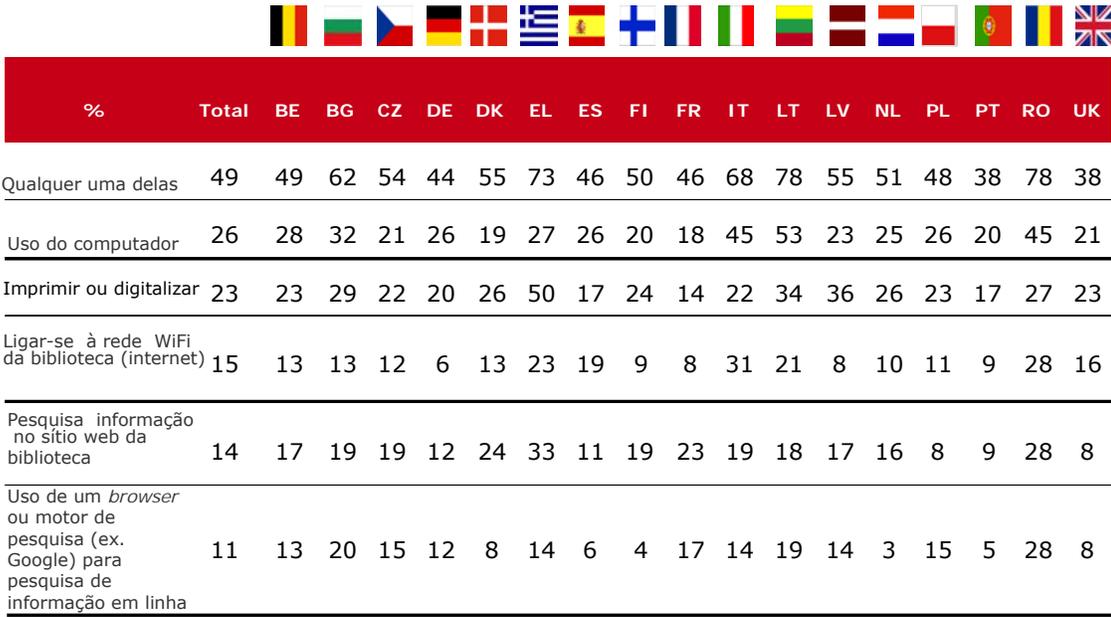
Os exemplos, no que respeita à aprendizagem informal, incluem: a participação num projeto internacional designado por «Grandma PC» centrado na troca intergeracional de conhecimentos – os jovens aprendem algo em que os mais velhos são especialistas (ex. escultura) e em troca ensinam os mais velhos a trabalhar com as TIC; cursos de jornalismo para crianças onde estas são ensinadas a criar um jornal digital ou um blogue; e uso de *software* inovador que permite que pessoas portadoras de deficiência possam desenhar.

5.2 O papel do pessoal da biblioteca pública na aprendizagem informal

O pessoal da biblioteca pública constitui um recurso único e valioso. O inquérito mostra que os adultos europeus consideram que os funcionários desempenham um importante papel no apoio aos utilizadores, na aprendizagem informal, e em particular no apoio aos grupos social ou digitalmente excluídos. **Em termos gerais, metade dos que utilizaram um computador de uma biblioteca pública nos últimos 12 meses afirmou ter tido o apoio dos funcionários da biblioteca na execução de determinada tarefa.** A percentagem é semelhante para os 17 países, à exceção da Lituânia, Roménia e Bulgária, onde foram referidos níveis particularmente elevados de apoio. Em termos de grupos demográficos, esse apoio foi referido em particular pelas pessoas com 65 anos ou mais, membros da comunidade cigana e de minorias étnicas: com efeito, estes são alguns dos grupos-chave que são, por tradição, digitalmente excluídos, pelo que é motivador concluir que as bibliotecas apoiam estes importantes grupos-alvo.

O apoio dos funcionários aos utilizadores das bibliotecas foi mais frequente no que respeita ao modo de usar um computador (26%), imprimir ou digitalizar (23%), estabelecer uma ligação à Internet através da rede Wi-fi da biblioteca (15%), pesquisar informação no sítio web da biblioteca (14%) e usar um *browser* ou motor de pesquisa para encontrar informação online (11%).

Figura 5.2: Apoio dos funcionários às atividades de aprendizagem informal (ensinado ou ajudado a realizar alguma tarefa nos últimos 12 meses)



%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Qualquer uma delas	49	49	62	54	44	55	73	46	50	46	68	78	55	51	48	38	78	38
Uso do computador	26	28	32	21	26	19	27	26	20	18	45	53	23	25	26	20	45	21
Imprimir ou digitalizar	23	23	29	22	20	26	50	17	24	14	22	34	36	26	23	17	27	23
Ligar-se à rede WiFi da biblioteca (internet)	15	13	13	12	6	13	23	19	9	8	31	21	8	10	11	9	28	16
Pesquisa informação no sítio web da biblioteca	14	17	19	19	12	24	33	11	19	23	19	18	17	16	8	9	28	8
Uso de um <i>browser</i> ou motor de pesquisa (ex. Google) para pesquisa de informação em linha	11	13	20	15	12	8	14	6	4	17	14	19	14	3	15	5	28	8

Outras atividades nas quais as pessoas foram ajudadas:
 Navegação segura na internet (5%); comunicar com os outros (4%); visionamento de DVD ou Visionamento/audição de vídeo/áudio *online* (2%); jogar (2%)

Fonte : Inquérito nas bibliotecas –P 17. Nos últimos 12 meses foi apoiado, pelos funcionários de uma biblioteca pública, através da demonstração ou ajuda à execução de alguma destas tarefas?
 Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Em linha com os resultados quantitativos, no âmbito do estudo qualitativo os utilizadores referiram que a maior parte do apoio e formação que receberam foi individual e *ad hoc* e não de modo estruturado, com os bibliotecários a aconselhá-los e a ajudá-los na execução de tarefas, quando tal lhes foi solicitado. Tal explica-se, em parte, pelo desconhecimento da existência de cursos de formação – resultante da falta de divulgação por parte das bibliotecas, devido à percepção de uma ausência de procura de formação, devido à falta de competências/confiança dos funcionários e devido também à falta de motivação, em geral, para a utilização das TIC (em muitos casos motivada por uma procura excessiva). Explica-se igualmente pelo facto de muitos utilizadores saberem que os funcionários das bibliotecas estão disponíveis para lhes prestar, quando necessário, apoio e formação *ad hoc*, o que foi considerado apropriado e mais do que suficiente para as suas necessidades.

*«Ganha-se confiança. E se alguma coisa correr mal, há sempre alguém para te ajudar. Em casa, se não perceberes alguma coisa, ficas sem resposta e sem saber o que fazer.»
(Utilizadora recente, Mulher, 25-39 anos, Lituânia)*

«Se eles não têm o pessoal aqui, e algo corre mal com o PC, desistimos e vamos para casa.» (Utilizadora, Mulher, 25–39 anos, República Checa)

Este acesso generalizado à formação *ad hoc* indicia que um grande número de utilizadores têm acesso à aprendizagem informal e ao apoio com as TIC, que não é contabilizado nas atividades estruturadas.

6. Emprego



Pontos-chave

- O inquérito concluiu que cerca de 4,1 milhões de adultos utilizaram computadores de bibliotecas públicas como apoio a algum tipo de atividade relacionada com o emprego. Tendencialmente, estas pessoas têm entre 25 e 54 anos, pertencem a grupos de minorias étnicas, são migrantes ou da comunidade cigana.
- 1,5 milhões de utilizadores dos CAP utilizaram, nos últimos doze meses, um desses computadores para se candidatar a um emprego, e cerca de um quarto de milhão foi bem sucedido, tendo conseguido obter um através destes meios.

Existe um número crescente de serviços online de apoio às pessoas na procura e na preparação para o emprego. À partida, os desfavorecidos e os socialmente excluídos têm mais a ganhar com estes serviços, mas tal só se verificará se tiverem acesso à Internet. Pretendendo a UE assegurar a todos os cidadãos a oportunidade de rentabilizar as suas oportunidades de emprego, é essencial o acesso universal à Internet.

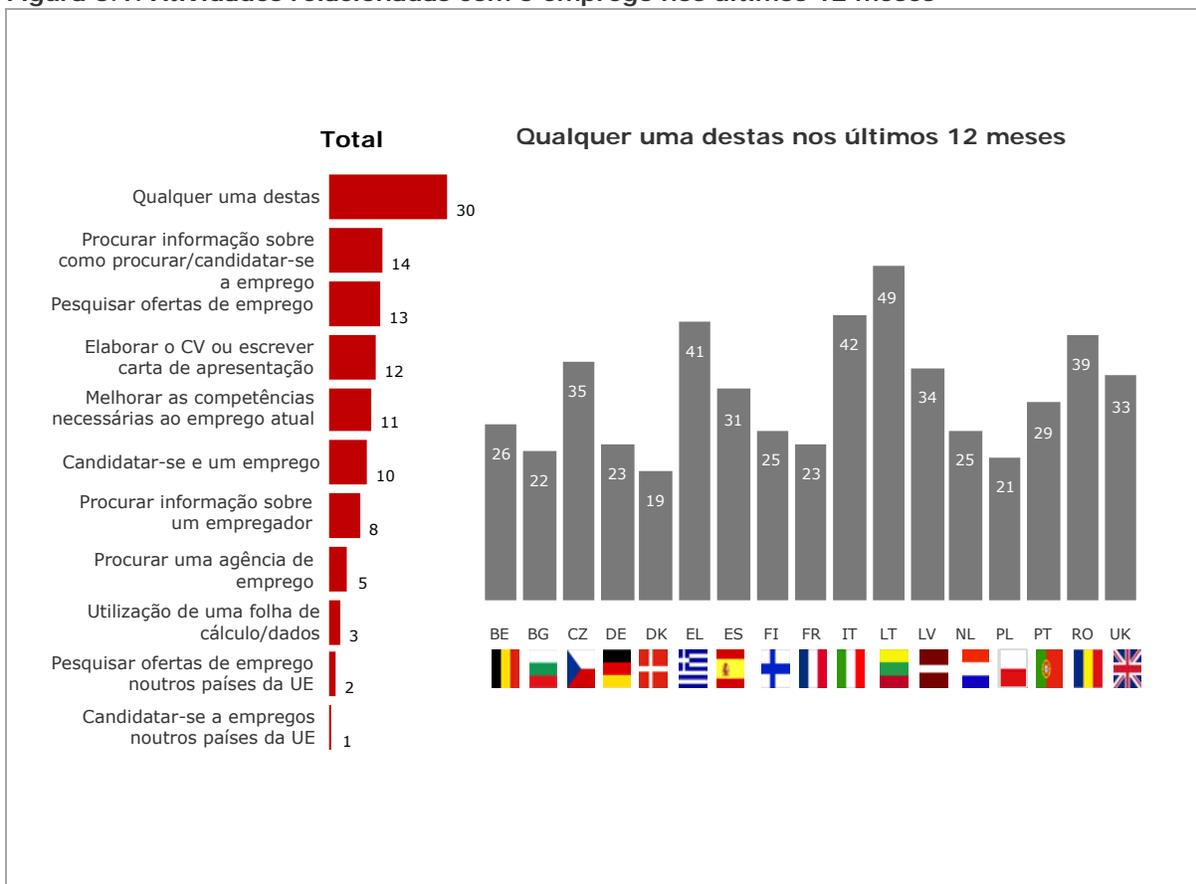
As bibliotecas públicas são uma peça-chave na disponibilização deste acesso à informação relacionada com o emprego, através da Internet, sendo este um tema central deste estudo.

6.1 A utilização dos CAP como apoio a atividades relacionadas com o emprego

Em primeiro lugar, a partir dos resultados do inquérito concluiu-se que aproximadamente 4,1 milhões de utilizadores dos CAP (30%) tinham utilizado, nos últimos 12 meses, os computadores das bibliotecas para alguma atividade relacionada com o emprego. Em linha com as conclusões relativas às atividades de aprendizagem, foram os utilizadores dos países do leste (nomeadamente Lituânia e Roménia) e do sul (nomeadamente Grécia e Itália), os que mais utilizaram os CAP com este objetivo.

Como seria de esperar, os utilizadores dos CAP para apoio a alguma atividade relacionada com o emprego tendem a ter entre os 25-54 anos, e não a ser mais velhos ou mais novos. Especificamente, tendem também a ser de uma minoria étnica, da comunidade cigana e a ser migrantes, tendendo também mais a ser homens que mulheres.

Figura 6.1: Atividades relacionadas com o emprego nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas - P18. Nos últimos 12 meses utilizou os computadores disponíveis nas bibliotecas públicas para ...?

Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Uma análise mais aprofundada revela que as utilizações mais frequentes dos CAP, relacionadas com o emprego, foram:

- Para procurar informação sobre como procurar e/ou candidatar-se a empregos (14%) – cerca de 2 milhões de adultos
- Para a procura específica de empregos (13%) – cerca de 1,8 milhões de adultos
- Para a elaboração de CV / cartas de apresentação (12%) – cerca de 1,7 milhões de adultos
- Para a melhoria de competências necessárias ao emprego atual (11%) – cerca de 1,5 milhões de adultos
- Para candidaturas a empregos no seu país de residência (10%) – cerca de 1,4 milhões de adultos

Os utilizadores do Reino Unido destacam-se pelo nível mais elevado de utilização relativamente a candidaturas a empregos nacionais (18% do total de utilizadores dos CAP).

