

Da Blogosfera ao Facebook: o paradigma da comunicação nas bibliotecas portuguesas

LUÍSA ALVIM

RESUMO

Neste documento analisa-se a situação da presença das bibliotecas públicas e académicas portuguesas na blogosfera e no Facebook. O aparecimento e desenvolvimento de blogues produzidos por bibliotecas é um fenómeno ainda recente em Portugal, atualmente a ser ultrapassado pela rede social Facebook, que passou a dominar o palco das redes sociais e se converteu na mais utilizada em todo o mundo. A implementação de serviços 2.0 pelas bibliotecas tem como finalidade a participação, a interação e uma melhor comunicação com os seus utilizadores. Quais as estratégias que as bibliotecas utilizam para atingir uma melhor comunicação e interação na Web com os seus utilizadores, através dos blogues e das redes sociais? Que uso fazem destas tecnologias da informação e da comunicação? Neste estudo apresenta-se um levantamento da situação e das tendências atuais nestas unidades de informação.

ABSTRACT

In this document we discuss the current presence of the Portuguese academic and public libraries in the blogosphere and Facebook. The appearance and development of blogs produced by libraries is a relatively new phenomenon in Portugal, currently in competition with the social network Facebook, which now dominates the area of social networks and became the most widely-used network in the world. The implementation of Web 2.0 services for libraries aims to increase the participation, interaction and better communication with their users. What are the strategies used by the libraries to achieve better communication and interaction with their Web users? What are the common uses of these technologies of information and communication in libraries? In this study we analyse the current situation and discuss the current trends in these domain.

PALAVRAS CHAVE

BIBLIOTECA 2.0 FACEBOOK BLOGOSFERA BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS
BIBLIOTECAS ACADÉMICAS PORTUGUESAS

INTRODUÇÃO

A era digital tem transformado as formas pelas quais nós comunicamos uns com os outros. A combinação da tecnologia e do poder da informação traz novas formas de “como”, “com quem” e “porque” comunicamos. Estamos conectados com as pessoas mais do que nunca. Como afirmou Castells (2004) a Internet foi o primeiro meio de comunicação que permitiu a comunicação de muitos indivíduos para muitos outros simultaneamente e à escala global. A este novo mundo o autor chamou *Galáxia Internet* – a transformação da tecnologia em tecnologia de comunicação global. A cultura da Internet, ainda segundo Castells (2004) fez surgir padrões de interação social como o nascimento das comunidades virtuais¹, baseadas na comunicação em linha, fundadas no efeito de retro-alimentação positiva, que mantêm e potenciam o compromisso social para os utilizadores.

Na era da Internet novas formas de interação social são construídas em comunidade, onde o individualismo é apresentado como uma nova forma de sociabilidade, um modelo social, não de indivíduos isolados, mas de indivíduos criadores de redes em linha congregadas por interesses comuns, afinidades e projetos.

Assim, apresentam-se as comunidades virtuais, rede de laços interpessoais que geram a informação, a sociabilidade e concebem uma identidade social, tomando as palavras de Castells (2005), revela-se a sociedade em rede.

A Internet tem uma geografia própria organizada em redes que processam fluxos de informação num espaço diferente do espaço físico, que rompe com a distância, mas não suprime a geografia (CASTELLS, 2004). A *Galáxia Internet* tornou-se um novo ambiente de comunicação, o que coloca vários desafios à rede: proporcionar uma comunicação global e livre; a questão da exclusão da rede àqueles que estão condenados à marginalidade e à exclusão digital e a integração da capacidade de processar informação e gerar conhecimento em cada indivíduo.

A comunicação síncrona, como na plataforma digital, implica a participação dos interessados num mesmo espaço e é cada vez mais frequente nas bibliotecas – ultrapassada que está a fase assíncrona na transmissão de informação em diferido, nasce um movimento novo, cuja principal característica é a interatividade gerada pelos elementos da comunidade, potenciada pelos novos canais de comunicação multi-direcionais que a Web 2.0 nos transportou (MARTINS e al., 2010).

A revolução tecnológica que caracteriza o tempo presente não se concentra na informação, mas na sua aplicação na construção de conhecimentos e de dispositivos de processamento de comunicação da informação, em ciclos realimentados sucessivamente no seu uso (CASTELLS, 2005). As novas tecnologias

de informação são processos a incrementar e não só ferramentas a utilizar. O processo de criação na Internet é dialético entre utilizadores e recetores. Tendo Castells (2005) afirmado que esta ideia é uma das características dos paradigmas da tecnologia da informação – a lógica das redes – a sua morfologia está adaptada à complexidade da interação e aos modelos não calculados do desenvolvimento gerado pelo poder criativo dessa interação. Tal como disse Mulgan (cit. por Castells, 2004, p. 88) as redes são criadas não apenas para comunicar, mas para ganhar posições, para melhorar a comunicação.

O mais interessante ao pensar na comunicação é sobretudo ela ser sinónima de interação e não referenciá-la como expressão entre um emissor e um recetor de informação. A interlocução é a possibilidade de poder exprimir e interatuar com o outro, que será um progresso no sistema da comunicação humana. Assumindo as palavras de Pierre Lévy², a comunicação refletida não como uma troca de mensagens, mas o que emerge desta circulação de mensagens – pressupondo que o ato de comunicar é a construção de um conjunto de significações partilhadas. As comunidades virtuais apresentam uma conectividade dirigida para a capacidade de qualquer pessoa encontrar o que pretende na rede e, se não o encontrar, para criar e publicar a sua própria informação, produzindo a aparição de uma nova rede.

O ideal de comunicação, que deveria prevalecer para as instituições, seria aproximar os seus utilizadores, as culturas e os valores numa visão integrante, usando as técnicas cada vez mais socializadas, aspirando a uma melhor partilha, comunhão de interesses e melhor transmissão de informação.

As bibliotecas, ao encarnarem-se na comunidade como lugares de cultura e de educação, cumprem objetivos, como oferecer aos cidadãos oportunidades e possibilidades de comunicar, de inter-relacionar-se e servir de instrumento para desenvolvimento da comunidade, fomentar a participação do cidadão e participar na sua formação permanente. Em tal caso, as bibliotecas terão que conhecer e analisar quem são os utilizadores do sistema, quais as suas necessidades informativas, hábitos e atitudes e as lacunas existentes para adotar uma nova oferta de serviços (LOZANO DÍAZ, 2006).

Saber comunicar, primeiro que tudo, a importância dos serviços que a biblioteca disponibiliza para a vida da comunidade, os objetivos e os resultados relevantes aos utilizadores e aos não-utilizadores, à comunidade em geral. Identificar então as necessidades e expectativas dos cidadãos e convertê-los e fidelizá-los em aliados da biblioteca desenvolvendo habilidades profissionais que os façam colaborar, cooperar, estabelecer vínculos, partilhar para daí inferir redes de comunicação e construir uma imagem corporativa da biblioteca. Em duas palavras, permitir uma melhor comunicação e cooperação. As sinergias criadas estabelecem

1 Conceito criado por Howard Rheingold (1993) que defende o nascimento de uma comunidade que reúne pessoas em linha em redor de uma série de valores e interesses partilhados que formam uma teia de relações pessoais no ciberespaço.

2 Disponível em: <http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d01/1levy.html>

relações e redes na sociedade civil, entre todos os agentes sociais, políticos, culturais e económicos (LOZANO DÍAZ, 2006).

Nesta comunicação da biblioteca para o exterior é necessário estabelecer uma inter-relação para a vida quotidiana da comunidade e idealizá-la como uma poderosa ferramenta estratégica. As unidades de informação deverão proceder a investigações periódicas que lhes permitam conhecer os seus utilizadores, identificar as suas necessidades e determinar o grau de satisfação dos utilizadores obtido pela utilização dos serviços. Assim como desenvolver e fortalecer habilidades de comunicação que permitam melhorar relações, desde as interpessoais às digitais, num crescimento efetivo de confiança, colaboração e respeito mútuos (NAYAR, 2009).

No processo de comunicação, a biblioteca deverá planejar e estabelecer um plano de comunicação, após ter identificado os segmentos de utilizadores e dos não-utilizadores dos seus serviços, conhecer a segmentação e características do público a quem vão ser dirigidos os conteúdos das mensagens, ter noção dos perfis, delimitar as necessidades dos vários grupos segmentados da comunidade. Para que realmente a comunicação seja eficaz, a biblioteca terá que se perguntar para quem comunica, através de que meios, com que intenção e o que deseja comunicar.

Assim, iniciamos, com este trabalho, uma análise das redes de comunicação na Internet nas bibliotecas portuguesas a partir do reconhecimento de que a comunicação é uma relação de força, tendo como horizonte o outro indivíduo, discernindo o que se ganha e perde em cada ato de comunicação (WOLTON, 1999). Situamo-nos na comunicação, mediada pela técnica, distanciando-nos da comunicação em que prevalece a comunicação humana direta, sabendo que esta é mais rica e eficaz do que a racionalidade do ato comunicativo mediatizado, que será objeto de estudo em trabalhos futuros.

As bibliotecas estão a tomar consciência das grandes alterações que a evolução da Web lhes está a oferecer, que obrigatoriamente está a fazer mudar a forma como os serviços, os conteúdos, as aplicações, as interfaces se apresentam aos utilizadores, assim como está a incentivar à criação de outras funções, para além das tradicionais de recolher, tratar, conservar, preservar e difundir a informação (MARTINS et al., 2010). Estas instituições estão a perceber como é que a sua relação com os utilizadores e a informação que estes comportam afetam os serviços da biblioteca, decorrente da utilização e da adoção das tecnologias Web 2.0 (HABIB, 2006).

A Web 2.0 abre novas possibilidades de comunicação e de informação, nas atividades das bibliotecas e na prestação de serviços ao utilizador. A filosofia proposta para a biblioteca social permite que os serviços que ela oferece sejam dinâmicos e interativos (HABIB, 2006). A comunicação das bibliotecas com os utilizadores já não pode ser unilateral, transformando-se agora, com o auxílio

das ferramentas sociais, em serviços dinâmicos que consideram os utilizadores como atores do processo da informação, e já não recetores mais ou menos passivos.

As ferramentas sociais integradas nas bibliotecas proporcionam oportunidades para melhorar o serviço em linha ao utilizador. Para implementar a Biblioteca 2.0 é, pois, necessário conhecer os utilizadores e o que eles procuram e pretendem das bibliotecas, antes mesmo da incorporação das ferramentas, nos sítios Web, e no acesso a novas plataformas (JUÁREZ URQUIJO, 2007). O serviço ao utilizador é o ponto central, ele é o ator principal da biblioteca e participa na sua evolução, podendo escrever e ler no blogue da biblioteca, participar numa rede social em que a biblioteca esteja presente, comunicar através de um chat com ela, enriquecer o OPAC com comentários, ou interagir num portal personalizado.

