



## Construir pontes e capital social: contribuição de um estudo de *marketing* das bibliotecas e arquivos na região do Algarve

Maria Margarida Vargues<sup>a</sup>, Gaspar Matos<sup>b</sup>, Maria Armanda Salgado<sup>c</sup>, Sónia Negrão<sup>d</sup>

<sup>a</sup>UAlg - Biblioteca; CIDEHUS-UE/FCT <sup>b</sup> Câmara Municipal de Oeiras, [gaspar.matos@cm-oeiras.pt](mailto:gaspar.matos@cm-oeiras.pt) <sup>c</sup>CIDEHUS-UE/FCT, [algadoarmanda@gmail.com](mailto:algadoarmanda@gmail.com), <sup>d</sup> Município de Albufeira, [snegraoster@gmail.com](mailto:snegraoster@gmail.com)

---

### Resumo

Esta comunicação tem como objetivo dar a conhecer os resultados aferidos a partir do estudo de *marketing* realizado no âmbito da Delegação Regional do Sul da BAD, em 2015-2017. Apresentam-se os objetivos deste estudo; a metodologia utilizada e o universo em análise: bibliotecas públicas e arquivos da região do Algarve (Portugal). Explicita-se qual o método utilizado para apurar os resultados, o questionário, que foi aplicado em papel, depois de desenhado com base na revisão da literatura e na caracterização da população. A análise descritiva dos dados foi feita recorrendo ao Excel, sendo a análise das variáveis realizada com o SPSS v. 25.0. Obtiveram-se cerca de 631 respostas em 11 concelhos, e em cinco não foi possível a aplicação do questionário. Para o total dos utilizadores de biblioteca e arquivo respondentes há uma apreciação positiva dos serviços prestados e dos seus profissionais. As razões para a não frequência devem-se em parte ao desconhecimento do espaço ou serviço, e ao horário praticado. Os resultados mostram que é necessário reafirmar e difundir a boa perceção que os utilizadores têm dos espaços, serviços e seus profissionais, e que é necessário divulgar a existência dos mesmos, sobretudo, junto dos não utilizadores, em prol da valorização do capital social destas instituições.

**Palavras-chave:** Estudo de *marketing*, Profissionais da Informação e da Documentação, Bibliotecas, Arquivos, Capital social.

---

### Introdução

Recolher, processar e tratar dados é um processo lento, mas essencial para monitorizar o desempenho das bibliotecas e arquivos e respetivos profissionais (Høivi, 2014). Um estudo de *marketing* assume-se, assim, como a estratégia indicada para proceder a uma adequada avaliação dos serviços, incluindo utilizadores e não utilizadores.

Tendo como base os pressupostos de capital social, que colocam o enfoque no relacionamento entre os *stakeholders* como responsável por despoletar a confiança e a atribuição de valor às instituições, o que em última análise contribuirá, assim, para a perceção da prestação de um serviço de qualidade (Galindo, *et al.*, 2015), a aplicação de questionários a utilizadores e não utilizadores de instituições de missão memorial, apresenta-se nesta medida como um procedimento a ter em conta para aferir a aplicação e monitorização do próprio conceito.

É, então, a partir do relacionamento com o outro que o indivíduo obtém capital social. Ademais, estes novos tempos requerem a formação de parcerias e colaborações com base na perceção de que, através do desenvolvimento de sinergias entre instituições de missão memorial, será possível a prestação de um serviço abrangente e de qualidade às comunidades.

No que respeita ao *marketing*, pode-se dizer que bibliotecas e arquivos adotaram o conceito de *marketing* em três momentos distintos: 1º) década de 70, com uma primeira aproximação dos conceitos de *marketing* e um, consequente, enfoque nas pesquisas de mercado; 2º) década de 80, dando destaque à promoção dos serviços e 3º) após anos 90, com a proliferação de estudos de utilizadores, considerados ferramentas essenciais para conhecer a perceção dos benefícios desses estudos para o próprio serviço (Singh, 2005). Atualmente, a tendência é cada vez mais orientada para o utilizador e para o *marketing* relacional (Marques, 2012), motivo, pelo qual a auscultação de utilizadores e não utilizadores é emergente, contrariando um pouco as tendências de recolha de informação apenas junto dos responsáveis de bibliotecas e arquivos. O estudo de *marketing* é, pois, um processo necessário para recolher informações de *stakeholders*, com o objetivo de conhecer o grau de satisfação dos mesmos, relativos a serviços, produtos e recursos humanos das unidades de informação. Tal informação permitirá despoletar, por parte dos responsáveis das instituições, a aplicação de estratégias orientadas, para os utilizadores e mesmo não utilizadores. O *marketing*, enquanto conceito, deve ser entendido como um processo permanente, com duas vertentes: como técnica, para organizar e gerir o serviço, e como filosofia, referindo-se à atitude perante o trabalho e o público. Bibliotecas e arquivos devem auscultar os utilizadores, perceber o seu ponto de vista e organizar os serviços a partir desse conhecimento (Klaassen, 1999; Amaral, 2008). Com o objetivo de conhecer a ótica dos cidadãos quanto ao papel e ação dos profissionais de informação e documentação (ID) foi aplicado, em papel, um inquérito por questionário com questões multicotómicas não-exclusivas, com mais que um nível de resposta e despiste de ambiguidade. Este projeto tem sido desenvolvido no âmbito da Delegação Regional do Sul da BAD- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas e teve a colaboração dos profissionais de informação e documentação das instituições abrangidas. O universo onde foi aplicado foram os arquivos (17) e bibliotecas (15) dos 16 concelhos da região do Algarve abrangendo uma população de cerca de 450 000 pessoas. Para além de se querer conhecer a imagem do profissional de ID quis-se obter resposta a objetivos mais específicos: a) caracterizar demograficamente os utilizadores e não utilizadores; b) identificar os motivos que determinam o facto de não se ser utilizador dos serviços; c) avaliar a imagem, qualidade dos serviços; d) conhecer as necessidades de informação dos utilizadores; e) avaliar a relação com os profissionais ID.