Uma percentagem baixa de utilizadores referiu ter usado os CAP para procurar (2%) ou candidatar-se (1%) a empregos noutros países da UE. Em termos de estimativas do número de pessoas, isto significa que cerca de 0,2 milhões de adultos utilizaram um CAP para se candidatarem a um emprego noutro país da UE, tendo sido os utilizadores de Itália, Portugal e Letónia, os que mais utilizaram os computadores para este fim.

6.2 Utilização dos CAP para candidaturas a empregos

Um total de 11% de utilizadores dos CAP utilizaram, nos últimos 12 meses, um computador para se candidatarem a um emprego – no seu país, noutra país da UE ou em ambos. **Isto equivale a cerca de 1,5 milhões de adultos por toda a UE.** Foi ainda perguntado a estes utilizadores se tinham obtido o emprego a que se haviam candidatado através dos CAP, tendo 20% respondido afirmativamente. **Isto significa que mais de um quarto de milhão de adultos por toda a UE foram bem sucedidos na obtenção de um emprego através de um CAP,** o que demonstra claramente a importância do papel das bibliotecas no apoio ao acesso, por parte das comunidades da UE, a ofertas de emprego.

Embora os dados do inquérito não permitam uma análise do perfil dos utilizadores que obtiveram um emprego através de um CAP, permitem, no entanto, a análise do perfil dos que se candidataram utilizando essa mesma via. Esses dados indicam:

- Uma forte representação do grupo etário mais novo: 34% tinham entre 15-24 anos, 29% entre 25-39 anos e 31% entre 40 e 54 anos.
- 69% eram homens e 31% mulheres.

No âmbito do estudo qualitativo, os diretores das bibliotecas referiram um número crescente de desempregados e pessoas à procura de emprego que utilizam os CAP para a pesquisa de empregos. Estes utilizadores são vistos como um grupo relativamente fácil de alcançar, atendendo a que procuram a biblioteca por sua própria iniciativa (particularmente na Roménia, Lituânia, Grécia, República Checa, Bélgica, Espanha e Portugal). Contudo, e ainda no que respeita às pessoas à procura de emprego, alguns desafios foram referidos. Um deles, diretamente relacionado com o ambiente da biblioteca, foi a relutância em aí procurar apoio para a procura de emprego, por se ter vergonha de se estar desempregado e por esse apoio não ser solicitado no âmbito de um grupo.

«Havia uma senhora simpática para quem foi preciso algum tempo para admitir o que pretendia. Ela estava simplesmente com vergonha de dizer que procurava informações sobre subsídios, ou sobre uma fundação que oferecia, gratuitamente, cabazes de Natal. Ela só pretendia essa informação mas estava envergonhada de o admitir.»
(Diretor de biblioteca, zona semirural, Polónia)

6.3 O papel do pessoal da biblioteca pública no apoio às atividades com os CAP relacionadas com o emprego

Os funcionários das bibliotecas públicas têm claramente um papel a desempenhar no apoio às atividades com os CAP relacionadas com o emprego, embora esse papel varie consideravelmente de país para país. **11% dos utilizadores dos CAP na União Europeia (cerca de 1,5 milhões de adultos) referiram ter obtido informação ou ajuda relativamente a alguma atividade com os CAP relacionada com o emprego.** Esta percentagem é muito mais elevada nalguns países europeus do leste e do sul, atingindo 34% na Roménia, 31% na Lituânia, 23% em Itália e 20% na Bulgária e República Checa. Nalguns países (particularmente do norte da Europa) é muito mais baixa – por exemplo na Finlândia (3%), França (3%), Dinamarca (5%) e Portugal (5%).

Figura 6.2: Apoio dos funcionários em atividades relacionadas com o emprego



%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Qualquer uma delas	11	9	20	20	9	5	12	8	3	3	23	31	13	6	7	5	34	11
Melhorar competências necessárias ao emprego atual	4	3	14	9	4	2	6	3	2	1	14	19	5	2	2	1	14	2
Elaborar um CV	5	5	6	7	2	3	3	4	*	2	10	7	7	2	4	4	13	7
Desenvolver competências para obter um emprego	2	1	4	4	1	2	3	2	*	1	6	6	4	1	1	*	9	2
Como procurar emprego On-line. Por ex. procurar empresa de recrutamento ou informação sobre empregador	3	2	4	6	2	2	2	2	*	1	6	8	5	2	3	1	8	3
Como procurar emprego online	2	2	4	3	3	2	2	2	*	1	5	3	3	*	1	2	5	3
Candidatar-se a emprego <i>on-line</i> noutros países da UE	1	1	1	*	*	1	1	*	-	*	4	1	1	*	1	*	3	1

Fonte: Inquérito nas bibliotecas -P20. Nos últimos 12 meses, os funcionários da biblioteca ensinaram-no ou ajudaram-no a realizar alguma das seguintes tarefas?
 Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

A partir dos resultados do estudo qualitativo, e no que se refere ao apoio dos funcionários das bibliotecas aos utilizadores dos CAP, conclui-se que as áreas-chave desse apoio foram: a ajuda na elaboração do CV, apoio na melhoria das competências necessárias ao emprego atual dos inquiridos e ajuda na pesquisa ou candidatura *online* a um emprego. Nalguns países as bibliotecas estabeleceram, para este efeito, parcerias com alguns centros (Roménia, Portugal, Lituânia, Alemanha, França, República Checa e Reino Unido).

«Instalámos um quiosque principalmente dedicado ao emprego. Os computadores estão lá para esse efeito e está lá sempre um funcionário para ajudar as pessoas».
 (Diretor de biblioteca, zona urbana, França)

7. Utilização dos CAP para fins de negócio



Pontos-chave

- Cerca de 0,9 milhões de adultos (ou 7% dos utilizadores dos CAP) utilizaram-nos para fins de negócio e cerca de 2,7 milhões de adultos (ou 20% dos utilizadores dos CAP) utilizaram-nos para pesquisar informação relacionada com a sua área de negócio.

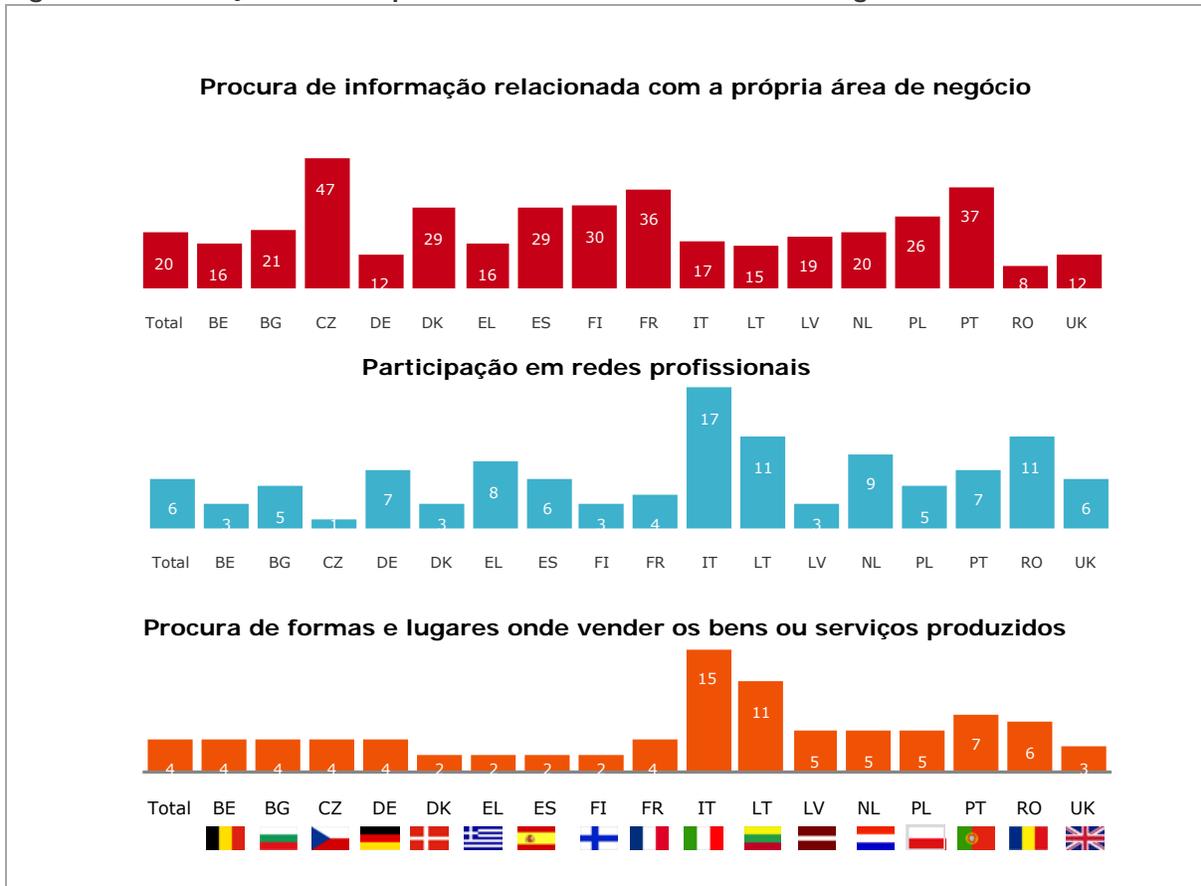
O capítulo anterior debruçou-se sobre o papel dos CAP e dos funcionários das bibliotecas públicas na disponibilização do acesso a oportunidades de emprego – ou, pelo menos, na preparação das pessoas para o emprego. Este capítulo explora o papel dos CAP no apoio aos adultos da UE nas atividades relacionadas com as suas áreas de negócio. À semelhança do que se verifica com as oportunidades de emprego, o acesso à Internet é crucial para que os europeus possam negociar eficazmente e assegurar um rendimento.

7.1 Utilização dos CAP para atividades relacionadas com negócios

Relativamente à utilização dos CAP foi perguntado aos utilizadores dos mesmos se os tinham utilizado para uma série de atividades relacionadas com negócios. **Aproximadamente 2,7 milhões de adultos (20% dos utilizadores dos CAP) tinham-nos utilizado na pesquisa de informação relacionada com a sua área de negócio.** Um menor número tinha-os utilizado para participar em redes profissionais, como por ex. o *LinkedIn* (ou equivalentes nacionais) (6%), ou para encontrarem modos e lugares de venda dos seus produtos ou serviços (4%).

A variação entre os países não segue um padrão definido – a utilização dos CAP para a pesquisa de informação relacionada com negócios foi relativamente comum na República Checa, Portugal e França e menos comum na Roménia, Reino Unido e Alemanha. O uso dos CAP para a participação em redes profissionais e pesquisa de mercados para venda de bens parece ter sido maior em Itália e na Lituânia.

Figura 7.1: Utilização dos CAP para atividades relacionadas com negócios nos últimos 3 meses

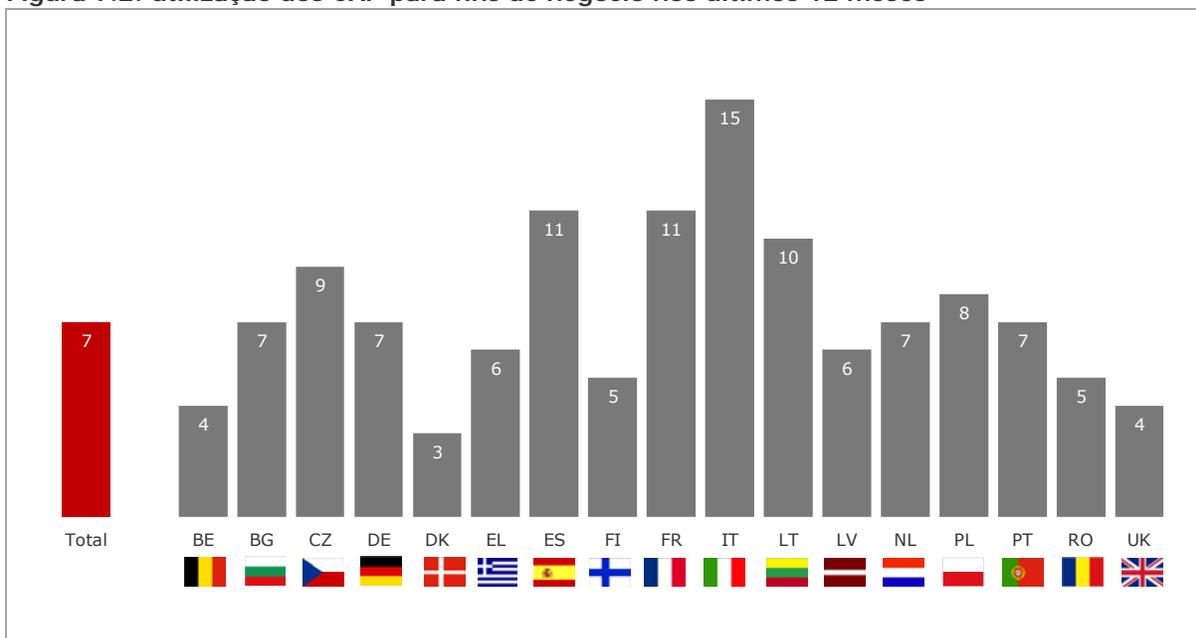


Fonte: Inquérito às bibliotecas - P10. Para qual das seguintes atividades utilizou a Internet, em computadores de bibliotecas públicas, nos últimos 3 meses?

