

APLICAÇÃO DO MODELO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO PARA LEITURA DE FACETAS DA MISSÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA: estudo no Facebook e nos sítios Web de bibliotecas portuguesas

APPLICATION OF THE CONTENT ANALYSIS MODEL TO READING FACETS OF PUBLIC LIBRARY'S SOCIAL MISSION: a study on the Facebook and in the websites of Portuguese libraries

Luísa Alvim

Resumo: Apresenta-se neste trabalho o desenvolvimento e a aplicação de um modelo de análise de conteúdo para observação de facetas relativas à missão social da biblioteca pública nas páginas do Facebook e em sítios Web. O modelo apresentado é original e foi desenvolvido a partir da revisão de literatura. Foram concebidas quatro categorias de análise *Gerar capital social e coesão social, Consolidar a democracia e a cidadania, Inclusão social e digital e Combater as iliteracias*. O modelo permitiu a recolha e análise de dados aplicados a um caso de estudo constituído por 99 bibliotecas públicas portuguesas com página no Facebook em 2014. Com este modelo de análise de conteúdo fez-se a observação das facetas da missão social e fez-se a leitura de ações com facetas sociais na página do Facebook e dos sítios Web das bibliotecas públicas. No final discutem-se em paralelo os resultados da observação das páginas do Facebook das bibliotecas e dos sítios Web. A conclusão geral e mais imediata é que as 99 bibliotecas públicas no Facebook e os sítios Web publicam raramente ações de caráter social, sendo os resultados pouco satisfatórios. As bibliotecas públicas portuguesas destacam-se substancialmente em ações na categoria *Gerar capital social e coesão social*.

Palavras-chave: Facebook; Métodos qualitativo e quantitativo; Missão social da biblioteca pública; Modelo de análise de conteúdo

Abstract: In this paper we present the development and the implementation of a content analysis model for observing aspects relating to the social mission of the public library on Facebook pages and websites. The model is unique and it was developed from the literature. There were designed the four categories for analysis *Generate social capital and social cohesion, Consolidate democracy and citizenship, Social and digital inclusion and Fighting illiteracies*. The model enabled the collection and the analysis of data applied to a case study consisting of 99 Portuguese public libraries with Facebook page in 2014. With this model of content analysis we observed the facets of social mission and we read the actions with social facets on the Facebook page and in the websites of public libraries. At the end we discuss in parallel the results of observation of the Facebook of libraries and the websites. The general conclusion and the most immediate is that 99 public libraries on Facebook and websites rarely publish social character actions, and the results are little satisfying. The Portuguese public libraries highlight substantially the actions in the category *Generate social capital and social cohesion*.

Keywords: Facebook; Qualitative and Quantitative Methods; Social Mission of the Public Library; Content Analysis Model

Introdução

A crise económica e social que o mundo em geral atravessou e que ainda assola muitos países é uma oportunidade para as bibliotecas exercerem a sua missão social. Há uma tendência para o aumento de problemas sociais – como as crescentes situações de

marginalidade, pobreza e exclusão social – e a conseqüente necessidade de melhorar o desempenho dos serviços e políticas sociais.

Observou-se pela quantidade de estudos e relatórios que surgiram em vários países que a crise económica mundial, desde 2008, obrigou à reflexão e ao estudo sobre as atividades das bibliotecas e a redefinição da sua estratégia intensificando a valorização da missão social. Em Portugal, com o agravamento da crise social e económica, desde 2011, constatou-se a inexistência de estudos académicos ou outros sobre esta temática relacionada com a biblioteca pública, excetuando os artigos de Bezerra (2011), Calixto *et al.* (2012), Alvim e Calixto (2013a), Alvim e Calixto (2013b) e Arruda (2013). Perante esta constatação, tornou-se evidente a necessidade de refletir sobre a biblioteca pública e a competência social que lhe é própria, investigando documentos fundadores e outras perspetivas teóricas para este tópico, assim como realizando um estudo de caso sobre 99 bibliotecas públicas portuguesas. Optou-se pela observação das ações das bibliotecas nos sítios Web e na rede social Facebook.

Surgiu então a necessidade do desenvolvimento de um modelo de análise de conteúdo para observação das facetas da missão social da biblioteca pública no Facebook e nos sítios Web. Com este modelo pretende-se contribuir igualmente para a melhoria do conhecimento nesta área das redes sociais e do estudo sobre a biblioteca pública.

Este trabalho faz parte de uma investigação mais ampla cujo assunto teve como objetivo geral contribuir para uma reflexão sobre o tema missão social da biblioteca pública (ALVIM, 2016), analisando as perceções dos responsáveis das bibliotecas públicas portuguesas e investigando como estes profissionais trabalham o tema nas páginas/perfis no Facebook das bibliotecas. Utilizaram-se, no trabalho mencionado, métodos mistos para proporcionar uma visão mais ampla do caso em estudo, empregando as técnicas de recolha de dados, o inquérito por questionário e a observação de páginas/perfis e comentários do Facebook e dos sítios Web das bibliotecas públicas.

Metodologia

Denscombe (2007) afirmou que a observação oferece ao investigador das Ciências Sociais uma forma distinta de recolha de dados. Considerou-se para este trabalho a técnica de observação discreta realizada na Internet com a recolha dos dados. Estudar os comportamentos de indivíduos e instituições ou comunidades virtuais na Internet é uma experiência corrente nos estudos qualitativos (FLICK, 2010) e quantitativos. A recolha dos dados foi constituída pela técnica de observação sistemática, discreta e direta nas páginas do Facebook das bibliotecas públicas portuguesas e dos respetivos sítios Web e o campo de análise foi restrito no espaço e no tempo (QIVY e CAMPENHOUDT, 1995) à rede social Facebook e sítios Web.