Como referem Sbaffi e Rowley (2015) houve uma mudança na utilização das bibliotecas. Enquanto há alguns anos os utilizadores procuravam a biblioteca essencialmente para a leitura e aprendizagem, hoje em dia, com a facilidade de acesso com o uso das novas tecnologias, os serviços tradicionais podem ser postos em causa. Apesar do esforço feito pelas bibliotecas para transformarem os seus serviços, os não utilizadores podem manter uma visão conservadora. À semelhança destas autoras, também, se considerou relevante estudar os não utilizadores.

### **Bibliotecas públicas e arquivos da Região do Algarve: Caracterização da amostra**

A região do Algarve tem um único distrito (Faro) e corresponde territorialmente ao NUTS II e NUTS III, com 16 municípios e 67 freguesias e compreende uma superfície aproximada de 5 mil km<sup>2</sup>, representando 4% de todo o País.

A atividade que mais tem contribuído para o seu desenvolvimento é o turismo, que tem atraído pessoas à região atingindo a nível nacional uma das maiores taxas de crescimento demográfico, nos últimos Censos (2011), num total de 451005 habitantes (mais 55787 que em 2001). No entanto, como se pode ver na tabela 1 existem assimetrias demográficas entre os concelhos do litoral e os do interior que se refletem na dimensão dos seus arquivos e bibliotecas, alvo desta investigação.

População residente segundo os Censos de 2011: por grupo etário																	
Municípios	Total	Grupos etários															
		0-4	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75+
Albufeira	40.828	2.130	2.171	2.199	2.335	2.245	2.817	3.443	3.643	3.527	3.347	2.987	2.425	2.052	1.644	1.348	2.515
Alcoutim	2.917	61	76	93	89	93	85	131	121	142	153	163	186	242	233	307	742
Aljezur	5.884	220	222	226	225	235	292	318	379	374	405	431	422	435	399	446	855
Castro Marim	6.747	252	268	318	323	321	350	360	446	470	460	449	464	463	480	408	915
Faro	64.960	3.114	3.133	3.153	3.060	3.340	4.450	5.316	5.402	4.762	4.481	4.535	4.254	3.906	3.204	2.790	5.660
Lagoa	22.975	1.110	1.205	1.274	1.195	1.241	1.282	1.599	1.874	1.700	1.756	1.555	1.538	1.478	1.189	1.017	1.884
Lagos	31.049	1.522	1.606	1.742	1.608	1.591	1.683	2.164	2.446	2.374	2.345	2.136	2.042	1.865	1.598	1.471	2.896
Loulé	70.622	3.285	3.417	3.590	3.565	3.790	4.480	5.302	5.631	5.352	5.198	4.837	4.481	4.051	3.721	3.339	6.573
Monchique	6.045	193	185	221	231	271	265	294	317	378	469	453	417	436	411	486	1.018
Olhão	45.396	2.496	2.589	2.417	2.421	2.297	2.951	3.641	3.956	3.326	3.042	2.782	2.696	2.760	2.310	1.974	3.738
Portimão	65.614	2.913	2.915	2.887	2.794	2.893	3.602	4.408	4.654	4.104	3.760	3.612	3.541	3.327	2.804	2.469	4.931
São Brás de Alportel	10.662	493	510	532	501	500	602	747	884	812	742	649	720	587	579	568	1.216
Silves	37.126	1.664	1.738	1.727	1.743	1.756	2.173	2.740	2.775	2.533	2.685	2.497	2.484	2.268	2.103	1.982	4.258
Tavira	26.167	1.121	1.203	1.189	1.121	1.269	1.498	1.731	1.886	1.861	1.770	1.757	1.751	1.778	1.575	1.436	3.221
Vila do Bispo	5.258	177	234	200	257	232	254	342	363	355	408	378	391	362	382	310	613
Vila Real de Santo António	19.156	1.005	1.020	949	1.019	1.012	1.157	1.373	1.484	1.352	1.250	1.289	1.236	1.239	1.050	883	1.838
<b>Total de habitantes Algarve</b>	<b>451.006</b>																

Tabela 1- População residente no Algarve em 2011 (Dados obtidos em [www.pordata.pt](http://www.pordata.pt) a 09-06-2015)

Os profissionais de informação cujo desempenho é avaliado no questionário aplicado aos utilizadores de bibliotecas e arquivos, integram três níveis: técnicos superiores (com formação específica obtida no ensino superior: licenciatura, pós graduação ou mestrado), assistentes técnicos (formação do ensino secundário e/ou formação específica na área) e assistentes operacionais (em geral sem formação do ensino secundário, nem formação específica) de acordo com as categorias atualmente existentes na administração pública, que não reconhece a especificidade da sua formação.