Base: Totalidade dos utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Numa outra questão, foi perguntado especificamente aos inquiridos se tinham utilizados os CAP para fins de negócios nos últimos 12 meses, quer na condição de gestores do seu próprio negócio, quer enquanto trabalhadores para terceiros. Globalmente, 7% dos utilizadores dos CAP responderam afirmativamente, estimando-se que tal corresponda a 0,9 milhões de pessoas em toda a UE. O uso dos CAP para fins de negócios foi, mais uma vez, mais comum em Itália.

Figura 7.2: utilização dos CAP para fins de negócio nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito nas bibliotecas – P 21. Utilizou, nos últimos 12 meses, a Internet num computador de uma biblioteca pública para fins de negócio, quer enquanto gestor do seu próprio negócio, quer como trabalhando para uma outra pessoa/entidade?

Base: Totalidade dos utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

O estudo qualitativo com os diretores das bibliotecas evidenciou que o apoio aos negócios foi uma das áreas em que foi menor a ajuda e formação prestada pelos funcionários das bibliotecas. Aparentemente os diretores das bibliotecas não recebem muitos pedidos nesse sentido, o que os leva a concluir que não existe grande procura deste tipo de serviços. Existe também algum consenso (por exemplo na Suécia) que o apoio e aconselhamento na área dos negócios envolvem o conhecimento de regras e regulamentos complexos e que por isso deve ser deixado aos especialistas. Dito isto, alguns sustentam que, ainda assim, as bibliotecas estão a prestar o seu apoio na medida em que disponibilizam às pessoas interessadas em negócios, computadores com acesso Wi-fi, outro tipo de hardware e material de referência.

«Temos um departamento vocacionado para os que querem iniciar o seu próprio negócio. Em relação aos procedimentos necessários, somos um pouco mais cautelosos em dar conselhos/apoio uma vez que se trata de uma área complexa; têm a ver com leis e nós não queremos dar às pessoas um aconselhamento errado.»

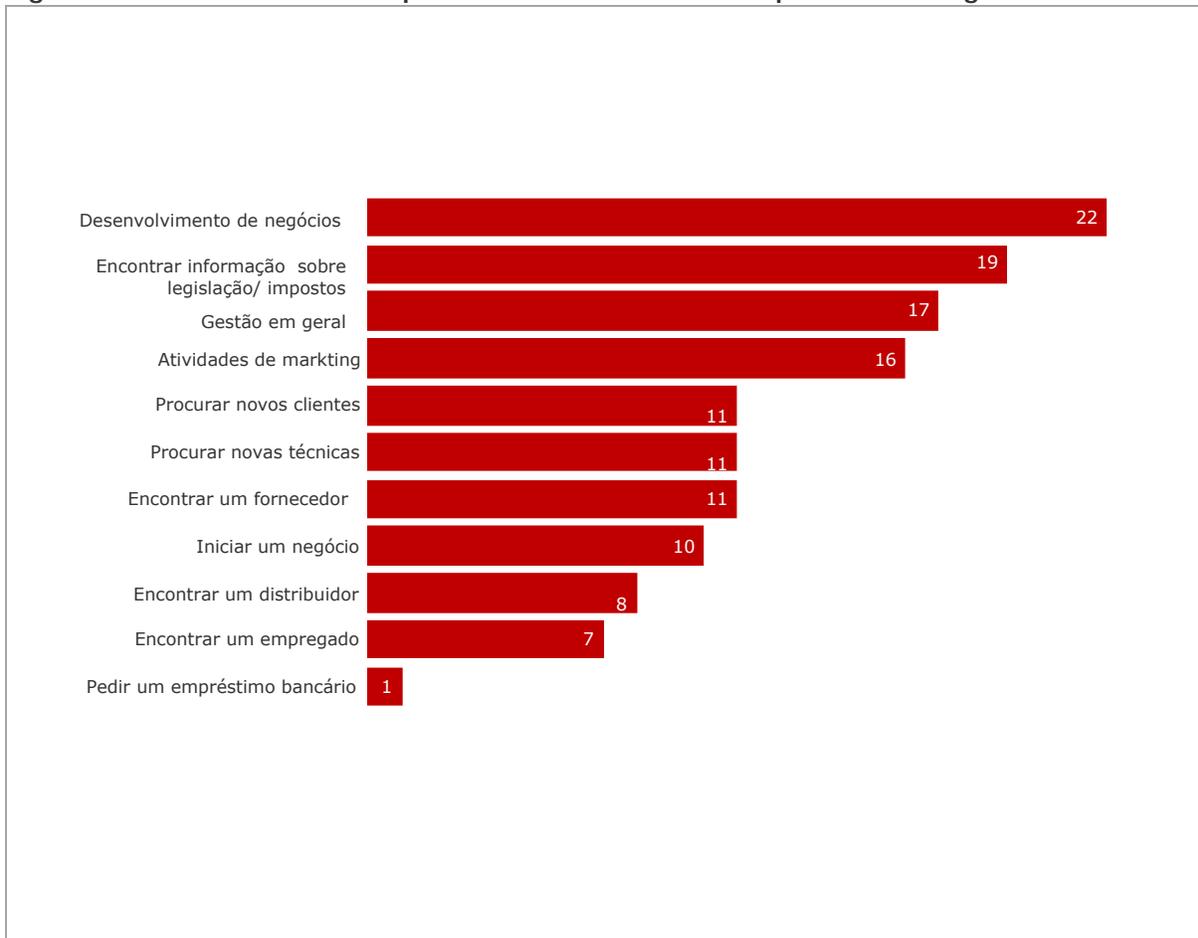
(Diretor de biblioteca, zona urbana, Suécia)

«A nossa responsabilidade social não é tanto aumentar o empreendedorismo per se, isso é feito noutra local, mas disponibilizamos os dispositivos e orientamos as pessoas se elas quiserem iniciar um negócio. Não temos competências [de negócios], mas encaminhamo-las para as fontes certas e vemos que tipo de formulários têm de preencher e que tipo de entidades têm que contactar.»

(Diretor de biblioteca, zona urbana, Finlândia)

Estes utilizadores, utilizaram os CAP com diversos tipos de objetivos de negócio, incluindo o desenvolvimento de negócios, a pesquisa de informação relativa a legislação e impostos, a gestão em geral e atividades de marketing, como se pode observar no gráfico seguinte:

Figura 7.4: Modos através dos quais os CAP foram utilizados para fins de negócio



Fonte: Inquérito às bibliotecas – P22. Concretamente, de que modo utilizou a Internet, num computador de uma biblioteca pública, para fins de negócio?

Base: Totalidade dos utilizadores de CAP que os utilizaram para fins de negócio, nos últimos 12 meses. Total (881)

8. Governo eletrónico e cidadania ativa



Pontos-chave

- 3,3 milhões de adultos na UE utilizaram, nos últimos 3 meses, os CAP para interagir com entidades públicas. Os números por país variam consideravelmente – desde 14% na Polónia até 37% nos Países Baixos. Os que mais interagiram com as entidades públicas utilizando este meio foram: homens, empregados, os que vivem em zonas rurais, grupos minoritários e comunidade cigana.
- Com base no inquérito estima-se que cerca de 0,3 milhões de pessoas na UE tenham utilizado os CAP para o envio de formulários de declarações fiscais.
- A utilização dos CAP para fins de participação cívica ativa variou consideravelmente de país para país, havendo uma divisão nítida entre o Sul/Este e o Norte/Oeste da Europa. O empenhamento parece ser maior no primeiro caso e menor no segundo. Globalmente, cerca de 3,7 milhões de adultos na UE utilizaram os CAP, nos últimos 3 meses, para fins de participação cívica ativa.

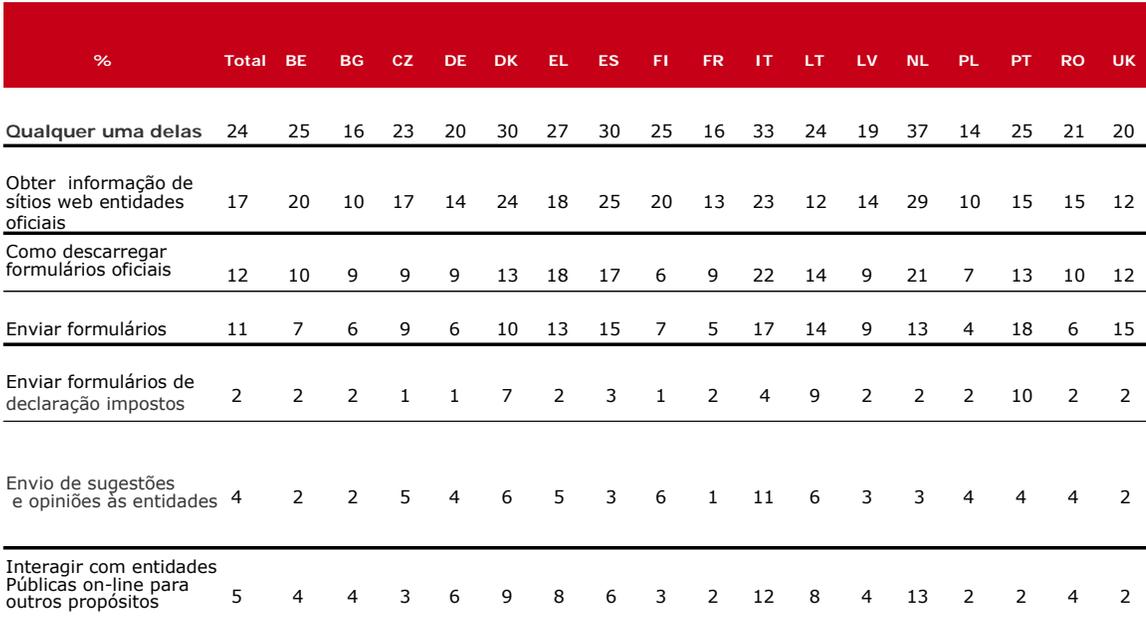
O acesso aos serviços de governo eletrónico é um objetivo central da Estratégia de Crescimento da UE para 2020, e sustenta os objetivos gerais da agenda digital para a Europa que procura aumentar a disponibilização e diversidade de conteúdos *online*. Sendo que os níveis de utilização dependem grandemente do estado de desenvolvimento do governo eletrónico em cada um dos países, e de que informação, serviços e operações se encontram disponíveis *online*, o inquérito fornece informação de como as bibliotecas contribuem para esta agenda.

8.1 Utilização dos CAP para o governo eletrónico

No âmbito da agenda «Connecting Europe», as bibliotecas públicas representam uma rede de pontos de acesso público ao digital, que pode apoiar o acesso efetivo ao governo eletrónico. Aos utilizadores dos CAP foi perguntado qual o tipo de interação que estabeleceram com as entidades públicas utilizando esses computadores, incluindo para a obtenção de informação a partir dos sítios web das entidades públicas, o acesso e envio de formulários oficiais, o envio de sugestões e a troca de opiniões ou perspetivas com as entidades públicas, bem como qualquer outra forma de interação *online* com essas mesmas entidades.

No geral, cerca de 3,3 milhões de adultos na UE (ou 24% dos utilizadores dos CAP), utilizaram-nos, nos últimos 3 meses, para interagir com as entidades públicas. Essa interação foi menor na Polónia (14%), Bulgária (16%) e França (16%) e mais elevada nos Países Baixos (37%). As formas mais comuns de interação foram: obter informação a partir dos sítios web (17% no seu conjunto), acesso a formulários oficiais (12%) e envio de formulários preenchidos (11%).

Figura 8.1: Governo eletrónico – interação com as entidades públicas nos últimos 12 meses



%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Qualquer uma delas	24	25	16	23	20	30	27	30	25	16	33	24	19	37	14	25	21	20
Obter informação de sítios web entidades oficiais	17	20	10	17	14	24	18	25	20	13	23	12	14	29	10	15	15	12
Como descarregar formulários oficiais	12	10	9	9	9	13	18	17	6	9	22	14	9	21	7	13	10	12
Enviar formulários	11	7	6	9	6	10	13	15	7	5	17	14	9	13	4	18	6	15
Enviar formulários de declaração impostos	2	2	2	1	1	7	2	3	1	2	4	9	2	2	2	10	2	2
Envio de sugestões e opiniões às entidades	4	2	2	5	4	6	5	3	6	1	11	6	3	3	4	4	4	2
Interagir com entidades Públicas on-line para outros propósitos	5	4	4	3	6	9	8	6	3	2	12	8	4	13	2	2	4	2

Fonte: Inquérito às bibliotecas –P23. Interagiu com as entidades públicas através da Internet utilizando um computador numa biblioteca pública, por motivos pessoais, nos últimos 12 meses, para alguma das seguintes atividades? Base: Total de utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

A nível demográfico existem algumas diferenças significativas relativamente àqueles que utilizaram os CAP nos últimos 12 meses, para interagirem com as entidades públicas:

- É mais provável que os homens (26%) mais do que as mulheres (21%) tenham utilizado os CAP para interagir com as entidades públicas.
- É mais provável que os que têm emprego (27%) tenham realizado uma destas atividades.
- É mais provável que os utilizadores dos CAP em zonas rurais (27%), mais do que os das médias e grandes cidades (23%) tenham utilizado um CAP para atividades relacionadas com o governo eletrónico.
- É menos provável que os jovens dos 15-24 anos (18%) tenham utilizado os CAP para estes fins.
- A utilização dos CAP para interagir com as entidades públicas é superior entre os grupos de minorias étnicas (35%) e comunidade cigana (29%).