A observação foi realizada com auxílio de um modelo de análise concebido para recolher dados das páginas no Facebook e dos sítios Web. O posicionamento discreto, não participativo e não interativo do investigador foi vital para manter o rigor (DENSCOMBE, 2007; BOGDAN e BIKLEN, 1994). No caso do Facebook, o investigador nunca participou, com gostos, comentários ou partilha da informação nas páginas/perfil do Facebook das bibliotecas. A única ação participante foi criar um perfil pessoal e tornar-se fã da página ou

amiga do perfil das bibliotecas, para poder observar a atividade na rede social. O processo de observação selecionou os dados que interessavam ao estudo utilizando o modelo de análise de conteúdo. O processo de observação das páginas do Facebook das bibliotecas públicas e dos sítios Web pretendeu recolher a informação sobre as ações com facetas da missão social da biblioteca pública nas páginas do Facebook e nos sítios Web da biblioteca pública ou na página da biblioteca no sítio Web do município; recolha de informação com modelo concebido para o efeito, comparação de atividade relativa à missão social da biblioteca no Facebook e no sítio Web; análise e avaliação dos resultados.

Para esta abordagem desenvolveu-se um modelo de análise original para observação, leitura e análise das publicações nas páginas do Facebook e dos sítios Web relativamente às facetas da missão social nas ações da biblioteca. As bibliotecas públicas oferecem oportunidades e serviços que são uma mais-valia para os seus utilizadores, destacando-se os serviços com valor social e oferecem serviços em linha, com a utilização das tecnologias mais sociáveis, deslocando os seus serviços para o mundo virtual. O desempenho do papel social da biblioteca pública é tão importante no espaço público físico como no espaço em linha permitindo o encontro e o relacionamento social entre pessoas e comunidades (KOONTZ e GUBBIN, ed., 2010).

O modelo de análise de conteúdo para observação das facetas da missão social da biblioteca pública foi estabelecido a partir da revisão da literatura (AUDUNSON, 2006; AABØ e AUDUNSON, 2012; CALIXTO, 2005; CALIXTO *et al.*, 2012; GÓMEZ HERNÁNDEZ, CASTILLO FERNÁNDEZ e QUÍLEZ SIMÓN, 2010; HERNÁNDEZ PEDRENO, 2010; IFLA e UNESCO, 1994; NUNES, 2003; PATEMAN, 2011; VARHEIM, 2008a; VARHEIM, 2014; USHERWOOD, 1999) que permitiu a criação das quatro categorias: *Gerar capital social e coesão social*, *Consolidar a democracia e a cidadania*, *Inclusão social e digital* e *Combater as iliteracias*. As facetas encontram-se designadas na Tabela 1.

Tabela 1 – modelo de análise de conteúdo das publicações das bibliotecas públicas no Facebook

Categorias	Facetas da missão social da biblioteca pública
1 Gerar capital social e coesão social	Contribuir para o sentido de comunidade (integração);
	Dinamizar a cultura local;
	Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis;
	Estimular o intercâmbio de conteúdos;
	Informar sobre o concelho/história local;
	Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores
	Promover o bem-estar social;
	Promover o diálogo intercultural;
	Promover serviços voltados para comunidade;
	Ser centro de informação local;
2 Consolidar a democracia e a cidadania	Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade;
	Ser local de recreação/tempos livres.
	Contribuir para papel ativo do cidadão;
	Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais;
	Defender liberdade de expressão;
	Defender liberdade de pensamento;
	Defender liberdade intelectual;

	Garantir Direitos humanos;
	Preservar direitos cívicos;
	Preservar valores da democracia;
	Promover a participação da comunidade em linha como meio para desenvolver a democracia;
	Promover a paz / compreensão internacional.
3 Inclusão social e digital	Dar apoio social (p. ex. banco de livros escolares);
	Disponibilizar fundos bibliográficos p/ todos;
	Disponibilizar igualdade de acesso a serviços;
	Envolver grupos sociais excluídos;
	Mobilizar pessoas para campanhas solidárias;
	Permitir acessibilidade dos edifícios p/todos;
	Permitir acesso gratuito à informação e serviços;
	Promover a inclusão digital;
	Promover a inclusão social;
	Promover eventos/serviços de índole social;
	Ser agente de mudança na comunidade;
	Ser local de experiências sociais.
4 Combater as iliteracias	Apoiar, coordenar comunidades de aprendizagem em linha;
	Combater as iliteracias em geral;
	Disponibilizar acesso às TIC e à Internet;
	Ser centro de aprendizagem ao longo da vida;
	Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação;
	Promover formação não informacional (procura emprego, línguas).

Considerou-se a existência de *ação social* quando o modelo de análise permite ler comportamentos e as condutas da biblioteca orientadas para efeitos (reais ou esperados) que podem causar no indivíduo ou na comunidade e que se enquadram nas facetas da missão social e respetivas categorias apresentadas.