As Bibliotecas municipais, na sua grande maioria integram a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, e estão dependentes das respetivas autarquias. No Algarve apenas os municípios de Vila do Bispo e Aljezur não dispõem de biblioteca deste tipo. Os municípios de Albufeira, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Olhão, Portimão, Silves, Tavira e Vila Real de Santo António receberam participação de 50% do Governo (Instituto Português do Livro e da Leitura, Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, Direção Geral do Livro e das Bibliotecas, atual Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas). Os municípios de Alcoutim, Monchique e São Brás de Alportel construíram as suas bibliotecas com o seu orçamento e outros apoios diversos, e não integram a rede.

Todas estas bibliotecas seguem um modelo de biblioteca de acordo com o que é preconizado para a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. Os seus serviços visam toda a comunidade sem exceções, representando as bibliotecas, também, um instrumento para a inclusão social. Nos seus serviços e fundos documentais procuram disponibilizar documentação e informação para todas as classes sociais e níveis etários. A grande ligação às escolas leva muitas crianças e jovens às bibliotecas municipais. Numerosas parcerias com associações e entidades locais diversificam as atividades e o público alvo.

Quanto aos arquivos, todas as entidades de natureza pública e privada, singulares ou coletivas, reúnem um arquivo da informação produzida no decorrer da sua atividade, traduzida, não só como resultado das funções que lhes são atribuídas, mas de igual modo como testemunho e prova da existência de determinada instituição, empresa, família ou indivíduo.

O grande destaque vai, inequivocamente, para os arquivos públicos, nomeadamente os das Autarquias Locais (Câmaras e Juntas de Freguesia). No Algarve, com exceção dos Municípios de Alcoutim, Monchique, Castro Marim e São Brás de Alportel, todos os outros são dotados, de pessoal com formação na área de arquivo.

Relativamente aos equipamentos/ infraestruturas, os Municípios de Vila do Bispo, Silves, Lagoa, Loulé, Tavira e Vila Real de Santo António, através de programas de apoio, designadamente o Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais (PARAM) ou o Quadro de Apoio Estratégico Nacional (QREN), conseguiram construir de raiz ou adaptar edifícios específicos para o serviço de Arquivo Municipal, o que denota de forma clara o interesse da parte dos executivos camarários na organização e gestão da informação.

No entanto, também os Arquivos de Aljezur, Albufeira, Lagos e Olhão têm edifícios próprios, mas que dificilmente reúnem as condições ideais, sobretudo a nível da preservação, tendo em consideração os acervos que custodiam.

Os estudos sobre a aplicação e transposição do conceito e filosofia de capital social para as bibliotecas públicas e arquivos, à semelhança do conceito de *marketing*, comumente relacionado com instituições com fins lucrativos, são expressivos.

Todavia, o termo capital social é referido, pela primeira vez em 1916, como:

“Essas substâncias tangíveis [que] mais contam para a vida diária das pessoas: denominadas boa vontade, amizade, simpatia, interação social entre indivíduos e famílias que fazem uma unidade social. [...]. O indivíduo sozinho é socialmente sem defesa se deixado por ele mesmo [...]. Se ele entrar em contato com os vizinhos e eles com os outros vizinhos, existirá então uma acumulação de capital social [...]. (Hanifam, 1916, p. 4 apud Putnam, 2000, p. 19).”

Definido como “processo que estabelece networks”, (Hillebrand, 2005), “confiança social” (Vårheim, Steinmo e Ide, 2008), “valor para os indivíduos” (Gong; Japzon; Chen, 2008) o termo encontra-se, assim, vinculado às relações interpessoais baseadas na reciprocidade, confiança, favorecendo a cocriação de benefícios sociais. Posto isto, pela sua missão, visão e objetivos, o papel da biblioteca e do arquivo passaria inevitavelmente pela promoção de capital social. Com maior ênfase nas bibliotecas, o seu espaço é utilizado por diferentes comunidades, respondendo a diversas necessidades, contribuiria, em última análise, para encorajar a interação social e a confiança no serviço que oferecesse, quer no que diz respeito, em especial, ao papel das bibliotecas como promotoras da aprendizagem ao longo da vida e da literacia da informação, quer enquanto espaços de sociabilização da comunidade (Ferguson, 2012). Tal assunção tem merecido reflexão na área das ciências da informação, tomando em consideração, desde logo, a interpelação efetiva da existência desse papel, por outro lado qual o papel diferenciador que as bibliotecas podem assumir na qualidade de acumuladoras de capital social e, finalmente, na análise de boas práticas (Ferguson, 2012). Por conseguinte, este processo não é tão linear como se apresenta, concorrendo distintas variáveis para o efeito: equipamento, recursos humanos, qualidade de serviços, atitude perante o trabalho por parte dos técnicos, equipamento, tecnologia, competências humanas evidenciadas com público e instituições. Com efeito, a assunção de que as bibliotecas são geradoras de capital social, parte desde logo de várias premissas: a) bibliotecas colaboram com associações de voluntariado; b) apresentam-se como espaços de acolhimento de atividades imparciais; e, c) tornam-se mais acessíveis a novos grupos de utilizadores dentro da comunidade.