Foi perguntado especificamente aos utilizadores dos CAP que os tinham utilizado, nos últimos 12 meses, para envio de formulários preenchidos, se esses formulários diziam respeito a declarações fiscais. No conjunto 2% de utilizadores dos CAP tinham-nos usado para envio de declarações fiscais, o que representa 22% do total de utilizadores que utilizaram os computadores para o envio de qualquer tipo de formulário, correspondendo a cerca de 1,3 milhões de pessoas por toda a UE. Os utilizadores de Portugal, Lituânia e Dinamarca são os que tendencialmente mais utilizaram os CAP para a entrega de declarações fiscais.

Foi perguntado aos utilizadores que não tinham utilizado os CAP para envio de declarações fiscais, a razão pela qual não o tinham feito. A grande maioria (66%) respondeu que não tinha que submeter qualquer tipo de formulário oficial, pelo que não teve essa necessidade. Pequenos grupos referiram a preocupação com a proteção dos dados e segurança dos dados pessoais (3%), e que o processo era muito complicado e burocrático (2%).

Como foi referido anteriormente, os utilizadores das bibliotecas não classificaram a disponibilização de informação sobre serviços da administração pública como impostos, formulários, etc. como sendo um serviço muito importante que as bibliotecas deveriam prestar: metade dos utilizadores das bibliotecas (50%) referiram que este era um serviço muito importante, classificando-o em 13º lugar, de um total de 14 serviços ordenados em termos de importância.

No âmbito do estudo qualitativo, os diretores de bibliotecas referiram exemplos de utilizadores que solicitaram apoio informal para o preenchimento *online* de formulários da administração pública (incluindo declarações de impostos), envio de pedidos e reclamações e entrega de formulários da segurança social.

«Algumas famílias pobres (incluindo imigrantes) só podem aceder a subsídios públicos online. Eles vêm à biblioteca e o serviço de referência ajuda-os».
(Diretor de biblioteca, zona urbana, Itália)

«Isso é uma parte central do nosso trabalho. É algo que fazemos, a toda a hora, com os nossos utilizadores; tentamos descobrir se existem formulários [eletrónicos] e vemos onde eles podem ser encontrados [online]...A vantagem para os nossos utilizadores é que quando querem andar para a frente com uma questão financeira importante ou aplicação e lhes falta o conhecimento ou coragem para o fazer na instituição em causa – a ajuda necessária é encontrada frequentemente na biblioteca. É então que existe um benefício direto».
(Diretor de biblioteca, zona urbana, Finlândia)

Embora poucos, existem alguns exemplos de formação estruturada relativa às questões de governo eletrónico.

«Em 2011, alguns engenheiros agrónomos foram enviados pela APIA (Agency for Payments and Interventions in Agriculture) para orientarem os agricultores com os computadores. Foi um grande sucesso».
(Diretor de biblioteca, zona urbana, Roménia)

«Toda a informação do Estado está atualmente a ser digitalizada. Para as pessoas que não sabem como usar um computador isto torna-se problemático. Nós organizamos cursos especiais, por exemplo para imigrantes e pessoas da terceira idade. Temos um curso de serviços bancários online e um curso de como usar DigiD».
(Gestor de TIC, zona urbana, Países Baixos)

8.2 Utilização dos CAP para a cidadania ativa

Os utilizadores dos CAP foram inquiridos acerca do uso dos mesmos para a realização de atividades relacionadas com o seu compromisso cívico e cidadania ativa. Tal englobou áreas como as da participação cívica (leitura/publicação de opiniões, tomar parte em consultas e petições online, etc.), e as da pesquisa de informação relativa a direitos legais e do consumidor, políticas e atividades públicas e subsídios e programas de apoio.

No conjunto, cerca de 3,7 milhões de adultos na UE (26% dos utilizadores dos CAP) tinham-nos utilizado para uma dessas atividades de participação cívica, nos últimos 3 meses. Os países onde aparentemente os utilizadores dos computadores menos participaram nestas atividades foram: o Reino Unido (16%), a Dinamarca (13%) e a Finlândia (18%). A utilização dos CAP foi, pelo contrário, mais elevada entre os utilizadores dos CAP em muitos dos países do sul e do leste da Europa – Itália (45%), Grécia (44%), Roménia (43%), Lituânia (42%) e Espanha (41%), o que demonstra uma clara divisão entre o sul/leste e norte/oeste da Europa.

A atividade mais frequente foi a leitura e publicação, nos sítios web (blogues, redes sociais, etc.), de opiniões relativamente a questões cívicas e políticas: 14% dos utilizadores dos CAP envolveram-se, nos últimos 3 meses, neste tipo de atividade. A percentagem de utilizadores dos CAP que fizeram isto é particularmente elevada na Grécia (34%), Itália (28%) e Roménia (25%).

Relativamente à utilização dos CAP existem, pelo menos no que se refere a uma dessas atividades de participação cívica, nos últimos 3 meses, algumas diferenças demográficas:

- É mais provável serem os homens a participar nestas atividades (29% em comparação com 23% de mulheres).
- É mais provável serem aqueles que concluíram os seus estudos a tempo inteiro depois dos 20 anos, a ter realizado pelo menos uma destas atividades, do que aqueles que deixaram de estudar antes dos 16 (30% e 19%).
- É mais provável serem os jovens (15-24 anos) a utilizar os CAP para um destes fins (22%).

Figura 8.2: Utilização dos CAP para a cidadania ativa nos últimos 3 meses

%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Qualquer uma delas	26	30	30	25	31	13	44	41	18	24	45	42	35	24	31	35	43	16
Ler e publicar opiniões de ordem cívica/política on-line (por exemplo em blogs e redes sociais)	14	16	22	11	13	4	34	22	12	8	28	22	22	14	20	22	25	8
Procurar info. sobre direitos legais/consumo	11	12	10	13	16	6	15	14	2	11	22	20	11	14	12	14	16	5
Pesquisar informação local /nacional/UE sobre atividades ou políticas de governo	10	13	7	9	12	6	21	14	8	11	31	18	12	9	14	13	11	3
Pesquisar informação sobre subsídios e programas de apoio	7	9	5	7	9	3	18	20	3	6	23	8	8	2	11	8	11	2
Participar em votações e consultas online sobre matérias cívicas e políticas (ex. planeamento urbano, assinar uma petição)	5	4	4	4	2	3	5	10	5	4	16	9	5	3	8	9	9	4

Fonte: Inquérito às bibliotecas –P10. Para qual das seguintes atividades utilizou a Internet, num computador de uma biblioteca pública, nos últimos 3 meses?

Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Conforme referido na Seção 4.1, quase três quintos dos utilizadores das bibliotecas (57%) referiram que era muito importante a disponibilização, por parte das bibliotecas, de informação para e sobre a comunidade local.

9. Impactos



Pontos-chave

- A um nível superior, 83% dos utilizadores dos CAP indicaram que a utilização dos mesmos teve, pelo menos, um impacto: isto equivale a 11,5 milhões de adultos da UE. Os impactos mais frequentes foram a poupança de tempo e dinheiro, mas também outros mais específicos relacionados com a educação, o acesso a serviços de governo eletrónico e o acesso a recursos e competências necessárias para a procura de emprego. Efetivamente, 8,5 milhões de adultos da UE indicaram um destes impactos. Os grupos que mais os referiram foram os dos 15-24 anos, 55-64 anos e os da comunidade cigana.
- Mais de nove em cada dez utilizadores das bibliotecas concordaram em que as bibliotecas públicas são acessíveis para todos, disponibilizam o acesso a informação para aqueles que não têm essa oferta em mais nenhum lugar, e são simpáticas e acolhedoras. Três quartos dos utilizadores das bibliotecas foram de opinião que as mesmas são modernas e inovadoras.

Um objetivo central desta pesquisa era avaliar qual o impacto para os utilizadores, do seu crescente envolvimento num ambiente digital através da utilização dos CAP. Este aspeto prende-se com a Estratégia de Crescimento EU 2020 cujo núcleo central é o envolvimento no digital. Diferentemente dos capítulos anteriores deste relatório, que analisaram a utilização que os utilizadores dos CAP fizeram dos mesmos, este capítulo analisa os impactos dessa mesma utilização.

9.1 Impactos da utilização dos CAP

Foi perguntado aos utilizadores dos CAP, de que modo a utilização dos mesmos nas bibliotecas públicas, nos últimos 12 meses, os tinha ajudado numa série de áreas, incluindo a poupança de tempo e dinheiro e um maior acesso a informação e recursos.

No geral 83% dos utilizadores dos CAP na UE afirmaram que a utilização dos mesmos lhes tinha sido útil, pelo menos numa áreas questionadas. Em termos do número de adultos, uns expressivos 11,5 milhões concluíram que a utilização que fizeram dos CAP lhes foi útil, pelo menos de um modo.

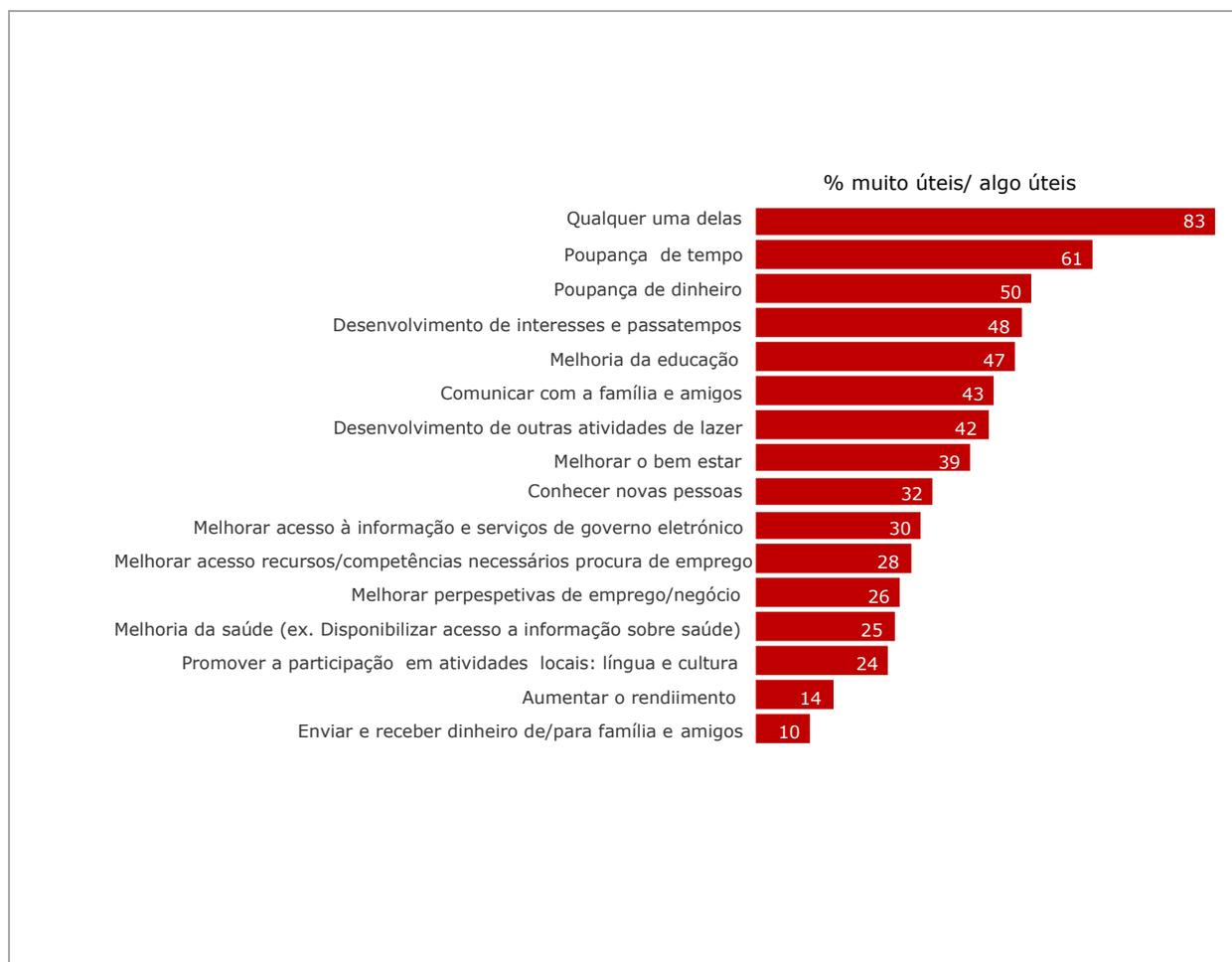
61% dos utilizadores dos CAP referiram que o uso que fizeram dos computadores nas bibliotecas lhes tinha sido especialmente útil em termos da sua educação, acesso aos serviços de governo eletrónico e acesso aos recursos e competências necessárias à procura de emprego. Isto equivale a 8,5 milhões de pessoas.