Xu (2009) considera que a Biblioteca 2.0 deveria ser referida pela combinação de diversos fatores: a interação, para que os utilizadores possam contribuir e interatuar com as ferramentas disponíveis na Web 2.0; a abertura, para permitir o desenvolvimento e melhoria dos seus serviços e funcionamento; a colaboração, para que os utilizadores e os bibliotecários possam comunicar ao mesmo nível de autoridade; a convergência, para que as diferentes ferramentas da Web 2.0 possam cumprir os seus objetivos; e por fim a participação, o centro a partir do qual toda a filosofia da Web 2.0 gira.

A implementação de serviços 2.0 pelas bibliotecas tem como finalidade a participação, a interação e uma melhor comunicação com os seus utilizadores. Quais as estratégias que as bibliotecas utilizam para atingir uma melhor comunicação e interação na Web com eles, através dos blogues e das redes sociais? Que usos fazem destas tecnologias da informação e da comunicação?

Neste estudo apresenta-se um levantamento da situação e das tendências atuais nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas face à utilização dos blogues e a sua presença na plataforma Facebook.

MATERIAL E MÉTODOS

Blogues

Para a análise da blogosfera podemos utilizar várias metodologias interpretativas: a análise etnográfica (FERRADA CUBILLOS, 2006); a análise SWOT (ANDRÉ et al., 2006); a análise que englobe métricas, como a consulta do Technorati³, o número de feeds, o número de posts, hiperligações no blogroll, data de início, frequência de entradas, comprimento total das entradas (número de palavras), número de comentários, existência de blogroll na primeira página, entradas com hiperligações, ranking no BlogPulse⁴; a análise do tipo qualitativa que refira

³ Disponível em: <http://technorati.com/>

⁴ Disponível em: <http://www.blogpulse.com/>

impressão pessoal do investigador, também quantificada, sobre a existência da missão do blogue, do tipo de entradas (profissionais, pessoais), a voz da instituição, o conteúdo, etc. (CRAWFORD, 2005); análise do número de subscritores de cada blogue, medidos através de agregadores de feeds, como o Google Reader⁵; a análise baseada na aplicação aos comentários do *índice b* – tome-se como exemplo a investigação feita pelo Grupo Evaluación de la Ciencia y la Comunicación Científica (EC3) de la Universidad de Granada, publicada no blogue do grupo⁶, que, em 2007, aplicou este critério no estudo dos blogues espanhóis de Biblioteconomia e Documentação. Estes investigadores optaram por analisar métricas de produção (longitude das entradas, frequência de publicações, posts mais comentados, n.º de entradas que não geraram participação), de participação (n.º de comentários) e autoridade do blogue, com a ferramenta Technorati Authority⁷, que dá uma aproximação válida do impacto do blogue dentro da sua comunidade e o reconhecimento que outros autores lhe dão (TORRES-SALINAS et al., 2008).

A medição da participação nos blogues pode ser feita de diferentes modos e obter também resultados diversos. Depois de consultada a bibliografia, optámos por construir uma grelha própria adaptada à análise da comunicação, com indicadores e métricas muito específicos para efetuar uma medição à blogosfera das bibliotecas portuguesas (tabela 1).

De todos os indicadores apresentados destacamos, na tabela das facetas para análise da comunicação, aqueles que valorizam a visualização da comunicação, interação entre biblioteca e utilizadores, só pela observação dos sítios Web dos blogues das bibliotecas.

Apresentam-se, na tabela 2, as facetas para análise da comunicação nos blogues, que foi aplicada após a recolha dos dados da grelha anterior.

A interação da biblioteca com os utilizadores foi calculada, em primeiro lugar, com uma atribuição de um valor a cada biblioteca pelo número de posts que publicaram calculado da seguinte forma: tomou-se como o valor superior de existência de posts, nas bibliotecas públicas e nas académicas, o número 400 (valor máximo era 397 da Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira, arredondado para 400 e normalizou-se, dividindo o número de posts de cada biblioteca por 400).

No item 2, acrescentou-se a soma dos elementos: nuvem de etiquetas, lista categorias, arquivo, lista de comentários, contacto da biblioteca, e aplicações de comunicação (este tem um peso igual à soma dos outros elementos independentes, porque em termos de comunicação é mais poderoso que os outros elementos).

5 Disponível em: <http://www.google.com/intl/en/googlereader/tour.html>

6 Disponível em: EC3noticias & Bibliometría en la Web <http://ec3noticias.blogspot.com/>

7 Disponível em: <http://technorati.com/what-is-technorati-authority/>

No item 3, a interligação da biblioteca com outros sítios Web, foi admitido um valor máximo de 95 ligações (entre as bibliotecas públicas e académicas, a Biblioteca Municipal Mondim de Basto é que possuía o número mais elevado – 95) pelo qual todos os valores individuais das bibliotecas foram divididos e apresentados em percentagem. Em relação ao *blogue que segue*, que o blogue em análise é seguidor, deu-se um valor máximo de 25 (Biblioteca Pública de Évora) e dividiu-se todos os números por este. No final, para obter o valor da interligação da biblioteca, somou-se as ligações, com importância de 80%, e o número dos *blogues que segue* de 20%.

TABELA 1

Grelha de análise para blogues

1. INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM UTILIZADORES

CONTACTOS DA BIBLIOTECA (MORADA, TELEFONE, EMAIL)
EXISTÊNCIA DE ALGUMA APLICAÇÃO DE COMUNICAÇÃO
TIPO DE APLICAÇÃO DE COMUNICAÇÃO (CHAT, VOTAÇÃO, LIGAÇÕES A REDES SOCIAIS, INQUÉRITOS)
NÚMERO DE LIGAÇÕES EXTERNAS
EXISTÊNCIA DE LISTAGEM DE CATEGORIAS
EXISTÊNCIA DE NUVEM DE ETIQUETAS
EXISTÊNCIA DE ARQUIVO
EXISTÊNCIA DE LISTA DE COMENTÁRIOS
Nº BLOGUES QUE *SEGUE*

2. ACTUALIDADE DO BLOGUE

ATUALIZAÇÃO
EXISTÊNCIA DESDE
NÚMERO DE POSTS EM 2009

3. INTERAÇÃO DOS UTILIZADORES COM BIBLIOTECA

NÚMERO DE VISITAS
NÚMERO DE COMENTÁRIOS EM 2009
NÚMERO DE SEGUIDORES DO BLOGUE

TABELA 2

Facetas para análise da comunicação nos blogues

1. INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM UTILIZADORES (N.º POSTS 2009);
2. INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM UTILIZADORES (NUVEM DE ETIQUETAS, LISTA CATEGORIAS, ARQUIVO, LISTA DE COMENTÁRIOS, CONTACTO BIBLIOTECA, APLICAÇÕES DE COMUNICAÇÃO);
3. INTERLIGAÇÕES DA BIBLIOTECA (N.º LIGAÇÕES EXTERNAS, N.º BLOGUES QUE SEGUE);
4. INTERAÇÃO DOS UTILIZADORES COM A BIBLIOTECA (N.º VISITAS, N.º SEGUIDORES, N.º COMENTÁRIOS);
5. VALOR DE SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO (MÉDIA PONDERADA DOS VALORES DAS FACETAS ENUMERADAS EM 1, 2, 3 E 4);

Para o item 4, na interação dos utilizadores com a biblioteca, existem algumas considerações preliminares:

- Os contadores de visitas são muito diversos e contabilizam de forma diferente as entradas/visitas num blogue,
- Não sabemos a partir de que data foram inseridos no blogue e começaram a contabilizar as entradas,
- O número de visitas é mais elevado se o blogue for o sítio Web da biblioteca (no caso da bibliotecas académicas esta situação não acontece, mas existem vários casos nas bibliotecas públicas).

Sendo assim, deu-se um valor às visitas comparando o número total de visitas com os anos de existência do blogue e atribui-se um número proporcional entre 100 níveis diferentes. Para calcular o valor dos seguidores do blogue, atribui-se o número máximo de 65 (Biblioteca Municipal de Oeiras) e dividiu-se todos os valores por esse número e transformou-se em percentagem.

Aos comentários, igualmente divididos pelo número máximo de comentários, 24 (Biblioteca Municipal de São João da Madeira), atribui-se na soma final para obter a interação dos utilizadores com a biblioteca, uma importância de 60%; às visitas 30%; aos seguidores 10% (tem um peso pouco elevado pelo facto das plataformas Wordpress e Sapo não possuírem esta aplicação).

Por último, a síntese de comunicação é a média ponderada dos valores totais das facetes enumeradas 1, 2, 3, e 4.

Quanto ao objeto de estudo, investigámos e deparámo-nos, em junho de 2010, com o número total de 31 blogues referentes às bibliotecas públicas (Anexo II), num universo total de 308 bibliotecas públicas portuguesas; quanto às bibliotecas académicas referenciamos 13 (Anexo III), num total de 167 bibliotecas académicas (onde incluímos o ensino universitário e o ensino politécnico, excluindo as do ensino concordatário e ensino privado).

A recolha de existência de blogues nas bibliotecas e apresentação da listagem final foi realizada em janeiro de 2010. A observação e aplicação da grelha de análise foram realizadas no dia 25 de junho de 2010.

Os posts e comentários aos posts foram só referenciados os que foram publicados no ano 2009. O número total de visitas aos blogues, de blogues que *segue* e de seguidores do blogue são os observados no dia 25 de junho 2010.

Os indicadores de *seguidores de blogues* e de blogues que o *blogue segue* só são possíveis de ser observados naqueles blogues que optaram pela sua visualização e que estão a ser desenvolvidos na plataforma Blogger.

Facebook

O Facebook é um excelente exemplo de um serviço 2.0, implementa a maioria das características e princípios pertinentes da Web 2.0: criação de perfis pessoais públicos, escrita e leitura em linha, participação em linha, visualização e descarregamento de fotografias, criação de grupos de interesse, criação e administração de eventos, integração de blogues, partilha de média (Habib, 2006). É um espaço suportado por uma tecnologia que, graças à interação e à partilha dos seus subscritores, se converteu numa rede gigante de pessoas e não de tecnologias.

Para identificar e medir a dimensão da comunicação nesta rede social, aplicámos uma grelha de análise que apresento detalhadamente na tabela 3, e que foi criada para este estudo.