Resultados

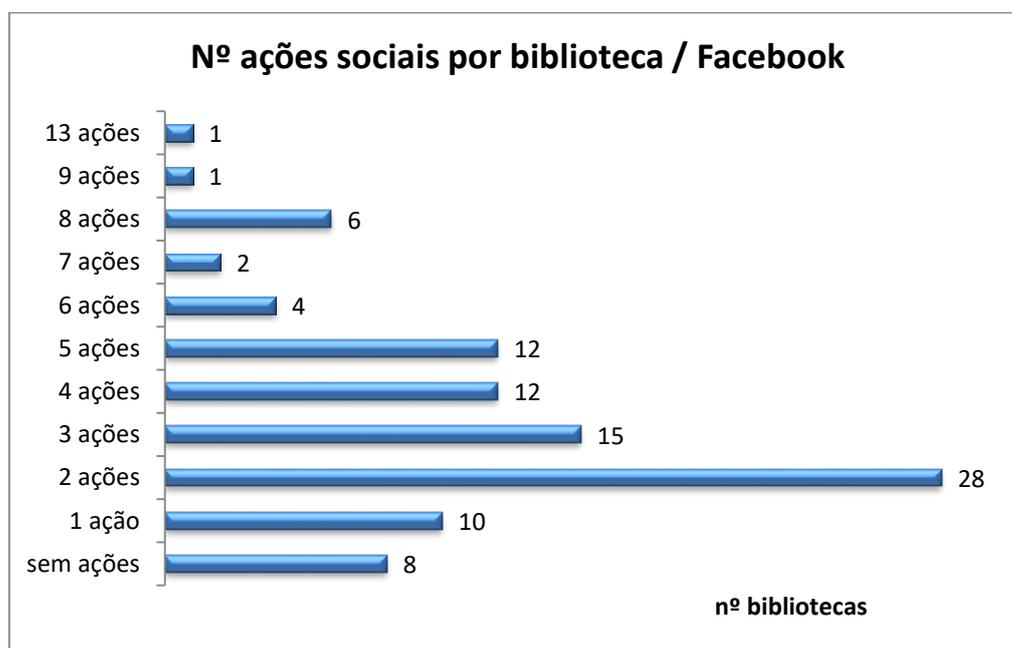
Observação das páginas do Facebook

A observação das páginas das bibliotecas públicas no Facebook foi realizada na segunda quinzena de julho de 2014 e focalizou-se em todas as publicações das bibliotecas relativas aos meses de maio, junho até 15 de julho. As informações recolhidas são as seguintes: nº de ações de facetas sociais e tipo de facetas sociais segundo as categorias. Na implementação do modelo de análise de conteúdo das facetas da missão social na observação, leitura e análise das publicações nas páginas das 99 bibliotecas no Facebook, constata-se que uma grande parte das facetas da missão social revistas pela literatura e apresentadas no modelo não obtiveram evidências. A maioria destas facetas estão implícitas nas ações diárias das bibliotecas públicas, como o disponibilizar fundos bibliográficos para todos ou disponibilizar igualdade de acesso a serviços. Outras facetas

podem estar incluídas noutras ações que são classificadas nesta análise com outra designação de faceta social.

O número de ações retiradas dos murais das bibliotecas no Facebook, no período de maio a julho de 2014, atinge o total de 327 ações. Uma biblioteca refere 13 ações, outra biblioteca 9 ações, seis bibliotecas referem 8 ações, duas 7 ações, quatro 6 ações, doze referem 5 ações, outras doze 4 ações, quinze referem 3 ações, vinte e oito 2 ações, dez 1 ação e oito bibliotecas não têm qualquer referência a ações sociais (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Nº de ações sociais por biblioteca no Facebook de maio a 15 julho 2014



O número de ações por facetas sociais da categoria 1 - *Gerar capital social e coesão social* nas publicações das 99 bibliotecas públicas são: *Dinamizar a cultura local* com 76 ações; *Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade*; *Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores* com 74 ações; *Ser local de recreação/tempos livres* com 45 ações; *Informar sobre o concelho/história local*; *Ser centro de informação local* com 32 ações; *Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis* com 17 ações; *Promover o diálogo intercultural*; *Promover o bem-estar social*; *Estimular o intercâmbio de conteúdos* com 12 ações; *Contribuir para o sentido de comunidade*; *Promover serviços voltados para comunidade* com 11 ações.

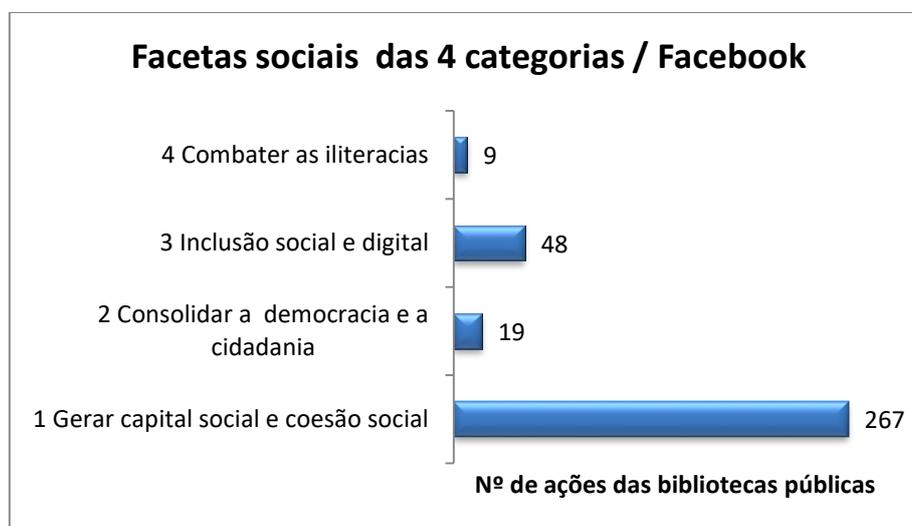
As facetas da categoria 2 - *Consolidar a democracia e a cidadania* distribuem-se por: *Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais*; *Promover a paz / compreensão internacional* com 9 ações, *Garantir direitos humanos*; *Preservar direitos cívicos* 4 ações, *Preservar valores da democracia* e *Contribuir para papel ativo do cidadão* 3 ações.