Relativamente às áreas nas quais os CAP foram úteis, as mais frequentemente indicadas foram as áreas gerais da poupança de tempo (61%) e dinheiro (50%). Os CAP foram também úteis numa série de atividades de lazer e sociais, tais como desenvolver interesses e passatempos (48%), desenvolver outras atividades de lazer (42%) e comunicar com a família e amigos (43%).

Os impactos mais específicos dos CAP relacionaram-se com a melhoria da educação (47% afirmaram que a utilização dos CAP tinha sido útil), um melhor acesso à informação e serviços de governo eletrónico (30%), o desenvolvimento de recursos/competências necessárias à procura de emprego (28%) e a

melhoria das perspetivas relacionadas com o emprego/negócio (26%). 14% afirmaram que a utilização dos CAP lhes tinha sido útil para aumentarem o seu rendimento, embora tal represente uma percentagem relativamente pequena de utilizadores (1,9 milhões de pessoas em toda a UE).

Figura 9.1: Impacto dos CAP para os utilizadores



Fonte: Inquérito às bibliotecas – P28. Nos últimos 12 meses, a utilização de computadores nas bibliotecas públicas foi-lhe útil para uma das seguintes áreas?
Base: Utilizadores dos CAP Total (11716)

No âmbito do estudo qualitativo, diretores e utilizadores de bibliotecas referiram os mesmos impactos positivos, tendo ainda realçado a importância dos CAP no reforço da autoestima e confiança das pessoas e na redução da exclusão social. Os diretores de bibliotecas afirmaram que muitos dos seus utilizadores que tinham começado sem quaisquer competências informáticas, eram agora capazes de utilizar um computador, dominando igualmente as competências básicas de TIC. Isto traduz-se em numerosos benefícios. Tem permitido aos utilizadores que se mantenham em contato com membros da sua família noutros países, através do email ou *Skype*: por exemplo, uma mãe romena com uma filha a viver na Turquia, não podia pagar o custo das chamadas telefónicas, mas, depois de muito tempo de afastamento, passou a utilizar os CAP para ouvir e ver a sua filha.

«Temos uma senhora idosa que fala russo. Assim, depois das aulas, ela encontrou o seu irmão que vive na Rússia e de quem não sabia nada há 30 anos. Ela escreveu para a sua câmara municipal e encontrou-o. Agora correspondem-se e estão felizes com isso. Ela diz que nunca o poderá ir visitar mas pelo menos pode falar com ele».
(Diretor de biblioteca, zona semirural, Lituânia)

Poder comprar bens *online* e pagar contas foram também frequentemente referidos como impactos positivos para os utilizadores, bem como o acesso mais fácil à informação e o ser capaz de encontrar emprego, não só por terem um acesso *online* facilitado a portais de emprego, como também por poderem incluir competências de TIC nos seus CV quando se candidatam a um emprego.

«Um homem veio até cá. Ensinámo-lo a conceber uma e-shop e agora ele vende coisas. Era um homem que tinha perdido o seu emprego e estamos contentes por o termos ajudado a encontrar uma solução para o seu problema».
(Diretor de biblioteca, zona semirural, Grécia)

As considerações dos utilizadores relativamente ao impacto que a utilização dos CAP teve nas suas próprias vidas, foram muito semelhantes às dos diretores. Enfatizaram o impacto no nível de educação e desenvolvimento das pessoas, no reforço da autoestima e independência, bem como a importância do acesso gratuito às TIC nas bibliotecas públicas, para ultrapassar o fosso digital para aqueles que não teriam acesso a estes serviços de outro modo. Os utilizadores referiram frequentemente a possibilidade de se manterem em contato com a família e amigos a viverem no estrangeiro, via email ou Skype, a importância da aquisição de competências em TIC e do acesso a portais de emprego online para encontrar um emprego, e o modo como as TIC permitem poupar tempo e tornar mais fáceis tarefas do dia-a-dia, como sejam as compras ou uma ida ao banco.

«Encontrei ótimos modelos de CV na internet, incluindo informação sobre proteção de dados pessoais. Eu estava desempregado e estas dicas ajudaram-me a elaborar o meu CV e a conseguir um emprego. A internet ajudou-me em muito e isso foi ótimo».
(Utilizadora, mulher, zona semirural, Polónia)

«Conseguí o meu emprego atual procurando e utilizando o email na biblioteca»
(Utilizadora, Mulher, 25-39 anos, Bélgica)

Os utilizadores referiram igualmente uma gama variada de benefícios menos comuns: interesses pessoais, saúde, governo eletrónico, assuntos relacionados com negócios e poupança. Alguns exemplos são aqui dados:

«Eu vim para abrir uma conta de email...Não fazia ideia de como o fazer, mas era necessário porque parecia um E.T. cada vez que alguém me perguntava o meu email e eu respondia que não tinha um».
(Utilizador, Homem, 40-65 anos, Espanha)

«Eu visito sítios web dedicados a cavalos. Vejo onde são as competições, como chegar lá e que tipo de competições são».

(Utilizadora recente, Mulher, zona urbana, Polónia)

«Deixei de fumar deste modo. Através da internet. Do livro sonoro de Allen Karr. Simplesmente descarreguei-o e ouvi-o durante três dias – e foi tudo. Já não fumo há uns 3-4 anos, muito raramente durante o último ano».

(Utilizador, Homem, 16-24 anos, Letónia)

«Uma vez estava aqui com a minha mulher e ela teve um problema com uma aplicação no seu telemóvel. Pesquisei sobre o assunto nos computadores e encontrei uma solução. Ela ficou muito feliz e é por isso que fixei isto».

(Utilizador, Homem, 40-64 anos, Grécia)

«O meu pai faz sempre a sua declaração de impostos online aqui; é muito mais rápido do que através do correio».

(Utilizadora, Mulher, 16-24 anos, Bélgica)

«Encontrei uma maneira de poupar. Recentemente arranjei coragem para encomendar online. Havia uma promoção de ... framboesas. Realmente comprei-as muito mais baratas. E dei mais um passo em frente».

(Utilizadora, Mulher, 25-39 anos, Lituânia)

«Tenho aprendido muito acerca de como iniciar um negócio online e como pagar os impostos locais e de como fazer várias compras online em lojas virtuais».

(Utilizador, Homem, 25-39 anos, Roménia)

Em geral, os diretores de bibliotecas, no âmbito do estudo qualitativo, argumentaram que o livre acesso às TIC proporciona estrutura e sentido à vida dos que se encontram desempregados ou reformados, ao terem um lugar onde ir, ao dar-lhes a capacidade de se manterem mentalmente ativos e uma oportunidade de socializar com outros utilizadores nas bibliotecas. O livre acesso às TIC e uma maior competência nas mesmas foi referido como sendo uma ajuda para ultrapassar o fosso digital, permitindo igualmente aos utilizadores estarem mais informados sobre os acontecimentos do dia-a-dia e terem maior facilidade em participar na vida cívica. Os diretores de bibliotecas defenderam que estas novas competências permitiram aos utilizadores tornarem-se mais independentes, sentirem-se mais confiantes neles próprios e nas suas capacidades e sentirem-se mais incluídos ao terem acesso, como qualquer outra pessoa, às mesmas competências e informação.

«Estávamos a escrever um CV e enviámo-lo. Não posso dizer com a certeza absoluta se foi particularmente devido a este esforço, ou a outra coisa qualquer, que ela encontrou trabalho, mas encontrou. Entretanto o seu nível de autoconfiança aumentou. E isto é tão importante para sabermos o nosso valor. As pessoas tendem a pensar que não têm a experiência necessária e que não podem fazer nada. Aqui as pessoas começam a acreditar em si próprias, têm a sensação que apesar de tudo têm algumas capacidades. Especialmente se forem para casa e começarem a usar o computador em casa».

(Diretor de biblioteca, zona semirural, Polónia)

«Tinha um utilizador com 94 anos que acabou por se tornar meu amigo. Aprendeu, por exemplo, como pesquisar na internet, como enviar emails e começou a enviar emails para toda a gente, até começou a receber a conta da eletricidade online...quando ele morreu as suas filhas vieram agradecer-me por ter proporcionado uns bons últimos anos de vida ao seu pai».

(Diretor de biblioteca, zona urbana, Portugal)

«Eles estão totalmente habilitados para agirem como cidadãos e tomarem parte [na sociedade], para que não fiquem marginalizados. É ótimo que ... possamos preparar as pessoas com a destreza necessária, para que possam fazer as coisas sozinhas».

(Diretor de biblioteca, zona urbana, Finlândia)

A figura 10.2 mostra a divisão entre países no que se refere a estes impactos mais específicos dos CAP. Os utilizadores dos CAP na Grécia e em Portugal foram os mais propensos a afirmar que os CAP lhes foram úteis em todas estas áreas. Os utilizadores que trabalhavam por conta própria (31%) foram mais propensos do que os que estavam empregados (17%) ou do que os que não trabalhavam (11%) a afirmar que a utilização dos CAP os tinha ajudado a aumentar o seu rendimento.

Relativamente à utilidade dos CAP para a vida das pessoas, foram observadas várias diferenças demográficas, pelo menos numa das três áreas acerca das quais foram inquiridas:

- Os trabalhadores por conta própria (71%) foram menos propensos do que os empregados (83%) e os desempregados (84%), a afirmar que os CAP lhes tinham sido úteis
- Foram mais os utilizadores dos grupos etários dos 15-24 anos e dos 55-64 anos (ambos com 85%) a considerarem que os CAP lhes tinham sido úteis, comparativamente aos do grupo com 65 anos ou mais (79%)
- Mais do que qualquer outro grupo, os membros da comunidade cigana foram os mais propensos a considerar que os CAP lhes tinham sido úteis (91%)

Figura 9.2: De que modo os CAP foram úteis

		BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK	
																			
% muito úteis/ algo úteis	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK	
Qualquer uma delas	83	89	97	95	81	82	96	94	85	85	92	99	94	79	87	99	90	73	
Melhorar a sua educação	47	45	56	38	56	35	85	67	45	38	64	62	56	37	48	82	80	34	
Melhorar acesso à informação dos serviços da Administração Local /Central	31	30	36	20	24	32	47	40	24	25	41	25	30	34	31	48	35	28	
Melhorar acesso aos recursos necessários A procura de emprego	28	27	38	36	15	19	48	33	18	19	39	34	32	30	29	55	36	29	
Melhorar perspectivas de emprego/negócio	26	30	37	23	16	20	44	33	18	25	36	45	27	23	26	49	41	22	
Aumentar o seu rendimento	14	18	24	20	6	9	31	9	10	8	27	26	19	17	19	31	24	12	

Fonte: Inquérito às bibliotecas -P28. A utilização de computadores nas bibliotecas públicas foi-lhe útil, nos últimos 12 meses, nalguma das seguintes áreas?

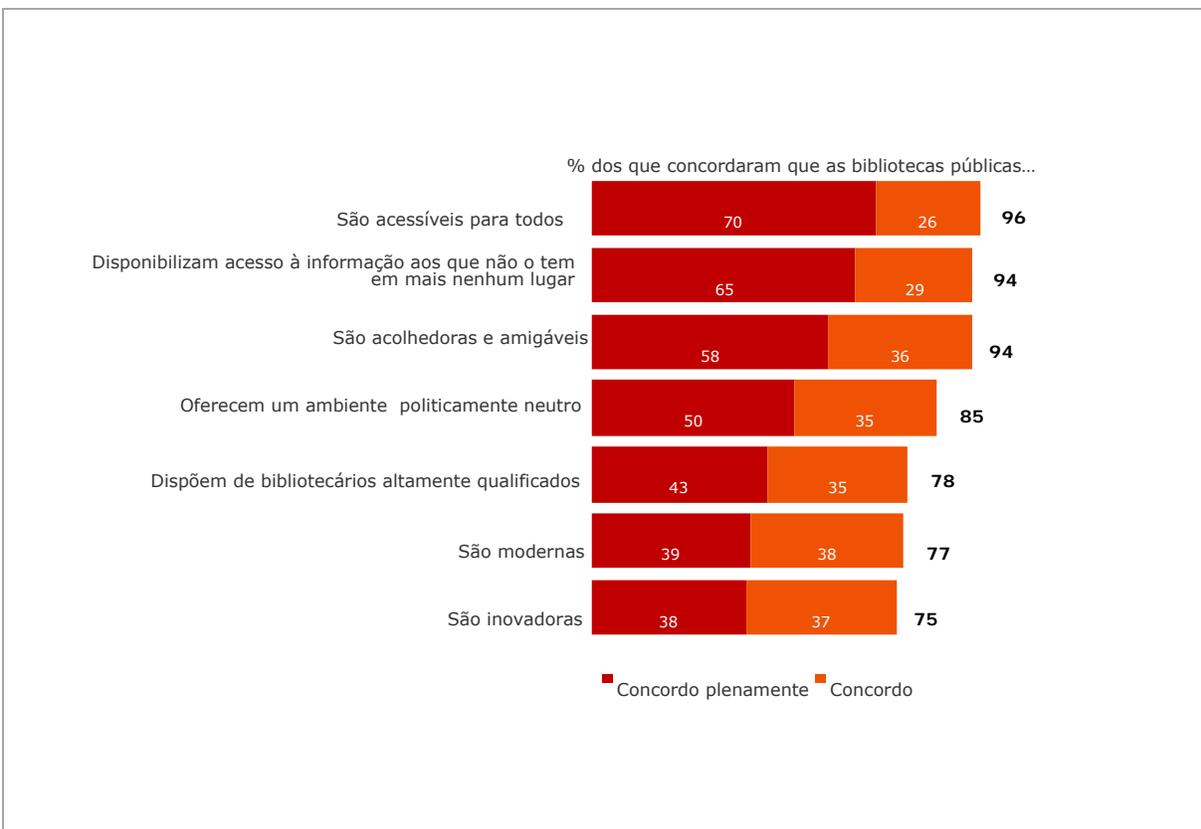
Base: Todos os utilizadores dos CAP. Total (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

9.2 A perceção do valor das bibliotecas públicas

Foi perguntado a todos os utilizadores qual a sua opinião acerca das bibliotecas públicas, através de um conjunto de afirmações de resposta *concordo/não concordo*. Os níveis de concordância com todas as afirmações foram elevados. Mais de 9 em cada 10 utilizadores das bibliotecas concordaram (*Concordo plenamente* ou *Concordo*) que as bibliotecas públicas são acessíveis para todos, disponibilizando o acesso à informação àqueles que não a têm noutra local, e que são amigáveis e acolhedoras.