Em Portugal, o investimento no programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas tem conhecido nos últimos anos dificuldades, devido à crise financeira vivida em Portugal, a partir de 2011, o que acabou por ter repercussões nas dinâmicas institucionais. Apesar da aquisição de monografias pelas bibliotecas ter diminuído, o número de empréstimos ao domicílio tem-se mantido, o que não deixa de servir como indicador do impacto social deste serviço (Alvim, Calixto, 2013).

Apesar de em Portugal não se conhecerem estudos que analisem os arquivos como capital social, em outros países como o Reino Unido e o Canadá esta perspetiva já foi objeto de investigação.

O contributo dos arquivos das autoridades locais no Reino Unido através dos resultados dos serviços prestados são vistos com interesse pelo governo, e considerado o seu capital social. “Concepts such as social capital provide a potential route into delineating service contributions, but the methodologies necessary to provide the kind of robust evidence that the government is seeking are not yet in place” (Horton, 2006, p. 510). Noutro tipo de arquivos é referido por Johnson e Duff (2004) o capital social como o acesso que os historiadores têm ao conhecimento dos arquivistas, porque depende do relacionamento que existe entre eles. Num estudo realizado no Canadá, citado por estes autores, os historiadores consideram muito importantes ou de algum modo importantes (83% dos respondentes) as fontes de informação que localizam para os seus estudos, através dos arquivistas. O conhecimento que os arquivistas têm sobre os conteúdos das fontes, as formas de pesquisa e o sistema de arquivo.

Na realidade portuguesa assiste-se nas bibliotecas e arquivos a uma débil capacitação em termos de recursos técnicos e humanos, a nível tecnológico (equipamento e formação) nas instituições, o que poderá contribuir para

o crescimento do número de não utilizadores, colocando, desta forma, novos desafios no que diz respeito à promoção de capital social. Tal significa, que a promoção do capital social pressupõe boas práticas no que diz respeito a dinâmicas de intervenção.

## **Método**

Em termos de metodologia, procedeu-se a uma revisão da literatura nesta área, revisão que se revelou fundamental para desenhar o questionário, segundo as três etapas sublinhadas por Malhotra (1996) e Churchill (1998), isto é, 1) formulação de perguntas, 2) redação e 3) organização, acabando por assumir contornos quantitativos. A aplicação do questionário foi, assim, a ferramenta encontrada para recolher dados sobre um universo relativamente abrangente e disperso geograficamente. Esta ferramenta de recolha de informação encontra-se organizada por 4 (quatro) domínios: 1) caracterização demográfica; 2) perceção da biblioteca/arquivo: imagem, qualidade e necessidades de informação; 3) colaboração com profissionais ID; 4) relação com a biblioteca/arquivo. Optou-se por colocar questões multicotómicas não exclusivas e com mais do que um nível de resposta, com o intuito de despistar possíveis ambiguidades. Como opções de resposta, para os utilizadores, apresentaram-se afirmações em que o respondente tinha de escolher entre cinco opções que variavam entre o Discordo totalmente (1) e o Concordo totalmente (5), entre Nada importante (1) e o Muito importante (5), Nunca (1) e Sempre (5), Muito mau e Muito bom ou Muito insatisfeito e Muito satisfeito.

A distribuição e recolha dos questionários, foi antecedida de uma fase de teste (2015) e aplicado durante um período mais prolongado do que inicialmente previsto (2016 e 1º semestre de 2017), com a colaboração de todos os colegas das bibliotecas e arquivos da região, a quem se agradece. O questionário foi entregue diretamente a utilizadores e não utilizadores de bibliotecas e arquivos da região, de acordo com a distribuição populacional, ao contrário de outros estudos que optaram pelas chefias. Obtiveram-se mais respostas nos concelhos como Faro, Portimão e Albufeira. Em outros concelhos de dimensão populacional significativa não foi possível a aplicação dos questionários (Lagoa, Lagos e Loulé), no entanto, nalguns casos, recolheram-se respostas sobre os mesmos em outros concelhos.

Os dados recolhidos foram analisados recorrendo ao programa Excel, da Microsoft Office, para a estatística descritiva, e ao SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 25.0, para o cruzamento de variáveis.