As facetas relativas à categoria 3 - *Inclusão social e digital* obtêm: *Promover eventos/serviços de índole social* com 36 ações, *Promover a inclusão social* 5 ações, *Promover a inclusão digital* 4 ações, *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias* 3 ações.

As facetas relativas à categoria 4 - *Combater as iliteracias* obtêm: *Promover formação não informacional (procura emprego, promoção de línguas)* 5 ações; *Promover a literacia digital; sítio Web - Disponibilizar acesso às TIC/Internet* 3 ações; e *Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação* 1 ação.

No Gráfico 2 comparam-se as 4 categorias, salienta-se a categoria 1- *Gerar capital social e coesão social* com 267 ações, seguida da categoria 3- *Inclusão social e digital* com 48 ações, da categoria 2 - *Consolidar a democracia e a cidadania* com 19 ações e por fim da categoria 4 - *Combater as iliteracias* com 9 ações.

Gráfico 2 – Resumo do nº de ações por facetas sociais nas 4 categorias nas publicações das bibliotecas públicas no Facebook



Observação dos sítios Web

Foi realizada, paralelamente à observação das páginas das bibliotecas no Facebook, uma análise dos sítios Web das mesmas 99 bibliotecas públicas portuguesas ou das páginas correspondentes nos sítios Web dos municípios.

O número de ações por facetas sociais da categoria 1 - *Gerar capital social e coesão social* são: *Informar sobre o concelho/história local*; *Ser centro de informação local* 23 ações; *Ser local de recreação/tempos livres* 14 ações; *Ser local de encontro da comunidade/centro da comunidade*; *Melhorar o relacionamento entre a biblioteca/utilizadores* 11 ações; *Dinamizar a cultura local* 5 ações; *Disponibilizar mais espaços de bibliotecas e Bibliomóveis* 5 ações; *Contribuir para o sentido de comunidade*; *Promover serviços voltados para comunidade* 3 ações; e *Promover o diálogo intercultural*; *Promover o bem-estar social*; *Estimular o intercâmbio de conteúdos* 1 ação.

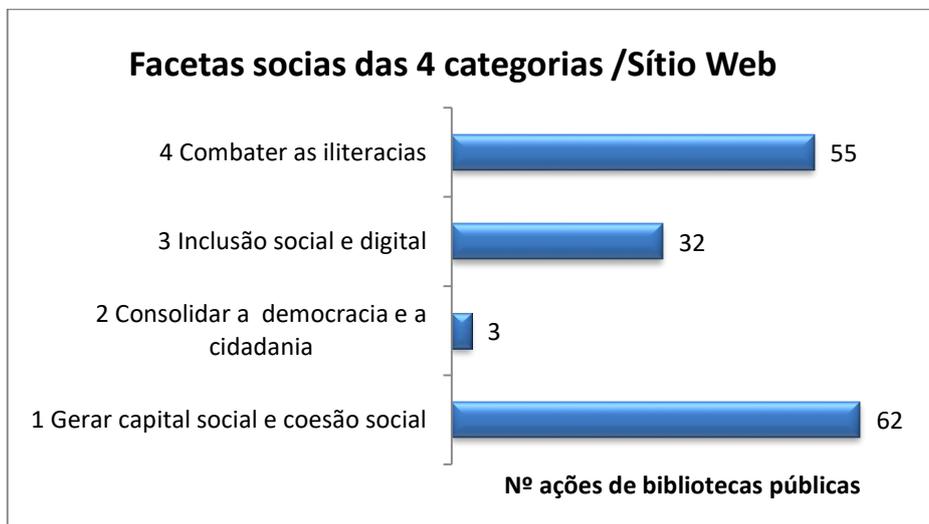
As facetas da categoria 2 - *Consolidar a democracia e a cidadania* distribuem-se por: *Cooperar com parceiros locais, nacionais, internacionais*; *Promover a paz/compreensão internacional* com 3 ações; e as restantes *Garantir direitos humanos*; *Preservar direitos cívicos*; *Preservar valores da democracia*; e *Contribuir para papel ativo do cidadão* com nenhuma ações.

As facetas relativas à categoria 3 - *Inclusão social e digital* obtiveram: *Promover eventos/serviços de índole social* têm 14 ações; *Promover a inclusão social* 13 ações; *Promover a inclusão digital* 4 ações; *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias* 1 ação.

As facetas relativas à categoria 4 - *Combater as iliteracias* obtêm: *Promover a literacia digital; sítio web - Disponibilizar acesso às TIC/Internet* 39 ações; *Promover formação não informacional (procura emprego, promoção de línguas)* 10 ações; e *Ser centro de desenvolvimento pessoal/autoformação* 6 ações.

No Gráfico 3 comparam-se as 4 categorias, salienta-se a categoria 1 - *Gerar capital social e coesão social* com 62 ações, seguida da categoria 4 - *Combater as iliteracias* com 55 ações, da categoria 3 - *Inclusão social e digital* com 32 ações e por fim da categoria 2 - *Consolidar a democracia e a cidadania* com 3 ações.