Os níveis de concordância foram de alguma maneira inferiores quando perguntado se as bibliotecas são modernas e inovadoras. Mesmo assim, três quartos ou mais dos utilizadores das bibliotecas concordaram com essas afirmações.

Figura 9.3: Perceções sobre as bibliotecas públicas - total



Fonte: Inquérito às bibliotecas – Q 29. Até que ponto concorda ou discorda com as seguintes afirmações?
Base: Todos os utilizadores das bibliotecas. Total (24253)

Atendendo a que os níveis de concordância foram de tal maneira elevados, concentrámo-nos na análise das variações entre países nas respostas de «concordo plenamente». De um modo geral, os utilizadores da Bulgária, Finlândia, Letónia, Lituânia e Reino Unido foram os que concordaram mais plenamente com as seguintes afirmações:

- As bibliotecas públicas são acessíveis a todas as pessoas e disponibilizam o acesso à informação a todos que não o têm em mais nenhum local – níveis mais altos de concordância registaram-se na Bulgária, Alemanha, Finlândia e Reino Unido.
- As bibliotecas são amigáveis e acolhedoras – níveis mais altos de concordância registaram-se na Finlândia, Letónia, Lituânia e Reino Unido.
- As bibliotecas oferecem um ambiente politicamente neutro – níveis mais altos de concordância registaram-se na Bulgária, Finlândia, Lituânia, Letónia e Reino Unido.
- As bibliotecas públicas dispõem de bibliotecários altamente qualificados – níveis mais altos de concordância registaram-se na Bulgária, Letónia, Lituânia e Reino Unido.
- As bibliotecas públicas são modernas – níveis mais altos de concordância na Bulgária, Lituânia e Reino Unido.
- As bibliotecas públicas são inovadoras – níveis mais altos de concordância na Bulgária, Lituânia, Roménia e Reino Unido.

Os níveis de concordância com estas afirmações foram, no geral, mais baixos em Espanha, Itália e Países Baixos.

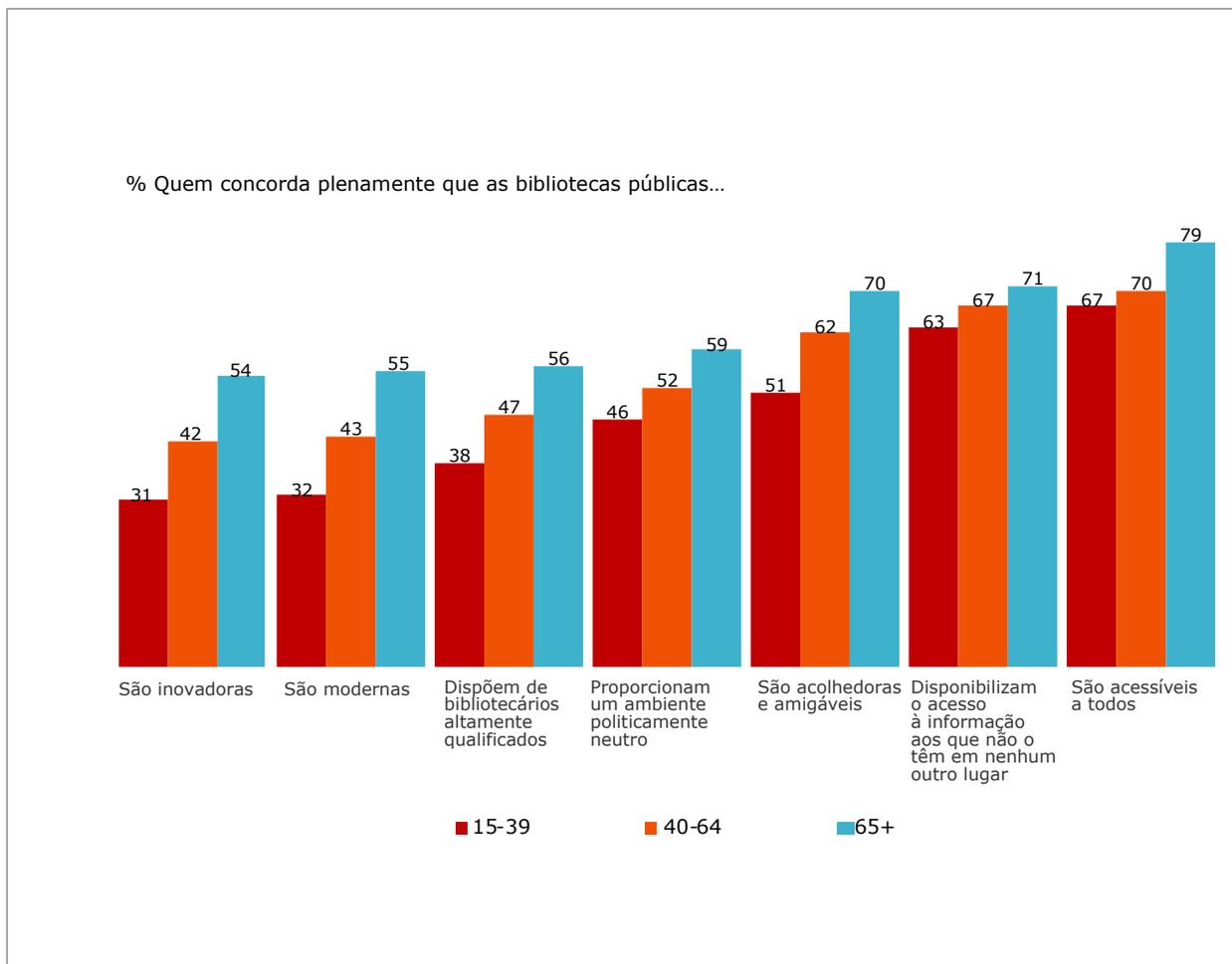
Figura 9.4: Perceções sobre as bibliotecas públicas – concordo plenamente

% Strongly agree	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Public libraries are accessible to everyone	70	55	83	70	84	77	70	53	88	62	57	79	79	54	74	59	67	82
Public libraries provide access to information for those who don't have this elsewhere	65	53	82	67	75	71	61	53	80	61	49	73	72	48	69	45	68	78
Public libraries are friendly and welcoming	58	51	63	65	61	63	52	39	74	44	41	75	79	47	69	51	68	77
Public libraries offer a politically-neutral environment	50	40	64	56	55	53	55	28	67	42	35	73	67	39	57	48	54	65
Public libraries have highly skilled librarians	43	35	68	50	55	39	38	23	55	25	26	69	63	30	58	30	51	64
Public libraries are modern	39	30	56	41	36	36	24	23	46	36	27	50	47	26	44	32	48	59
Public libraries are innovative	38	29	55	35	38	34	29	22	31	33	28	52	49	25	44	27	52	58

Fonte: Inquérito às bibliotecas – P29. Até que ponto concorda ou discorda com as seguintes afirmações?
 Base: Todos os utilizadores das bibliotecas - Total (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

De um modo geral, os inquiridos mais velhos são mais propensos do que os mais jovens a concordarem plenamente com estas afirmações, particularmente no que respeita às bibliotecas serem modernas e atrativas.

Figure 9.5: Perceções sobre as bibliotecas públicas – grupos etários



Fonte: Inquérito às bibliotecas – P29. Até que ponto concorda ou discorda com as seguintes afirmações...
Base: Todos os utilizadores das bibliotecas. 15-39 (12674); 40-64 (8521); 65+ (2932)

10. Conclusões



De que modo estão as bibliotecas a contribuir para o compromisso estabelecido pela agenda da UE?

Existem vários grupos-alvo que a Comissão Europeia procura atingir, nomeadamente os jovens, os idosos, as mulheres que regressam ao mercado de trabalho e as comunidades migrantes e cigana. A pesquisa demonstrou claramente que as bibliotecas contribuem grandemente para esta agenda, no que se refere aos jovens, idosos e as comunidades migrantes e cigana. (De referir que, devido ao seu número reduzido, foi impossível analisar as «mulheres que regressam ao mercado de trabalho» como um grupo alvo nesta pesquisa). Por exemplo:

- Os jovens entre os 15-24 anos são particularmente propensos a utilizarem CAP nas bibliotecas
- Os membros da comunidade cigana, os grupos de minorias étnicas e os migrantes tendem a ser utilizadores muito regulares do serviço dos CAP
- Os idosos com 65 anos ou mais e os membros da comunidade cigana e de minorias étnicas foram os que, com maior probabilidade, participaram em atividades de aprendizagem informal e os que mais apoios receberam dos funcionários da biblioteca no que se refere às TIC.

Dos resultados da pesquisa, existem indícios claros que permitem concluir que seriam a comunidade cigana e os idosos (juntamente com os portadores de uma deficiência, os desempregados e os que terminaram a sua escolaridade relativamente cedo), e os que não dispõem de outras opções para aceder à Internet, os que mais perderiam se o serviço não for devidamente apoiado.

A partir da pesquisa estima-se que 13,9 milhões de adultos na UE tenham utilizado os CAP nos últimos 12 meses – e isto não inclui os jovens utilizadores com menos de 15 anos, que muito provavelmente representam uma grande percentagem dos utilizadores, mas que não foram incluídos neste estudo.

De que modo estão as bibliotecas a contribuir para a agenda da UE relativa à aprendizagem não-formal e informal?

A aprendizagem informal e não-formal é encarada como tendo uma importância crescente dentro da UE. A partir dos resultados do inquérito é possível concluir que as bibliotecas desempenham um importante papel na prossecução deste objetivo. Efetivamente, cerca de 24 milhões de adultos por toda a EU participaram, nos últimos 12 meses, em atividades educativas nas bibliotecas – com os utilizadores de bibliotecas da Lituânia e da Roménia particularmente empenhados nestas atividades de aprendizagem.

O leque de atividades educativas identificado na pesquisa foi grande, por exemplo: cursos de competências básicas em TIC (como introdução à Internet e *Facebook*, criação de uma conta de *email*, fazer compras *online* e utilizar serviços bancários eletrónicos, utilização do Microsoft Office e Adobe Creative Suite, segurança online, tecnologia nuvem, processamento de imagem e como criar um sítio web), cursos de língua estrangeira usando as TIC, apoio e orientação relacionados com interesses pessoais e passatempos (como genealogia, arranjos de flores, cavalos), e atividades promotoras do

contato intergeracional (como «Grandma PC» – sessões em que os jovens aprendem com os mais velhos, por exemplo a esculpir, em troca de os ensinarem a trabalhar com as TIC). No entanto, as principais atividades referidas no estudo quantitativo foram assistir a conferências e palestras, receber apoio para a realização dos trabalhos de casa e outras atividades relacionadas com a educação, como assistir a um debate ou apresentação. É de salientar que, a partir dos resultados da pesquisa, se estima que cerca de 2,3 milhões de adultos por toda a UE tenham frequentado numa biblioteca, nos últimos 12 meses, um curso de informática.

As atividades de aprendizagem nas bibliotecas parecem ser particularmente atrativas para os utilizadores idosos (com 65 anos ou mais), para os membros da comunidade cigana e minorias étnicas, para os que vivem em zonas rurais ou vilas e em cidades de pequena ou média dimensão. Os três primeiros destes grupos são claramente grupos-alvo para a UE, no que respeita à promoção da inclusão.