TABELA 3
Grelha de análise do Facebook

1. INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM UTILIZADOR
PÁGINA OU PERFIL
NÚMERO DE PUBLICAÇÕES QUE O PERFIL/PÁGINA EFECTUA NO MURAL
NÚMERO DE PUBLICAÇÕES EM VÍDEO QUE O PERFIL/PÁGINA EFETUA NO MURAL
NÚMERO DE PUBLICAÇÕES EM FOTOS QUE O PERFIL/PÁGINA EFETUA NO MURAL
NÚMERO DE PUBLICAÇÕES EM ÁUDIO QUE O PERFIL/A PÁGINA EFETUA NO MURAL
FOTOS
NOTAS
BLOGCAST (LIGAÇÃO AO BLOGUE)
LIGAÇÃO AO SLIDESHARE
LIGAÇÃO AO YOUTUBE
2. INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM AMIGOS E LIGAÇÕES
NÚMERO DAS PUBLICAÇÕES EM MURAL EXTERNO
NÚMERO DE "GOSTOS" (PUBLICAÇÕES, LIGAÇÕES, ESTADO, VÍDEO, ACTIVIDADE)
NÚMERO DE "TORNAR-SE FÁ/AMIGO"
NÚMERO DE EVENTOS
NÚMERO DE NOTAS
NÚMERO DE LIGAÇÕES A CONTEÚDOS EXTERNAS
NÚMERO DE GRUPOS QUE ADERIU
NÚMERO DE BLOGUES QUE SEGUE
NÚMERO DE PÁGINAS FAVORITAS
3. INTERAÇÃO DO UTILIZADOR COM A BIBLIOTECA
NÚMERO DE FÁS (PÁGINA) OU NÚMERO DE AMIGOS (PERFIL)
NÚMERO DE CLIQUES EM "GOSTO"
NÚMERO DE COMENTÁRIOS NAS PUBLICAÇÕES
NÚMERO DE PUBLICAÇÕES NO MURAL PELOS UTILIZADORES/VISITANTES
TIPO DE PUBLICAÇÕES NO MURAL PELOS UTILIZADORES/VISITANTES

Algumas considerações preliminares na análise dos resultados da aplicação da grelha: possibilidade da não visualização da totalidade dos conteúdos nas publicações do *mural* das bibliotecas, conforme as definições de privacidade da plataforma.

As bibliotecas podem decidir da visibilidade e partilha de conteúdos pelos *amigos*.

Em relação aos indicadores da grelha, Ligações, Grupos e Páginas a que a biblioteca aderiu ou de que se fez *fã*⁸, foram analisados todos os resultados, e os números referem-se à totalidade das ligações desde o dia da criação do *perfil* da biblioteca até ao fim da análise, a 9 de fevereiro de 2010.

Em seguida, apresentamos as facetas consideradas para análise da comunicação entre as bibliotecas e os seus utilizadores virtuais na rede social Facebook (tabela 4):

TABELA 4

Facetas para análise da comunicação no Facebook

- | | |
|----|---|
| 1. | INTERAÇÃO DA BIBLIOTECA COM OS AMIGOS – OCORRÊNCIAS DE PUBLICAÇÕES (N.º PUBLICAÇÕES NO MURAL, N.º PUBLICAÇÕES NOS MURAIIS EXTERNOS, N.º DE CLIQUES EM GOSTO, N.º TORNAR-SE FÃ DE PÁGINAS, N.º EVENTOS CRIADOS, N.º NOTAS PUBLICADAS); |
| 2. | INTERLIGAÇÕES DA BIBLIOTECA (N.º LIGAÇÕES EXTERNAS, N.º GRUPOS A QUE ADERIU, N.º DE PÁGINAS FAVORITAS, N.º DE BLOGUES QUE SEGUE); |
| 3. | INTERAÇÃO DOS AMIGOS COM A BIBLIOTECA (N.º AMIGOS, N.º CLIQUES EM GOSTO, N.º COMENTÁRIOS, N.º DE PUBLICAÇÕES NO MURAL DA BIBLIOTECA); |
| 4. | VALOR DE SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO (MÉDIA PONDERADA DOS VALORES DAS FACETAS ENUMERADAS EM 1, 2 E 3); |

Para a faceta de análise “interação da biblioteca com os amigos” foi considerada a soma do número de publicações (texto, vídeo, fotos, áudio) que a biblioteca publicou no seu *mural*, assim como as publicações que editou nos *murais* dos seus amigos, páginas e grupos; número de cliques em *Gosto*, número tornar-se *fã* de páginas, durante o mês de janeiro de 2010; e número de eventos criados, e número de notas publicadas, desde a criação do *perfil* da biblioteca até 31 de janeiro. A faceta “interligações da biblioteca” é a soma do número de ligações que cada publicação cria para outros sítios Web, número de grupos a que aderiu, número de páginas favoritas, número de blogues que *segue* através de alguma aplicação, desde a criação do *perfil* até 31 de janeiro. A faceta “interação dos *amigos* com a biblioteca” equivale ao total da soma do número de *amigos* até 31 de janeiro, número de cliques em *Gosto*, número de comentários e número de publicações

8 A terminologia utilizada pelo Facebook foi alterada recentemente e a expressão *Fã* foi substituído por *Gosto*.

no *mural* da biblioteca, realizados no mês de janeiro. A soma destes indicadores foi posteriormente trabalhada para obter uma medida de interação, nomeadamente o número de amigos/50 (métrica definida para normalizar a gama de valores, para uma escala correspondente, ao número de cliques em *Gosto* e comentários no *mural*).

Por último, calculou-se para cada biblioteca o valor síntese de comunicação, que se refere ao cálculo das três facetas ponderadas para terem pesos iguais.

Quanto ao objeto de estudo, recolhemos, em janeiro de 2010, 15 *perfis*/páginas de bibliotecas públicas portuguesas (no universo das 308 referenciadas) e 5 *perfis*/página no universo de 167 bibliotecas académicas portuguesas.

RESULTADOS

Avaliação da comunicação na blogosfera

A menção da existência do blogue das bibliotecas nem sempre é explícita no sítio Web da instituição à qual a biblioteca pertence. Uma das razões será porque o blogue substitui o sítio Web da instituição, que por razões várias as instituições ainda não desenvolveram. Nas 31 bibliotecas públicas que têm um blogue, 16 estão nesta situação: as bibliotecas municipais de Almodôvar, Cadaval, Funchal, Grândola, Gouveia, Ferreira do Zêzere, Mondim de Basto, Montalegre, Murça, Oeiras, Olivais, Ponte de Sor, S. Cruz das Flores, S. João da Madeira, Sardoal e V. N. de Gaia. Todas as bibliotecas académicas que dinamizam blogues têm sítio Web próprio e mencionam a existência do seu blogue.

No universo das 308 bibliotecas públicas, referenciamos 57 bibliotecas utilizadoras de tecnologias 2.0, das quais 31 editam e administram um blogue, ou vários, o que constitui cerca de 54% de bibliotecas, e – como já mencionado – 16 utilizam o blogue como primeiro acesso em linha à biblioteca, funcionando este como sítio Web. No âmbito das 167 bibliotecas académicas, 26 são utilizadoras das tecnologias 2.0 observadas, e 13 são igualmente utilizadoras do blogue, correspondendo a 50% do universo observado.

Os resultados das facetas de comunicação para as bibliotecas públicas podem ser visualizados no gráfico 1, onde se observa que os valores mais elevados relativos às facetas da comunicação são os seguintes: na interação da biblioteca com os utilizadores¹ (n.º posts) destaca-se em primeiro lugar a Biblioteca Municipal de Oeiras, seguida de valores iguais para as biblioteca de Arganil, Celorico de Basto, Ferreira do Zêzere e Évora. Na interação da biblioteca com os utilizadores (nuvem de etiquetas, lista categorias, arquivo, lista de comentários, contacto biblioteca, aplicações de comunicação) destacam-se duas bibliotecas, a de Celorico de Basto e a de Santa Maria da Feira. Nas interligações da biblioteca com outros sítios Web, a biblioteca de Mondim de Basto possui valores muito altos, seguida de Celorico

de Basto e Moura. Relativamente à interação do utilizador com a biblioteca, n.º comentários aos posts, visitas e seguidores, salientam-se as bibliotecas municipais de S. João da Madeira e de Arganil. Os valores mais altos da síntese de comunicação são os das bibliotecas municipais de Celorico de Basto, Oeiras, Mondim de Basto, Arganil e Santa Maria da Feira, e o mais baixo da Biblioteca Municipal de Pombal (gráfico 2).

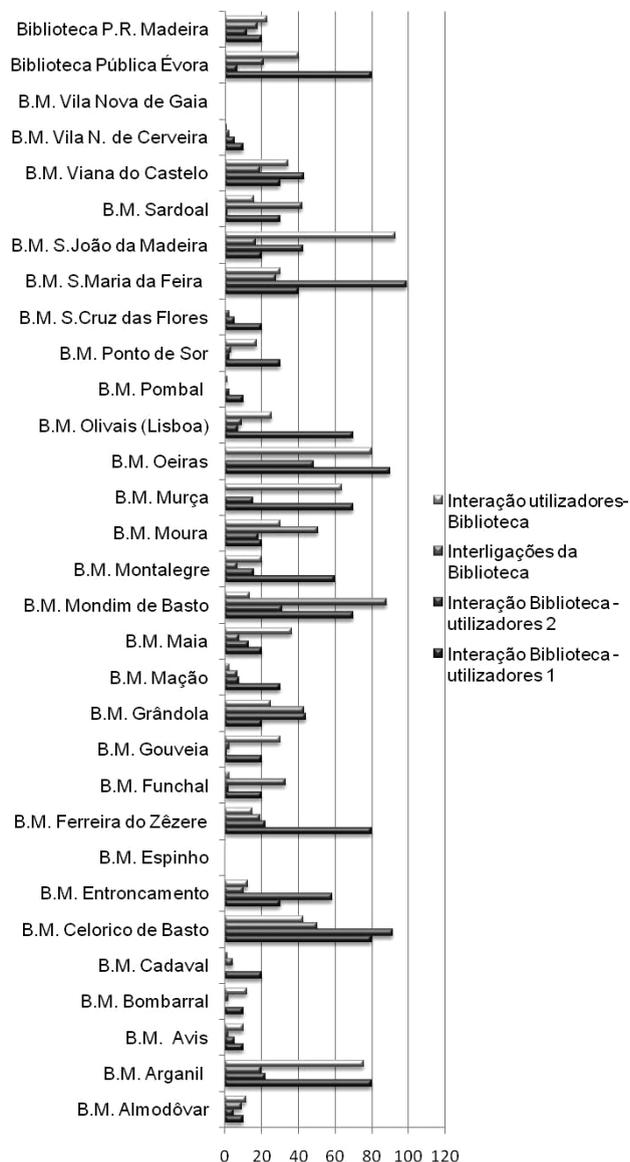


GRÁFICO 1

FACETAS DE COMUNICAÇÃO DOS BLOGUES NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

O blogue da Biblioteca Municipal de Gaia em fevereiro de 2010 estava visível publicamente, mas durante a consulta para retirar dados para este estudo, no mês de junho, já só era acessível para leitores convidados. Os valores referentes ao blogue aparecerão a zero.