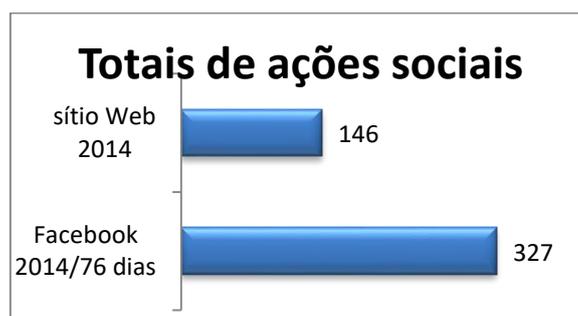
Gráfico 3 – Resumo do nº de ações por facetas sociais nas 4 categorias nas publicações das bibliotecas públicas nos Sítios Web



Discussão

No Gráfico comparam-se os dados relativos aos totais das ações sociais das páginas do Facebook e dos sítios Web.

Gráfico 4 – Totais de ações sociais nas bibliotecas públicas

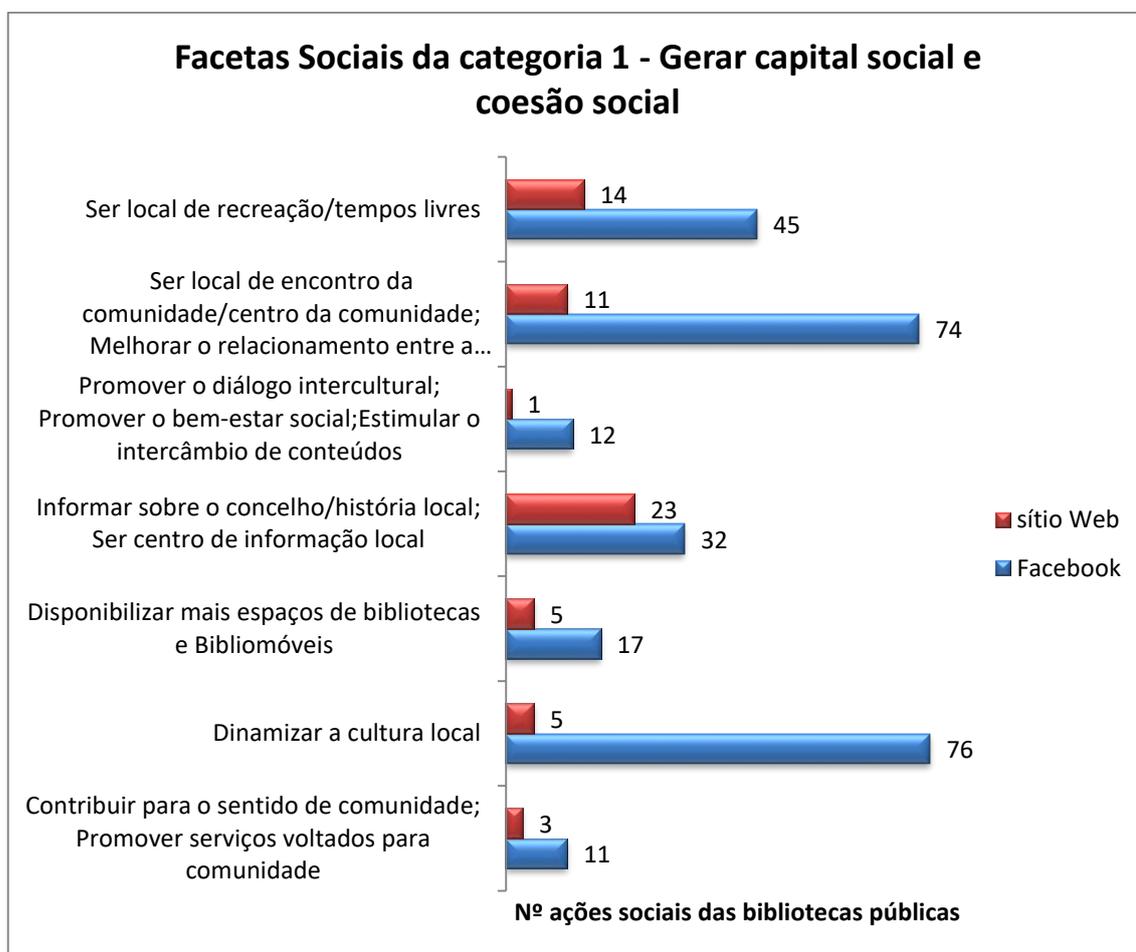


O número de ações sociais no Facebook, no período de maio a julho de 2014 (76 dias), atinge o total de 327 ações, contra 146 ações detetadas nos sítios Web.

Quanto ao ponto 1 - *Gerar capital social e coesão social* apresentam-se no Gráfico 5 os resultados comparativos do Facebook e dos sítios Web:

- Nesta categoria, destacam-se substancialmente as ações designadas no Facebook com 76, as ações *Dinamizar a cultura local e Ser local de encontro da comunidade...e Ser local de recreação/tempos livres, Informar sobre o concelho...*;
- Nos sítios Web, as bibliotecas valorizam em menor número as ações de *Informar sobre o concelho...* com 23 ocorrências, *Ser local de encontro* com 14 ocorrências.