Para além das atividades de aprendizagem formal, os funcionários das bibliotecas contribuem para a agenda da UE relativa à aprendizagem não-formal e informal, ao apoiarem os utilizadores das bibliotecas de diversas maneiras. Cerca de 6,8 milhões de adultos por toda a UE referiram essa ajuda, recebida nos últimos 12 meses, com níveis particularmente elevados nos países do leste europeu – Lituânia, Roménia e Bulgária. À semelhança do que se verificou com a participação nas atividades de aprendizagem, foram os idosos, os membros da comunidade cigana e as minorias étnicas quem mais parece ter beneficiado desse apoio – um recurso que talvez não encontrassem noutro local. De fato, a partir do estudo qualitativo podemos concluir claramente que as bibliotecas desempenham uma importante função no desenvolvimento das competências básicas de TIC dos utilizadores – por exemplo, a utilizar o rato, imprimir e utilizar o Google e o email.

De que modo contribuem as bibliotecas para a agenda da UE relativa à inclusão digital?

A Agenda Digital para a Europa procura aumentar a disponibilização e diversidade de conteúdos *online*, apoiar as transações *online* de modo a torná-las mais baratas e seguras, e aumentar o acesso e a interoperabilidade de serviços de governo eletrónico. Aqueles que se mantiverem digitalmente excluídos sofrerão adicionalmente de desvantagens sociais e económicas e arriscam-se a ficar para trás.

A pesquisa demonstrou que cerca de 3,3 milhões de adultos por toda a EU, utilizaram os CAP nos últimos 12 meses para interagir com as entidades públicas. Essa interação está, naturalmente, em parte limitada pelo número de serviços disponíveis, mas a percentagem de utilizadores dos CAP que interagiram deste modo varia entre os países considerados isoladamente, de 14% para 37%. A forma mais frequente de interação foi, naturalmente, a obtenção de informação a partir dos sítios web, mas interações mais complexas como o descarregamento e envio de formulários oficiais foram também bastante frequentes. Efetivamente 0,3 milhões de pessoas utilizaram os CAP, nos últimos 12 meses, para efeitos de entrega de declarações de impostos.

É igualmente significativa a utilização dos CAP para atividades relacionadas com a cidadania ativa, tendo 3,7 milhões de adultos participado nos últimos 3 meses numa atividade neste âmbito. A principal atividade foi a leitura e publicação de opiniões em sítios web, sobre temas de interesse cívico ou político. Neste aspeto, existe uma divisão nítida entre o sul/este e o norte/oeste da Europa, sendo a participação maior entre os que habitam nas áreas mais a sul e este.

Grande parte da UE está presentemente em recessão. De que modo isso se reflete nas conclusões?

Apesar de o estudo ter sido efetuado num ambiente de pessimismo e austeridade, que se faz sentir em grande parte da UE, foi não só surpreendente, como muito encorajador, constatar o nível de apoio que existe para as bibliotecas – quer em termos gerais, quer mais especificamente em termos de apoio financeiro. Não só os utilizadores dos CAP valorizam claramente as bibliotecas, como também dois em cada cinco adultos na UE consideram que o seu financiamento devia ser aumentado, enquanto só meramente um em vinte adultos considera que o seu financiamento devia ser diminuído. Os maiores níveis de exigência relativos a um maior apoio provêm de alguns dos países que se encontram em maiores dificuldades económicas – tais como Grécia e Espanha, mas também países do leste europeu como Bulgária e Roménia, onde o impacto das bibliotecas nas comunidades que enfrentam dificuldades reais é, possivelmente, maior do que em muitos dos países europeus ricos.

Questões financeiras – e especificamente a natureza gratuita do serviço – são um fator essencial para a utilização dos CAP nas bibliotecas. Efetivamente, 1,9 milhões de utilizadores correntes dos CAP por toda a UE indicaram que *não* existe nenhuma outra fonte gratuita de acesso à Internet que eles pudessem utilizar. Globalmente, cerca de um terço dos utilizadores dos CAP referem o acesso gratuito à Internet como sendo uma das principais razões para a utilização dos CAP, tendo os utilizadores de alguns dos países mais pobres (Lituânia, Roménia, Grécia e Portugal) um peso muito significativo neste grupo.

Numa época de elevado desemprego que se faz sentir em áreas significativas da Europa, o estudo permite observar como o acesso aos CAP ajuda algumas pessoas a encontrar emprego, quer no seu próprio país quer noutra. Efetivamente, nos 12 meses anteriores ao trabalho de campo, cerca de um quarto de milhão de adultos teve sucesso na obtenção de emprego, através de um CAP.

Que mais oportunidades existem para as bibliotecas de continuarem a servir as comunidades na UE?

A partir dos dados da pesquisa podemos concluir que as bibliotecas são consideradas pelos utilizadores um recurso valioso, que merece investimentos adicionais. Existem certamente oportunidades para as bibliotecas servirem as suas comunidades em matérias relacionados com os CAP – e a pesquisa pôs em evidência que já existem adultos que visitam as bibliotecas que afirmam não saber utilizar um computador, ou que sentem que não têm nada para fazer nos computadores. Esses grupos são «alvos fáceis» para as bibliotecas, que devem ter como objetivo o alargamento do seu leque de atividades de formação na área dos computadores.

A percentagem da população que visita uma biblioteca determina, em parte, o seu potencial de impacto – e aqui existe uma enorme variação entre os diferentes países, com um máximo de 67% de adultos na Finlândia e um mínimo de 9% na Grécia. Em geral, podemos afirmar que os habitantes dos países do sul e leste da Europa tendem a visitar menos as bibliotecas do que os dos países do oeste e norte; – e é em muitos dos países do sul e leste da Europa (Bulgária, Grécia, Itália, Lituânia, Letónia, Polónia, Portugal e Roménia) onde o acesso à Internet, a partir de casa, é relativamente baixo. Assim sendo, existe um enorme mercado e potencial para as bibliotecas de ajudar a ultrapassar esse fosso, mas para o fazerem eficazmente precisam, em primeiro lugar, de atrair mais pessoas para as bibliotecas.

Enquanto para a maioria dos utilizadores das bibliotecas é claro que as mesmas são eficazes na resposta às necessidades da comunidade, para os não utilizadores não é tanto assim. Tal significa que existe um trabalho a ser feito, relativamente à promoção dos múltiplos papéis que as bibliotecas desempenham no século XXI.

Que pesquisa adicional é necessária?

Este foi um estudo extenso e abrangente, cobrindo, por toda a UE, o público em geral, os utilizadores das bibliotecas, os utilizadores dos CAP e os diretores de bibliotecas. Respondeu a muitas questões e inevitavelmente levantou mais algumas. As áreas possíveis para pesquisa subsequente incluem:

- As dificuldades no uso da Internet para as pessoas que não falam inglês.
- De que modo podem as bibliotecas encorajar eficazmente novas pessoas a entrar pelas suas portas e a utilizar os seus serviços.
- De que modo as necessidades de alguns grupos-alvo minoritários, como sejam a comunidade cigana, podem ser satisfeitas eficazmente através das bibliotecas.
- Pesquisa para atribuir um valor económico aos impactos que as bibliotecas públicas e o serviço dos CAP têm atualmente em toda a UE.

Anexo A: Metodologia

Tal como foi referido na introdução deste relatório, o método utilizado nesta pesquisa incluiu os seguintes componentes:

1. **Um *workshop* entre as partes envolvidas para debater as áreas prioritárias para a pesquisa.** Tal envolveu a participação de representantes da Fundação Bill & Melinda Gates, da Universidade de Washington, especialistas em estudos de impactos dos cinco países bolsiros do projeto «Global Libraries», a Civic Agenda e a TNS.
2. **Pesquisa documental** realizada em 17¹⁶ dos 27 países da UE, para coligir dados-chave relativos às bibliotecas.
3. **Um inquérito geral** em cada um dos 17 países, com o objetivo de fornecer dados básicos sobre a utilização das bibliotecas e dos CAP, baseado numa amostra da população adulta de cada país, com 15 anos ou mais. Foram realizadas 17 816 entrevistas – cerca de 1 000 em cada um dos 17 países.
4. **Um inquérito, realizado nas bibliotecas, aos utilizadores das bibliotecas e dos CAP,** com 15 anos ou mais, em cada um dos 17 países. Foi realizado um total de 24 253 entrevistas: 11 716 com os que tinham utilizado um CAP numa biblioteca nos últimos 12 meses, e 12 537 com os que tinham utilizado uma biblioteca pública nos últimos 12 meses (mas não um CAP).
5. **Pesquisa qualitativa** em cada um dos 18¹⁶ países: quatro grupos de discussão com utilizadores dos CAP e 5 entrevistas de fundo com diretores de bibliotecas.

Detalhes adicionais relativos aos pontos 2-5 acima referidos:

Pesquisa documental

Foi realizada pesquisa documental para coligir informação disponível relativa à situação das bibliotecas públicas nos países do inquérito. Este trabalho ajudou a contextualizar e interpretar os resultados do estudo.

A coordenação da pesquisa documental ficou a cargo da *TNS Business Intelligence Unit*, que para o efeito se socorreu de especialistas locais (em cada um dos países). Tal permitiu que fossem consideradas fontes e informação locais, que não se encontram traduzidas em lingual inglesa.

As fontes incluíram: IFLA, estatísticas locais e nacionais de bibliotecas, associações de bibliotecas nacionais, institutos de estatística nacionais, Eurostat, Eurobarómetro, etc. Nos casos em que se verificou estarem em falta dados importantes, tentou-se colmatar essa falha com a investigação primária,

¹⁶ Os 17 países foram: Bélgica, Bulgária, República Checa, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Itália, Letónia, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Portugal, Roménia, Espanha e Reino Unido. Conjuntamente estes países representam para cima de 90% da população da UE (fonte: Eurostat).

¹⁶ A Suécia foi incluída na pesquisa qualitativa mas não nas outras componentes da pesquisa.

nomeadamente entrevistas com os bibliotecários de cada país, departamentos ministeriais e outras organizações relevantes.

Inquérito geral e inquérito aos utilizadores das bibliotecas e dos CAP

Entre 18 de outubro e 24 de novembro de 2012 foram entrevistadas, nos 17 países europeus, 17 816 pessoas do público em geral, com 15 anos ou mais, acerca da sua utilização das bibliotecas e dos computadores nas bibliotecas, bem como acerca da sua atitude relativamente às mesmas. Foram realizados cerca de 1 000 inquéritos em cada um dos países, utilizando o modelo da TNS. Em muitos países este trabalho foi realizado presencialmente, mas quando necessário foi utilizada uma abordagem por telefone (predominantemente nos países nórdicos). Este inquérito fornece estimativas fiáveis relativamente a medidas-chave com base em amostras da população adulta representativas em termos geográficos e socioeconómicos.

Os inquéritos foram igualmente realizados nas bibliotecas de cada um dos 17 países, aos utilizadores das bibliotecas que nelas tinham utilizado Computadores de Acesso Público (CAP) nos últimos 12 meses, e aos utilizadores que não os tinham usado. O questionário compreendia a utilização das bibliotecas e dos computadores. Em cada país foram feitas aproximadamente 700 entrevistas a pessoas que não tinham usado os computadores, e 700 a pessoas que o tinham feito. O trabalho de campo realizou-se entre 29 de outubro e 16 de dezembro de 2012. No total realizaram-se 11 716 entrevistas com utilizadores dos computadores e 12 537 com utilizadores que não tinham usado os computadores das bibliotecas nos últimos 12 meses.

Os inquiridos foram entrevistados presencialmente, quer através de *CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing)* ou usando caneta e papel. Na fase de análise foram aplicados fatores de ponderação: o público-alvo foi determinado com base no inquérito geral à população e assegurou-se que o perfil da amostra final do utilizador da biblioteca era representativo.

Questionário

Foram usados três questionários:

- Um questionário de cinco minutos para o público em geral, utilizando em cada um dos países o questionário geral da TNS.
- Um questionário de oito minutos a utilizadores das bibliotecas que não tinham usado um CAP de uma biblioteca nos últimos 12 meses.
- Um questionário de quinze minutos aos utilizadores dos CAP nas bibliotecas (que incluía o questionário de oito minutos), realizado presencialmente nas bibliotecas.

Teste

Os dois últimos questionários foram testados em três países (Reino Unido, Espanha e Polónia), tendo sido selecionadas duas bibliotecas em cada um dos países. O trabalho de campo realizou-se entre 6 e 12 de outubro de 2012. Em cada um dos países foram efetuadas cerca de 20 entrevistas com utilizadores dos CAP nas bibliotecas e 20 com utilizadores das bibliotecas, mas não dos CAP. Com base nas respostas e no *feedback* dos entrevistados foram efetuadas alterações ao questionário antes de se avançar para a versão final.

Traduções

O questionário original foi elaborado em inglês e depois traduzido para as outras línguas. De modo a assegurar que a tradução era fiel ao original em inglês, e que o vocabulário técnico tinha sido traduzido corretamente, foi implementado um apertado mecanismo de controlo de qualidade. Os representantes

das entidades públicas em cada um dos países reviram e adaptaram a tradução sempre que necessário. Por último, o questionário voltou a ser traduzido para inglês tendo sido comparado com o original de modo a assegurar que o sentido das questões não tinha sido alterado.

Amostragem

Inquérito à população em geral

Os inquéritos gerais foram utilizados para se poder determinar uma amostra representativa da população geral, de 15 anos ou mais, em cada país. Na maioria dos casos as entrevistas foram feitas presencialmente. No entanto, na Dinamarca, Finlândia, Grécia e Países Baixos foram efetuadas por telefone. A cobertura telefónica nestes países é muito grande, tendo os inquéritos sido feitos quer através da rede móvel, quer através da rede fixa, de modo a assegurar que fossem obtidas amostras representativas. As amostras foram cuidadosamente controladas a nível de quotas de modo a serem representativas da população de cada país, com 15 anos ou mais. Foram igualmente aplicados fatores de ponderação, quando necessário, de modo a corrigir desequilíbrios menores nos perfis das amostras.

Inquérito às bibliotecas

Com o objetivo de apoiar a construção das amostras, a Fundação Bill & Melinda Gates pôs a TNS em contacto com os elementos de contacto das bibliotecas em cada país: estes especialistas eram na sua maioria funcionários dos ministérios.

Em cada país, foi disponibilizada à TNS, por cada um dos elementos de contacto, uma listagem de todas as bibliotecas elegíveis para o estudo (a base da amostragem). As bibliotecas consideradas elegíveis foram aquelas que qualquer pessoa pode frequentar gratuitamente (excluindo-se as bibliotecas escolares e do ensino superior, mesmo que abertas ao público em geral).

Alguns dos contactos não puderam disponibilizar uma lista completa de bibliotecas, uma vez que não existia uma lista conjunta, não tendo havido tempo suficiente para se elaborar uma. Quer isto dizer que nalgumas ocasiões tiveram que ser utilizadas listas parciais, embora a equipa de projeto da TNS as tenha verificado, de modo a assegurar que as mesmas tinham suficiente cobertura e que não eram sistematicamente tendenciosas, assegurando-se assim a robustez dos resultados.

Em cada um dos países, o objetivo inicial era conduzir a pesquisa num número de bibliotecas entre 25 e 50. O número da amostra de bibliotecas em cada país foi decidido conjuntamente com a delegação local da TNS. Nos países mais pequenos era mais eficiente ter o número mínimo de bibliotecas enquanto nos países maiores era mais eficiente ter um número maior.

Previamente à seleção das bibliotecas, o universo foi estratificado através de um critério geográfico (como por ex. rural/urbano ou regiões administrativas) de modo a assegurar que as bibliotecas selecionadas em cada país eram geograficamente dispersas e representativas. Quando as amostras parciais incluíam informação sobre o uso (por exemplo, número de utilizadores ou empréstimos) foi utilizada para a seleção das bibliotecas nas quais o inquérito iria ser realizado, a amostragem *probability-proportional-to-size (PPS)*. Nalguns países não foram disponibilizados dados relativos à utilização das bibliotecas, pelo que foi selecionada uma amostra aleatória simples (*simple random sample SRS*) com uma abordagem *one-in-n* com início aleatório.

Uma vez selecionadas as bibliotecas, o elemento de contato em cada um dos países foi responsável não só pelo contato com as bibliotecas, como também pela obtenção do seu acordo em participarem no estudo. As bibliotecas que recusaram ou que não puderam participar foram substituídas por outras com características tão semelhantes quanto possível, às originalmente selecionadas. Nalguns países, um número elevado de bibliotecas não puderam participar, pelo que as entrevistas foram efetuadas em menos do que as 25 bibliotecas previstas.

As entrevistas foram realizadas em diferentes dias da semana (incluindo fins-de-semana) e em diferentes períodos do dia, de modo a assegurar a representatividade dos entrevistados relativamente a todos os tipos de utilizadores das bibliotecas.

Análise de dados e ponderação

Todos os aspetos relacionados com o processamento de dados foram conduzidos pela equipa de análise da TNS, que trabalhou em estreita colaboração com a equipa de pesquisa.

De modo a assegurar que os resultados finais fossem representativos da população de cada país (adultos com 15 anos ou mais), foi aplicado um fator de ponderação. O inquérito geral foi objeto de ponderação em duas fases do processo: primeiro, os dados de cada país foram ponderados de modo a serem demograficamente representativos da população geral com 15 anos ou mais. Seguidamente, com base na população de cada país com 15 anos ou mais, foi igualmente aplicado um fator de ponderação de modo a assegurar o peso relativo de cada país no total europeu. Os dados usados para esta segunda fase foram os do Eurostat (de 2012, quando existentes, caso contrário os de 2011).

Os inquéritos aos utilizadores das bibliotecas foram ponderados usando os dados do inquérito geral à população. Mais uma vez foi utilizado um fator de ponderação em duas fases do processo: primeiro, aplicou-se um fator de ponderação de modo a assegurar que os utilizadores das bibliotecas fossem demograficamente representativos dos utilizadores das bibliotecas, nos respetivos países. Os fatores objeto de ponderação foram: género, idade, rural/urbano e utilização dos computadores. Os dados foram igualmente ponderados através da frequência do uso da biblioteca, atendendo a que o método de amostragem usado selecionou a amostra de utilizadores com base nas visitas e não nos visitantes, o que quer dizer que a uma maior frequência da biblioteca correspondeu uma maior probabilidade de ser selecionado para o inquérito. A amostragem efetuada com base na frequência das visitas do público em geral assegurou que a amostra final fosse representativa de todos os utilizadores da biblioteca.

Por último, foi igualmente aplicado um fator de ponderação baseado na população de cada país, com 15 anos ou mais, que tivesse utilizado uma biblioteca nos últimos 12 meses, para equilibrar o peso relativo de cada país de modo a assegurar que o resultado total, a nível da Europa, fosse representativo de todos os países inquiridos.

Amostra final

Os números finais de cada um dos países, relativos aos três inquéritos, podem ser observados na seguinte tabela:

Número de entrevistas efetuadas



	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Inquérito à população em geral	17816	1018	1043	986	1026	1045	1000	1000	1008	1006	1016	1106	1091	1004	1000	1261	1117	1089
Utilizadores de Bibliotecas (não de CAP)	12537	885	710	705	710	707	701	705	730	728	799	700	730	863	700	700	747	717
Utilizadores de CAP	11716	650	718	697	708	703	714	713	713	602	682	700	729	523	700	700	749	715

O número de entrevistas efetuado com os utilizadores dos CAP em França, Bélgica e Países Baixos foi menor do que o originalmente planeado. Tal resultou de uma menor frequência de utilizadores dos CAP nesses países, pelo que dados adicionais resultantes das entrevistas foram extrapolados para maximizar o número de entrevistas, embora não tenha sido possível realizar o número total de entrevistas planeadas, dentro dos prazos estabelecidos.

Pesquisa qualitativa

O trabalho de campo qualitativo foi realizado nos 17 países em outubro e novembro de 2012. Este trabalho consistiu no seguinte:

- 5 entrevistas de fundo, de 60 minutos, com diretores de bibliotecas (diretores de bibliotecas locais, regionais ou ainda diretores «seniores»)
- 4 discussões de grupo, de 90 minutos, com utilizadores dos CAP, com 6 intervenientes cada (em 3 dos grupos, os intervenientes tinham usado um CAP durante os últimos 6 meses; num grupo, os intervenientes tinham usado um CAP, pela primeira vez, nos últimos 6 meses).

O trabalho de campo foi igualmente realizado na Suécia em dezembro de 2012 e janeiro de 2013.

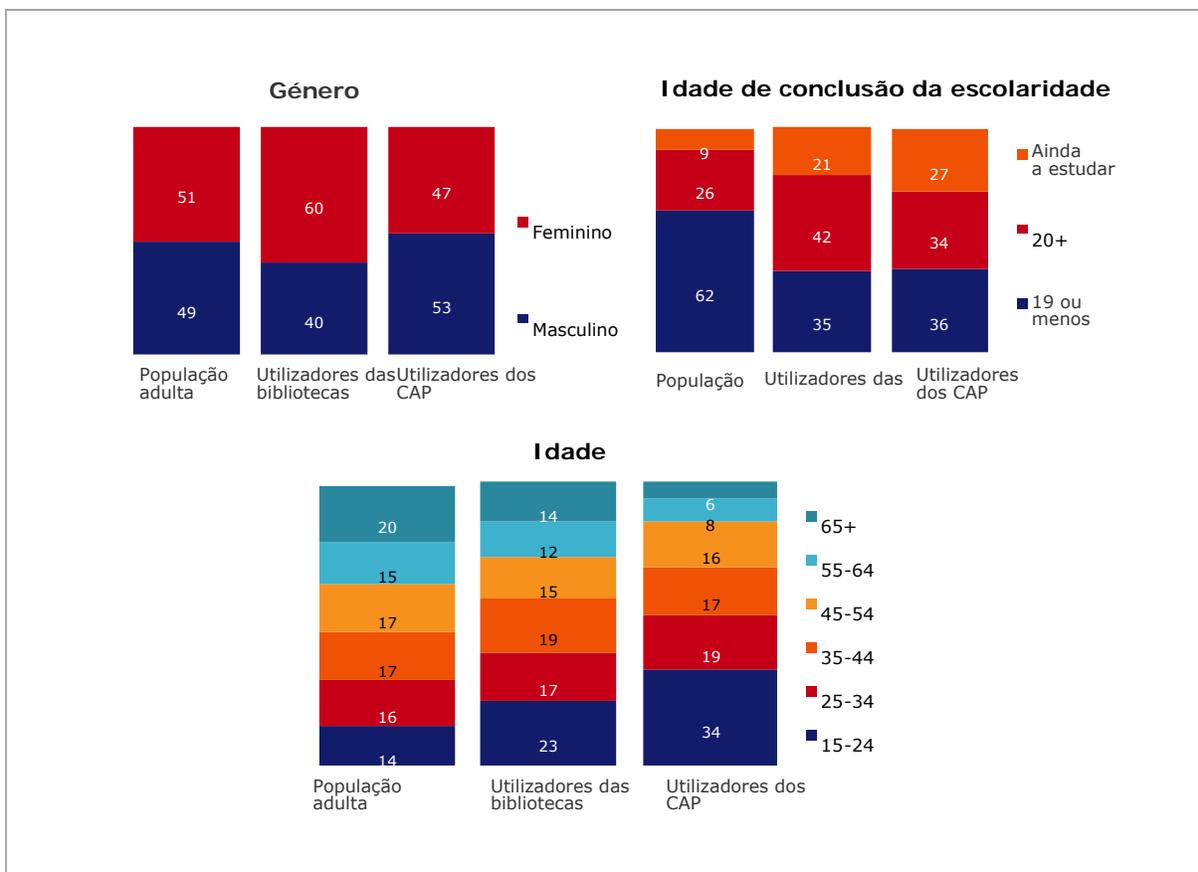
No mínimo, 3 bibliotecas de localidades urbanas e semirurais estiveram representadas em cada um dos países. Os bibliotecários e diretores de bibliotecas foram entrevistados previamente aos grupos de discussão. Os intervenientes em cada um dos grupos eram todos utilizadores da mesma biblioteca e a maioria dos grupos envolveu utilizadores de bibliotecas cujo diretor havia sido entrevistado. Esta abordagem de «estudos de caso» permitiu-nos comparar os pontos de vista dos diretores e dos utilizadores, acerca dos mesmos serviços.

Os elementos de contato em cada um dos países identificaram o universo das bibliotecas, de acordo com os parâmetros definidos (baseados na sua localização, utilização, disponibilização de TIC e outros critérios). Informação adicional dessas mesmas bibliotecas foi passada à equipa de projeto da TNS nacional ou outra empresa de pesquisa associada, que estabeleceu os contatos para a realização do trabalho de campo. Em muitos casos, os diretores das bibliotecas ajudaram a identificar os utilizadores apropriados, que foram depois recrutados pela equipa de projeto.

Os questionários de apoio e os guias com tópicos para as entrevistas e grupos de discussão com os diretores e utilizadores das bibliotecas, foram elaborados em inglês e depois traduzidos para as outras línguas. À semelhança do trabalho de âmbito quantitativo, os procedimentos de controlo de qualidade foram apertados, de modo a assegurar não só uma tradução fiel à versão original, em inglês, como também a tradução correta do vocabulário técnico.

As entrevistas e os grupos foram conduzidos pelos técnicos da TNS nacional, ou de empresa associada, e gravados para análise. Foi-lhes disponibilizado um relatório modelo de modo a assegurar a consistência, e cada uma delas elaborou um relatório em inglês. Esses relatórios foram enviados para a TNS do Reino Unido, para uma análise mais profunda por parte da equipa de projeto qualitativa do Reino Unido.

Anexo B: perfil demográfico dos utilizadores das bibliotecas e dos CAP comparativamente à população geral



Fonte: Inquérito geral D1Género, D2 Que idade têm? D4 Que idade tinha quando deixou de estudar a tempo inteiro ?; Inquérito às bibliotecas – D1Género ; D2Que idade tem?; D4 Que idade tinha quando deixou de estudar a tempo inteiro ?

Base: Inquérito geral – população adulta (17816); inquérito às bibliotecas – utilizadores das bibliotecas (12357); utilizadores dos CAP (11716)

Acerca de outras medidas demográficas:

- 2% dos utilizadores das bibliotecas eram migrantes, percentagem que aumentou para 5% no caso dos utilizadores dos CAP
- 1% dos utilizadores das bibliotecas eram de minorias étnicas, percentagem que aumentou para 2% no caso dos utilizadores dos CAP
- 0,3% dos utilizadores das bibliotecas eram da comunidade cigana, percentagem que aumentou para 0,4% no caso dos utilizadores dos CAP