Igualmente, o blogue da Biblioteca Municipal de Espinho *Ler em Espinho*, que em fevereiro foi acedido e analisado, em julho já não tinha URL ativo, nem possibilidade de consulta do arquivo.

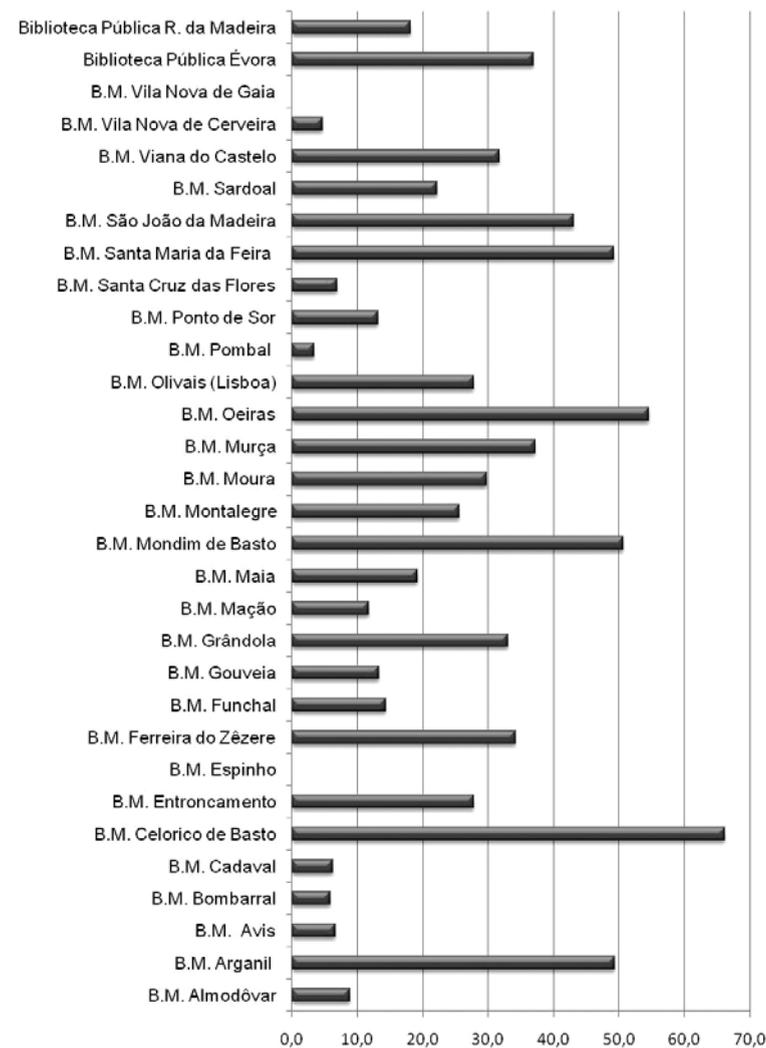


GRÁFICO 2

SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DOS BLOGUES NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

O blogue da Biblioteca Municipal da Madeira tem concentrado no mesmo portal 5 blogues que correspondem às idades dos utilizadores e seus interesses (*Caminhada Geral, Caminhada Jovem, Caminhada ao Mundo dos Pequenos, Caminhada pela Comunidade, Mundo das Bibliotecas da Informação*).

Os dados recolhidos são do blogue principal intitulado *Caminhada Geral*.

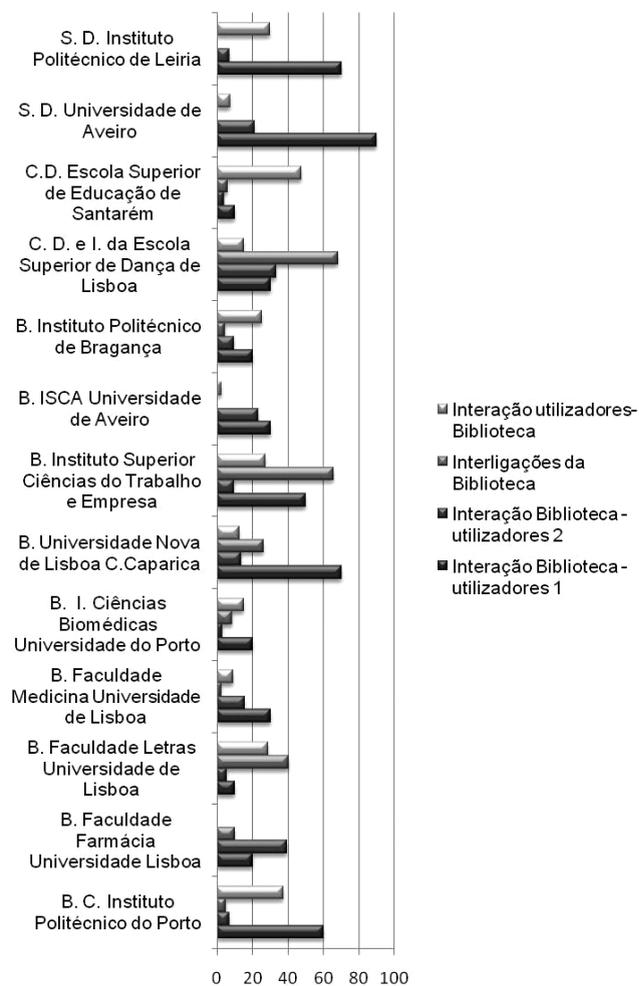


GRÁFICO 3

FACETAS DE COMUNICAÇÃO DOS BLOGUES NAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

No gráfico 3, relativo às bibliotecas académicas e distribuição dos valores das facetas, percebemos que se destaca na faceta de interação da biblioteca com os utilizadores² os Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro, seguido dos Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria e da Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa – Campus da Caparica. Na mesma faceta, mas quanto ao número

de posts, os valores mais altos são da Biblioteca da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa e do Centro de Documentação e Informação da Escola Superior de Dança de Lisboa. Nas interligações da biblioteca, destacam-se a Biblioteca do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – IUL e Centro de Documentação e Informação da Escola Superior de Dança de Lisboa. As interações do utilizador com a biblioteca vão em maior grau para o Centro de Documentação Escola Superior de Educação de Santarém e Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto. O valor máximo de síntese de comunicação (gráfico 20) é o da Biblioteca do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – IUL e Centro de Documentação e Informação da Escola Superior de Dança de Lisboa. O valor mais baixo é da Biblioteca da Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto.

O blogue da Biblioteca da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa não possui arquivo de posts e a data de início foi detetada pela data mais antiga referenciada através da visualização dos posts etiquetados na lista de categorias.

O blogue da Biblioteca-CDI da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa é visualizado com enquadramento no sítio Web da biblioteca, e até o URL é o da instituição académica.

O blogue *Desatei(a)-te* enquadra-se no Plano Nacional de Leitura e é uma iniciativa conjunta do Departamento de Línguas e Literaturas e do Centro de Documentação e Informação (CDI) da Escola Superior de Educação de Santarém.

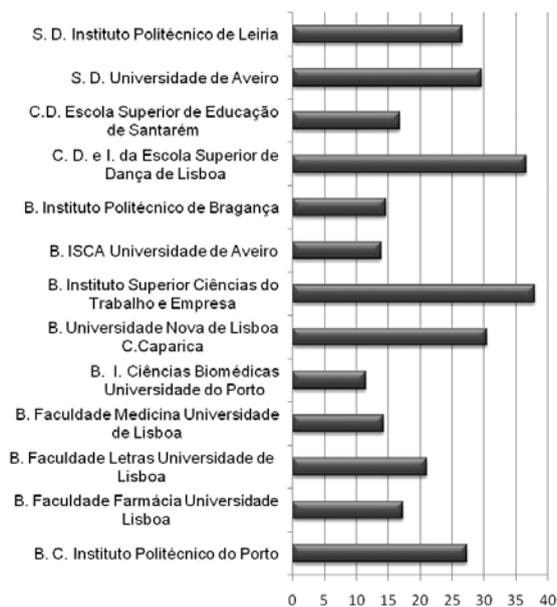


GRÁFICO 4

SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DOS BLOGUES NAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

Comparando os valores de síntese de comunicação dos blogues das bibliotecas públicas e académicas (gráfico 5), observamos que as académicas são superadas largamente pelas públicas.

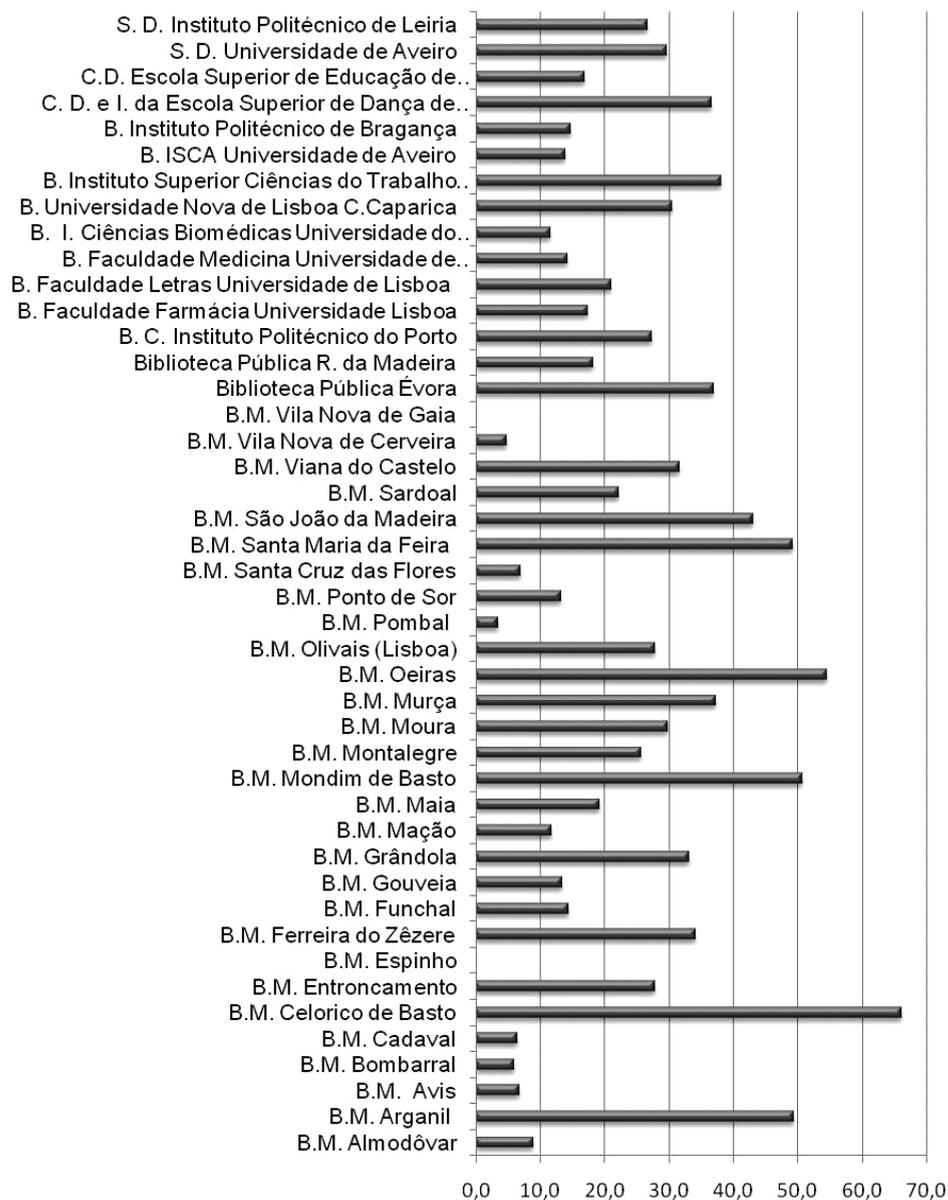


GRÁFICO 5

SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DOS BLOGUES NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ACADÉMICAS

Avaliação da comunicação no Facebook

Das 57 bibliotecas públicas que, nas datas já referenciadas, utilizavam algum tipo de tecnologias 2.0, 15 usam esta rede social, o que constitui cerca de 26%. Das 26 bibliotecas académicas observadas, 5 são igualmente utilizadoras do Facebook, correspondendo a 19%.