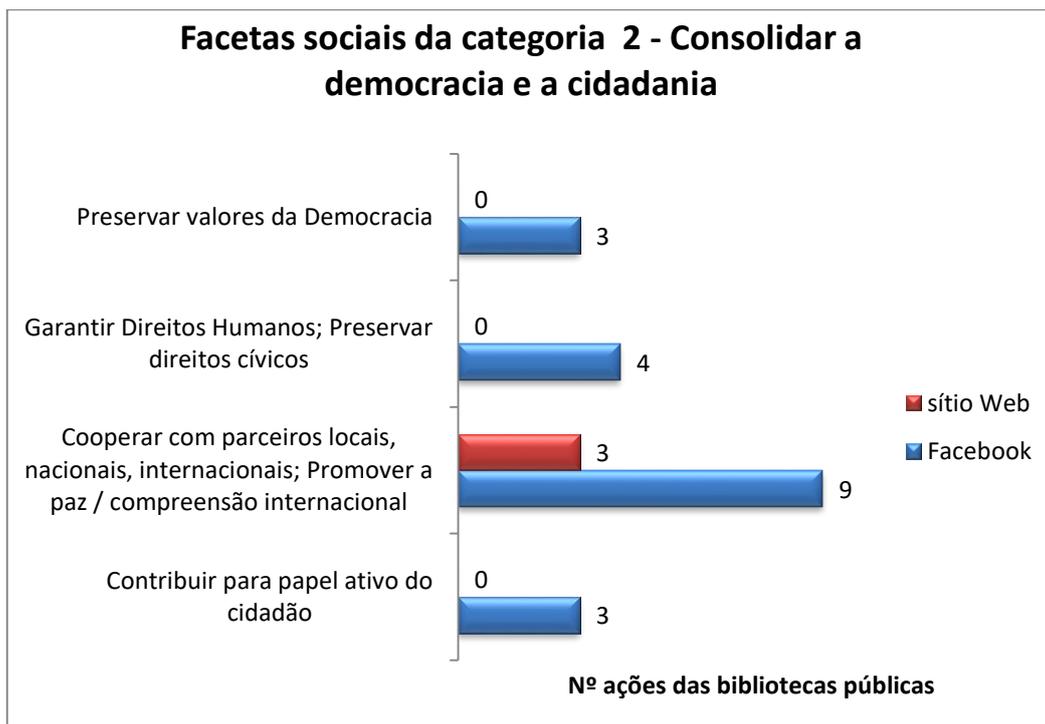
Gráfico 5 – N.º de ações por facetas sociais da categoria 1 nas publicações das BP no Fb e SW



A categoria 2 - *Consolidar a democracia e a cidadania* visualiza-se no Gráfico 6:

- Novamente o Facebook a proporcionar facilidade de divulgação e designação das ações como *Cooperar com parceiros locais, nacionais...* com 9 ocorrências;
- Nos sítios Web só se designa a questão da cooperação, todos os outros itens relacionados como a democracia, a cidadania, os direitos humanos não são focados.

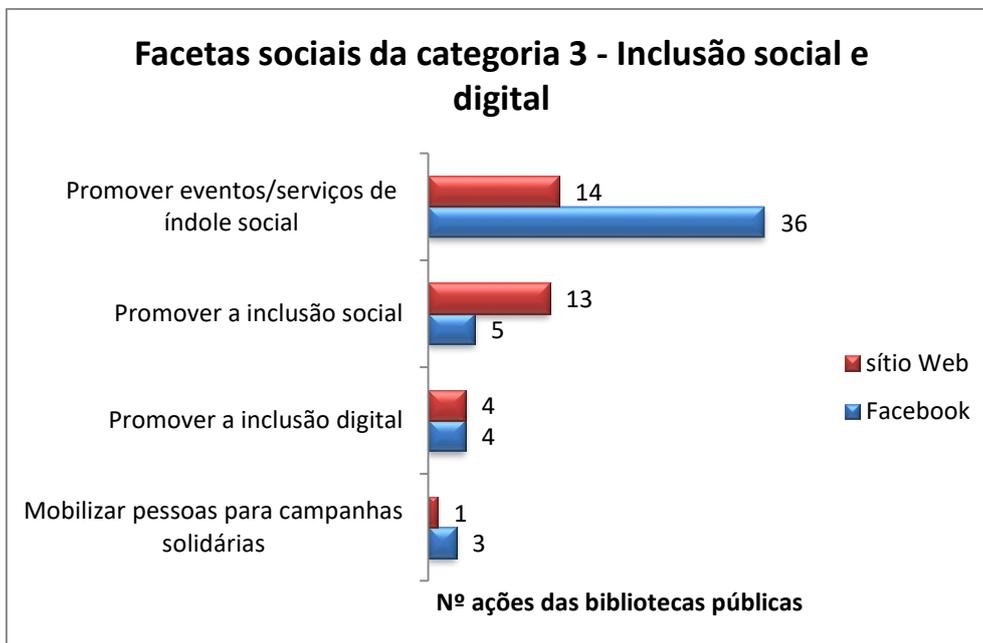
Gráfico 6 – Nº de ações por facetas sociais da categoria 2 nas publicações das BP no Fb e SW



As facetas da Categoria 3 - *Inclusão social e digital* (Gráfico 7)

- Surgem com valores muito idênticos tanto no Facebook como nos sítios Web;
- Exceto o *Promover eventos/serviços de índole social* que no Facebook cresce para 36 ocorrências contra 14 dos sítios Web;
- Pela primeira vez, os sítios Web designam mais ações sociais quando se trata de *Promover a Inclusão social*, com 13 ocorrências contra 5 do Facebook;
- Por exemplo, *Mobilizar pessoas para campanhas solidárias*, tanto os sítios Web como o Facebook não aproveitam as suas vozes nestas plataformas para irem ao encontro da comunidade.