## **Resultados e discussão**

A nível nacional os estudos já realizados nesta área não são frequentes e em especial sobre o Algarve são inexistentes. Assim, este estudo poderá servir para incentivar outros noutras regiões do País.

Considerando a limitação de páginas para uma comunicação em Congresso, foram selecionadas as variáveis a analisar, de modo individual ou usando duas, de acordo com o seu âmbito.

Para os utilizadores são apresentados os resultados quanto:

- Caracterização da amostra;
- Periodicidade com que se deslocam aos Arquivos e às Bibliotecas;
- A imagem que têm sobre os arquivos e as bibliotecas;
- Perspetiva dos funcionários dos arquivos e bibliotecas.

Na caracterização da amostra podemos observar que se obtiveram mais resposta de utilizadores do sexo masculino (54%) do que do feminino (38%) (cf. Gráfico 1). A maioria dos respondentes (48%) encontrava-se empregado, seguindo-se os que eram estudantes (19,6%). Há uma maior incidência dos que tinham nacionalidade portuguesa (86%). A formação no ensino secundário era detida por 42,1% e o valor a seguir era de 27,1% para os licenciados. O escalão etário entre os 25-45 anos de idade foi o que mais respondeu (88%), no escalão a seguir (46-60) eram de 51% dos inquiridos e o valor mais baixo de 8% entre os 15-17 anos.

### Utilizadores de arquivo e biblioteca: respostas por género

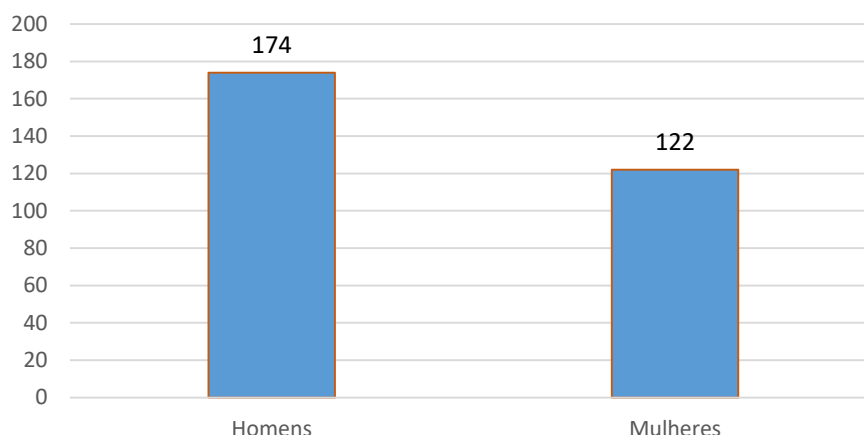


Gráfico 1- Utilizadores de arquivo e biblioteca: respostas por género

Quanto à periodicidade com que os utilizadores se deslocam, verifica-se que em bibliotecas, a maior parte, o faz semanalmente (34%), e nos arquivos mensalmente (5,2%). No conjunto havia a tendência para a periodicidade semanal, diária e mensal nas bibliotecas, e mensal, semestral e anual nos arquivos como se pode verificar no gráfico nº 2.

### Utilizadores: periodicidade com que se deslocam ao arquivo e à biblioteca

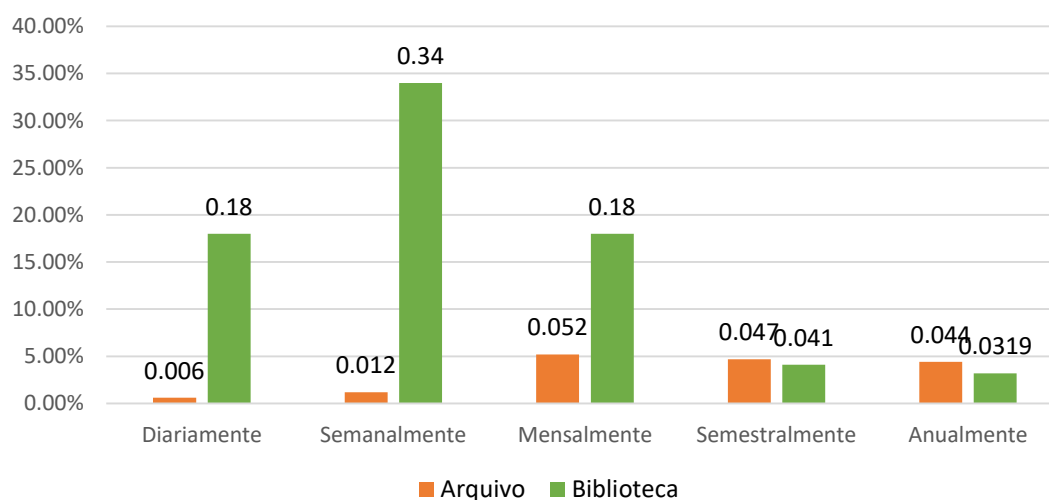


Gráfico 2- Periodicidade com que os utilizadores se deslocam ao arquivo e à biblioteca

Para conhecer a perceção dos utilizadores quanto à imagem que têm da biblioteca e do arquivo, cinco perspetivas foram incluídas para que indicassem o grau de concordância quanto a cada uma, numa escala de um a cinco: é uma biblioteca/arquivo inovador(a), conhecida(o) da comunidade, valorizada(o) pela comunidade, a biblioteca/arquivo dispõe de meios que permitam prosseguir os seus objetivos e se prestam (as bibliotecas e

arquivos) serviços fundamentais à comunidade. As percentagens apresentadas foram calculadas dentro de cada grupo, utilizadores de arquivo e de biblioteca, que pela dimensão das respostas apresentam valores díspares.