No início do mês de fevereiro de 2010, observámos o mural das 15 bibliotecas públicas (Anexo IV) e das 5 bibliotecas académicas (Anexo V), relativo ao mês de janeiro de 2010. Foi estudado cada perfil da biblioteca, fizemos a leitura do mural, recorrendo ao histórico, e analisámos o número de amigos, as ligações, grupos e páginas a que aderiram.

Os resultados das facetas de comunicação para as bibliotecas públicas podem ser visualizados no gráfico 6, onde se observa que os valores mais elevados relativos à faceta da “Interligação da biblioteca” são os da Biblioteca Pública de Évora, seguida pela Biblioteca Municipal de Celorico de Basto, e os valores inferiores são os da Biblioteca Municipal de Moimenta da Beira e da Biblioteca Municipal de Lamego. A faceta “interação da Biblioteca – Amigos”, com valores mais ou menos idênticos em todas as bibliotecas, atinge valores inferiores ao da “interação dos Amigos com a Biblioteca”.

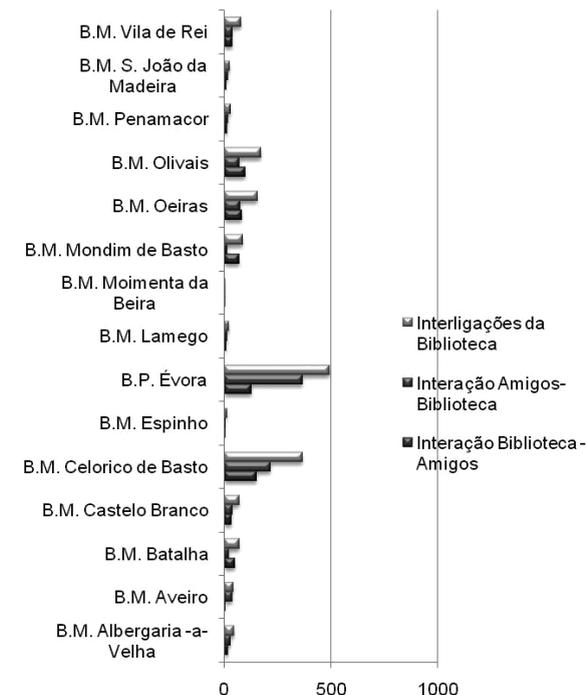


GRÁFICO 6

FACETAS DE COMUNICAÇÃO DO FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

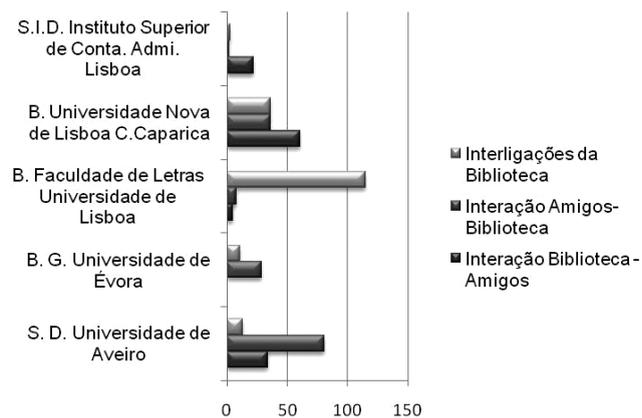


GRÁFICO 7

FACETAS DE COMUNICAÇÃO DO FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

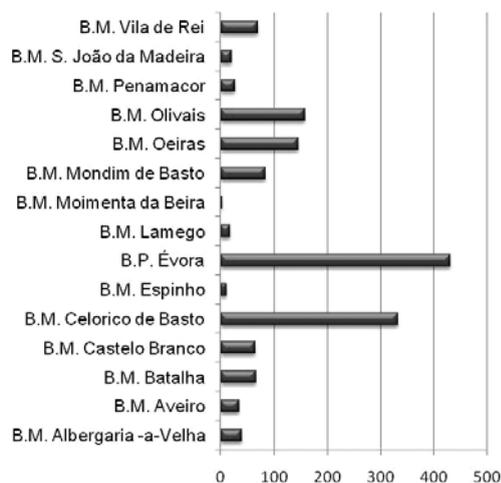


GRÁFICO 8

VALOR DE SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DO FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

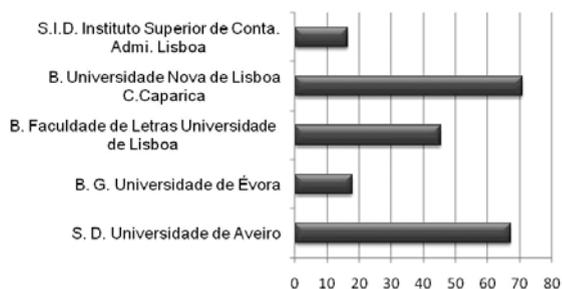


GRÁFICO 9

VALOR DE SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DO FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

O valor de síntese de comunicação estabelecida nas bibliotecas públicas (gráfico 8) destaca a Biblioteca Pública de Évora, seguida da de Celorico de Basto, que já se distinguem nas facetas particulares de comunicação.

No gráfico 7, relativo às bibliotecas académicas e distribuição dos valores das facetas, percebe-se que se destaca a Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa na faceta de “Interligações da biblioteca”, valor que lhe vai possibilitar, na ponderação final do valor de síntese de comunicação, o valor máximo, seguida dos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro (gráfico 9).

Comparando os valores de síntese de comunicação das bibliotecas públicas e académicas, observa-se que as académicas são superadas pelas públicas, destacando-se a Biblioteca Pública de Évora e a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto, seguidas da Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica e os Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro (gráfico 10).

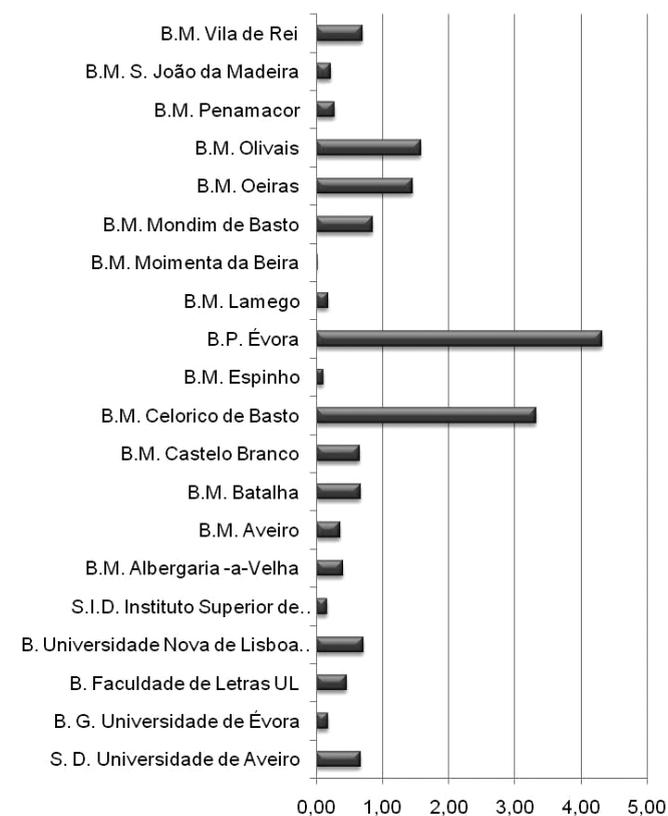


GRÁFICO 10

COMPARATIVO DA SÍNTESE DE COMUNICAÇÃO DO FACEBOOK NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ACADÉMICAS

A Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha em 24 de fevereiro, já depois da análise estar efetuada, mudou o *perfil* no Facebook para página.

Em relação às Bibliotecas Públicas, a Biblioteca Municipal da Batalha está bastante presente no Facebook, apesar de não existirem publicações da biblioteca no *mural*. Este estudo contemplou na observação o mês de janeiro de 2010, comparativamente ao mês de outubro em que fez 17 (dezassete) publicações (sem comentários e sem cliques de *Gosto*).

A Biblioteca Municipal de Espinho, no início do mês de fevereiro tinha 172 *amigos* mas o historial do seu *mural* não registava o início da “amizade” dessa quantidade de pessoas. Provavelmente foram dados que a biblioteca apagou.

No mês de janeiro, esta biblioteca só fez uma publicação, e ao todo, desde a criação da página (setembro 2009) tem 4 publicações no *mural* de *amigos* (um presente, uma mensagem de parabéns, 2 publicações de livros), 13 confirmações de amizade e 1 participação num evento.

A Biblioteca Pública Municipal de Lamego tem uma menção a um blogue que aderiu pela aplicação NetworkedBlogs, que não é mais do que a página Web da Câmara Municipal de Lamego.

A publicação no *mural* da biblioteca defendendo “causas” pelos utilizadores, coincidiu com o terramoto do Haiti (14 e 15 de janeiro 2010) o que levou praticamente todos a colocarem nos murais a publicitação de ajuda necessária ao povo do Haiti. Notou-se também uma maior adesão à página da AMI nos dias precedentes.

A Biblioteca Pública de Évora limpou sempre o *mural* das novas ligações a *amigos*, e não permite escrita no seu *mural* diretamente pelos utilizadores, pelo que nunca encontramos publicações no seu *mural* do tipo presentes, etc. Tem uma atividade de comunicação muito alta em comentários e cliques no *Gosto*. Será que a interdição de escrita de publicações no *mural* leva a que os utilizadores procurem outras formas de comunicar?