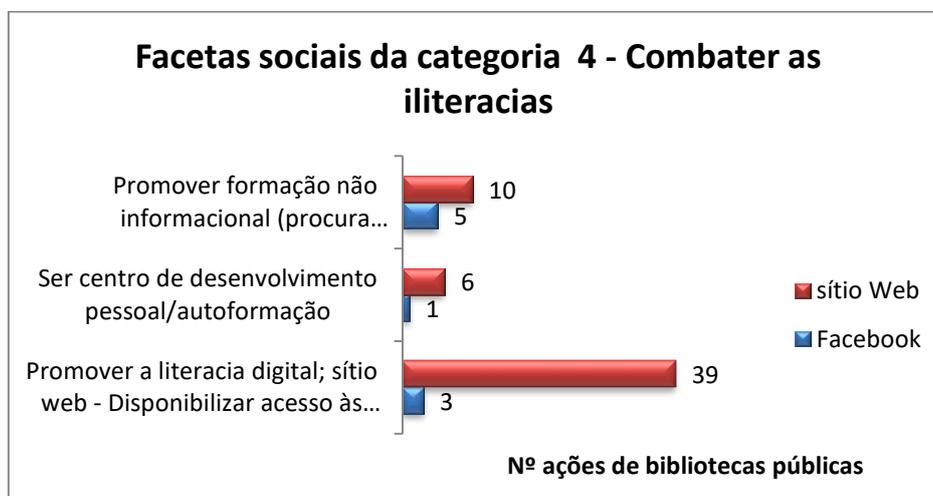
Gráfico 7 – Nº de ações por facetas sociais da categoria 3 nas publicações das BP no Fb e SW



As facetas relativas à categoria 4 - *Combater as iliteracias* (Gráfico 8) obtêm:

- Pela primeira vez destaques nas ocorrências nos sítios Web, com 39 ocorrências no *Promover a literacia digital... face a 3 ocorrências no Facebook;*
- 10 ocorrências nos sítios Web no *Promover a formação não informacional,* contra 5 do Facebook;
- Estas funções de promoção de literacia digital e de formação não informacional estão muito associadas ao sítio Web tradicional.

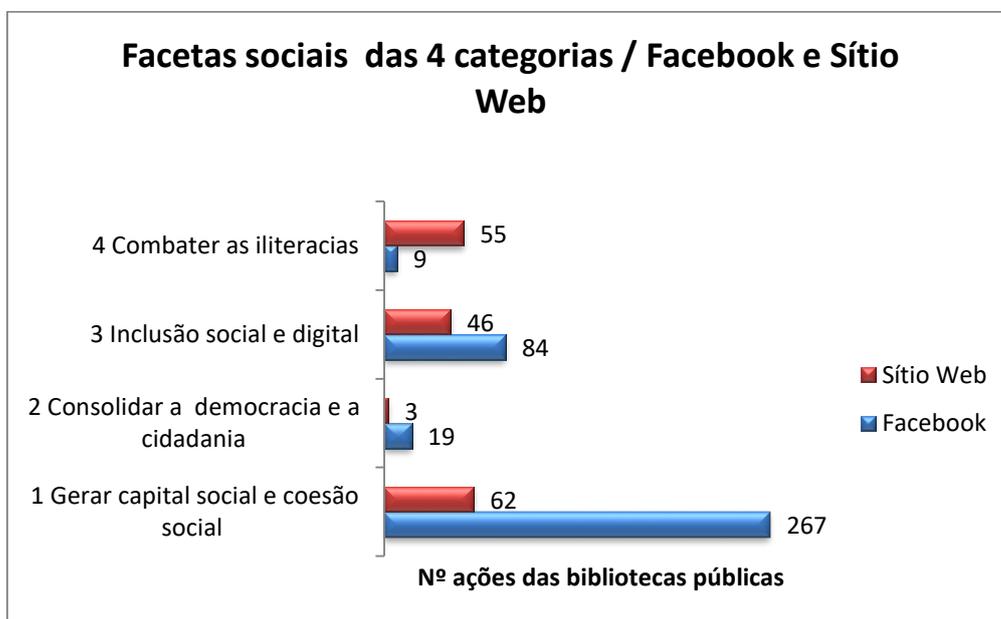
Gráfico 8 – Nº de ações por facetas sociais da categoria 4 nas publicações das BP no Fb e SW



No Gráfico 9 apresentam-se as facetas sociais das 4 categorias que compara as ações no Facebook e nos sítios Web:

- No Facebook, encontra-se grande parte destas ações sociais, por exemplo 267 ocorrências para a categoria 1 e 62 ocorrências para os sítios Web;
- No todo é um número considerável, mas significa que em média cada biblioteca menciona 2,6 ações no Facebook, no período já designado;
- Como já se tinha afirmado, a designação *Combater as iliteracias* destaca-se nos sítios Web com 55 ocorrências.

Gráfico 9 – Nº de ações por facetas sociais das 4 categorias nas publicações das BP no Fb e SW



Conclusões

Da leitura da descrição das ações da missão social, a conclusão geral e mais imediata é que as 99 bibliotecas públicas no Facebook e nos sítios Web publicam raramente ações de carácter social. Os resultados são pouco satisfatórios. Em termos de investigação, centrou-se o caso de estudo na plataforma Facebook, mas sentiu-se a necessidade de comparar com outra realidade e alargou-se a observação aos sítios Web. Todavia, os resultados são igualmente exíguos. Conclui-se que não existe tradição nas bibliotecas públicas em Portugal em fomentar e trabalhar estas facetas sociais nas bibliotecas.