A maioria dos respondentes concorda totalmente, no caso das bibliotecas 42,1%, e dos arquivos concordam 10,3%, que prestam serviços fundamentais à comunidade. Em seguida, 40,5% dos utilizadores de bibliotecas concordam que é inovadora, mas para os de arquivo este aspeto surge na terceira posição (8,1%). A opinião sobre a detenção de meios para prosseguir os objetivos tem maior expressão, para os utilizadores de arquivos que concordam (8,4%), o segundo aspeto mais valorizado. Os de biblioteca também concordam (37,1%) mas é o terceiro com maior percentagem. Em ambos os casos os utilizadores concordam que os arquivos (7,8%) e as bibliotecas (35,5%) são conhecidos na comunidade. Por último surge a valorização destes serviços pela comunidade com 7,8% para os utilizadores de arquivo, que não concordam nem discordam, e 33,3% os de biblioteca. Pode-se assim concluir que os utilizadores de arquivos e bibliotecas consideram os serviços fundamentais, inovadores, com meios, conhecidos, mas pouco valorizados pela comunidade.

Foi, também, objetivo deste estudo conhecer a perspetiva dos utilizadores de arquivo e biblioteca quanto aos profissionais que nestes serviços desempenham funções. A primeira questão colocada foi sobre o seu grau de satisfação quanto ao serviço prestado pelos funcionários, quer do arquivo quer da biblioteca. No que se refere ao arquivo, a grande maioria estava muito satisfeita (16%) ou satisfeita (5%) e a mesma tendência nas bibliotecas em que 43% dos inquiridos estavam muito satisfeitos e 27% satisfeitos. Constatou-se que houve muitos que não responderam a esta questão; 81% em arquivos e 31% em bibliotecas. No entanto, como se pode visualizar no gráfico nº 3, a opinião global é muito positiva, o que de certa forma justifica o facto de serem utilizadores.

### Utilizadores: grau de satisfação com o serviço prestado pelos funcionários de arquivo e biblioteca

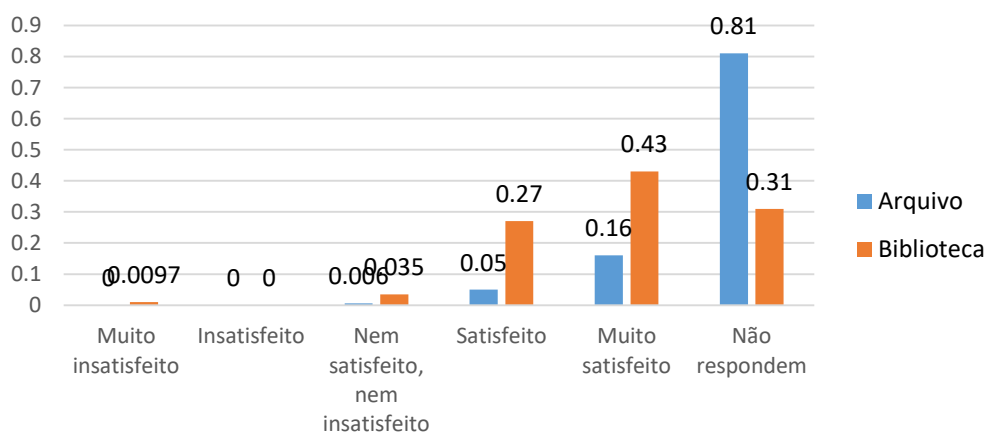


Gráfico 3- Utilizadores de arquivo e biblioteca: grau de satisfação quanto aos funcionários

No caso dos resultados aferidos no âmbito da aplicação do questionário para os não utilizadores, os mesmos dão conta dos seguintes parâmetros:

- caracterização da amostra
- motivos pelos quais não são frequentadores de biblioteca e arquivos

Num total de 312 respondentes, verificou-se que 82% da amostra não são utilizadores da biblioteca, face a 63% de não utilizadores de arquivo (gráfico nº 4).

### Percentagem de respostas

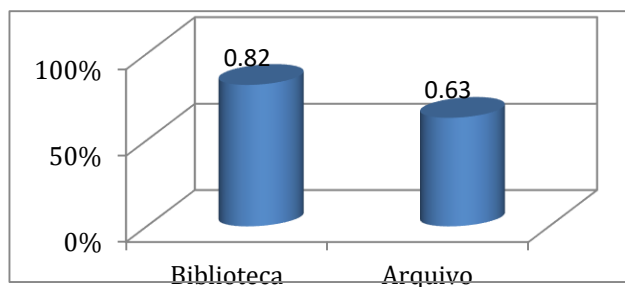


Gráfico 4- Respostas de não utilizadores de arquivo e biblioteca

No que diz respeito à caracterização dos respondentes, quanto ao género, 60% pertencem ao género feminino e 40% ao género masculino. No que se refere ao grau de escolaridade os valores mais expressivos são: 48,7% para detentores do ensino secundário, seguindo-se ensino básico (31,5%) e licenciatura (14,8%), tal como ilustra o gráfico nº 5.

### Grau de escolaridade

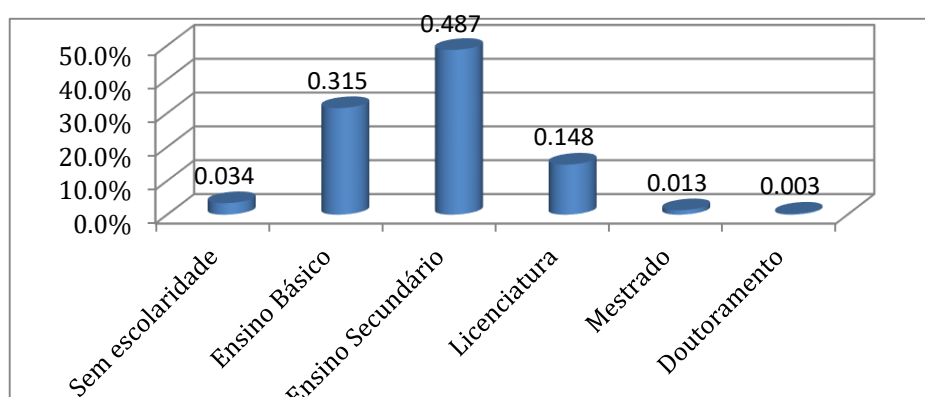
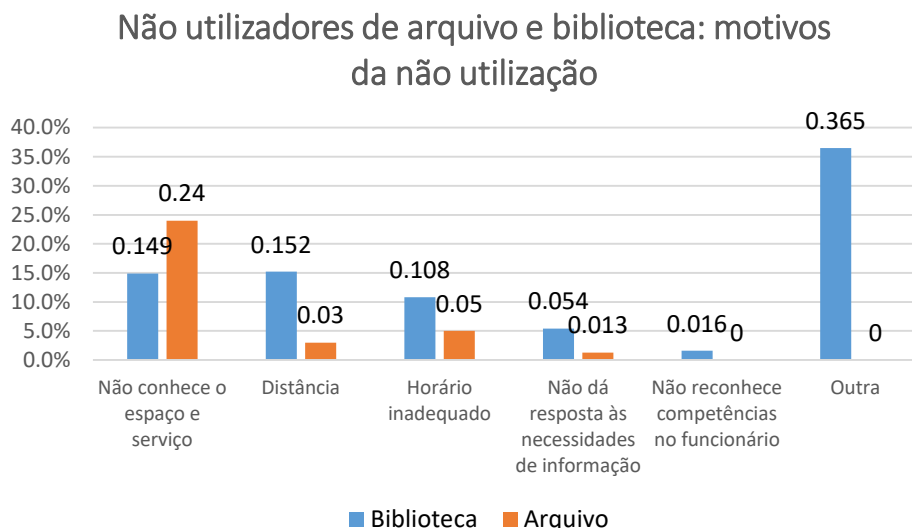


Gráfico 5- Não utilizadores de arquivo e biblioteca: grau de escolaridade

Em termos de faixa etária a maior parte dos respondentes encontra-se entre os 25 e 45 anos de idade.

Relativamente aos motivos pelos quais os respondentes não utilizam o espaço, a percentagem mais significativa refere-se ao desconhecimento do espaço e do serviço, à semelhança da distância e horário, para ambas as instituições, ainda que em percentagens distintas (cf. Gráfico nº6).





**Gráfico 6-** Não utilizadores de arquivo e biblioteca: motivos da não utilização

Apesar de inovador, no contexto e no limite temporal da sua aplicação, pois na área da ciência da informação os questionários tendencialmente são dirigidos a responsáveis de serviços, para depois o enfoque ter sido canalizado para os utilizadores e atualmente a investigação centra-se nos “non-users”. Ainda que apresente limitações, este questionário permite identificar linhas de atuação, a curto prazo, para os motivos que foram elencados.

Na posse destes dados as bibliotecas e os arquivos da região poderão definir uma estratégia, que contribua para a implementação e desenvolvimento de pontes para uma melhor interligação com a comunidade, e potenciar o capital social e humano que representam os arquivos e bibliotecas, à semelhança de estudos internacionais em que se consegue analisar os diferentes estádios da construção de pontes para a promoção do capital social (Svendsten, 2013).

## Conclusões

O estudo planeado realizou-se na região do Algarve, com base nas respostas ao questionário aplicado, mas não recolhido nos 16 concelhos algarvios, com o contributo de todos os profissionais de informação e documentação, que se empenharam para melhor conhecer a região, em geral, e o respetivo concelho em particular. Apresenta-se, assim, como um instrumento que servirá como base para ações futuras.

A amostra dos utilizadores era na sua maioria do sexo masculino, empregados, com formação do ensino secundário, e adultos entre os 25 e os 45 anos, ao contrário dos não utilizadores, que apesar de se situarem na mesma faixa etária, eram do género feminino.

No caso dos utilizadores, e nas variáveis referidas, podemos inferir que na maioria, os de biblioteca se deslocam com maior frequência (semanalmente) que os de arquivo (mensalmente) e em ambos os casos consideram os serviços prestados como fundamentais para a comunidade e inovadores com maior expressão para as bibliotecas. O grau de satisfação com os profissionais de arquivo e biblioteca é elevado.

No que diz respeito ao questionário que foi aplicado aos não utilizadores, considera-se fundamental a identificação dos principais motivos que estão na base da não utilização dos espaços, pois permitirá definir planos de ação para captar novos públicos.

Os resultados mostraram quais as áreas que arquivos e bibliotecas poderão melhorar e desenvolver e que melhor respondam às necessidades das suas comunidades, fomentando o capital social destas instituições.

## Referências bibliográficas

ALVIM, Luísa; CALIXTO José António (2013) - *Public Libraries, the crises of the Welfare State and the social networks: the Portuguese case*. [Em linha]. [Consult. em 14 Agosto 2018]. Disponível na Internet: <http://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/8663>.

AMARAL, Sueli (2008) – Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. *Informação & Sociedade: estudos*. João Pessoa, Vol.18, N.º1, 31-44.

CHURCHILL, Gilbert (1996) - *Marketing research*. 3rd ed. EUA: The Dryden Press.

FERGUSON, Stuart (2012) -Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *The Australian Library Journal*, Vol. 61, N.º1, 22-33.

GONG, Hongmian; JAPZON, Andrea; CHEN, Cynthia (2008) - Public libraries and social capital in three New York City neighbourhoods. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, Vol. 99, N.º 1, p. 65–83.

HILLEBRAND, Candy (2005) - A place for all: social capital at the Mount Barker Community Library. *Aplis*, Vol.18, N.º. 2, p. 41-60.

JOHNSON, Catherine A. DUFF, Wendy M. - Chatting up the archivist: social capital and the archival research. *The American archivist* [Em linha]. Spring/Summer, Vol. 07. [Consult.30 Abril 2018]. Disponível na Internet:

KLAASSEN, Ute (1999) – *Gestión de la calidad y marketing en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. ISBN 84-930934-1-6.

MALHOTRA, Naresh (1996) - *Marketing research: an applied orientation*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

MARQUES, Alzira (2012) – *Marketing relacional: como transformar a fidelização de clientes numa vantagem competitiva*. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 978-972-618-673-1.

MARQUEZ, Joe (2012) - Marketing in the library and beyond. *Quarterly*, Vol 76, N.º 1, p. 52–69.

PORTUGAL. Ministério da Agricultura, Mar, Ambiente e Ordenamento do Território. Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (2013) - Algarve: preparar o futuro: diagnóstico prospetivo 2014-2020 [Em linha]. Faro: CCDRALgarve. [Consult. 30 Abr. 2018]. Disponível na Internet [https://algarve2020.pt/info/sites/algarve2020.eu/files/documentacao/Doc Referencia/ficheiro\\_1 diagnostico algarve.pdf](https://algarve2020.pt/info/sites/algarve2020.eu/files/documentacao/Doc%20Referencia/ficheiro_1_diagnostico_algarve.pdf)

PUTNAM, Robert (2000) - *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.

SBAFFI, Laura; ROWLEY, Jennifer (2015) - Public libraries and non-users. *Journal of Librarianship and Information Sciences* [Em linha]. Vol. 47, N.º 2. [Consult. em 10 Maio 2018]. Disponível na Internet: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000613503679>

[SINGH, Rajesh \(2005\)](#) – *Marketing culture of Finnish research libraries: an analysis of marketing attitude, knowledge and behaviour*. Tese de doutoramento, Abo Akademi; University, Abo, Finlândia.

SVENDSEN, Gunnar (2013) - Public Libraries as Breeding Grounds for Bonding, Bridging and Institutional Social Capital: The Case of Branch Libraries in Rural Denmark. *Sociologia Ruralis*, Vol. 53, N.º 1.

Construir pontes e capital social: contribuição de um estudo de *marketing* das bibliotecas e arquivos na região do Algarve

VÅRHEIM, Andreas; STEINMO, Sven; IDE, Eisaku (2008) - Do libraries matter?: public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, Vol. 64, N.º 6, p. 877-892.



CIDEHUS - UID/HIS/00057/2013 (POCI-01-0145-FEDER-007702)