A Biblioteca Municipal de Penamacor limpou o *mural* da adesão dos *amigos* e possibilidade dos utilizadores de escreverem, também tem ativos alguns itens de privacidade, e, neste caso, não conseguimos saber também qual a interação desta biblioteca com outros perfis de *amigos* e páginas do Facebook.

A Biblioteca Municipal dos Olivais, no seu *mural*, não possui visível nenhuma participação de *amigos*. Mas na página das ligações vemos cinco entradas com comentários e cliques em *Gosto*. A publicação do dia 31 de janeiro possui nesta página 2 cliques de *Gosto*; a publicação do dia 6 de janeiro tem 1 comentário e 6 cliques de *Gosto*.

É necessário referir que as bibliotecas municipais de Moimenta da Beira, Vila de Rei, Lamego e Castelo Branco aderiram ao Facebook durante mês de janeiro, que foi o que se estipulou para observação neste estudo.

Os resultados da análise do mês de janeiro do *mural* da Biblioteca Geral da Universidade de Évora são pouco elevados, só estão presentes no *mural* os enviados pelos utilizadores, o que dá uma imagem de abandono. As últimas publicações sobre as atividades da biblioteca são do dia 10 do mês de novembro.

A Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa possui um *perfil* e criou uma *página* para a Comunidade de Leitores, iniciativa dos “Encontros em Letras”: esta última página não foi analisada neste estudo, nem entrou nos cálculos estatísticos. O *perfil* da Biblioteca possui uma única publicação no mês de janeiro. Analisando os meses anteriores, referimos que só publicou duas entradas, uma no dia 20 de dezembro e outra a 5 de agosto, e não foram analisadas as datas anteriores.

Avaliação comparativa dos blogues e do Facebook

A utilização simultânea do Facebook e dos blogues pelas bibliotecas portuguesas, pode ser visualizada nas tabelas 5 e 6. É interessante observar que quase todas as bibliotecas lá mencionadas – e que manipulam tanto o Facebook como o blogue – estão nos primeiros lugares dos *rankings* de síntese de comunicação apresentados nas tabelas 7 e 8.

TABELA 5

Quadro comparativo da utilização
Facebook/ blogue bibliotecas públicas

FACEBOOK	BLOGUES
B. M. CELORICO DE BASTO	B. M. CELORICO DE BASTO
B. M. ESPINHO	B. M. ESPINHO
B. M. MONDIM DE BASTO	B. M. MONDIM DE BASTO
B. M. OEIRAS	B. M. OEIRAS
B. M. OLIVAIS (LISBOA)	B. M. OLIVAIS (LISBOA)
B. M. S. JOÃO DA MADEIRA	B. M. S. JOÃO DA MADEIRA
BIBLIOTECA PÚBLICA ÉVORA	BIBLIOTECA PÚBLICA ÉVORA

TABELA 6

Quadro comparativo da utilização
Facebook/ blogue bibliotecas académicas

FACEBOOK	BLOGUES
B. FACULDADE LETRAS UNIVERSIDADE DE LISBOA	B. FACULDADE LETRAS UNIVERSIDADE DE LISBOA
B. UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA C. CAPARICA	B. UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA C. CAPARICA
S. D. UNIVERSIDADE DE AVEIRO	S. D. UNIVERSIDADE DE AVEIRO

O *ranking* apresentado foi composto a partir dos valores de síntese de comunicação, selecionando o valor mais alto e anexando-o a 100%, os outros valores mais baixos em proporção. Não significa que quem detém 100% cumpra os objetivos considerados excelentes para a comunicação, pois os valores em percentagem servem só para construir um *ranking*. A avaliação por facetas e a síntese delas proporciona-nos um olhar sobre o trabalho que as bibliotecas estão a realizar a nível da comunicação, mas no seu conjunto não são possíveis de atingir completamente, de modo que não podem existir na realidade valores de 100%.

No *ranking* apresentado, na tabela 7, sobre a síntese de comunicação no Facebook nas bibliotecas portuguesas, as bibliotecas públicas têm a primazia e a primeira biblioteca académica surge apenas em 6.º lugar.

TABELA 7

Ranking síntese de comunicação no Facebook das bibliotecas portuguesas

1.º B. PÚBLICA ÉVORA	100,0
2.º B. M. CELORICO DE BASTO	76,9
3.º B. M. OLIVAIS	36,8
4.º B. M. OEIRAS	33,7
5.º B. M. MONDIM DE BASTO	19,6
6.º B. UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA – C. CAPARICA	16,4
7.º B. M. VILA DE REI	16,3
8.º S. D. UNIVERSIDADE DE AVEIRO	15,6
9.º B. M. BATALHA	15,5
10.º B. M. CASTELO BRANCO	15,2

Analisando o *ranking* das 10 bibliotecas que melhor trabalham a comunicação na utilização dos blogues (tabela 8), repare-se que a primeira biblioteca académica que surge está em 7.º e a seguinte em 10.º lugar.

TABELA 8

Ranking síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas portuguesas

1.º B. M. CELORICO DE BASTO	100
2.º B. M. OEIRAS	82,6
3.º B. M. MONDIM DE BASTO	76,7
4.º B. M. ARGANIL	74,7
5.º B. M. SANTA MARIA DA FEIRA	74,6
5.º B. M. SÃO JOÃO DA MADEIRA	65,1
7.º B. INSTITUTO SUPERIOR CIÊNCIAS DO TRABALHO E EMPRESA	57,5
8.º B. M. MURÇA	56,4
9.º BIBLIOTECA PÚBLICA ÉVORA	55,8
10.º C. D. E. I. DA ESCOLA SUPERIOR DE DANÇA DE LISBOA	55,4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados analisados demonstram que não é pelo facto de as bibliotecas aderirem a estas tecnologias, a utilização do blogue e do Facebook, que assumem as suas potencialidades e as usam adequadamente para prestar melhores serviços de informação e comunicação ao seu público. Na verdade, a simples adesão e uso das novas tecnologias não é o suficiente para assegurar a qualidade dos serviços virtuais: se as bibliotecas não fizerem perceber aos profissionais que nelas trabalham a sua importância, e não tendo delineado uma política de utilização para os seus serviços, não alcançarão os melhores resultados de comunicação com os utilizadores. A concentração nalgumas tecnologias dos Blogues e na plataforma Facebook permite que os valores das bibliotecas públicas sejam mais elevados. Os blogues continuam a ser a ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas, seguidos do Facebook, como já foi referido.

Este trabalho não pretende analisar e discutir a eficácia destas tecnologias nas bibliotecas, mas o seu uso efetivo quanto à comunicação e à prestação de serviços de informação num ambiente virtual e colaborativo. À partida, encontramos algumas opções que as bibliotecas, na sua totalidade, demonstram preferir, mas que não são as mais proveitosas para o aumento da comunicação. Ao optarem por criar um *perfil* em vez de uma *página* no Facebook, é uma grande desvantagem porque não têm acesso fácil aos dados estatísticos referentes à consulta dos utilizadores e também não acedem à oferta de espaços de interação potenciados pela plataforma nas *páginas*, tais como Discussões e Fórum. Na verdade, conclui-se facilmente que as bibliotecas não estão a utilizar as potencialidades de um instrumento como o Facebook para estabelecer uma efetiva comunicação com os utilizadores, já que a participação e a interação, em geral, são pouco visíveis nos resultados. Não basta criar um perfil e tornar-se amigo, é necessário editar publicações, comentar as publicações que os utilizadores fazem, gerir e animar o *mural* da biblioteca. Examinámos muitos murais praticamente inativos, sem publicações e com uma interação dos utilizadores considerável, e constatámos que a maioria das bibliotecas utiliza esta tecnologia como ferramenta de marketing, mesmo assim de forma muito pouco sustentada.

A inoperância torna-se gritante quando se percebe da análise dos dados que, nas bibliotecas públicas, o número de interações da biblioteca com os *amigos* é inferior ao dos *amigos* com a biblioteca. De facto, se as bibliotecas não estão a aproveitar convenientemente esta oportunidade de comunicação e a estabelecer um espaço de diálogo, já o mesmo não é possível afirmar sobre os utilizadores na relação contrária, pois mesmo pouco estimulados, estes fazem-se sentir presentes com publicações, comentários ou cliques em *Gosto*.

De notar que, se observamos a existência de comentários nas publicações produzidas pelas bibliotecas públicas e académicas, não sabemos até que ponto os comentadores são utilizadores e usufruidores do espaço real das bibliotecas, ou se são *amigos*

por simpatia, fazendo parte de uma rede de profissionais ligada aos profissionais daquela biblioteca, ou a uma comunidade de interesse mais ampla.

Perante os resultados do estudo da blogosfera relativa às bibliotecas portuguesas, deparou-se com resultados não muito animadores quanto ao nível da comunicação, ao contrário do que se passava no Facebook, ao nível do utilizador. Os blogues nestas instituições que estão a ser editados demonstram pouca interação com os utilizadores e destes para com a instituição, demonstrando que são boas ferramentas de informação sobre os serviços da biblioteca, divulgação de atividades, marketing e promoção de serviços e atualização e congregação de conteúdos.

Outra questão importante é que algumas bibliotecas públicas dependentes de municípios, não possuem um sítio Web e adoptam o blogue como plataforma para atingir os objetivos em cima já referidos, não potenciando as qualidades interativas que o blogue possui, não criando espaços em linha dinâmicos, interativos e abertos à participação dos utilizadores. Desta situação decorre que o número de visitas a estes blogues aumenta, oferecendo-nos um dado não muito rigoroso sobre a interatividade, em comparação com outras bibliotecas que utilizam o sítio Web como portal de informação e acesso ao catálogo e simultaneamente utilizam o blogue e fazem acrescentar outros objetivos dinâmicos à sua edição. Por esta razão, o cálculo da faceta da interação do utilizador com a biblioteca foi ponderado tendo em conta este fator.

Foi detetado um número muito débil de comentários, e nos que se encontrou não se vislumbrou feedback às intervenções comentadas dos utilizadores, os chamados autocomentários da própria instituição. Percebeu-se que não há valorização consciente das potencialidades da caixa de comentários que os blogues possuem.

São muito deprimentes os resultados dos blogues, no âmbito da comunicação, o que nos traça um quadro pouco positivo sobre a utilização desta ferramenta. As bibliotecas têm blogues, com muitos posts, mas não existem comentários para eles. Constata-se que os blogues são compreendidos pelas bibliotecas e seus utilizadores enquanto dotados de outras funções, valorizando pouco o aspeto social da comunicação. Como exemplo, as interligações que a biblioteca pode proporcionar no blogue, links organizados por temas, por prioridade, por interesses dos utilizadores, etc., não foram cumpridas e aproveitadas, constatou-se a pouca relevância que têm para as instituições este tipo de movimento.

Quanto à resposta à questão inicial deste trabalho - saber se as bibliotecas públicas e académicas portuguesas estão a utilizar as novas ferramentas sociais como canais de comunicação colaborativa, e se transformam estes espaços em pontos de intercâmbio informativo entre os utilizadores e a instituição, analisamos os resultados finais de comunicação de serviços 2.0 nas bibliotecas e concluímos que está o processo de inovação está no início e é necessário um plano estratégico de implementação por cada biblioteca, que responda às razões e à sua justificação para a execução

das mesmas. Em muitas ocasiões, os exemplos apresentados manifestam a ausência de planificação e de uma boa execução. As novas tecnologias da comunicação 2.0 aparecem nas instituições estudadas porque são uma novidade e uma oportunidade, sem se conhecerem as potenciais vantagens da sua utilização e sem nenhuma agenda estratégica para a sua realização. Quanto à faceta da comunicação, enquanto canal e rede construída pelas unidades de informação com os seus utilizadores no mundo virtual, ficamos a conhecer melhor a realidade em Portugal, e as grelhas de análise da blogosfera e da rede social Facebook foram um contributo analítico e rigoroso para o retrato das redes de comunicação nas bibliotecas.

As facetas de análise da comunicação são uma proposta que se coloca, apesar de se ter consciência que os indicadores métricos para estudo de blogues podem ser efetuados com outras medições e metodologias. Esta aqui apresentada foi criada para esta investigação e sujeita a melhorias no futuro.

As presenças de blogues, nas bibliotecas, são escassas, mas apesar disto, a interação da biblioteca com os utilizadores tem um valor mais alto que o contrário. A intercomunicabilidade ainda está longe de acontecer. Será um trabalho a aprofundar, perceber qual a razão que leva à menor utilização por parte dos utilizadores das bibliotecas, porque não colaboram e partilham conteúdos através dos blogues institucionais.

Os blogues produzidos pelas bibliotecas, em Portugal, terão que emergir e ter mais visibilidade na comunidade onde se inserem, assim como deveriam crescer em número proporcional ao das bibliotecas existentes e aproveitar as consequências sociais e comunicativas que a Web 2.0 nos oferece.

Na análise dos *rankings* de síntese de comunicação do Facebook e da utilização dos blogues, deparamo-nos quase sempre com os mesmos nomes de bibliotecas, o que me leva a crer que são estas instituições, e os seus funcionários, que estão cientes da importância das redes sociais e das tecnologias 2.0 e do valor acrescentado que elas trazem às bibliotecas. No seu horizonte está o utilizador, e como fio condutor a *comunicação*, fazendo as instituições crescer e experimentar novos canais de comunicação. Percebe-se que terá que se trabalhar na área do utilizador, criar novas relações com ele, proporcionar-lhe espaços interativos e acolhendo a produção de conteúdos, sobretudo com a ferramenta dos blogues.

A questão das medições da utilização da comunicação, a que se chamou o valor síntese de comunicação, terá que ser futuramente estudado, nestas bibliotecas, comparativamente ao uso de outras tecnologias 2.0, como o Twitter, para se obter um valor real do ato de comunicar entre as bibliotecas e a sua comunidade. A questão do cálculo ideal, e das facetas a observar, num trabalho futuro será melhor desenvolvida, através da leitura mais especializada de bibliografia, não só para encontrar o melhor algoritmo que torne visível, e possa efectivamente ser um instrumento para as bibliotecas melhorarem o seu desempenho, mas também

para encontrar a comunidade de comunicação ideal nas bibliotecas públicas e académicas.

Outras formas mais complexas de comunicar estão já a aparecer, como a utilização de um canal central, que pode ser um blogue que lança um processo de difusão de conteúdos e se conecta com as aplicações de depósito e com os serviços das redes sociais, Twitter e Facebook, os canais de difusão que dão visibilidade e difusão aos conteúdos, e recolhem um número acrescido de comentários de outros utilizadores nas réplicas dos conteúdos. A influência social, os indicadores de utilização e de reconhecimento e suas interligações são indicadores métricos de segunda geração a assumir em futuras investigações (Torres-Salinas, Delgado López-Cózar, 2009). Consideramos que a utilização de outros tipos de medições e avaliações são possíveis de acrescentar a este tipo de estudo, como a introdução de medições de influência social, através de ferramentas de análise de feeds, de ferramentas de indicação de popularidade, de tráfego, medições centradas nos utilizadores, na sua visão e resultados da utilização pessoal da Web social da biblioteca.

É importante referir que as tecnologias da Web 2.0 se movem e evoluem muito rapidamente na Internet e a sua utilização pelas bibliotecas tem sempre que ser sensível àquilo de que a comunidade desfruta, e ao que de melhor a tecnologia oferece para manter ativos os seus serviços e a sua missão.

A nível mundial têm aparecido sinais de que a utilização dos blogues tem diminuído em favor das redes sociais Facebook e Twitter, apesar das queixas de falta de privacidade da primeira, e da limitação de caracteres da segunda. A utilização dos blogues mostra uma imagem de que as instituições que os utilizam não querem comunicar com ninguém, ou melhor têm uma forma de comunicar mais pobre, e a sociedade impulsiona-as a abandonar esta ferramenta para outras com mais arquitetura participativa no ato de comunicar, como oferecem as redes sociais.

Com este trabalho possuímos um ponto da situação, referente ao ano de 2010, da realidade das bibliotecas públicas e académicas portuguesas face à relação com o conceito de Biblioteca 2.0 e o impacto comunicativo que elas encerram no Facebook e na blogosfera.

ANEXO I

Listagem dos URL dos blogues das bibliotecas públicas e académicas

BIBLIOTECAS PÚBLICAS	URL BLOGUE
BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMODÓVAR	HTTP://BIBLIOBLOG-ALMODOVAR.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL ARGANIL	HTTP://LEITURAS-CRUZADAS.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL AVIS	HTTP://BOAMEMORIA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL BOMBARRAL	HTTP://BIBLIOTECAMUNICIPALBOMBARRAL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL CADAVAL	HTTP://BIBLIOTECAMCADAVAL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL CELORICO DE BASTO	HTTP://AARCADOSCONTOS.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL ENTRONCAMENTO	HTTP://LIVROSEMLINHA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL ESPINHO	HTTP://WWW.LEREMESPINHO.COM/BLOG/
BIBLIOTECA MUNICIPAL FERREIRA DO ZÉZERE	HTTP://BIBLIOTECAFERREIRADOZEZERE.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL FUNCHAL	HTTP://BMFUNCHAL.BLOGS.SAPO.PT/
BIBLIOTECA MUNICIPAL GOUVEIA	HTTP://BMGOUVEIA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL GRÂNDOLA	HTTP://BMGRANDOLA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MAÇÃO	HTTP://WWW.BIBLIOTECALUDOTECAMACAO.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MAIA	HTTP://BIBLIOTECAMAISPERTO-MAIA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MONDIM DE BASTO	HTTP://BIBLIOTECADEMONDIM.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MONTALEGRE	HTTP://BIBLIOTECA-MONTALEGRE.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MOURA	HTTP://WWW.SEMEANDOLEITURAS.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL MURÇA	HTTP://WWW.BIBLIOTECAMURCA.WEB.PT/
BIBLIOTECA MUNICIPAL OEIRAS	HTTP://OEIRAS-A-LER.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL OLIVAIS (LISBOA)	HTTP://AMIGOSDABIBLIOTECADOSOLIVAIS.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL POMBAL	HTTP://CAMINHOSDELEITURAPOMBAL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL PONTE DE SOR	HTTP://BIBLIOTECAPONTESOR.WORDPRESS.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA CRUZ DAS FLORES	HTTP://BIBLIOTECAMSCF.WORDPRESS.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA MARIA DA FEIRA	HTTP://WWW.BIBLIOTECA.CM-FEIRA.PT/
BIBLIOTECA MUNICIPAL SÃO JOÃO DA MADEIRA	HTTP://WWW.BIBLIOTECASJMADEIRA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL SARDOAL	HTTP://BIBLIOTECADESARDOAL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL VIANA DO CASTELO	HTTP://BIBLIOTECAMUNICIPALDEVIANADOCASTELO.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL VILA NOVA DE CERVEIRA	HTTP://BMCERVEIRA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA MUNICIPAL VILA NOVA DE GAIA	HTTP://BIBLIOTECAGAIA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA PÚBLICA ÉVORA	HTTP://BIBLIOTECAPUBLICAEVORA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA PÚBLICA REGIONAL DA MADEIRA	HTTP://WWW.BPRMADEIRA.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	URL BLOGUE
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FARMÁCIA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	HTTP://BIBLIOTECA-FFUL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	HTTP://BIBLIOTEC AFLUL.WORDPRESS.COM/
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	HTTP://WWW.BIBLIOTECA.FM.UL.PT/
BIBLIOTECA DA INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS ABEL SALAZAR DA UNIVERSIDADE DO PORTO	HTTP://BIBLIOTECAICBAS.WORDPRESS.COM/
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA CAMPUS DA CAPARICA	HTTP://BIBLIOTECAUNL.BLOGSPOT.COM/
BIBLIOTECA DO INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA-IUL	HTTP://BLOG.DSBD.ISCTE.PT/
BIBLIOTECA DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO ISCA DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO	HTTP://BLOGS.UA.PT/BLOGS/INTANGIVEL/

ANEXO III

Blogs das bibliotecas académicas (junho 2010)

BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	NOME DO BLOGUE
BIBLIOTECA CENTRAL DO INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO	BIBLIOTECA CENTRAL-IPP
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FARMÁCIA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	BIBLIOTECA FACULDADE DE FARMÁCIA UNIVERSIDADE DE LISBOA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	BLOG DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	BLOG DA BIBLIOTECA – CDI DA FACULDADE DE MEDICINA DE LISBOA
BIBLIOTECA DA INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS ABEL SALAZAR DA UNIVERSIDADE DO PORTO	BIBLIOTECA DR. ALBERTO SAAVEDRA
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA CAMPUS DA CAPARICA	BLOGUE DA BIBLIOTECA FCT/UNL CAMPUS DA CAPARICA
BIBLIOTECA DO INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA – IUL	BLOGOTECA BLOG DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL
BIBLIOTECA DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO – ISCA DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO	INTANGÍVEL BLOG DA BIBLIOTECA DO ISCA
BIBLIOTECAS DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA	LIVROS LIVRES IPB
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE DANÇA DE LISBOA	BLOGUE DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DE SANTARÉM	DESATEI(A)-TE
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO	A BIBLIOTECA EM FORMA
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA	THYSANURA

ANEXO IV

Bibliotecas públicas no Facebook (jan. 2010)

BIBLIOTECAS PÚBLICAS	URL FACEBOOK
BIBLIOTECA MUNICIPAL ALBERGARIA-A-VELHA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?ID=100000460326119&V=APP_2309869772&REF=MF#/PROFILE.PHP?ID=100000290182888&REF=SEARCH&SID=664161809.253019898..1
BIBLIOTECA MUNICIPAL AVEIRO	HTTP://PT-PT.FACEBOOK.COM/PEOPLE/BIBLIOTECA-MUNICIPAL-DE-AVEIRO/100000011276235
BIBLIOTECA MUNICIPAL BATALHA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/SEARCH/?FLT=1&Q=BIBLIOTECA+M&O=2048&SID=664161809.1314572915..1&S=70#/PROFILE.PHP?ID=100000152745244&REF=SEARCH&SID=664161809.1314572915..1
BIBLIOTECA MUNICIPAL CASTELO BRANCO	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?REF=SGM&ID=100000623466570
BIBLIOTECA MUNICIPAL CELORICO DE BASTO	HTTP://PT-PT.FACEBOOK.COM/PEOPLE/BIBLIOTECA-MUNICIPAL/100000081194613
BIBLIOTECA MUNICIPAL ESPINHO	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/SEARCH/?Q=BIBLIOTECA+ESPINHO&INIT=QUICK#/PROFILE.PHP?V=WALL&REF=SEARCH&ID=100000226515266
BIBLIOTECA MUNICIPAL LAMEGO	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?V=INFO&REF=TS&ID=100000652336411#/PROFILE.PHP?V=WALL&REF=TS&ID=100000652336411
BIBLIOTECA MUNICIPAL MOIMENTA DA BEIRA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?ID=100000058874478&REF=NF#/PROFILE.PHP?V=WALL&REF=NF&ID=100000058874478
BIBLIOTECA MUNICIPAL MONDIM DE BASTO	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/BIBLIOTECADEMONDIM?REF=NAME

BIBLIOTECAS DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA	HTTP://LIVROSLIVRES.WORDPRESS.COM/
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE DANÇA DE LISBOA	HTTP://ESDCDI.BLOGSPOT.COM/
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DE SANTARÉM	HTTP://DESATEIA-TE.BLOGSPOT.COM
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO	HTTP://BLOGS.UA.PT/BIBLIOTECA/
SERVIÇOS DE POLITÉCNICO DOCUMENTAÇÃO DO INSTITUTO DE LEIRIA	HTTP://WWW.PEIXEDAPRATA.BLOGSPOT.COM/

ANEXO II

Blogs das bibliotecas públicas (junho 2010)

BIBLIOTECAS PÚBLICAS	NOME DO BLOGUE
BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMODÓVAR	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALMODÓVAR
BIBLIOTECA MUNICIPAL ARGANIL	LEITURAS CRUZADAS
BIBLIOTECA MUNICIPAL AVIS	BOA MEMÓRIA
BIBLIOTECA MUNICIPAL BOMBARRAL	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE BOMBARRAL
BIBLIOTECA MUNICIPAL CADAVAL	BIBLIOTECA MUNICIPAL DO CADAVAL
BIBLIOTECA MUNICIPAL CELORICO DE BASTO	A ARCA DOS CONTOS BLOG DA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CELORICO DE BASTO
BIBLIOTECA MUNICIPAL ENTRONCAMENTO	BIBLIOTECA MUNICIPAL DO ENTRONCAMENTO
BIBLIOTECA MUNICIPAL ESPINHO	LER EM ESPINHO
BIBLIOTECA MUNICIPAL FERREIRA DO ZÉZERE	BLOGUE DA BIBLIOTECA FERREIRA DO ZÉZERE
BIBLIOTECA MUNICIPAL FUNCHAL	BLOG DA BIBLIOTECA MUNICIPAL DO FUNCHAL
BIBLIOTECA MUNICIPAL GOUVEIA	BIBLIOTECA MUNICIPAL VERGÍLIO FERREIRA
BIBLIOTECA MUNICIPAL GRÂNDOLA	BIBLIOTECA MUNICIPAL GRÂNDOLA
BIBLIOTECA MUNICIPAL MAÇÃO	BLOG DA BIBLIOTECA-LUDOTECA DE MAÇÃO
BIBLIOTECA MUNICIPAL MAIA	BIBLIOTECA MUNICIPAL DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO
BIBLIOTECA MUNICIPAL MONDIM DE BASTO	BIBLIOTECA MUNICIPAL MONDIM DE BASTO
BIBLIOTECA MUNICIPAL MONTALEGRE	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE MONTALEGRE
BIBLIOTECA MUNICIPAL MOURA	SEMEANDO LEITURAS
BIBLIOTECA MUNICIPAL MURÇA	BIBLIOTECA MUNICIPAL MURÇA
BIBLIOTECAS MUNICIPAIS OEIRAS	OEIRAS A LER
BIBLIOTECA MUNICIPAL OLIVAIS (LISBOA)	VIVA A BIBLIOTECA DOS OLIVAIS, VIVA!
BIBLIOTECA MUNICIPAL POMBAL	CAMINHOS DE LEITURA
BIBLIOTECA MUNICIPAL PONTE DE SOR	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE PONTE DE SOR
BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA CRUZ DAS FLORES	BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA CRUZ DAS FLORES
BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA MARIA DA FEIRA	BIBLIOTECADAFEIRA
BIBLIOTECA MUNICIPAL SÃO JOÃO DA MADEIRA	BIBLIOTECA MUNICIPAL S. JOÃO DA MADEIRA
BIBLIOTECA MUNICIPAL SARDOAL	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SARDOAL
BIBLIOTECA MUNICIPAL VIANA DO CASTELO	BIBLIOTECA MUNICIPAL VIANA DO CASTELO
BIBLIOTECA MUNICIPAL VILA NOVA DE CERVEIRA	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE CERVEIRA
BIBLIOTECA MUNICIPAL VILA NOVA DE GAIA	BIBLIOTECA MUNICIPAL V.N. GAIA
BIBLIOTECA PÚBLICA ÉvORA	INTENCIDADE: VISÕES, NEURÓNIOS & AFECTOS
BIBLIOTECA PÚBLICA REGIONAL DA MADEIRA	BLOGUE DA BIBLIOTECA PÚBLICA REGIONAL DA MADEIRA

BIBLIOTECA MUNICIPAL OEIRAS	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/BIBLIOTECA.DA.FLUL?REF=SGM#/BIBLIOTECAMUNICIPALOEIRAS?REF=SGM
BIBLIOTECA MUNICIPAL OLIVAIS (LISBOA)	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?ID=100000460326119&V=APP_2309869772&REF=MF#/PROFILE.PHP?ID=100000460326119&V=INFO&REF=MF
BIBLIOTECA MUNICIPAL PENAMACOR	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?ID=100000550089124&REF=NF
BIBLIOTECA MUNICIPAL SÃO JOÃO DA MADEIRA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?V=INFO&ID=100000447953907#/PROFILE.PHP?V=WALL&ID=100000447953907
BIBLIOTECA MUNICIPAL VILA DE REI	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/PROFILE.PHP?ID=100000226515266&REF=SEARCH&SID=664161809.2167085161.1#/PROFILE.PHP?REF=SGM&ID=100000647047990
BIBLIOTECA PÚBLICA ÉVORA	HTTP://PT-PT.FACEBOOK.COM/PEOPLE/BIBLIOTECA-PUBLICA-DE-EVORA/1398410630

ANEXO V

Bibliotecas académicas no Facebook (jan. 2010)

BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	URL FACEBOOK
BIBLIOTECA GERAL DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/BGUEVORA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DE LISBOA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/BIBLIOTECA.DA.FLUL?REF=SGM
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA CAMPUS DA CAPARICA	HTTP://PT-PT.FACEBOOK.COM/PEOPLE/BIBLIOTECA-FCT-UNL/1806556020
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO	HTTP://PT-BR.FACEBOOK.COM/BIBLIOTECASUA
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA	HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/SID.ISCAL

REFERÊNCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLS, M. – *A Galáxia Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

CASTELLS, M. – *A Sociedade em rede*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2005.

CRAWFORD, W. – *Investigation the biblioblogosphere. Cites & Insights* [Em linha]. 2005. [Consult. 14 jun. 2009]. Disponível em: <<http://citesandinsights.info/v5i10b.htm>>.

FERRADA CUBILLOS, M. – “Etnografía un enfoque para la investigación de weblogs en Biblioteconomía y Documentación”. *E-LIS* [Em linha]. 2006. [Consult. 29 jun. 2009]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00005976/01/2005_19.pdf>

HABIB, Michael C. – *Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology* [Em linha]. Chapel Hill: Faculty of the School of Information and Library Science of the University of North Carolina, 2006. [Consult. 6 jun. 2009]. Disponível em: <<http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf>>.

JUÀREZ URQUIJO, F. – *La Biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* [Em linha]. Murcia, 2006, p. 442-452. [Consult. em 23 out. 2009]. Disponível em: <http://www.muskiz.org/docu_noticias/bibliotecamuskiz.pdf>.

LOZANO DÍAZ, R. – *La Biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas*. Gijón: Ediciones Trea, 2006.

MARTINS, Ana Bela; JUSTINO, Ana Cristina; GABRIEL, G. – “SBIDM: comunicação síncrona, assíncrona e multidireccional”. *Actas do 10.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*. Guimarães: BAD, 2010.

NAVAR, L. – “La Comunicación efectiva con los usuarios”. *Consultora de Ciencias de la Información*, Serie Documentos de Trabajo, 4, 15 maio 2009.

TORRES-SALINAS, D. – “Indicadores 2.0 para a ciência 2.0”. *IX Workshop REBIUN Proyectos Digitales* [Em linha]. Salamanca, 2009. [Consult. 10 mai. 2010]. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/torressalinas/indicadores-20-para-la-ciencia-20>>.

TORRES-SALINAS, Daniel; DELGADO-LÓPEZ-CÓZAR, E. – “Estrategia para mejorar la difusión de los resultados de investigación con la Web 2.0”. *El Profesional de la Información*. N.º 18(5) (2009), p. 534-539.

TORRES-SALINAS, Daniel; CABEZAZ-CLAVIJO, Álvaro; DELGADO-LÓPEZ-CÓZAR E. – “Análisis métrica de los blogs españoles de Biblioteconomía y Documentación 2006-2007”. *El Profesional de la Información* [Em linha]. 2008. [Consult 3 mai. 2010]. Disponível em: <http://ec3.ugr.es/publicaciones/analisis_metrico_epi_2008.pdf>.

WOLTON, D. – *Pensar a comunicação*. Algés: Difel, 1999.

XU, Chen; OUYANG, Fenfei; CHU, H. – “The Academic Library meets Web 2.0: Applications and Implications”. *The Journal of Academic Librarianship*. 35 (4), 2009, p. 324-331.