Mesmo considerando-se o número de ações muito escassas, classificaram-se as 327 ações do Facebook mais as 146 ações dos sítios Web, de acordo com as grandes categorias estabelecidas. Conclui-se que as bibliotecas públicas se destacam substancialmente em ações designadas no Facebook na categoria *Gerar capital social e coesão social*. Estes resultados demonstram que as bibliotecas públicas trabalham com firmeza o tema e

valorizam serviços e ações relacionados com o local - espaço em que estão inseridas, desenvolvendo o sentido de comunidade e dinamizando a cultura local.

Em menor grau, mas ainda com destaque em número de ações, surgem as categorias da *Inclusão social e digital* e *Combater as iliteracias*. A categoria *Consolidar a democracia e a cidadania* obtém um número de ações reduzido, o que leva a crer o pouco interesse das bibliotecas nas ações centradas na defesa e na consolidação da democracia, dos direitos humanos, do papel do cidadão na sociedade, etc. Considera-se este modelo de análise de conteúdo necessita de ser melhorado e aperfeiçoado para acompanhar a realidade social que é mutável por natureza.

Referências bibliográficas

AABØ, S., AUDUNSON, R.

2012 Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*. 34:2 (2012) 138-149.

ALVIM, L.

2016 *A Missão social da Biblioteca Pública: uma visão das bibliotecas públicas portuguesas a partir do Facebook*. [Em linha]. Évora: Universidade de Évora, 2016. [Consult. 5 mar. 2016].

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10174/18337>.

ALVIM, L.; CALIXTO, J.

2013a Public Libraries, the crisis of the Welfare State and the social networks: the Portuguese case. [Em linha]. In IFLA GENERAL CONFERENCE AND ASSEMBLY, 79th, Singapura, 2013. [Consult. 2 jan. 2016].

Disponível em: <http://library.ifla.org/43/1/084-alvim-en.pdf>.

ALVIM, L.; CALIXTO, J.

2013b The Social function of the public library in the world of social networks and of the crisis of the Welfare State. [Em linha]. In INTERNATIONAL CONFERENCE ON QUALITATIVE AND QUANTITATIVE METHODS IN LIBRARIES, 5th, Roma, 2013. [Consult. 4 jan. 2016].

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10174/8666>.

ARRUDA, I.

2013 *Desafios da biblioteca pública na era da informação: estudo comparativo realizado no Porto, Portugal e em Belém, Brasil*. Porto: Universidade do Porto, 2013.

AUDUNSON, R.

2006 *Place, Public Libraries, arenas for citizenship*. [Em linha]. 2006. [Consult. 2 jan. 2016].

Disponível em:

http://www.libnet.sh.cn/silf2006/ppt/5207_PPT/08_RagnarAudunson.ppt.

BEZERRA, F.

2011 *A Biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão*. Porto: Universidade do Porto, 2011.

BOGDAN, R.; BIKLEN, S.

1994 *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria dos métodos*. Porto: Porto Editora, 1994.

CALIXTO, J.

2005 As Bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. 16 (2005) 61-88.

CALIXTO, J. [et al.]

2012 Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. [Em linha]. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11º, LISBOA, 2012 - *Actas*. Lisboa: APBAD, 2012. [Consult. 4 jan. 2016].

Disponível em:

<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340>.

DENSCOMBE, M.

2007 *The Good research guide*. Berkshire: Open University Press, 2007.

FLICK, U.

2010 *An Introduction to qualitative research*. London: Sage Publications, 2010.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.; CASTILLO FERNÁNDEZ, J.; QUÍLEZ SIMÓN, P.

2010 Bibliotecas y recesión, una introducción. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Murcia: ANABAD, 2010.

HERNÁNDEZ PEDRENO, M.

2010 Estado de bienestar, pobreza y exclusión social. In *La Biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Murcia: ANABAD, 2010.

IFLA; UNESCO

1994 *Manifesto da IFLA - UNESCO sobre bibliotecas públicas*. [Em linha]. 1994. [Consult. 2 jan. 2016].

Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>.

KOONTZ, C.; GUBBIN, B., ed.

2010 *IFLA Public Library service guidelines*. [Em linha]. Berlin; New York: IFLA, 2010. [Consult. 4 jan. 2016].

Disponível em :

<http://www.degruyter.com/view/books/9783110232271/9783110232271.fm/9783110232271.fm.xml>.

NUNES, M.

2003 *El Medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y Espana*. Granada: Universidad de Granada, 2003.

PATEMAN, J.

2011 Public libraries, social class and social justice. *Information, Society and Justice*. 4:2 (2011) 57-70.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L.

1995 *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva, 1995.

USHERWOOD, B.

1999 *A Biblioteca Pública como conhecimento público*. Lisboa: Caminho, 1999.

VARHEIM, A.

2014 Trust and the role of the public library in the integration of refugees: the case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*. 46:1 (2014) 62-69.

VARHEIM, A.

2008 *Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital*. [Em linha]. In IFLA CONFERENCE AND COUNCIL, 74th. Québec, 2008. [Consult. 2 jan. 2016].

Disponível em: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>.

Luísa Alvim | mluisa.alvim@gmail.com

Universidade de Évora – CIDEHUS – Centro de Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades