

Maria Luísa Melo e Alvim Oliveira Dias de Almeida

As Redes de Comunicação nas Bibliotecas

Estudo sobre a utilização das tecnologias Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas

Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação à
Universidade Portucalense Infante D. Henrique

Orientadora: Prof. Doutora Manuela Barreto Nunes



Departamento Ciências da Educação e do Património

Porto, Junho 2011

Dedicatória

À minha família

Agradecimentos

Queria expressar a minha gratidão a todos aqueles que, pelo apoio e estímulo, ajudaram à concretização deste trabalho de investigação.

Resumo

A força com que a Web 2.0 se impõe na Internet é o resultado da colaboração e da participação da comunidade virtual nas novas plataformas de serviços 2.0 que permitem a partilha, a edição e a transformação dos conteúdos na Web. Nesta segunda fase da Web, os intervenientes na produção dos conteúdos, não são só os profissionais e especialistas das várias áreas do conhecimento, mas também todos aqueles que desejam participar e querem dar uma contribuição para o crescimento e aperfeiçoamento dos conteúdos, na comunidade em linha. O trabalho que agora apresentamos pretende contribuir para um estudo inicial sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas, detendo-se especificamente sobre os aspectos da comunicação entre aquelas e os utilizadores, e apresentando uma análise detalhada do uso da rede social Facebook e de blogues.

Palavras-Chave: Web 2.0, Biblioteca 2.0, Bibliotecas Públicas portuguesas, Bibliotecas Académicas portuguesas, Comunicação

Abstract

The strong way Web 2.0 tools impose themselves in the Internet, is the result of the collaboration and participation of virtual community in the new platform of 2.0 services that enables sharing, edition and transformation of contents in the Web. In this second phase the Web, the actors of the contents production are not just the professionals and experts of specific knowledge areas, but all those citizens willing to contribute for the growing and improving of the on-line contents. The present work is a contribution for the study of the use of Web 2.0 technologies in the public and academic libraries in Portugal, paying special attention to the aspects of the communication between libraries and their users, and presenting a detailed analysis of the use of Facebook and Blogs.

Keywords:

Web 2.0, Library 2.0, Portuguese Public Libraries, Portuguese Academic Libraries, Communication

SUMÁRIO

Introdução	9
Contexto e relevância do tema	9
Pergunta de partida.....	14
Objectivos.....	15
Metodologia	16
Estrutura da dissertação.....	17
1. Enquadramento teórico.....	19
A Web 2.0	19
A biblioteca 2.0	26
A Comunicação	34
2. Material e métodos	44
Definição e Selecção do campo de análise.....	44
Grelha de análise para Bibliotecas 2.0	47
Modelo de análise dos meios de comunicação 2.0 nas bibliotecas.....	51
Facebook.....	51
Introdução	51
Metodologia para análise da comunicação das bibliotecas no Facebook.....	57
Os Blogues.....	62
Introdução	62
Metodologia para análise da comunicação das bibliotecas na blogosfera.....	66
3. Resultados da análise.....	73
Resultados Globais.....	73
Resultados da utilização do Facebook pelas bibliotecas.....	83
Resultados da utilização da Blogosfera pelas bibliotecas	92
Resultados Finais da comunicação nas bibliotecas	110

Interpretação dos resultados das bibliotecas	113
Conclusões e trabalho futuro	117
Bibliografia.....	122
Anexos.....	129
Anexo I Bibliotecas Públicas Portuguesas	130
Anexo II Bibliotecas Académicas Portuguesas.....	141
Anexo III Bibliotecas Públicas e Académicas no Twitter, delicious, Flickr, hi5, youtube e slideshare	148
Anexo IV Listagem dos URL das Bibliotecas Públicas e Académicas no Facebook	152
Anexo V Blogues das Bibliotecas Portuguesas em 2007.....	154
Anexo VI Listagem dos URL dos blogues das Bibliotecas Públicas e Académicas	158
Anexo VII Resultados da análise das facetas de comunicação Facebook	161
Anexo VIII Resultados da análise das facetas de comunicação nos blogues.....	162
Anexo IX Lista das Bibliotecas Públicas que abriram perfil no Facebook após 28 Janeiro 2010	164
Anexo X Lista das Bibliotecas Académicas no Facebook após 6 Janeiro 2010.....	166
Índice de Gráficos	167
Índice de Tabelas.....	169

Abreviaturas, siglas e sinais

B.	Biblioteca
B. C.	Biblioteca Central
B. G.	Biblioteca Geral
B. I.	Biblioteca do Instituto
B. ISCA	Biblioteca Instituto Superior Contabilidade e Administração
B.M.	Biblioteca Municipal
C. D. e I.	Centro Documentação e Informação
C.D.	Centro de Documentação
S. D.	Serviços de Documentação
S.I.D.	Serviços de Informação e Documentação

INTRODUÇÃO

CONTEXTO E RELEVÂNCIA DO TEMA

Es un periodo histórico caracterizado por una revolución tecnológica centrada en las digitales de información y comunicación, concomitante, pero no causante, con la emergencia de una estructura social en red, en todos los ámbitos de la actividad humana, y con la interdependencia global de dicha actividad.

Manuel Castells, *La era de la información es nuestra era*¹

No contexto actual da sociedade da informação, a Web 2.0 originou uma revolução no modo como nos relacionamos socialmente e tecnologicamente, à qual as bibliotecas e as unidades de informação não ficaram indiferentes.

As bibliotecas por todo o mundo, e em Portugal, acompanham mais ou menos o desenvolvimento veloz das ferramentas sociais, a aplicação de princípios, atitudes e práticas da Web 2.0, e começam a incorporar, na missão e nos objectivos, a realização de serviços para e com os utilizadores baseados nas redes sociais.

Nunca como hoje se transmitiu informação em tão grande número e de uma forma tão rápida. As situações não são iguais, tanto a nível mundial como nacional, relativamente às tecnologias digitais da informação e da comunicação e sua utilização pelos indivíduos, instituições ou grupos organizados. Há ainda desconhecimento das potencialidades de colaboração e participação que as ferramentas sociais são portadoras, ou são restringidas, por vezes, no trabalho profissional, remetendo para o uso privado de algumas delas. Não descurando também a situação real de muitos indivíduos ainda não acederem à Internet, ou por viverem em geografias complicadas ou num fosso socioeconómico, não podendo participar deste desenvolvimento digital (Pérez Prado e Castro Castro, 2009).

¹ In: A era da informação : economia, sociedade e cultura / Manuel Castells ; trad. Alexandra Lemos, Catarina Lorga, Tânia Soares ; coord. José Manuel Paquete de Oliveira, Gustavo Leitão Cardoso. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian,. 2002.

A situação da sociedade de informação está dependente das políticas impulsionadas pelos governos locais, sendo as políticas de inovação de apoio às Tecnologias da Informação e da Comunicação essenciais para o desenvolvimento do fluxo da informação.

Pérez Prado e Castro Castro (2009) assinalam, numa linguagem inovadora, que os utilizadores das Tecnologias da Informação e da Comunicação executam acções de construção de ciber-mobilizações ou ciber-vertebrações, com ajuda da Web 2.0. A convergência tecnológica, das tecnologias da informação, da comunicação e a electrónica, está assente numa alteração social em que a reunião de pessoas está centrada nas ofertas de acesso aos serviços da sociedade de informação.

A Web 2.0 veio então trazer contribuições e oportunidades estratégicas permitindo a qualquer indivíduo interagir a nível mundial com o acesso a uma variedade de serviços, ferramentas e redes sociais que transformam a forma de se relacionarem com a informação. As tecnologias são agora também de participação fazendo do conhecimento adquirido uma plataforma de partilha, de geração de conhecimento livre, de difusão do conhecimento.

Os serviços públicos de informação esforçam-se actualmente por largar a função de serem meramente repositórios de colecções de documentos para se transformarem, aos poucos, em lugares de comunicação e interacção com a comunidade, alargando o conceito de comunidade local à comunidade virtual, em consequência da revolução das novas tecnologias 2.0 (Juárez Urquijo, 2006).

A comunicação tem um papel preponderante na sociedade da informação, de acordo com Castro Castro (Pérez Prado e Castro Castro, 2009), ela é uma imposição e uma obrigação para gerar conhecimentos e transmitir saberes. No quadro da Web 2.0, as atitudes de partilha, de difusão, de participação, de aprendizagem encaixam muito bem nesta política e esta poderá desenvolver boas práticas a todos os níveis, incluindo nas unidades de informação. Assim, as políticas inovadoras são o motor para o desenvolvimento social e económico, implementando princípios de utilização de software e ferramentas de acesso livre, criando espaços públicos de participação utilizando tecnologias 2.0, redireccionando a informação oficial para esses espaços, implementando políticas de defesa destes princípios, acompanhadas de legislação conveniente para um melhor desenvolvimento da sociedade da informação.

A emergência da sociedade em rede, que transporta o conceito subjacente de comunicação em rede, coloca a tónica na articulação das tecnologias digitais com as relações interpessoais e as relações em massa, assumindo a comunicação pela Internet o papel mais importante (OberCom, 2010).

Porque a realidade é muito díspar e extensa, não focaremos neste trabalho nenhum quadro da situação mundial, nem compararemos dados, vamo-nos centrar exclusivamente na realidade portuguesa, nas bibliotecas públicas e nas académicas, e sobre estas é que compararemos resultados sobre a utilização das tecnologias da informação e da comunicação.

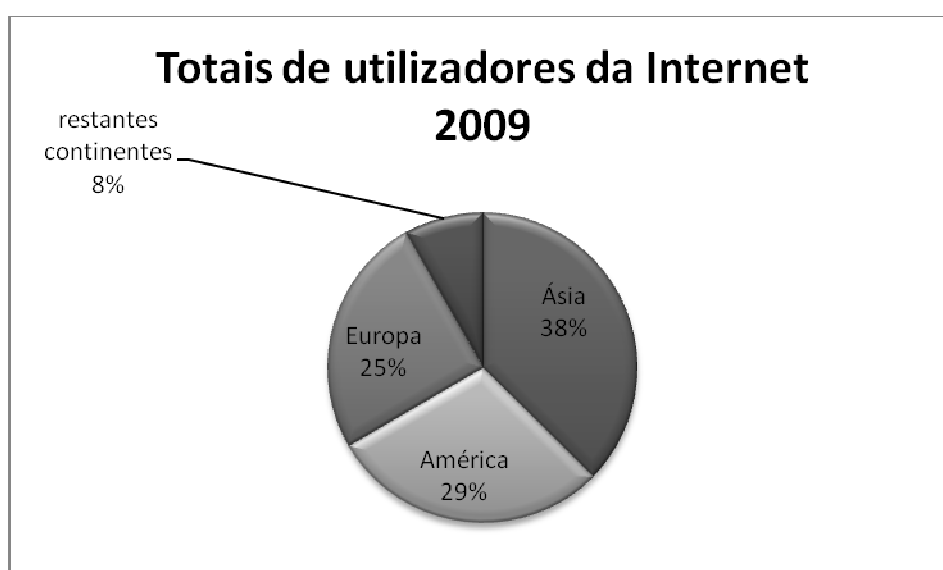


Gráfico 1 Utilizadores da Internet 2009

Na generalidade, em Portugal, a utilização da Internet, segundo o relatório da OberCom (2010), aumentou na última década. Os dados a assinalar, com as estimativas de CIA World FactBook², apontam para o número total de 4.476 milhões utilizadores da Internet, em 2008. O INE/UMIC³ contabiliza 42% de utilizadores (calcula a proporção de inquiridos que utilizou a Internet nos últimos três meses), no gráfico 2.

²Disponível em: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2153.html?countryName=&countryCode=®ionCode=f>

³ Agência para a Sociedade do Conhecimento, disponível em: http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3034&Itemid=408

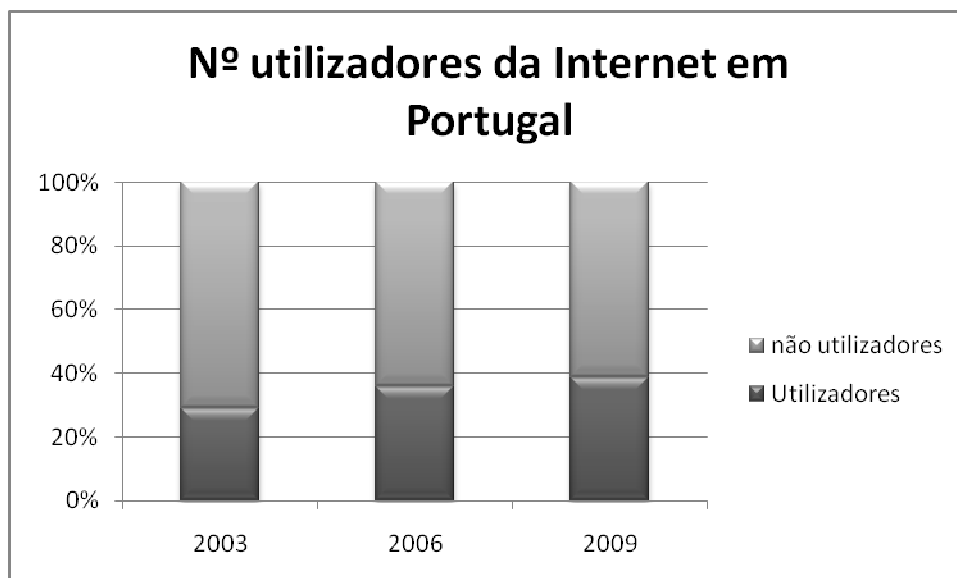


Gráfico 2 Utilizadores da Internet 2009 em Portugal

De acordo com o Eurostat⁴, Portugal está abaixo da média da União Europeia que é cerca de 66% de utilizadores da Internet. No entanto, refere também que cerca 97% estudantes em Portugal utilizam a Internet, valor superior à média da União Europeia. Mantêm-se as disparidades regionais, quase metade dos habitantes da Grande Lisboa (48,3%) acede à Internet, contra apenas cerca de um terço dos habitantes do Norte Litoral (33,8%), Interior (32,2%) ou Alentejo (31,4%).

Novas formas de comunicar pela Internet têm vindo a aparecer, desde o email, às IM (mensagens instantâneas) e através das redes sociais. Em Portugal a comunicação e a sociabilidade também estão a aumentar (gráfico 3)

⁴ Disponível em: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>

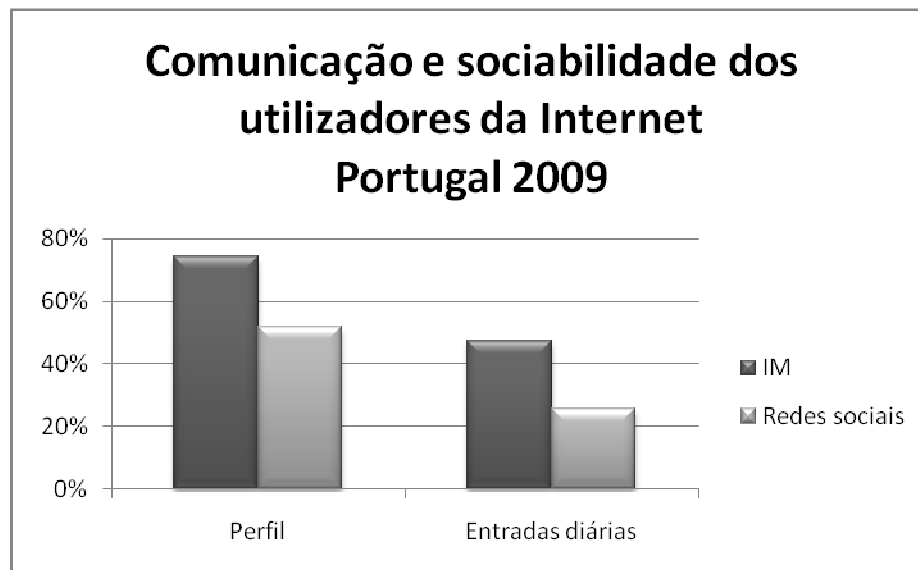


Gráfico 3 Comunicação e socialidade dos utilizadores da Internet 2009 em Portugal

Quanto aos conteúdos gerados pelos utilizadores na Internet, ainda que os portugueses se assumam essencialmente como consumidores, o número é cerca de 45,5% dos internautas que se consideram produtores, dando como exemplos a criação de um perfil e o descarregamento de arquivos de fotografias, vídeos e músicas para sítios Web.

As instituições públicas portuguesas têm marcado uma presença cada vez mais constante na Web. Igualmente, também têm vindo a integrar as ferramentas Web 2.0 na materialização das suas actividades.

PERGUNTA DE PARTIDA

Com este estudo, pretendemos saber de que modo as bibliotecas públicas e as bibliotecas académicas portuguesas estão a utilizar as novas ferramentas sociais, se as utilizam como canais de comunicação colaborativa, e se transformam estes espaços em pontos de intercâmbio informativo entre os utilizadores e a instituição; ou se, pelo contrário, as incorporam apenas para divulgar as actividades das bibliotecas e realizar operações de marketing sobre os serviços que prestam, sem qualquer interactividade real com os utilizadores.

É importante saber se as bibliotecas portuguesas têm capacidade mútua de comunicação com os utilizadores através de uma comunicação à distância mediatizada pelas tecnologias 2.0, ou se estas são uma efémera experiência sem efeitos visíveis no paradigma da Biblioteca 2.0, que propõe uma biblioteca mais colaborativa, partilhada, mais aberta à comunidade e que com ela aprende (Coelho, 2009). Nesta tese pretende-se reflectir sobre a Web 2.0 não como uma plataforma de oportunidades tecnológicas, mas como uma plataforma de oportunidades de melhor comunicação da informação que as bibliotecas podem oferecer e receber em troca.

Do título da tese *As Redes de comunicação nas bibliotecas*, depreende-se que o estudo recai sobretudo sobre as estratégias de comunicação e sua medição, na utilização de diversas ferramentas 2.0 pelas bibliotecas.

OBJECTIVOS

O objectivo principal fixado para o este trabalho é analisar e estudar a utilização das ferramentas da Web 2.0 e das Redes Sociais pelas bibliotecas públicas e académicas existentes em Portugal, no início do ano de 2010, valorizando a faceta da comunicação, para contribuir para a compreensão deste fenómeno e construir um objecto científico de reflexão, fixando-nos na utilização da blogosfera e da rede social Facebook.

Os objectivos específicos são os seguintes:

- Caracterizar as bibliotecas portuguesas perante o fenómeno Web 2.0;
- Comparar as políticas de utilização dessas ferramentas nas bibliotecas públicas e nas bibliotecas académicas portuguesas;
- Estabelecer grelhas de análise de comunicação construídas especificamente para a blogosfera e para a rede social Facebook.
- Elaborar um diagnóstico resultante da análise e comparações efectuadas que permita saber sobre os canais de comunicação colaborativa, através dos sítios Web das bibliotecas, entre os utilizadores e a instituição;
- Apresentar as bibliotecas 2.0 públicas e académicas portuguesas que sejam redes de comunicação em 2010.

METODOLOGIA

Para atingir os objectivos apresentados, o método que iremos utilizar como principal será o quantitativo sustentado na observação dos sítios Web das bibliotecas, na utilização de ferramentas e práticas Web 2.0, privilegiando a faceta da comunicação. Esta análise sistemática aos sítios Web é suportada por grelhas de análise, construídas para o efeito, nomeadamente para a blogosfera e para a rede social Facebook.

Em primeiro lugar, para cumprimento dos objectivos apresentados, será realizada uma revisão da literatura publicada sobre estas matérias, desde o conceito *Web 2.0*, *Biblioteca 2.0* e *Comunicação*.

Posteriormente, com base na observação da utilização das tecnologias 2.0, criou-se grelhas para analisar as facetas de comunicação entre as bibliotecas e utilizadores. Os resultados obtidos quanto à colaboração e partilha de conteúdos foram quantificados e apresentados em tabelas de síntese de comunicação.

O principal contributo deste trabalho é a criação das grelhas já enunciadas, que permitem observar o objecto de investigação de forma original e a criação de uma métrica para a comunicação entre as unidades de informação e os seus utilizadores virtuais.

ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O trabalho encontra-se organizado da seguinte forma: no capítulo Introdução, faz-se uma apresentação do tema, sua relevância e contexto social, apresenta-se a pergunta de partida, traça-se os objectivos e apresenta-se a metodologia genérica utilizada

No capítulo 1, apresenta-se uma breve revisão bibliográfica aos conceitos teóricos subjacentes à Web 2.0 e ao conceito de Biblioteca 2.0; reflecte-se, posteriormente, sobre a questão da comunicação, na indiscutível complexidade que o termo encerra, mas fulcral para este estudo, cuja reflexão é central à problemática levantada de saber da existência de interacção entre a comunidade e as bibliotecas portuguesas.

O Material e os métodos adoptados são apresentados no capítulo 2 ao proceder-se à apresentação do estudo, da técnica e instrumentos de recolha de dados, do processo de selecção de dados e população a ser observada. Depois de determinada a amostra, analisa-se as estratégias de comunicação em linha, através dos sítios Web, quanto à utilização das ferramentas sociais: através dos blogues, wikis, OPAC 2.0, sindicância de conteúdos, bookmarks sociais, chats, redes sociais, etiquetagem social, mensagens instantâneas, e outras, apresentando uma caracterização de como as bibliotecas e a comunidade em linha trabalham a interacção da comunicação, nomeadamente as bibliotecas públicas e académicas portuguesas, no início do ano de 2010, centrada sobretudo no estudo da utilização do Facebook e dos blogues.

O capítulo 3 é dedicado à apresentação e discussão dos resultados finais e reflecte-se sobre a utilização das ferramentas sociais nas bibliotecas portuguesas.

No último capítulo, são apresentadas as conclusões e apontando-se sugestões para trabalhos futuros.

Assim, espera-se contribuir com este trabalho para análise da situação portuguesa das bibliotecas públicas e académicas no quadro da comunicação em linha, através das ferramentas sociais, concluindo com algumas sugestões de reflexão sobre as práticas efectuadas.

O nosso objectivo é estritamente analítico porque acredita-se que o conhecimento deve proceder a acção e que este terá que estar subjacente numa política

de comunicação, com objectivos e linhas programáticas bem delineadas pelas instituições, e num contexto social e tecnológico actualizado.

Desejamos que ao basear as reflexões em observações que correspondem a vários níveis de práticas nas bibliotecas, elas possam contribuir e ser um tributo para a elucidação de uma melhor interacção no universo estudado, bibliotecas e utilizadores, ao utilizarem as tecnologias da comunicação Web 2.0.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A WEB 2.0

A força com que a Web 2.0 se impõe na Internet é o resultado da colaboração e da participação da comunidade virtual nas novas plataformas de serviços 2.0, como o Facebook⁵, Twitter⁶, Flickr⁷, Youtube⁸, Slideshare⁹, Hi5¹⁰, delicious¹¹, MySpace¹², entre muitas outras, que permitem a partilha, a edição e a transformação dos conteúdos na Web. Na Web 1.0, os conteúdos são gerados pelos especialistas nas mais diversas matérias e disponibilizados nos sítios Web para serem consumidos (Musser, O'Reilly e O'Reilly Radar Team, 2006). Na segunda fase da Web, os intervenientes na produção dos conteúdos já não são só os profissionais e especialistas das várias áreas do conhecimento, mas também o cidadão comum, ou seja, todos aqueles que desejam participar e querem dar uma contribuição para o crescimento e aperfeiçoamento dos conteúdos na comunidade em linha, independentemente da sua profissão ou *expertise* (Anderson, 2007).

Tim O'Reilly (2005a), o criador do conceito Web 2.0, explicou o sucesso de determinadas empresas na Internet, durante uma reunião das empresas O'Reilly e MediaLive International, em relação a outras semelhantes que não atingiam prosperidade financeira. As empresas que não superaram a crise foram denominadas por *Web 1.0* e as que obtiveram êxito são as denominadas *Web 2.0*.

⁵ Disponível em: <http://pt-br.facebook.com/>

⁶ Disponível em: <http://twitter.com/>

⁷ Disponível em: <http://www.flickr.com/>

⁸ Disponível em: <http://www.youtube.com/>

⁹ Disponível em: <http://www.slideshare.net/>

¹⁰ Disponível em: <http://hi5.com/>

¹¹ Disponível em: <http://delicious.com/>

¹² Disponível em: <http://www.myspace.com/>

A Web 2.0 emerge como um termo comercial associado ao lucro, só depois extensível às metodologias e tecnologias inerentes às empresas de sucesso. Mas já existiam serviços Web 2.0 antes da formulação do conceito, em 2004. Também não há uma única característica que defina o que são as empresas Web 2.0, mas um conjunto de elementos que se podem ligar a um determinado serviço (Margaix Arnal 2007b).

Numa definição compactada, as aplicações Web 2.0 são aquelas que tiram partido das vantagens intrínsecas da Internet, oferecendo um serviço actualizado continuamente, que é melhorado quanto mais indivíduos as utilizarem, utilizando e miscigenando os dados de múltiplos recursos e de múltiplos indivíduos, criando uma arquitectura de participação em rede (O'Reilly, 2005b).

Tim O'Reilly (2005a) afirmou que os princípios constitutivos das aplicações da Web 2.0 são: a World Wide Web como uma plataforma de trabalho, o reforço da *Inteligência colectiva*, a gestão de bases de dados como uma competência essencial, o fim do ciclo de upgrades de software, modelos leves de programação, a procura de simplicidade, a não limitação do software a um único dispositivo e a valorização das experiências enriquecedoras dos utilizadores.

Explicitando melhor estes princípios, no primeiro afirma-se que as aplicações da Web 2.0 estão essencialmente em linha, podendo ser descarregadas, mas a WWW é o lugar digital privilegiado onde as operações são desencadeadas; o reforço da *Inteligência colectiva* centra-se na contribuição dos utilizadores. Como exemplo, O'Reilly realça o Wiki que inclui a enciclopédia Wikipedia para a qual os utilizadores contribuem e criam artigos que atraem novos utilizadores; é importante também a ideia de quantas mais pessoas estiveram agregadas a uma aplicação vai permitir o seu desenvolvimento mais rápido e aquisição de mais valor; o software 2.0 nunca está terminado, funcionando sempre na versão beta, em desenvolvimento, assume ser uma versão inacabada não exigindo dos utilizadores a aquisição de upgrades; quanto aos modelos de programação leve são os que permitem fomentar a programação, a criação de mashups, que é um sítio Web ou uma aplicação Web que utiliza conteúdo de mais de uma fonte para criar um novo serviço completo.

A rede digital Web não é só um conjunto de ferramentas e um expositor de conteúdos multimédia, mas sobretudo uma plataforma aberta, construída sobre uma

arquitectura participação dos utilizadores. Giram, assim, à volta do conceito Web 2.0 uma série de termos satélite que alimentam a sua evolução: o software social, a arquitectura de participação, os conteúdos gerados pelo utilizador, as etiquetas, a sindicância de conteúdo, são apenas alguns dos conceitos de uma longa lista que enriquece este fenómeno (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007).

Para a análise desta manifestação social e tecnológica é relevante mencionar vários autores que têm estudado o princípio da colectivização do saber e a gestão do conhecimento, e que têm desenvolvido conceitos em torno do ideal de conhecimento aberto: Tim Berners-Lee¹³ e o conceito de *Inter-criatividade*, Pierre Lévy¹⁴ e a *Inteligência colectiva*, Howard Rheingold¹⁵ e *Multidões Inteligentes*, J. Surowiecki¹⁶ e a *Sabedoria das Multidões* e Tim O'Reilly com a *Arquitectura da participação*. Todos estes conceitos são fulcrais e subjacentes ao desenvolvimento da Web social.

O conceito de *Inter-criatividade*, desenvolvido por Berners-Lee em 1996 (cit. Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007, p. 45) é apresentado como a confluência de duas palavras associadas ao fenómeno evolutivo da Internet: a interactividade mais a criatividade, a ideia de que deveríamos encontrar qualquer tipo de documento na Web, assim como criar qualquer documento facilmente, inter-actuar e criar com os outros. No uso das tecnologias na rede existe subjacente uma força da cooperação recíproca que pode ser aproveitada no ciberespaço, lugar de partilha de conhecimento. A inter-criatividade é o assumir que o grau cooperativo de conhecimento obtido através de uma metodologia criativa irá contribuir para o benefício de todos os que nela participam.

A *Inteligência colectiva* foi um conceito desenvolvido por Pierre Lévy em 2004 (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007, p. 45), que exprime a ideia de que as tecnologias, na sociedade, são mediadoras entre as inteligências individuais e potenciam

¹³ Berners-Lee, Tim. (1996). On Simplicity, Standards, and Intercativity. The W3C Team World Wide Web consortium, Journal 3. <http://rugmd4.chem.rug.nl/hoesel/tbl-int.html>

¹⁴ Lévy, Pierre. (2000). Ciberultura. Lisboa: Instituto Piaget.

¹⁵ Rheingold, Howard. (2002). Smart Mobs: The next social revolution. Cambridge: Perseus Books Group.

¹⁶ Surowiecki, James (2004). Cien major que una, la sabiduría de la multitud o por qué la mayoría siempre es más inteligente que la minoría. Barcelona: Urano.

as suas capacidades criativas. Um grupo de indivíduos que colabora com o seu conhecimento, com as suas conversações, vai contribuir na sociedade para esta alcançar um nível superior de inteligência, um saber colectivo que transcende as inteligências individuais que a conformam. Esta teoria centra-se na ideia de que o conhecimento absoluto só é possível incluindo a participação do conhecimento de cada pessoa.

Em 2002, o autor Howard Rheingold (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007, p. 46), estabeleceu o conceito de *Multidões Inteligentes*, que emerge das tecnologias de comunicação, na rede social, e amplia os talentos humanos de cooperação. Os indivíduos utilizando ferramentas na Web que adoptam formatos de interacção e cooperação permitem o aparecimento da *Multidão Inteligente*, conhecimentos colectivos apoiados na rede.

Após Rheingold, dois anos depois, o autor James Surowiecki (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007, p. 48) desenvolveu a teoria da *Sabedoria das Multidões*, que nos faz chegar novas contribuições à ideia de valor que tem o intercâmbio e integração de conhecimentos individuais. Nas palavras do autor, “cem é melhor que um”, a diversidade de opiniões de um grupo de pessoas, a sabedoria colectiva, no seu conjunto, é mais inteligente que a sabedoria dos peritos individuais.

Tal como disse Tim O'Reilly (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007, p. 49), em 2005, a Web 2.0 é uma atitude e não propriamente uma tecnologia, o poder da plataforma é a sua capacidade para servir de intermediário na circulação de dados pelos utilizadores, onde a Web actua no todo como intermediário inteligente, ligando os extremos entre si e aproveitando as possibilidades que oferecem os utilizadores, constituindo uma rede de colaborações entre indivíduos, sustentada por uma *Arquitectura da Participação*, desenvolvida à volta das pessoas e não das tecnologias. Esta *Arquitectura da Participação*, sobre a qual a Web 2.0 se constrói prevê novas ferramentas sociais e democratização no intercâmbio de conhecimento. As atitudes de partilhar, reutilizar, melhorar continuamente, confiança, aproveitamento da Inteligência colectiva, etc. são as que impulsionam o êxito da atitude 2.0, colocando a tecnologia em segundo plano (Margaix Arnal 2007b).

Dos princípios que foram apresentados: *Inter-criatividade*, *Inteligência colectiva*, *Multidões Inteligentes*, *a Sabedoria das Multidões* e *a Arquitectura de*

Participação, depreende-se, como ideia transversal, a cooperação e o poder do conhecimento que flui através do processo da comunicação. O elemento transversal e sempre presente nos princípios da Web 2.0 é o seu acento social e comunicativo. A comunicação multimédia é o princípio e o fim das redes sociais. Esta característica, do querer comunicar bem, favorece muito a constituição de comunidades virtuais e redes de colaboração.

No contexto das redes sociais há uma democratização da inovação, uma rede de colaborações a crescer, a que os especialistas apelidam de *Inteligência colectiva*, um novo paradigma colaborativo, em que a participação está aberta a todos, permitindo um imenso campo de oportunidades sociais. Observa-se assim que a produção e a organização dos conteúdos deixaram de ser monopólio dos profissionais e dos investigadores, no que se configura como a grande novidade conduzida pela Web social, sendo também a faceta pela qual é mais criticada. O fenómeno da construção de conteúdos, da divulgação de opiniões, da partilha de experiências é o resultado do desenvolvimento das possibilidades de comunicação nas novas plataformas da rede por qualquer cidadão, mesmo que este não possua especialização nas matérias sobre as quais se está a pronunciar.

Esta nova fase da rede oferece um incremento à produção recíproca de saberes. A colaboração em massa está a ser motor para transformar o modo como orientamos a ciência, a cultura, a informação e a educação.

Na rede existe, a par da construção de conteúdos, uma nova forma imaginativa de criar relações, que impulsiona o sucesso e a inovação das redes sociais vinculadas a instituições, grupos ou pessoas individuais. Para a nova geração, a Internet já não equivale a uma imensa biblioteca livre, na acepção de um repositório de informações aberto à consulta (e tão desorganizado que, para a comunidade dos bibliotecários, pode definir-se como uma “não-biblioteca”). A Internet é agora uma imensa rede social, uma comunidade dinâmica em linha, que possibilita informação interactiva e desenvolve uma cultura de participação activa (Fumero, 2007).

Actualmente, as instituições começam a descobrir as potencialidades positivas da *Inteligência colectiva* e surgem, neste cenário, com novas formas de apresentação virtual perante os seus utilizadores, exigindo destes uma outra forma de relacionamento.

Com o aparecimento do paradigma da Web 2.0, também as bibliotecas, por todo o mundo, estão cada vez mais a incorporar e a utilizar as novas ferramentas, técnicas e recursos, que têm modificado os objectivos e a forma de trabalhar nestas instituições, integrando pontualmente a informação social criada pela inteligência colectiva.

Como já se enunciava no início deste capítulo, as tecnologias 2.0 transformaram a relação do utilizador da Web com a informação, nomeadamente os papéis de produtor e consumidor de informação, que se confundem e diluem. O autor Alvin Toffler¹⁷ avançou com o conceito de *Prosumidor* na obra “A Terceira Vaga” para descrever este novo papel do consumidor - produtor na sociedade contemporânea, o consumidor que nega um papel passivo e envolve-se mais no processo da comunicação e da construção de conhecimento.

Existem muitos exemplos de serviços Web 2.0, destaca-se alguns que reflectem os princípios já exprimidos: o delicious¹⁸, um marcador social que permite aos utilizadores registados guardar os seus *favoritos* num servidor Web e classificá-los livremente com etiquetas ou tags para descrever e recuperar o link do sítio Web, que outros utilizadores já usaram para esse sítio; o Flickr¹⁹, mais à frente explicado; o Youtube²⁰, que permite partilhar vídeos, comentar e inserir etiquetas para o descrever, e ainda acrescentar uma pontuação e seleccionar favoritos; a Wikipedia, uma enciclopédia livre, em que os utilizadores para além de a consultar, livremente e gratuitamente, podem colaborar na sua construção, modificando, acrescentando ou criando entradas novas.

Quanto às tecnologias consideradas 2.0, nem sempre são originárias da Web 2.0 mas consideradas típicas destes sítios (Margaix Arnal 2007b), passa-se a enunciar: os

¹⁷ Disponível em: http://en.wikipedia.org/wiki/Alvin_Toffler

¹⁸ Disponível em: <http://delicious.com/>

¹⁹ Disponível em: <http://www.flickr.com/>

²⁰ Disponível em: <http://www.youtube.com/>

blogues, os Wikis, os mashups²¹, o software social, o Ajax²², os RSS²³, cujo processo é apelidado de sindicância de conteúdos.

A Web 2.0 propõe uma mudança na transmissão e gestão do conhecimento, ministra outros canais de comunicação através das novas tecnologias sociais, intenta uma alteração substancial no modo como a sociedade civil interage, fruto de um possante marketing que a tornou quase um mito no desenvolvimento social (Celaya, 2007b).

²¹ Aplicações Web híbridas que integram os conteúdos de outros serviços, fontes externas, criando um serviço novo.

²² Combinação de linguagens xml e javascript que permite criar aplicações na Web executáveis pelos utilizadores, sem sobrecarga de trabalhos num servidor e com maior interactividade.

²³ Conjunto de formatos xml para difundir informação e permitir que seja reutilizada por outros programas e sítios Web.

A BIBLIOTECA 2.0

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

O conceito Biblioteca 2.0, por analogia ao termo Web 2.0, foi designado por Michael Casey, em 2005, no blogue LibraryCrunch²⁴, e a partir daí adoptado progressivamente pela comunidade profissional internacional (Casey, 2006), e discutido na blogosfera, a partir desse ano, no blogue da American Library Association o *ALA TechSource*, pelo autor Michael Stephens²⁵, no blogue de Jenny Levine *The Shifted Librarian*²⁶, e por John Blyberg²⁷, entre muitos outros blogues, na sua maioria norte-americanos.

Destaca-se o artigo de Michael Casey e de Laura Savastinuk (Casey, 2006) publicado no LibraryJournal.com²⁸, por ter sido o predecessor das reflexões desta área

²⁴ Disponível em: http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html

²⁵ Posts de M.S no blogue ALA TechSource <http://www.alatechsource.org/blogs/michael-stephens>

²⁶ Arquivo do blogue The Shifted Librarian, ano 2005

<http://www.google.com/custom?q=2005&sa=Search+TSL&cof=S%3Ahttp%3A%2F%2Ftheshiftedlibrarian.com%2F%3BGL%3A0%3BVLC%3A721D5C%3BAH%3Aleft%3BBGC%3AEBD194%3BLH%3A115%3BLC%3A680104%3BL%3Ahttp%3A%2F%2Fwww.theshiftedlibrarian.com%2Fimages%2Fmy%2Ftsl-logo.jpg%3BALC%3A5E2EA5%3BLW%3A637%3BAWFID%3Ae954b7437cf0d927%3B&domains=theshiftedlibrarian.com&site=search=theshiftedlibrarian.com>

²⁷ Página pessoal <http://www.blyberg.net/>

²⁸ Artigo no jornal <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>

temática. Os autores focaram a discussão na questão das mudanças tecnológicas aportadas pela Web 2.0 e a atenção redobrada dada ao utilizador.

Este conceito, por ser muito recente, está ainda em constante discussão pela comunidade científica, na blogosfera e nas redes sociais, envolto em reflexão, tentando situar o seu campo teórico e a constituir-se uma bibliografia científica sustentada. Tenta-se uma aproximação realizando um percurso pelos mais significativos autores.

O conceito refere-se sobretudo à utilização das ferramentas Web 2.0 nas bibliotecas e às mudanças que sobrevêm, como o papel preponderante que os utilizadores passam a usufruir, nomeadamente na comunicação e na participação (Arroyo Vásquez et al., 2007). Assim como descreve um subconjunto de serviços da biblioteca criados pelos efeitos directos e periféricos da Web 2.0, contendo os princípios da Web como plataforma, a *Inteligência colectiva*, etc.

Por vezes a Biblioteca 2.0 é descrita e definida como uma ruptura com uma fase anterior da Web, cujos sítios Web são estáticos e a comunicação assíncrona entre bibliotecas e utilizadores, o que tornaria esta biblioteca obsoleta e a necessitar de ser substituída por esta nova Biblioteca 2.0. Porém a designação 2.0 pretende ser a denominação referente a uma versão mais actualizada da Web e não a uma realidade nova, sendo assim, a Biblioteca 2.0 não deve ser interpretada como uma oferta de uma nova geração de serviços, mas uma representação de um subconjunto de novos serviços que surgem da preferência pelas tecnologias e princípios inerentes à Web 2.0 (Habib, 2006).

No modelo conceptual da Biblioteca 2.0, segundo Habib (2006) esbatem-se os limites entre a biblioteca enquanto espaço físico e a biblioteca espaço virtual. O mais importante é a interacção entre pessoas, tanto física como virtual. A biblioteca que se assume como tal, é uma biblioteca transformada, utiliza as tecnologias da informação e inova os seus serviços, cujo axial é a interacção, ela está no lugar e no tempo que os seus utilizadores necessitam.

A Web 2.0 abre novas possibilidades de comunicação e de informação, nas actividades 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 interactivos (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 actores do processo da informação, e já não receptores 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 actor 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, interagir num portal personalizado.

A nova biblioteca está centrada no utilizador, que é considerado um criador de conteúdos dinâmicos e um activo participante no tratamento e incorporação de informação, juntamente com o profissional especialista nesta matéria. De uma forma inovadora, as bibliotecas têm a possibilidade de crescerem e de se renovarem com a contribuição da comunidade virtual, com os dados provenientes dos comportamentos dos utilizadores. Surgem serviços que permitem destacar o utilizador 2.0, aquele que faz chegar, difundir, partilhar, colaborar com conhecimentos bem fundamentados, e com capacidade de autonomia, aqueles que sabem qual a fonte de informação e querem também fazer parte dela, usando as ferramentas e os produtos da Web 2.0: os blogues, o Flickr, os Wikis, o Twitter, o Youtube, o Delicious, entre muitos outros (Seoane García, 2009).

A colaboração será a palavra-chave, o motor do dinamismo da biblioteca, e o utilizador terá presença no sítio Web da biblioteca e poderá enriquecer os conteúdos dela (Coombs, 2007). Por exemplo, uma biblioteca, ao publicar na Web um conjunto de fotografias dos seus fundos, poderá ter vários modelos de apresentação: edita-as na página Web da sua instituição e permite que sejam visualizadas pelo público em geral ou, na versão 2.0, edita-as numa conta da instituição no Flickr²⁹, e para além de permitir

²⁹ Disponível em: <http://www.flickr.com/>

que os utilizadores as vejam, oferece-lhes a oportunidade de descarregar, acrescentar comentários e novas informações, possibilitando-lhes até a introdução de etiquetas de cabeçalho de assunto – uma ideia particularmente subversiva ao olhar da Biblioteconomia tradicional, pois os utilizadores participam no processo de criação de dados sobre as fotografias, acrescentam algo mais na catalogação, e ainda na descrição de conteúdo das imagens (o Flickr é um sítio Web de arquivo e partilha de imagens, de alto nível interactivo com os utilizadores, é um excelente modelo de utilização dos sete princípios da Web 2.0 e da sua aplicação num serviço 2.0: permite contribuir, organizar, partilhar, discutir, etiquetar as imagens).

Por outro lado, o profissional da informação também dispõe de novas ferramentas para interagir com o utilizador como, por exemplo, as aplicações IM³⁰ (Instant Messaging) que permitem a conversação em linha, em tempo real, e que, incorporadas nos catálogos bibliográficos, ou na página principal da biblioteca, podem facilitar a dinamização de um serviço de referência em que a escuta e a aprendizagem mútua dos interlocutores são um potencial valioso.

Sintetizando, Xu (2009) refere que a Biblioteca 2.0 deveria ser referida pela combinação de diversos factores, alguns já referidos anteriormente: a interacção, para que os utilizadores possam contribuir e interactuar 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 objectivos; e por fim a participação, o centro a partir do qual toda a filosofia da Web 2.0 gira.

Outros autores situam o conceito de Biblioteca 2.0 nas redes sociais, lugares onde as bibliotecas criam páginas e espaços de diálogo, criando perfis de utilizador e assim propiciar o alargamento dos seus serviços a públicos mais jovens e conquistá-los como utilizadores (González Fdez-Villavicencio, 2007).

Maness (2007) defendeu que a biblioteca 2.0 fornece sobretudo serviços Web e serviços gerais de biblioteca, portanto o foco desta biblioteca é a conceptualização de

³⁰ Aplicação que permite o envio e o recebimento de mensagens de texto em tempo real.

tecnologias interactivas, participativas, serviços multimédia e colecções bibliográficas disponibilizadas na Web e a aceitação de um papel de utilizador participativo na criação de conteúdos; ela é uma biblioteca social, inclui a presença dos utilizadores que comunicam com ela, e entre si, de forma síncrona e assíncrona, e comunitária. As bibliotecas mudam se as comunidades forem alteradas, os serviços também podem ser alterados para cativarem e responderem às questões dos utilizadores. O autor acrescentou a ideia de que a biblioteca 2.0 é uma *mashup*³¹ de serviços tradicionais e inovadores. Por exemplo, os blogues servem para divulgar, promover, noticiar, comunicar com os utilizadores, e se lhes acrescentarmos a sindicância de conteúdos, far-se-á também a difusão selectiva da informação.

A comunicação inter-pessoal pode estar cada vez mais a ser substituída pelas novas formas de comunicação e difusão da informação, utilizando a *Inteligência colectiva* e toda esta nova filosofia de participação que fomenta as redes sociais e onde a informação é entendida, usada, reutilizada e em constante intercâmbio dinâmico (Martins, Justino e Gabriel, 2010).

Os novos serviços da biblioteca 2.0 superam os canais tradicionais de comunicação unidireccionais que as bibliotecas empregam, sem a possibilidade de retro-alimentação e com o nível de conversação muito baixo. A Internet e as novas ferramentas de comunicação e de informação contribuíram para a modernização, mas especialmente revolucionaram os serviços de informação, dispondo os profissionais da informação e os utilizadores - consumidores a colaborar na procura de uma melhor resposta a uma pesquisa de informação. Um dos serviços que se destaca nesta faceta é o serviço de referência, que é um serviço básico em qualquer biblioteca, tanto nas públicas como nas académicas, e que tem a missão de responder aos interesses e necessidades de informação do utilizador, tendo na actualidade assumido um carácter virtual, com a utilização dos computadores e das tecnologias de transmissão, que permitem a comunicação, sem as coordenadas do tempo e do espaço a interferirem neste processo, como por exemplo sistemas de comunicação por voz (videoconferência, voz

³¹ Um mashup é um website ou uma aplicação web que usa conteúdo de mais de uma fonte para criar um novo serviço completo. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Mashup>

sobre IP³²) ou sistemas de comunicação escrita (chat, IM) (Seoane García e Barrero Robledo, 2008).

Na exposição teórica de Seoane García (2009) as ferramentas sociais foram apresentadas em três grandes classes: publicação, difusão e comunicação. Todas elas possibilitam a criação e publicação de conteúdos na Web de maneira fácil e intuitiva e facilitam a interacção com o utilizador e a recepção dos seus comentários e valorizações. Na primeira, o blogue e os Wikis são excelentes sítios Web em que as bibliotecas podem comunicar facilmente, trocar experiências, escrever, modificar e retroalimentar com experiências e conteúdos dos utilizadores. Na difusão, destaca-se a sindicância de conteúdos, implementando canais RSS, que permite difundir, partilhar e consumir a informação da Internet de uma forma célere e simples, serviço que as bibliotecas podem oferecer automaticamente para vários interfaces, desde os ecrãs de computadores a telemóveis dos utilizadores. As aplicações de etiquetagem colaborativa, outra ferramenta muito poderosa, defendem a descrição e classificação da informação através de etiquetas (tags) pela biblioteca em colaboração com todos os consumidores de informação, que recebe o nome de folksonomia. A sua apresentação visual pode ter a forma de nuvem de etiquetas (tag cloud) que representam o conteúdo de um sítio Web, de uma base de dados, de um catálogo, etc. Nas ferramentas de comunicação, salienta-se as redes sociais, onde os utilizadores criam perfis públicos para estabelecer relações com outros mediante objectivos comuns. As bibliotecas podem usufruir desta potencialidade para ampliar os serviços e permitir que a biblioteca possa estar presente, independentemente do dia da semana e horário de abertura tradicional, aumentar a comunicação em todas as direcções, permitindo que os utilizadores comuniquem também com os outros utilizadores, e a informação trocada poderá ser em vários formatos, desde o texto às imagens.

Os softwares sociais, elemento chave da Web 2.0 segundo O'Reilly (2005a), referem-se a um conjunto de aplicações informáticas que permitem aos utilizadores comunicarem entre eles e seguir essas conversações bidireccionais (IM), ou em grupo (blogues, Wikis), valorizando, organizando e partilhando os conteúdos (Flickr, Youtube), através da Web onde se representam relações sociais, como na rede social

³² também chamado VoIP, Skype.

Facebook³³ ou no MySpace³⁴. Nas bibliotecas, o software apelidado de social tem tido grande impacto, primeiro na utilização de blogues, wikis e marcadores sociais. A aplicação destes softwares aos serviços biblioteconómicos coincide no desenvolvimento da catalogação social, no OPAC social, e nos gestores de referências bibliográficas. O que há de comum a estas aplicações é o facto de os utilizadores abrirem um perfil e associarem a esse perfil documentos, registos bibliográficos, onde os próprios podem incluir nova informação, como etiquetas, comentários, pontuações, etc. Daqui nascem relações entre os utilizadores e os documentos, novas formas de pesquisa e representação da informação, sistemas de recomendações, entre muitas outras funcionalidades (Margaix Arnal 2007a). Esta situação das bibliotecas é enfatizada por Merlo Vega (2007) que referiu a nova atitude delas em relação à tecnologia, como muito mais interactiva, assumindo uma relação aberta e igualitária com os utilizadores, oferecendo e recebendo informação através de recursos colaborativos em ambientes digitais. Comunicar com os utilizadores, aceder aos recursos e difundir informação são actividades que desempenham as bibliotecas em prol do cidadão, facilitadas pela Web social, abrindo a possibilidade do utilizador gerir os conteúdos da biblioteca.

Perante as aplicações dos recursos da Web social nas bibliotecas, estas podem ser compreendidas em várias categorias: a comunicação (meios de comunicar de forma assíncrona e síncrona), a orientação (uso de blogues, Wikis), relação (intercâmbio de informações pelas redes sociais), gestão (utilização de documentos de forma colectiva), documentação (armazenamento de arquivos em servidores criados para partilhar documentos), formação (métodos de educação em linha), investigação, diversão e aquisição (com procedimentos baseados na Web social) (Merlo Vega, 2007).

Os princípios enunciados sobre como deve ser o bibliotecário 2.0, no blogue *Library 2.0: Academic's Perspective*³⁵ de Laura Cohen, (A Librarian's 2.0 Manifesto³⁶), são uma declaração e um contributo para a mudança de atitudes dos profissionais da informação relativamente ao mundo do trabalho nas bibliotecas. Eles terão que adquirir

³³ Disponível em: <http://www.facebook.com/>

³⁴ Disponível em: <http://www.myspace.com/>

³⁵ Disponível em: <http://liblogs.albany.edu/library20/>

³⁶ Disponível em: http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html

novos conceitos de actuação da Web 2.0, precisam de comunicar e de que as suas bibliotecas saiam de dentro dos seus espaços físicos, sem aguardar pelas actualizações caras e morosas das páginas Web que as instituições possuem. Precisam de ter uma presença virtual próxima dos utilizadores, permitindo que estes colaborem na criação e manutenção dos conteúdos.

A biblioteca 2.0 vai depender da experimentação: segundo Juárez Urquijo (2006), ela é mais uma dos utilizadores da Web 2.0, que terá que se alimentar do espírito e das ferramentas da Web 2.0 para gerir a sua própria informação, assumindo uma atitude de colaboração com os utilizadores num trabalho cooperativo.

A COMUNICAÇÃO

Há algum tempo atrás lutar pela informação significava lutar pela comunicação. Hoje a informação leva a melhor sobre a comunicação. A relação e as condições de interlocução vão prevalecer. Haverá um futuro em que a comunicação levará a melhor sobre a informação, em que a sociedade da comunicação irá instalar-se no espaço ocupado hoje pela sociedade da informação.

Dominique Wolton (1999). É preciso salvar a comunicação

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. Existem mais opções para comunicar com os outros, será para nos conectarmos ou afastamo-nos mais?

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 interacção social como o nascimento das comunidades virtuais³⁷, 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 interacção 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 projectos. Assim, apresentam-se as comunidades virtuais, rede de laços interpessoais que geram a informação, a sociabilidade e

³⁷ 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.

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 que coloca vários desafios à rede, tais como 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 que implica a participação dos interessados num mesmo espaço, como na plataforma digital, cada vez mais frequente nas bibliotecas, e ultrapassada que está a fase assíncrona na transmissão de informação em diferido, nasce um movimento novo, cuja principal característica é a interactividade gerada pelos elementos da comunidade, potenciada pelos novos canais de comunicação multi-direccionais que a Web 2.0 nos transportou (Martins, Justino e Gabriel, 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 dialéctico entre utilizadores e receptores. 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 interacção e aos modelos não calculados do desenvolvimento gerado pelo poder criativo dessa interacção. 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. As conexões são ilimitadas e só análises específicas e a observação poderão identificar as interacções entre as tecnologias e a sociedade e qual o paradigma tecnológico emergente.

Etimologicamente, a comunicação é a acção de comunicar e partilhar, acrescida da transmissão e difusão de uma mensagem. A comunicação é sinónimo de interacção

social e humana e pressupõe a informação sob a forma de conteúdos (Martins, Justino e Gabriel, 2010).

Segundo Silva (2006), para a sobrevivência da cultura humana, é necessária interacção social baseada em mensagens, que só emerge quando as pessoas comunicam e estabelecem ligações entre elas e que inclui o acto de informar no fenómeno social de interagir. A *Informação*, sinónimo de linguagem, de pensamento e de conhecimento explícito, não reduzida só a cultura, diz respeito ao fenómeno humano de representação mental passível ou não de ser comunicada, no sentido de interacção perfeita.

Esta posição não é pacífica, tendo-nos alertado Silva (2006) para a presença de duas teorias da comunicação, representadas pela escola processual e a semiótica. A primeira representada por autores como Shannon e Weaver³⁸, entre outros, apresentou a comunicação como transmissora de mensagens, a que estuda o modo como o emissor e o receptor emitem ou descodificam as mensagens e o modo como usam os meios de comunicação. A comunicação é vista como um processo pelo qual afecta o comportamento do outro, se é eficaz e exacta, ou se pelo contrário o efeito que se pretendia falhou sendo necessário analisar o processo para saber onde ocorreu a falha de comunicação. A mensagem é entendida como o que é transmitido no processo de comunicação. A escola semiótica abordou a comunicação enquanto produção e troca de significados e estudou o modo como as mensagens interagem com as pessoas e produzem significados, a não comunicabilidade é atribuída às diferenças culturais entre o emissor e receptor.

No entender de Silva (2006) comunicar implica uma relação bem sucedida que envolva emissor, receptor, canal e mensagem, mas não ficando reduzida a este processo, defendida pela escola processual, terá que ser também inclusiva do sentido, em algo mais abrangente no processo comunicacional. Representar mentalmente e emocionalmente é dar forma, informar, com ou sem apreensão por potenciais receptores. Consequentemente, defende que não pode haver comunicação sem informação.

³⁸ Shannon, Claude e Weaver, Warren. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*, Illinois: University of Illinois Press

O mais interessante ao pensar na comunicação é sobretudo ela ser sinónima de interacção e não referenciá-la como expressão entre um emissor e um receptor de informação. A interlocução é a possibilidade de poder exprimir e interactuar com o outro, que será um progresso no sistema da comunicação humana. Assumindo as palavras de Pierre Lévy³⁹, a comunicação reflectida não como uma troca de mensagens, mas o que emerge desta circulação de mensagens, pressupondo que o acto 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 (Castells, 2004)

A comunicação pressupõe a existência de indivíduos livres e iguais que geram mensagens no estabelecimento de relações recíprocas, permitindo a partilha e a difusão, encerrando este conceito duas dimensões ontológicas, nomeadamente a dimensão normativa, que remete para o ideal de partilha e vontade de intercâmbio de dispor algo em comum e por uma necessidade de compreensão mútua, no fundo é tudo o que pretendemos encontrar na comunicação; e a dimensão funcional, com um significado mais recente, que se refere às necessidades de intercâmbio na sociedade tecnológica da transmissão de informação facilitada pelas técnicas (Wolton, 1999).

O conjunto de valores e representações, que a partir da informática e das telecomunicações estão a modificar as condições de troca e o funcionamento do espaço público, são novas formas de comunicar através dos média.

Perante as tecnologias existentes, é necessário compreender a comunicação e em que condições de relação e abertura ela se impõe. Preservar a sua dimensão humana, apesar da imposição das novas tecnologias de informação, porque a comunicação está sempre presente no centro de qualquer experiência social e actividade humana (Wolton, 2006). A dimensão antropológica da comunicação enquanto patente na dinâmica de troca de informação, implica obrigatoriamente a interacção com o (s) indivíduo (s) e/ou a colectividade. A faceta mais técnica da comunicação, no entender de Wolton (1999), a mediatizada pelas tecnologias, substitui a comunicação individual pela comunicação à distância e transforma a sociedade contemporânea numa aldeia global.

³⁹ Disponível em: <http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d01/1levy.html>

A sociedade tecnológica progressivamente abre novas fronteiras culturais transformando as instituições e os indivíduos, o que permitiu a dilatação da comunicação, esvaindo-se as fronteiras do tempo e do espaço.

Não significa esta situação que a comunicação seja melhor, que aproxime mais os indivíduos e as instituições. Existirão sempre limites estruturais que vão permitir que algo falhe no processo da comunicação, pois a consciência da alteridade do indivíduo e a necessidade da relação com o outro são duas manifestações contraditórias e intransponíveis neste processo total para uma melhor comunicação. As ambiguidades, os significados inesperados de determinados conceitos, as incompreensões estarão latentes nas experiências de comunicabilidade.

A comunicação técnica, mediatizada pela tecnologia, protagonista da abertura das categorias do tempo e do espaço tradicionais, não basta por si só para aproximar os indivíduos e as instituições e não resolve os problemas da comunicação. Neste sentido, Wolton (1999) defende que toda a comunicação possui na sua existência a incomunicação, desde a comunicação directa até à mediada pela técnica e pela Internet. Sobretudo esta, portadora de um simbolismo associado às facilidades de ligações e ao desaparecimento da barreira do espaço e do tempo, que nos dá a sensação de uma possibilidade de uma comunicação universal. Como afirma o autor anteriormente citado, a Internet é um modelo de comunicação funcional que aspira à dimensão de comunicação normativa, criando a sensação, por ser universal, de que atinge um grande número de pessoas, mas esta situação não comprova que a comunicação terá qualidade só pelo facto de o número de utilizadores da rede ser elevado.

Uma das vantagens da Internet é a facilidade de transmissão de conteúdos, todavia não significa que eles sejam integrados e compreendidos pelos receptores durante a comunicação. A integração e compreensão dos conteúdos transmitidos dificilmente serão contempladas no acto de comunicar, o contexto e o sentido único que possuem poderá ser um limite ideológico da compreensão.

Outro ponto com que nos deparamos na análise deste fenómeno, é a questão do desaparecimento das distâncias espaciais na comunicação mediada pelas tecnologias, facto que é ilusório pois o espaço é inultrapassável, a tecnologia só permite que a informação seja recebida e trocada rapidamente entre emissor e receptor, e também não

é garantia, como já foi dito anteriormente, que este tipo de comunicação reduza as dificuldades de compreensão e integração da informação trocada. A compreensão mútua é o centro do acto de comunicar. Já assegurava Wolton (1999) que o ideal da sociedade transparente, trazido pela Internet, praticando uma interactividade no imediato das auto-estradas da informação, pode criar-nos uma ideia errónea de que não existem distâncias na sociedade.

A dificuldade de análise do fenómeno da comunicação nas instituições que vamos observar é uma dificuldade lógica do próprio conhecimento da comunicação, pelo facto de todos se considerarem especialistas na prática da comunicação, e de se assumir cegamente a grandeza e o poder das tecnologias sobre este processo. As tecnologias não são a referência universal e um valor atingir no paradigma da comunicação, contudo globalizam a sociedade.

Como nos diz Wolton (1999) o êxito da comunicação não pode ser observado na onnipresença dela na sociedade e na vida quotidiana, mas observado na complexidade cultural e situar-se entre as várias posições teóricas existentes, desde as mais optimistas e crentes na revolução da informação da comunicação; às mais críticas que a situam na lógica dos interesses ideológicos e económicos; às teorias mais cépticas que não confiam na sociedade democrática, nem na comunicação.

Importa repensar quem são os receptores na comunicação, que neste trabalho assumem o papel de utilizadores das bibliotecas e possuem o papel principal nas relações comunicativas, como também observar as estratégias coordenadas de comunicação, o que se deseja transmitir, o porquê, através de que forma e que resultados trazem.

Um dos grandes teóricos da comunicação Marshall McLuhan (cit. por Castells, 2004, p. 433) usava a terminologia *galáxia de comunicação*, nos anos 60 do século XX, para referir-se ao novo sistema de comunicação, a comunicação de massas, à época a televisão, que revolucionava a globalidade da sociedade, colocando em todos os indivíduos a possibilidade de inter-comunicar directamente uns com os outros. O paradigma da *aldeia global* nasce com este autor, que imagina e promove a consciência global interplanetária. Correspondentemente à variedade dos média e do público-alvo o autor avança com o conceito de que *o meio é a mensagem*, que para além do meio ser

um canal de conteúdos é por si igualmente um elemento fundamental na comunicação, assumindo um papel que pode determinar o conteúdo, desencadear outros significados e facetas. Mas esta galáxia, proposta por McLuhan, é um mundo não interactivo, uma comunicação de sentido único, e o processo real de comunicação não funciona desta forma. Os novos média, transformados pelas tecnologias e pela Internet, possuem propriedades de interactividade que nos levam a padrões igualmente novos de comunicação (Castells, 2005).

Então, a comunicação medida pela Internet é um fenómeno vivido nas comunidades virtuais, como nos diz Howard Rheingold (cit. Castells, 2005, p. 467), nas comunidades em linha formais ou constituídas espontaneamente, por redes sociais que se associam à rede para troca de mensagens, facilitando o nível de sociabilidade com efeitos culturais bem visíveis.

O ideal de comunicação, que deveria prevalecer para estas instituições, seria aproximar os 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 objectivos, 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 adoptar uma nova oferta de serviços (Lozano Díaz, 2006).

Saber comunicar, em primeiro lugar, a importância dos serviços que a biblioteca disponibiliza para a vida da comunidade, os objectivos 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 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 permita 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 inter-pessoais às digitais, num crescimento efectivo de confiança, colaboração e respeito mútuos (Nayar, 2009).

Lozano Díaz (2006) é de opinião que, no processo de comunicação, a biblioteca deverá planear 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 a quem comunica, através de que meios, com que intencionalidade e o que deseja comunicar. Esta autora defende ainda a existência de uma norma para um correcto processo de comunicação da biblioteca com o seu público, passando pelo tal diagnóstico sobre a quem ela se dirige, pela formulação clara de objectivos prioritários da comunicação, pelo segmentar os destinatários das mensagens, pelo desenhar as estratégias (uma das questões é identificar que tipo de resposta e de atitude desejamos obter do receptor a quem dirigimos as mensagens), pela adequação do acto de comunicar no tempo apropriado e aos recursos humanos existentes na instituição, e por fim, pela avaliação, estabelecendo métodos que permitam analisar a efectivação das propostas iniciais de comunicação.

Assim, iniciamos a 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 acto de comunicação (Wolton 1999). Situamo-nos na comunicação, mediada pela técnica, distanciando-nos da comunicação em que prevalece a comunicação humana

directa, sabendo que esta é mais rica e eficaz do que a racionalidade do acto comunicativo mediatizado, mas poderá ser mais problemática e comportar alguns riscos.

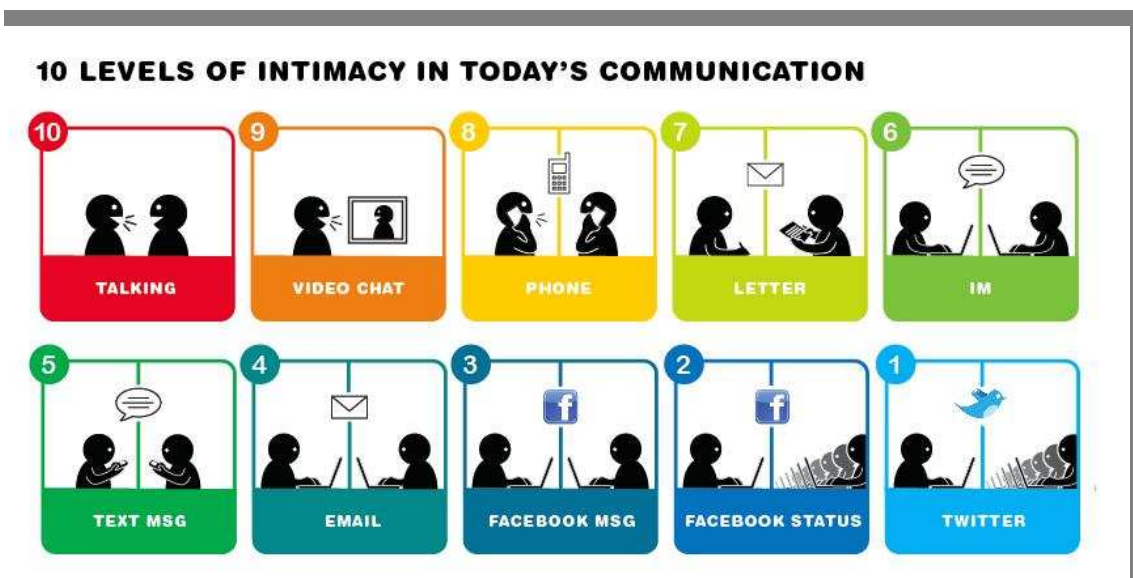


Figura 1 10 Níveis de intimidade na comunicação⁴⁰

Porém, foi na plataforma da internet que situamos o estudo sobre a tensão existente entre a biblioteca e os utilizadores, tentando saber se as novas tecnologias de comunicação estão a reduzir os condicionalismos associados à existência do outro, à incompreensão do diálogo, às limitações da comunicação face-a-face, e se superam a incomunicabilidade e possibilitam uma maior e melhor comunicação. Como nos recorda Wolton (1999) para que a comunicação permaneça fiel aos valores normativos, ao ideal de troca e partilha, terá que gerir várias tensões, sendo uma delas a questão da liberdade e a igualdade dos participantes, tendo como resultado final uma cumprida interactividade.

Ao desligar as máquinas que mediatizam a conversação, teremos que responder se aumentou e melhorou o interesse recíproco da biblioteca e do utilizador, se ambos se reconhecem iguais e livres, se são compreendidos, se partilharam e trocaram informação, se o receptor representa um papel tão importante como o emissor, se a informação foi transmitida e se existe relação de confiança que permita o reenvio dessa

⁴⁰ Disponível em: <http://pleaseenjoy.com/project.php?cat=1&subcat=&pid=136&navpoint=11#>

informação, se o receptor foi realmente reconhecido e alinhado com a mensagem do emissor (Wolton, 2006), se o receptor se assume como prosumidor, consumindo a informação provinda da biblioteca e activamente, também produz informação que partilha com a instituição.

Será necessário compreender sobre o que assenta a incomunicabilidade nas redes de informação das bibliotecas que utilizam as ferramentas Web 2.0, e tentar construir pilares de coabitação e de inter-relação.

2. MATERIAL E MÉTODOS

DEFINIÇÃO E SELECÇÃO DO CAMPO DE ANÁLISE

Como campo de análise para este trabalho definimos o universo das bibliotecas públicas e académicas em Portugal.

A biblioteca pública é uma instituição pública de acesso universal à leitura, à informação, à cultura e ao lazer, uma porta de acesso local ao conhecimento. Promove o livre acesso aos documentos, o empréstimo domiciliário e proporciona um ambiente adequado à consulta de presença, a todas as pessoas de forma democrática. Desenvolve actividades de criação e promoção de hábitos de leitura, dirigidas a todos os cidadãos. Integra no seu acervo documentos em suportes variados e de carácter enciclopédico, na perspectiva de possibilitar a igualdade de acesso à informação e às redes de comunicação (Faria, 1998).

Integra nas suas funções a acção cultural, a educação ao longo da vida, a informação, o património documental local e a sua função social cada vez mais integradora de todas as outras. (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994).

A biblioteca universitária é uma unidade de informação de uma universidade, tem como objectivos apoiar o ensino e a investigação. As suas colecções bibliográficas reflectem as matérias leccionadas na universidade e as áreas de investigação. As colecções são constituídas fundamentalmente por documentos de carácter científico e técnico em todos os suportes; integram um número elevado de publicações periódicas, de forma a manter a informação científica e técnica permanentemente actualizada e constituem-se cada vez mais como repositórios de informação científica em linha e de acesso livre (Faria, 1998).

Em Novembro de 2009, procedeu-se à pesquisa, em directórios e páginas específicas, para recolha dos nomes das instituições e respectivos endereços da internet das bibliotecas especificadas.

Relativamente ao universo das bibliotecas públicas⁴¹, consultamos o sítio Web do organismo que acompanha técnica e financeiramente o desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, a Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas⁴², nomeadamente a página relativa às bases de dados das bibliotecas⁴³, da qual descarregamos os ficheiros Excel, datados de 15 de Dezembro de 2009, referentes às bibliotecas municipais inauguradas, num total de 184 bibliotecas. No Portal da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas⁴⁴ pudemos consultar a listagem dos sítios Web das bibliotecas públicas⁴⁵ e dos blogues que algumas bibliotecas optaram por desenvolver em substituição de sítios Web. A par desta pesquisa, foi consultado o sítio Web da Direcção Geral das Autarquias Locais⁴⁶, que lista 308 concelhos, dos quais 278 no continente e 30 nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Foram incluídas na listagem final as seguintes bibliotecas, pelas razões que apontamos:

- A Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva (Braga) que depende organicamente da Universidade do Minho e da Câmara Municipal de Braga faz parte da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (Programa Bibliopólis).
- A Biblioteca Pública de Évora, que é um serviço que não depende de nenhuma estrutura camarária. Desde o dia 1 de Abril de 2007, é um serviço dependente da DGLB. Compete-lhe assegurar a gestão, salvaguarda e divulgação do seu acervo bibliográfico e documental, bem como proporcionar o

⁴¹ Existe uma biblioteca pública por concelho ou município. O Município é uma entidade da divisão administrativa gerido por uma câmara municipal.

⁴² Disponível em: <http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugu%C3%AAs/Paginas/home.aspx>

⁴³ Disponível em:

<http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugu%C3%AAs/bibliotecasPublicas/pesquisaBibliotecas/Paginas/pesquisaBibliotecasPublicas.aspx>

⁴⁴ Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/PT/Paginas/default.aspx>

⁴⁵ Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/PT/BIBLIOTECAS/SITES/Paginas/default.aspx>

⁴⁶ Disponível em: <http://www.dgaa.pt/default.asp?s=12089>

acesso público à informação e ao conhecimento, contribuindo para a qualificação da comunidade local, possuindo as mesmas funções atribuídas às bibliotecas públicas. Faz parte da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

- A Biblioteca Pública Regional da Madeira, tutelada pela Secretaria Regional de Educação e Cultura/Governo Regional da Madeira⁴⁷, exerce funções idênticas às da rede de Bibliotecas Públicas.

- A Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo é uma das três Bibliotecas Públicas e Arquivos Regionais da Região Autónoma dos Açores, e funciona também como biblioteca municipal do concelho de Angra do Heroísmo, depende do Governo Regional dos Açores⁴⁸.

- A Biblioteca Municipal dos Olivais é um pólo das Bibliotecas Municipais de Lisboa⁴⁹, funciona num edifício integrado na área jurisdicional da Junta de Freguesia de Santa Maria dos Olivais, e autonomamente criou espaços digitais em linha que a destacam na rede de que faz parte.

Iniciamos a confrontação destas fontes e organizamos uma listagem final com todos os municípios portugueses, nomeadamente com os sítios Web das bibliotecas públicas. Foram incluídas na listagem final outras bibliotecas que, não sendo municipais, ou sendo pólos de uma instituição, correspondem ao conceito de Biblioteca Pública (NUNES, 2003) e utilizam as tecnologias 2.0, caso da Biblioteca Municipal dos Olivais.

Relativamente às Bibliotecas Académicas, consultamos a lista das instituições de Ensino Superior Público Universitário, Politécnico, Militar e Policial disponíveis na página Web da Direcção-Geral do Ensino Superior⁵⁰, Ministério da Ciência, Tecnologia

⁴⁷ Disponível em: <http://www.gov-madeira.pt/madeira/conteudo/homepage.do2>

⁴⁸ Disponível em: <http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/principal/?area=ct&lang=pt>

⁴⁹ Disponível em: <http://blx.cm-lisboa.pt/apresentacao>

⁵⁰ Disponível em: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>

e Ensino Superior. Só a Rede Pública de Ensino Superior⁵¹ foi contemplada neste estudo, excluindo-se as instituições de ensino privado e concordatário devido à sua extensão numerosa: 67 instituições de ensino privado particular e cooperativo, e relativamente ao concordatário (Universidade Católica Portuguesa) 18 pólos desta instituição. Para este estudo não era comportável a extensão de sítios Web a analisar.

Constituída a lista de bibliotecas académicas, definimos um universo correspondente a 40 instituições de ensino superior universitário e politécnico e a 167 estabelecimentos de ensino (Faculdades, Escolas Superiores, etc.).

Chegamos assim a um universo de 308 bibliotecas públicas, e 167 bibliotecas académicas das quais, respectivamente, 57 e 26 dinamizam alguma ferramenta da Web 2.0, constituindo o universo final desta investigação, que estudamos na totalidade.

Relativamente às bibliotecas académicas foram visitados todos os sítios Web das faculdades, escolas, institutos e não só o nível superior correspondente ao sítio Web da universidade ou do instituto politécnico. Daí o resultado de 167 referências a bibliotecas académicas contra as 40 universidades e institutos politécnicos existentes.

Apresentam-se neste trabalho exclusivamente as listagens das bibliotecas públicas e académicas e respectivos dos sítios Web, que utilizam desde Novembro de 2009 as tecnologias da Web 2.0, nos anexos I e II (a observação terminou a 9 de Fevereiro 2010).

GRELHA DE ANÁLISE PARA BIBLIOTECAS 2.0

Para o cumprimento do objectivo principal deste trabalho relativo a saber da existência da comunicação nas bibliotecas portuguesas, terá que ser feito, em primeiro

⁵¹ Disponível em:

<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Rede/Ensino+Superior/Estabelecimentos/Rede+P%C3%BAblica/>

lugar, o reconhecimento e a caracterização as bibliotecas portuguesas perante o fenómeno Web 2.0.

Para a sua detecção na aplicação nas bibliotecas de conceitos e métodos 2.0 nos seus serviços partiu-se da observação dos sítios Web, e simultaneamente procedeu-se a pesquisas mais detalhadas no espaço interior das plataformas virtuais: Facebook⁵², Twitter⁵³, Flickr⁵⁴, Youtube⁵⁵, Slideshare⁵⁶, Hi5⁵⁷, Delicious⁵⁸, MySpace⁵⁹, Live Spaces⁶⁰ e ISSU⁶¹

Nas caixas de pesquisa das plataformas referidas foram feitas buscas por palavras-chave e buscas nas listagens de utilizadores já referenciados como indispensáveis para este estudo.

Criou-se uma grelha de análise (tabela 1) com os indicadores a observar:

Grelha de análise de bibliotecas 2.0
OPAC 2.0
Blogue

⁵² Disponível em: <http://www.facebook.com/>

⁵³ Disponível em: <http://twitter.com/>

⁵⁴ Disponível em: <http://www.flickr.com/>

⁵⁵ Disponível em: <http://www.youtube.com/>

⁵⁶ Disponível em: <http://www.slideshare.net/>

⁵⁷ Disponível em: <http://hi5.com/>

⁵⁸ Disponível em: <http://delicious.com/>

⁵⁹ Disponível em: <http://www.myspace.com/>

⁶⁰ Disponível em: <http://login.live.com>

⁶¹ Disponível em: <http://issuu.com/>

Link Blogue no sítio web
Facebook
Link Facebook no sítio web
Flickr
Link Flickr no sítio web
Youtube
Link Youtube no sítio web
Twitter
Link no sítio web para Twitter
Questionários
Destaques votação
Delicious
Link no sítio web para delicious
RSS novidades bibliográficas
RSS de notícias
Atendimento em linha
HI5
Link no sítio web para HI5
Comentários
RSS novidades editoriais
RSS exposições
Live Space
Wiki
Forum
Slideshare

Tabela 1

A grelha foi portanto construída de forma indutiva, partindo do particular, por meio da observação criteriosa dos sítios Web previamente definidos e seleccionados, para se chegar à tabela final com os indicadores de análise explicitados.

A recolha dos dados relativos à *pegada 2.0* (Torres-Salinas, 2009), das bibliotecas portuguesas, aquelas que estão a mudar a forma de comunicar, a forma de escrever, a forma de difundir informação, a atitude perante a tecnologia e os utilizadores, foram recolhidos e trabalhados estatisticamente, mediante a presença ou ausência dos recursos 2.0 detectados.

Como já referi, o ciclo de observação foi de Novembro de 2009 a 9 de Fevereiro 2010.

Com o cumprimento deste objectivo específico, partiu-se para o estudo mais detalhado da utilização do Facebook e dos blogues nas bibliotecas em causa e foram criadas grelhas de análise específicas e originais para a rede social Facebook e para a leitura de blogues, para responder à questão da comunicação entre as bibliotecas e os utilizadores, que são expostas nas secções seguintes.

Posteriormente foi elaborado o diagnóstico final sobre os canais de comunicação das bibliotecas e assim foi cumprido o objectivo principal deste estudo.

MODELO DE ANÁLISE DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO 2.0 NAS BIBLIOTECAS

FACEBOOK

INTRODUÇÃO

A plataforma Facebook⁶² permite uma interacção especial com os seus subscritores e converteu-se numa rede cada vez mais utilizada em todo o mundo. Lançada em 2004, por Mark Zuckerberg enquanto era estudante, a que se juntou depois uma equipa sempre a crescer.

As estatísticas da sua utilização estão notoriamente a crescer, como podemos ver através do [Google Trends](#)⁶³ (gráfico 4), cujos dados são relativos ao ano de 2009, e que foram dimensionados com base no tráfego médio da pesquisa sobre o termo “facebook” no Google.

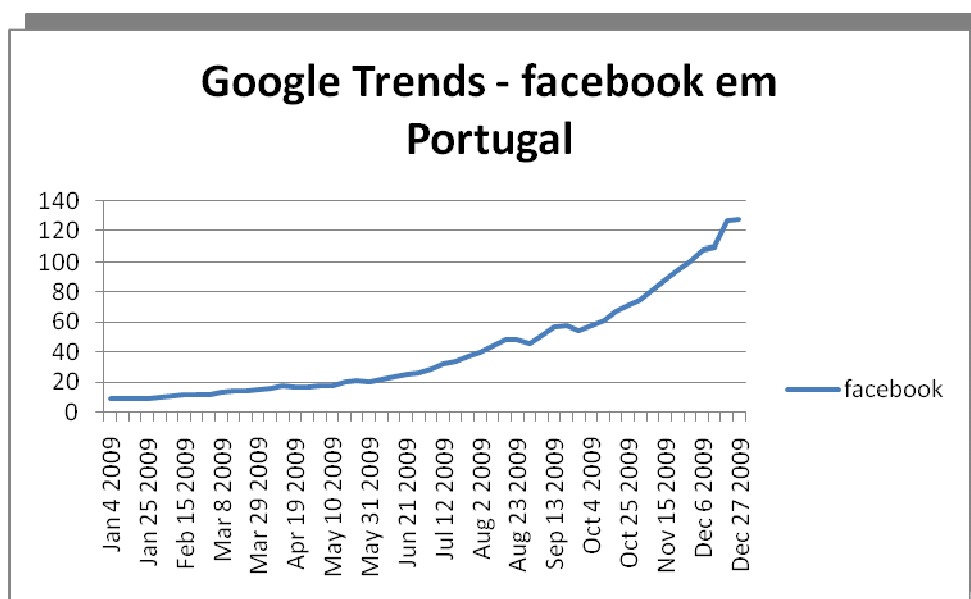


Gráfico 4 Facebook em Portugal

⁶² Disponível em: <http://www.facebook.com/>

⁶³ Disponível em:

<http://www.google.com/trends?q=facebook&ctab=0&geo=pt&geor=all&date=2009&sort=0>

A posição do Facebook no ranking de tráfego de visitantes do [Alexa](#)⁶⁴ está igualmente a subir. Esta plataforma passou a dominar o palco das redes sociais, possui inúmeras potencialidades, uma delas é a distribuição de feeds (formato Web de dados que permite comunicar conteúdos actualizados) por exemplo de blogues, Youtube, SlideShare, Twitter, e entre eles (Margaix-Arnal, 2008a).

As estatísticas oficiais retiradas da página de estatísticas do Facebook⁶⁵, datada de 28 de Fevereiro de 2010, demonstram o peso que esta rede possui no mundo da Internet (tabela 2)

Actividade	Utilizadores activos
Nº de utilizadores	400 milhões
Login diário	50%
Actualização do estado diário	35 milhões
Actualizações de publicação diária	60 milhões
Fotos submetidas por mês	3 milhares de milhões
Publicações, ligações (web, notícias, blog, notas, álbuns de fotos, etc.) partilhadas por semana	5 milhares de milhões
Nº Eventos criados por mês	3,5 milhões
Nº Páginas activas	3 milhões
Nº empresas com páginas activas	1,5 milhões
Nº fãs de paginas por dia	20 milhões de pessoas
Nº fãs	5,3 milhares de milhões

Tabela 2 Utilizadores do Facebook

Em Portugal, o uso desta rede é exponencial, o crescimento é muito evidente, como podemos confrontar com duas fontes, de Nick Burcher e de Nick Gonzalez, que diferenciam os resultados numa margem de erro mínima entre eles (tabela 3).

⁶⁴ Disponível em: <http://www.alexa.com/search?q=facebook&p=&r=>

⁶⁵ Disponível em: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>

No sítio Web de Nick Burcher⁶⁶ são apresentadas estatísticas de 31 de Dezembro de 2009, através de números extraídos do Facebook (em Julho de 2008 e 2009). Nick Gonzalez, no sítio Web CheckFacebook.com⁶⁷, apresenta dados de Novembro 2009.

Nick Burcher			
	Nº utilizadores Julho 08	Nº utilizadores Julho 09	Crescimento/ano
Portugal	48,180	425,680	783.5%
Espanha	695,900	5,773,200	729.6%
Nick Gonzalez			
		Nº utilizadores Novembro 09	
Portugal		895,72	
Espanha		7,313,160	

Tabela 3 Crescimento de utilizadores no Facebook

A rede social Facebook é uma ferramenta que está a criar comunidade, como observamos, que cresce rapidamente e está a permitir intercâmbios e contactos profissionais e pessoais. Confirma-se uma tendência cultural e tecnológica para a convergência, nesta rede, para o seu uso com diferentes fins, centrando-se na mesma plataforma os interesses profissionais e pessoais (Uribe-Tirado e Echavarría-Ramírez, 2008).

⁶⁶ Disponível em: <http://www.nickburcher.com/2009/07/facebook-usage-statistics-top-20.html>

⁶⁷ Disponível em: <http://www.checkfacebook.com/>



Gráfico 5 Utilização do Facebook em Portugal/ by Nick Gonzalez⁶⁸, Nov. 2009

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 interacção, à partilha dos seus subscritores converteu-se numa rede gigante de pessoas e não de tecnologias.

Vários autores têm analisado o conceito do Facebook enquanto de rede social, nomeadamente Arroyo Vásquez (2008) e Margaix Arnal (2008a) e reconhecem-na como uma rede que mais visibilidade dá às instituições que fazem parte dela e os serviços que disponibilizam. Há vários sítios Web de redes sociais, como Orkut⁶⁹, Myspace⁷⁰, LinkedIn⁷¹, hi5⁷², Tuenti⁷³, etc., são sempre lugares que permitem construir

⁶⁸ Disponível em <http://www.checkfacebook.com/>

⁶⁹ Disponível em: <http://www.orkut.com/>

⁷⁰ Disponível em: <http://www.myspace.com/>

⁷¹ Disponível em: <http://www.linkedin.com/>

ao indivíduo um perfil público ou semi-público dentro de uma plataforma em linha, através da qual é possível gerir uma rede de contactos, comunicar e agregar conteúdos multimédia. Todas as redes colocam problemas de privacidade, controle da informação por parte do utilizador, invasão da privacidade por terceiros, esta é uma das problemáticas das redes sociais que recorrentemente é necessário reflectir.

As bibliotecas vão criando posição nas redes sociais mais utilizadas pelos seus utilizadores e sobretudo com objectivos muito pragmáticos de se aproximar dos jovens e adolescentes, obter uma proximidade maior com os utilizadores, maior visibilidade na Web, promover actividades, dinamizar eventos, na realidade estabelecer mais contactos com a comunidade (Arroyo Vásquez 2008). A comunicação é a palavra-chave destas plataformas abertas da rede. As bibliotecas terão que saber escolher a rede que os seus utilizadores mais usam, porque há uma grande diversidade de serviços disponíveis, e abrir um perfil da instituição que apresente algum vínculo relevante para o utilizador, seja atractivo para ele, e o mais relevante será estabelecer uma estratégia de comunicação (Margaix Arnal 2008b).

O Facebook, como já observamos nos gráficos iniciais, é uma plataforma muito requerida em Portugal, e possui características que a fazem ser muito atractiva, pela facilidade de utilização, disponibilidade de ferramentas, interligação com outras redes sociais (SlideShare, Youtube, Twitter, etc.), gere e mantém o capital social dos seus membros.

A presença nesta rede poderá ser feita através de um *perfil*, *página* ou *grupo*. O *perfil* pretende ser apresentação de um indivíduo, mas muitas instituições colectivas usam-no para marcar a sua presença. As vantagens para a biblioteca é que podem agregar várias aplicações no seu *perfil*, funcionalidades de comunicação com outros utilizadores (mensagens, comentários, chat), mas pelo contrário os *perfis* não podem ser lidos por não membros do Facebook, e a privacidade tem vindo aumentar e piorar esta situação de leitura de murais de autores com perfil. Outras bibliotecas, mas nenhuma em

⁷² Disponível em: <http://hi5.com/friend/displayHomePage.do>

⁷³ Disponível em: <http://www.tuenti.com/>

Portugal, optam por abrir um *grupo*, que permite fazer convites e convidar contactos a unir-se a ele, mas não têm tantas funcionalidades como o *perfil* ou a *página*. A *página* é uma presença recomendada para instituições, com funcionalidades idênticas ao *perfil* mas com funções mais poderosas, pode ser lido por pessoas exteriores, sem *perfil* criado no Facebook, a *página* pode ter vários administradores e fornece dados estatísticos de utilização, dado muito importante para aferir estratégias de comunicação, e outras. Possuem a aplicação Discussões, assim como no *grupo*, que permite enviar mensagens e conteúdos sobre um tópico proposto. Outra característica é a aplicação FBML (versão HTML para Facebook) que permite construir uma plataforma de novos aplicativos e tornar a *página* mais rica e única. Outras aplicações, por exemplo de pesquisa bibliográfica, podem ser agregadas à *página*, como Worldcat⁷⁴, Dialnet⁷⁵, etc. Existem aplicações para o Facebook desenhadas para ajudar e melhorar os serviços das bibliotecas, como serviços de referência e de pesquisa bibliográfica, com os produtos interactivos de sugestões de leitura, como GoodReads⁷⁶ (Jennings e Price 2008).

A presença no Facebook, sobretudo através das *páginas*, pode ser um acesso rápido e directo de aceder aos utilizadores, mas não deverá ser o único sítio oficial da biblioteca, será uma porta de acesso, um ponto de início de conversação. Cada biblioteca deverá saber como criar este *escritório virtual* onde os utilizadores podem conferenciar e tirar dúvidas. A plataforma pode ser também um portal para catálogos da biblioteca, em que a comunicação pode ser feita com as mensagens instantâneas através do chat disponível, ou uma outra aplicação que as bibliotecas podem disponibilizar nas suas *páginas*.

Clara Shih (2010?) afirma que a razão pela qual o Facebook é tão atractivo é que reflecte as interacções pessoais dos utilizadores, não as substitui, não se centra na tecnologia e demonstra maturidade na permissão de criação de redes que fazem perceber melhor a nossa história pessoal, as nossas relações, as memórias, o que nos diferencia e o que nos aproxima.

⁷⁴ Disponível em: <http://www.worldcat.org/>

⁷⁵ Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/>

⁷⁶ Disponível em: <http://www.goodreads.com/>

Os autores Uribe-Tirado e Echavarría-Ramírez (2008) realizaram em 2008 um estudo qualitativo e quantitativo do uso do Facebook pelos profissionais e por algumas organizações relacionados com a biblioteconomia, documentação e arquivística, no universo Ibero-americano. Definiram 6 indicadores para análise das páginas encontradas: nome, descrição, números de membros, número de frequências e actualizações nas publicações do *mural*, outros recursos utilizados e partilhados. Concluíram que a presença no Facebook não é garantia de êxito das propostas publicadas, que nos grupos a interacção e participação é muito baixa, que se comprova a regra do “1% dos utilizadores são criadores de conteúdos, 19% são contribuidores, geram comunidade e 80% são consumidores”, e que é uma boa plataforma em que os profissionais da documentação terão ainda que aprender a usar melhor.

O Facebook tem vindo a fazer alterações à plataforma, para resolver problemas que têm surgido sobre a privacidade, para além das questões terminológicas, outras novas situações terão que ser consideradas em trabalhos futuros. Assim, em Junho de 2010, na fase final de redacção desta dissertação indicamos as novidades:

- existem 4 tipos de perfis: os perfis individuais (página de cada pessoa), os grupos, as páginas propriamente ditas, e as mais recentes "Páginas comunitárias", geridas só pelo Facebook e com intenções de ligação à Wikipedia
- Relativamente às páginas propriamente ditas, o Facebook deixou de possibilitar ver as listas de quem adere a uma dada página (inicialmente surgia um link "Ver Tudo" na parte dos "X pessoas gostam disto" e foto de algumas pessoas).

METODOLOGIA PARA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NO FACEBOOK

Para iniciar a pesquisa no Facebook, criamos um perfil a partir do qual nos propusemos ser *amigo* dos perfis das bibliotecas que mencionaram nos sítios Web o endereço do Facebook, e aguardamos a confirmação da “aceitação de amizade”. Simultaneamente a este processo, iniciamos pesquisas no próprio Facebook para encontrar outras bibliotecas que não referissem publicamente o URL para esta rede, tanto na caixa de pesquisa como nos quadros de *amigos* das bibliotecas já detectadas e

procedemos da mesma forma com os novos perfis detectados. A partir do momento em que nos foi confirmada a *amizade*, acedemos ao *mural* e aos feeds de notícias das bibliotecas a estudar. Para identificar e medir a dimensão da comunicação nesta rede social, aplicamos uma grelha de análise, que apresento detalhadamente na tabela 4, e que foi criada para este estudo.

Grelha de análise do Facebook	
1. Interacção da Biblioteca com utilizador	
	Página ou Perfil
	Nº de publicações que o perfil/página efectua no <i>mural</i>
	Nº de publicações em vídeo que o perfil/página efectua no <i>mural</i>
	Nº de publicações em fotos que o perfil/página efectua no <i>mural</i>
	Nº de publicações em áudio que o perfil/a página efectua no <i>mural</i>
	Fotos
	Notas
	Blogcast (ligação ao blogue)
	Ligação ao Slideshare
	Ligação ao Youtube
2. Interacção da Biblioteca com Amigos e ligações	
	Nº publicações em <i>mural</i> externo
	Nº Gostos (publicações, ligações, estado, vídeo, actividade)
	Nº Tornar-se fã/amigo
	Nº Eventos
	Nº Notas
	Nº Ligações a conteúdos externas
	Nº de Grupos que aderiu
	Nº de Blogues que <i>segue</i>
	Nº Páginas favoritas
3. Interacção do utilizador com a biblioteca	

	Nº fãs (página) ou nº Amigos (perfil)
	Nº de cliques em Gosto
	Nº de comentários nas publicações
	Nº de publicações no <i>mural</i> pelos utilizadores/visitantes
	Tipo de publicações no <i>mural</i> pelos utilizadores/visitantes

Tabela 4

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, recentemente alteradas em Dezembro de 2009, e por outras posteriores. As bibliotecas podem decidir da visibilidade e partilha de conteúdos pelos *amigos*, nas seguintes situações: (a) predefinição do controlo da leitura dos conteúdos editados no *mural*, podendo ser publicado para “todos” os *amigos*, ou para listagens de amigos que a biblioteca organizou; (b) o editor controla a visualização dos conteúdos; (c) no *mural*, o administrador/editor pode também apagar eliminando completamente conteúdos; (d) nas definições de privacidade é possível desmarcar o item “escrever no *mural* de um amigo” e nunca será marcado na feed de notícias da biblioteca ou no seu *mural*, ao publicar um item no *mural* de outro utilizador; (e) o editor/administrador pode definir os filtros de “permissão de *mural*” autorizando ou não aplicações; (f) a criação de eventos secretos que permite só a sua visualização aos convidados; (g) a permissão para visualização de álbuns de fotografias podem ter permissões restritas. Esta plataforma garante-nos que determinados tipos de feeds nunca poderão ser ocultados no historial do mural do Facebook, nomeadamente quando se adicionam itens ao *perfil*, se adere a uma rede, se actualiza o estado e se adicionam ou removem aplicações. Em relação aos indicadores da grelha, Ligações, Grupos e Páginas a que a biblioteca aderiu ou de que se fez *fã*⁷⁷, 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.

⁷⁷ A terminologia utilizada pelo Facebook foi alterada recentemente e a expressão *Fã* foi substituído por *Gosto*.

Em seguida, apresentamos as facetas consideradas para análise da comunicação entre as bibliotecas e os seus utilizadores virtuais na rede social Facebook (tabela 5)

Facetas para análise da comunicação no Facebook	
1.	Interacção da biblioteca com os <i>amigos</i> – ocorrências de publicações (nº publicações no mural, nº publicações nos murais externos, nº de cliques em <i>Gosto</i> , nº tornar-se fã de páginas, nº eventos criados, nº notas publicadas);
2.	Interligações da biblioteca (nº ligações externas, nº grupos a que aderiu, nº de páginas favoritas, nº de blogues que <i>segue</i>);
3.	Interacção dos <i>amigos</i> com a biblioteca (nº <i>amigos</i> , nº cliques em <i>Gosto</i> , nº comentários, nº de publicações no mural da biblioteca);
4.	Valor de síntese de comunicação (média ponderada dos valores das facetas enumeradas em 1, 2 e 3);
5.	Factor de impacto das publicações do Facebook da biblioteca (medida de reacção dos <i>amigos</i> às publicações da biblioteca).

Tabela 5

Para a faceta de análise “interacção 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 “interacção 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 no *mural* da biblioteca, realizados no mês de Janeiro. A soma destes indicadores foi posteriormente trabalhada para obter uma medida de interacção, 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. Os valores de ponderação foram calculados para que se possam comparar futuramente os valores das bibliotecas públicas com as académicas.

Como medida de impacto das publicações da biblioteca estamos a calcular o número de cliques em *Gosto* mais o número de comentários (atribuímos a estes um valor duplo) por publicações da biblioteca.

Nos finais dos anos 90, do século XX, surgiu o blogue como ferramenta de publicação de conteúdos na Web revolucionando o mundo da edição, permitindo ler e ou escrever. Possui características peculiares: a fácil utilização, a gratuidade, a publicação cronológica, o permitir interactividade com o leitor/utilizador através dos comentários, a dispensável ajuda de técnicos especialistas para o gerir e manter, a velocidade de actualização da informação, a diversidade de possibilidades gráficas, podendo incorporar documentos (desde textos a vídeos, música, gráficos, imagens, etc.), a partilha das últimas novidades no blogue através da sindicância de conteúdos, a possibilidade de obter o URL dos posts individualmente (permalink), o recurso ao link de retorno, a resposta a outro post de outro blogue (trackback), a possibilidade de ter todos os assuntos tratados por categorias, etc. (Habib, 2006).

A ferramenta blogue passou do anonimato, em pouco tempo, para a ribalta, tornando-se num fenómeno da sociedade da informação. A Technorati⁷⁸ recenseava, em Janeiro de 2007, 55 milhões de blogues, em Março de 2007 mais de 70 milhões, cerca de 120.000 novos cada dia, de acordo com State of Blogosphere no blogue Sifry's Alerts⁷⁹. No ano de 2009, Technorati anunciou no State of Blogosphere⁸⁰ que desde 2002 já enumerou mais de 133.000.000 blogues.

Um estudo efectuado pela OberCom (2008) sobre os bloggers e blogosfera portuguesa, a actividade de blogging (consulta, interacção e produção de conteúdos) é efectuada sobretudo pelos jovens (adolescentes e jovem adulto), existindo diferenças entre bloggers consumidores e produtores. Os produtores mais interessados na esfera do discurso público alternativo, e nos blogues cujo principal objectivo é manter o contacto com um grupo de pessoas através de um diário de notícias e actividades, pessoais ou

⁷⁸ Disponível em: <http://technorati.com/>

⁷⁹ Disponível em: <http://www.sifry.com/alerts/>

⁸⁰ Disponível em: <http://technorati.com/blogging/feature/state-of-the-blogosphere-2009/>

institucionais. Os bloggers consumidores encaram a blogosfera como uma extensão do espaço público. Neste relatório é mencionado que um dos traços comuns dos bloggers portugueses é a intensa interactividade que estabelece os blogues consultados.

O blogue tornou-se numa excelente ferramenta para acompanhar os serviços públicos da biblioteca, gestão das suas colecções na Web e a gestão interna dos próprios serviços. Não é necessário ter conhecimentos em desenho Web, nem linguagem HTML, tornando o blogue numa ferramenta de fácil uso e ideal para pequenas bibliotecas e sem grandes recursos financeiros. O emergir de vários suportes tecnológicos de informação de âmbito colaborativo, entre os quais este, tem potenciado o crescimento de sistemas de informação colaborativos, nas bibliotecas, por todo o mundo. O blogue humaniza as estruturas de documentação e informação (Cobo Romaní e Pardo Kuklinski, 2007) aproxima o leitor à instituição, e cria laços entre os profissionais de uma instituição, possuindo uma componente social importante. É uma das ferramentas mais poderosas da Web 2.0 que presta um serviço à comunidade em geral.

É comumente aceite que os blogues propõem um tipo de posts, produzidos por cidadãos, que informalmente dizem algo a mais que os canais de comunicação oficiais. A voz do cidadão, através dos blogues, é um discurso valioso alternativo aos discursos da imprensa, e uma voz que complementa os conteúdos dos sítios Web oficiais das instituições. O profissional da informação terá que aprender a utilizar esta nova ferramenta, técnicas e conceitos de comunicação, para conceber espaços de intervenção do cidadão, proporcionar canais de comunicação com os seus utilizadores, será a chave do êxito na utilização da ferramenta.

Este fenómeno tem sido profícuo no estabelecimento de redes colaborativas entre os profissionais da informação individualmente, possibilitando a partilha de experiências, notícias, debates, actividades de investigação, promoção de relações na comunidade profissional, baseando-se na partilha de informações, de fontes, na actualização de conhecimentos e na discussão e expressão de opinião. Os blogues produzidos pelos profissionais da informação, a título individual ou colaborativo, na área das Bibliotecas e Arquivos e da Ciência da Informação, têm sido um sinal positivo de resposta aos desafios da informação e têm promovido a passagem do profissional de gestor de informação para produtor e criador de informação. Consequentemente, os

blogues estão a converter-se em importantes fontes de informação para estes profissionais.

Quando se publica e se mantém um blogue na Web, independente de qualquer tipologia, é necessário que alguns princípios estejam bem definidos, relativamente à política editorial, tais como, os objectivos, a missão, o público-alvo, quais os critérios e a periodicidade de publicação, quem são os editores e os recursos humanos necessários para actualizar o blogue. Este para obter credibilidade e interesse junto do público, da instituição que o blogue representa, e resistir no tempo, deverá definir um propósito e uma missão à partida, e explicitar os princípios orientadores para a comunicação aos quais se vai subordinar. A título de exemplo, o primeiro post do blogue *intangível*⁸¹ (da Biblioteca do ISCA – Universidade de Aveiro) em Maio de 2007, tem um enunciado programático traçado pela equipa editorial, cujos objectivos principais: “Informar - divulgar as informações e novidades da actividade dos serviços da biblioteca; Promover - difundir informação para a comunidade escolar promovendo os recursos de informação da biblioteca (informação para o conhecimento); Actualizar - congrega informação actual, com base nas novidades e notícias das áreas profissionais dos cursos do isca-ua, que servindo os utilizadores da biblioteca se transforma em recurso de informação a integrar no acervo documental”. No blogue *Oeiras a Ler* estabelece como objectivos para o blogue: a maior interacção com os leitores, tornar os leitores em escritores activos, cativar públicos novos, fidelizar os existentes, impulsionar a participação e a colaboração recíproca entre o público e as bibliotecas, e inovar com base na rede social. Consideramos que, depois de ter consultado outros blogues, esta definição de objectivos, tanto do *intangível* como do *Oeiras a Ler*, que são dois blogues com um percurso de alguns anos, são um contributo importante para o desenvolvimento das estratégias de arquitectura digital das bibliotecas, preocupadas com a comunicação com os utilizadores, e com a intervenção igualitária dos mesmos, nos serviços públicos.

Assim o blogue pode ser utilizado como ferramenta de comunicação e de trabalho nas estruturas de documentação e informação, sendo um lugar de debate, de relatos de experiências e de opiniões, um repositório de informação sobre a vida de uma

⁸¹ Disponível em: <http://blogs.ua.pt/blogs/intangivel/?p=3>

instituição. Permite, pelo seu dinamismo, actualizar a informação mais rapidamente do que nos sítios Web, transformando a gestão de conteúdos, interna aos serviços, sempre actualizada, sobretudo se existe um elevado número de recursos humanos ou uma rede de bibliotecas com quem se pretenda comunicar e gerir conhecimento e incentivar o relacionamento entre os colaboradores.

O blogue, assim como o wiki, são influentes ferramentas que tornam as bibliotecas mais activas e mais participativas, ao responderem à exigência para que os conteúdos sejam difundidos com qualidade, e ao fomentarem o aparecimento de utilizadores, com objectivos similares aos da biblioteca, para colaborarem na criação dos mesmos.

A participação dos utilizadores / leitores da biblioteca, no blogue da instituição, é uma mais-valia, potencia a criação de redes sociais à volta da oferta do blogue. O utilizador pode intervir, através da caixa de comentários, e dar a sua sugestão, opinião, crítica, e também pode, a convite da biblioteca, escrever posts. Os comentários são um explorar de ideias mútuas (Fichter, 2003), se os responsáveis da biblioteca inteligentemente souberem escutar, comunicar e reconhecer a importância desta relação e a usarem para criação de novos conteúdos e de uma comunidade virtual, com links a páginas Web e a blogues pessoais, como a outros sítios que os cidadãos/utilizadores promovam, como fotografias no Flickr, vídeos no Youtube, etc., e que estejam relacionados com a (s) temática (s) do blogue da biblioteca.

Por conseguinte, é necessário que a equipa editorial do blogue da biblioteca conheça o seu público-alvo, quais as suas características, que tipo de leitor tem e pode conquistar, para adaptar o conteúdo dos posts e serviços que disponibiliza, no blogue, ao seu auditório. Deverá ou não o blogue capturar um determinado público específico? O que pode promover? Deve ou não criar uma voz diferente? Deverá fazer ligações a outros blogues da comunidade local em que se insere? Todas estas questões devem ser previamente reflectidas.

Encontramos inúmeros benefícios na utilização do blogue nas bibliotecas, sendo a transparência da imagem da instituição (André e Cardoso, 2006), aquele que nos parece mais forte, o transmitir para o exterior a riqueza do conhecimento que esse mesmo exterior possui, como se tratasse de um espelho, e poder contribuir, numa forma

de comunicação activa, uma nova atitude associada às inovações trazidas pelas tecnologias Web 2.0.

O blogue também pode ser uma ferramenta de marketing (André e Cardoso, 2006), de comunicação e informação, à comunidade, dos serviços e produtos documentais que a biblioteca produz. Assim, pode ser utilizado para promover, difundir informações sobre novidades, melhorar os serviços de referência, promover ferramentas de colaboração e gestão do conhecimento, etc. O blogue pode ter muitas outras funções, em que o utilizador é sempre o elemento chave: recupera, gere, transforma, agrega, cria e difunde informação juntamente com os profissionais das bibliotecas.

METODOLOGIA PARA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NA BLOGOSFERA

O aparecimento e desenvolvimento de blogues produzidos por bibliotecas é um fenómeno ainda recente em Portugal, mas muito vulgar noutros países. Os profissionais das unidades de informação procuram, nos blogues, distribuir informação actualizada, que podem ser notícias, experiências, actividades, etc. das suas instituições. Este novo sistema de comunicação e de informação, com características muito diferentes do Facebook, exige outros parâmetros e indicadores de análise, que convém definir e determinar quais os mais eficazes para visualizar a comunicação entre as bibliotecas e utilizadores.

A análise etnográfica, como metodologia interpretativa para o estudo da blogosfera, poderá ser exequível para obter conhecimento acerca do comportamento entre os criadores dos blogues e os seus leitores, sobre a compreensão das consequências, no trabalho das pessoas, e por exemplo, nos utilizadores das bibliotecas e saber da sua interacção com a comunidade institucional criadora do blogue. Este tipo de análise procura significados, que se alojam nos que utilizam a blogosfera, e que pretende perceber o que ela influencia na nossa relação com a tecnologia e sobre as relações sociais que construímos através dela. É um método adequado para responder à questão de como analisar as comunidades virtuais que se constituem na blogosfera e que consequências têm para as pessoas este novo tipo de interacção. Será necessário estudar as relações físicas (conectividade), os utilizadores, os autores dos blogues, os softwares que utilizam, os blogues, como se constitui a blogosfera, a sua utilização diária, etc. Este método, não é um repertório de métodos qualitativos, tem uma focagem analítica e

reflexiva, em que o investigador é agente participante realizando entrevistas aos participantes do estudo e analisando consultas de blogues (Ferrada Cubillos, 2006).

Outra perspectiva, na análise da comunicação na blogosfera é aplicação da ferramenta de análise SWOT, abordagem habitual em Gestão e Planeamento Estratégico, ao panorama da blogosfera, enquanto ferramenta de análise aplicada. Consiste na identificação dos pontos fracos e fortes, oportunidades e ameaças, como estratégia de examinar cada blogue, ou a utilização do blogue dentro de uma organização e suas interações (André e Cardoso, 2006).

Outro autor, Walt Crawford, editor da publicação periódica *Cites & Insights*⁸² tem apresentado periodicamente estudos que efectua à blogosfera, a blogues individuais e de bibliotecas. Não analisa propriamente só a faceta da comunicação, engloba outros parâmetros e métricas: consulta o Technorati⁸³, o número de feeds, o número de posts, hiperligações no blogroll, etc. Analisa individualmente cada blogue, utilizando a métrica estatística “mediana” (medida de tendência central; um número que caracteriza as observações de uma determinada variável de tal forma que este número, a mediana, dentro de um grupo de dados ordenados separa a metade inferior da amostra, população ou probabilidade de distribuição, da metade superior). Aplica esta medida às características do blogue, que considerou importantes para avaliação: 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, sítios no Technorati e ranking no BlogPulse⁸⁴. Acrescentou a esta avaliação, a sua impressão pessoal, também quantificada, nomeadamente a existência da missão do blogue, da autoria identificada, do tipo de entradas (profissionais, pessoais), a voz do autor, o conteúdo e as categorias (Crawford, 2005).

Um indicador importante, mas não integrado nesta investigação, é o número e subscritores de cada blogue, medidos através de agregadores de feeds, como o Bloglines⁸⁵ ou do Google Reader⁸⁶. Poderá ser uma medida válida o número de feeds para quantificar a difusão de um blogue.

⁸² Disponível em: <http://citesandinsights.info/>

⁸³ Disponível em: <http://technorati.com/>

⁸⁴ Disponível em: <http://www.blogpulse.com/>

⁸⁵ Disponível em: <http://www.bloglines.com/>

Os comentários aos posts são um bom indicador de participação que se gera à volta de um blogue, e serão considerados na grelha de análise apresentada como indicador de medida de interacção entre o utilizador e a biblioteca. Uma das configurações possíveis para análise da participação do leitor e comentador de blogues pode ser através do *índice h*⁸⁷, proposta por Jorge Hirsch, em 2005, para modelo de avaliação de produtividade de artigos científicos de um autor, apesar de ser um modelo muito contestado pelas limitações que coloca na observação. Na aplicação aos comentários do *índice h*, temos 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 grupo⁸⁸, que em 2007 o aplicou 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, nº de entradas que não geraram participação), de participação (nº de comentários) e autoridade do blogue, com a ferramenta Technorati Authority⁸⁹, que dá uma aproximação válida do impacto do blogue dentro da sua comunidade e o reconhecimento que outros autores lhe dão (Torres-Salinas e Cabezas-Clavijo e Delgado López Cozar, 2008).

A medição da participação nos blogues pode ser feita de diferentes modos e obter também resultados diversos. Depois de consultada a bibliografia, optou-se por construir uma grelha adaptada à análise da comunicação, com indicadores e métricas muito específicos para efectuar uma medição à blogosfera das bibliotecas portuguesas, tabela 6.

De todos os indicadores apresentados destacamos, na tabela das facetas para análise da comunicação, aqueles que valorizam a visualização da comunicação,

⁸⁶ Disponível em: <http://www.google.com/intl/en/googlereader/tour.html>

⁸⁷ Índice h é uma proposta para quantificar a produtividade e o impacto de cientistas baseando-se nos seus artigos mais citados. O índice h é o número de artigos com citações maiores ou iguais a esse número.

⁸⁸ Disponível em: EC3noticias & Bibliometría en la Web <http://ec3noticias.blogspot.com/>

⁸⁹ Disponível em: <http://technorati.com/what-is-technorati-authority/>

interacção entre biblioteca e utilizadores, só pela observação dos sítios Web dos blogues das bibliotecas.

Grelha de análise dos blogues	
1. Interacção 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)
	Nº ligações externas
	Existência de listagem de categorias
	Existência de nuvem de etiquetas
	Existência de Arquivo
	Existência de lista de comentários
	Nº blogues que <i>segue</i>
2. Actualidade do blogue	
	Actualização
	Existência desde
	Nº posts em 2009
3. Interacção dos utilizadores com biblioteca	
	Nº visitas
	Nº comentários em 2009
	Nº seguidores do blogue

Tabela 6

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 nº 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 que optaram pela sua visualização e que estão a ser desenvolvidos na plataforma Blogger.

Apresenta-se na tabela 7 as facetas para análise da comunicação nos blogues, que foi aplicada após a recolha dos dados da grelha anterior.

Facetas para análise da comunicação nos blogues
1. Interação da biblioteca com utilizadores (nº 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 (nº ligações externas, nº blogues que <i>segue</i>);
4. Interação dos utilizadores com a biblioteca (nº visitas, nº de seguidores, nº comentários);
5. Valor de síntese de comunicação (média ponderada dos valores das facetas enumeradas em 1, 2, 3 e 4);
6. Factor de impacto dos conteúdos dos blogues (nº comentários 2009 / nº posts 2009). O nº médio de comentários por post

Tabela 7

A interação da biblioteca com os utilizadores foi calculada, em primeiro lugar, com uma atribuição de um valor a cada biblioteca pelo nº 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 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).

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 nº 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 nº dos *blogues que segue* de 20%.

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 nº 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. Em algumas bibliotecas não há informação sobre visitas.

Para calcular o valor dos seguidores do blogue, atribui-se o nº máximo de 65 (Biblioteca Municipal de Oeiras) e dividiu-se todos os valores por esse nº e transformou-se em percentagem.

Aos comentários, igualmente divididos pelo nº máximo de comentários, 24 (Biblioteca Municipal de São João da Madeira), atribui-se na soma final para obter a

interacção 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, o factor de impacto dos conteúdos dos blogues foi obtido pelo nº de comentários em 2009 sobre o nº de posts desse mesmo ano.

No item 5, a síntese de comunicação é a média ponderada dos valores totais das facetas enumeradas 1, 2, 3, e 4.

3. RESULTADOS DA ANÁLISE

RESULTADOS GLOBAIS

Foram observados os sítios Web das bibliotecas públicas, correspondentes aos 308 municípios, dos quais só alguns desenvolveram páginas ou portais na Internet, com um tipo de presença muito diferenciada umas das outras. Destas bibliotecas seleccionámos para o estudo as 57 que confirmavam à data da pesquisa (entre Novembro 2009 e 9 Fevereiro de 2010) a utilização de pelo menos uma tecnologia da Web 2.0 (tabela 9), o que significa 18,4% das bibliotecas públicas em Portugal. Relativamente às bibliotecas académicas, cuja selecção já se justificou anteriormente, observámos nos 167 estabelecimentos de ensino (Faculdades, Escolas e Institutos Superiores e Politécnicos), seleccionados com os critérios já enunciados, que só 26 bibliotecas satisfaziam a existência do emprego das tecnologias que temos vindo a referir (tabela 10), constituindo 15,5% deste tipo de bibliotecas.

A utilização das tecnologias da Web 2.0 nas bibliotecas foi recenseada (OPAC 2.0, Blogue, Facebook, Flickr, Twitter, Delicious, Hi5, Myspace, Slideshare, Questionário, Votação, RSS novidades bibliográficas, RSS notícias, RSS eventos, RSS novidades editoriais, Atendimento em linha, Comentários, Live Spaces, Wikis, Issuu e Forum) e pode ser visualizada em gráficos o uso das tecnologias, nos gráficos 6 e 7, e no gráfico 8 podemos visualizar a utilização comparativa entre os dois tipos de bibliotecas seleccionados.

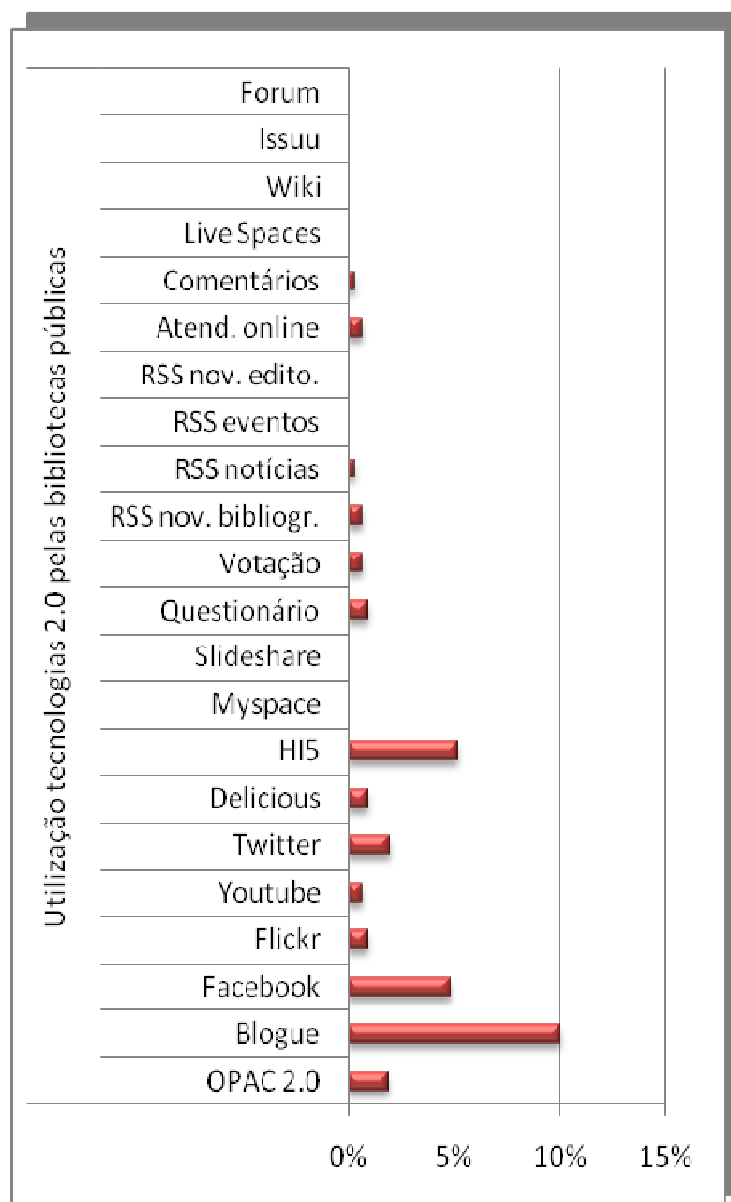


Gráfico 6 Utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas públicas

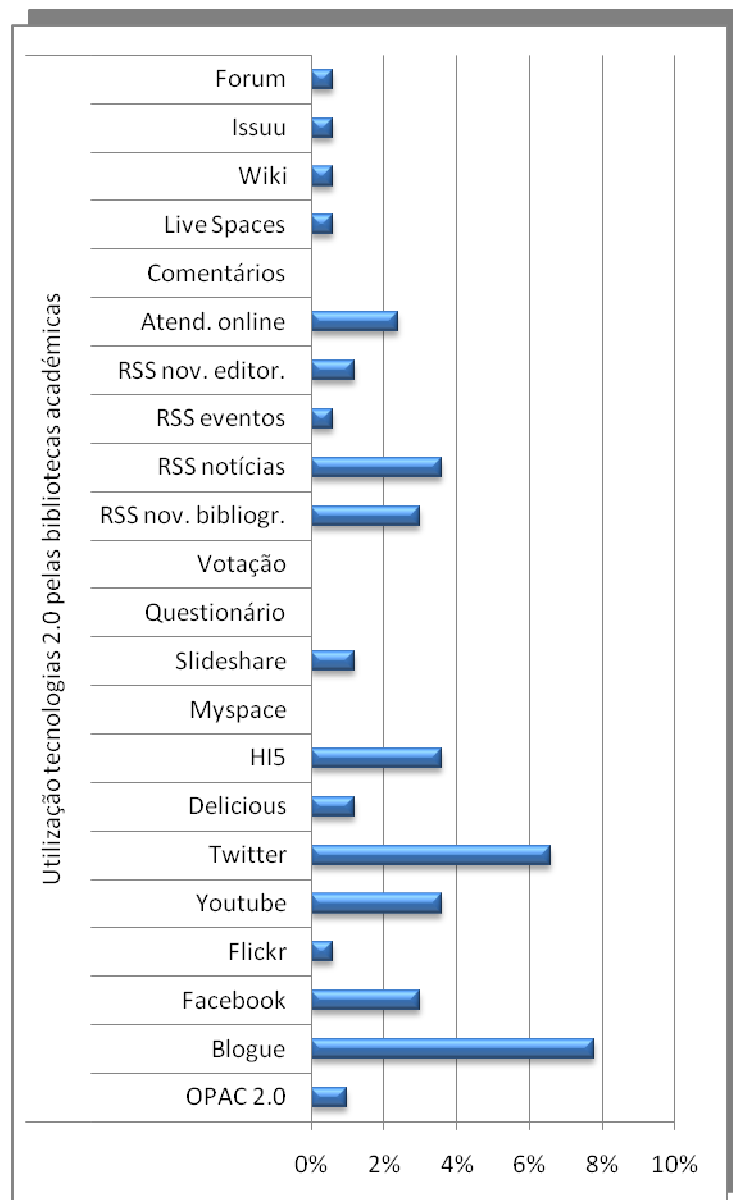


Gráfico 7 Utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas académicas

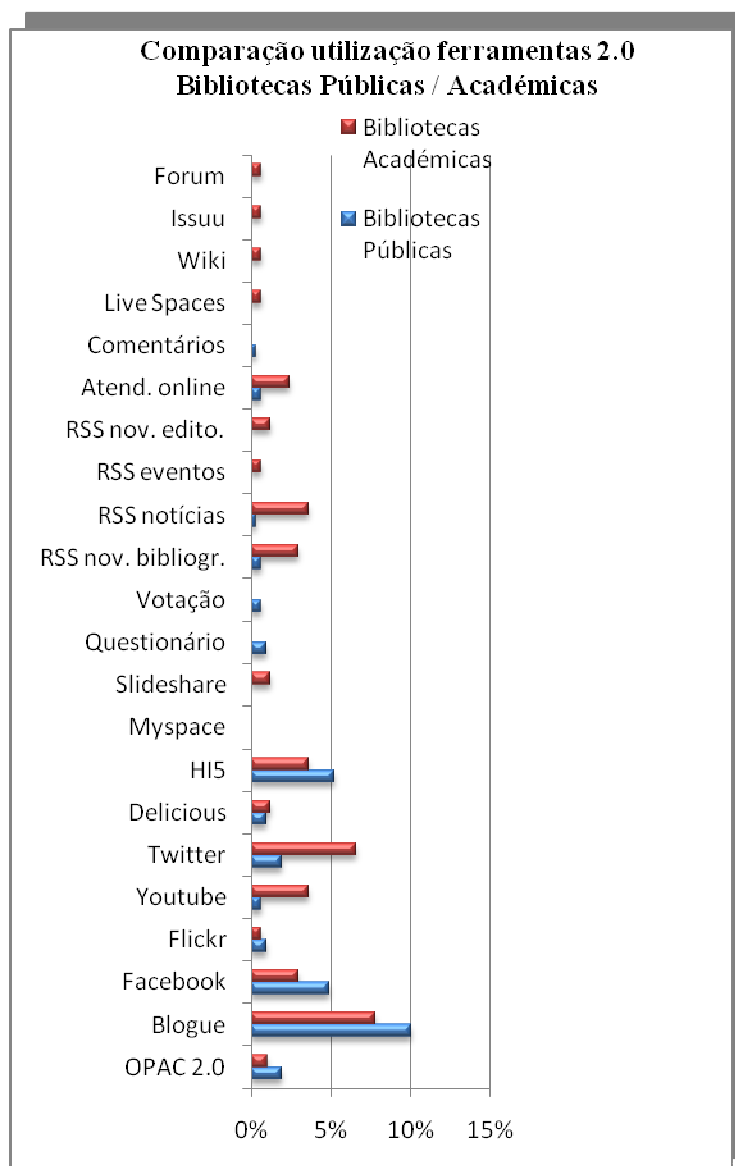


Gráfico 8 Comparação da utilização de ferramentas 2.0 nas bibliotecas públicas e académicas

As bibliotecas públicas portuguesas destacam-se na utilização da blogosfera: 54% das referenciadas como utilizadoras 2.0, totalizando 31 blogues. Grande parte delas não possuem sítios Web autónomos, dependendo dos sítios Web dos municípios e, na existência de sítio Web, percebe-se que há dificuldade na actualização de conteúdos das páginas, optando, então, por editar um blogue. Estas devem ser as principais razões para que os blogues sejam a tecnologia mais utilizada, seguida das redes sociais Hi5 e Facebook.

No gráfico 8 podemos verificar que também nas bibliotecas académicas os blogues são a ferramenta 2.0 mais utilizada: 50% das referenciadas, com 13 blogues. Em segundo lugar surge a rede social, de microblogging, Twitter, com 11 bibliotecas (42%). Segue-se o Youtube e a inclusão nas páginas Web da tecnologia RSS, para divulgação de notícias, seguida das novidades bibliográficas.

Da análise dos gráficos verifica-se que os blogues, a ferramenta 2.0 que mais cedo adquiriu estatuto de cidadania na Web, estando mesmo na origem do conceito de “blogosfera”, são também a plataforma social a que as bibliotecas com algum tipo de actividade 2.0 mais aderem, coincidindo esta adesão nos dois tipos de bibliotecas. Já a utilização de redes sociais, segunda ferramenta a registar a preferência das unidades de informação em estudo, diverge consoante o tipo de biblioteca, registando-se uma maior presença das bibliotecas públicas no HI5 e no Facebook, e das académicas no Twitter. Tal pode talvez justificar-se pelas características de cada tipo de bibliotecas e pelo tipo de utilizadores respectivos, sendo que o microblogging se configura provavelmente como uma mais interessante ferramenta de comunicação no meio universitário, enquanto as bibliotecas públicas buscam conquistar utilizadores na faixa etária da adolescência (HI5), e jovens adultos frequentadores do ambiente digital (Facebook). Por outro lado, se o Youtube encontra alguma expressão nas bibliotecas académicas, bem mais representativa do que nas públicas, já o Flickr parece resultar pouco atraente, mesmo para as bibliotecas públicas, que aqui poderiam encontrar uma excelente forma de difusão de colecções especiais, embora estas o utilizem em maior percentagem. É ainda curioso verificar que o OPAC 2.0 desperta maior interesse nas bibliotecas públicas do que nas académicas (apesar do valor ser residual 2% e 1%), o que também pode ser consequência da consciência crescente naquele tipo de bibliotecas relativamente à necessidade de captar públicos habituados ao uso das mais diversas formas de acesso a informação digital, frequentemente mais atraentes do que aquilo que as bibliotecas públicas normalmente oferecem. Por outro lado, nota-se que a presença dos RSS nos serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas é diminuta, sendo mais visível na oferta das unidades de informação académicas, que também investem mais na construção de colecções electrónicas (via Delicious), ou de wikis.

O campo de análise das diferenças e semelhanças encontradas é extenso e presta-se a uma diversidade de interpretações. No entanto, apenas pretendemos

apresentar alguns dados mais evidentes neste momento em que, de qualquer modo, o universo de análise é ainda muito reduzido. Talvez a conclusão mais importante seja a que confirma estudos anteriores sobre a presença das bibliotecas portuguesas na Web (NUNES, 2003), e que aponta para a dificuldade que as bibliotecas portuguesas têm sentido em passar do paradigma de Gutenberg para o paradigma digital, que constitui a realidade em que hoje nos movemos, e que a Web 2.0 veio transformar numa campo de informação e comunicação intermináveis.

No anexo III apresenta-se a listagens das bibliotecas públicas e académicas que utilizam o Twitter, delicious, Flickr, hi5, Youtube e Slideshare. Nas secções sobre o Facebook e os blogues encontram-se as listagens respectivas.

Legenda das tabelas 9 e 10
1 OPAC 2.0
2 Blogue
3 Facebook
4 Flickr
5 Youtube
6 Twitter
7 Delicious
8 Hi5
9 Myspace
10 Slideshare
11 Questionário
12 Votação
13 RSS novidades bibliográficas
14 RSS notícias
15 RSS novidades editoriais
16 RSS eventos
17 Atendimento em linha
18 Comentários
19 Live Spaces

20 Wiki
21 Issuu
22 Fórum

Tabela 8

Bibliotecas Públicas 2.0																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	17	18
B. M. Albergaria-a-Velha			√													
B. M. Almodôvar																
B.M. Arganil		√														
B.M. Aveiro			√	√	√	√										
B.M. Avis		√														
B.M. Barreiro								√								
B.M. Batalha			√					√								
B.M. Bombarral		√														
B.M. Braga	√										√	√				
B.M. Cadaval		√														
B.M. Castelo Branco			√													
B.M. Celorico de Basto		√	√			√	√									
B.M. Entroncamento		√														
B.M. Espinho		√	√	√		√										
B.M. Ferreira do Zêzere		√														
B.M. Figueiró dos Vinhos				√			√									
B.M. Funchal		√									√					
B.M. Gondomar								√								
B.M. Gouveia		√														
B.M. Grândola		√				√										
B.M. Ílhavo													√			

B.M. Lamego			√													
B.M. Lousada								√								
B.M. Mação		√														
B.M. Machico								√								
B.M. Maia		√														
B.M. Matosinhos								√								
B.M. Moimenta da Beira			√													
B.M. Mondim de Basto		√	√			√	√	√	√						√	
B.M. Montalegre		√														
B.M. Moura		√														
B.M. Murça		√													√	
B.M. Oeiras		√	√		√											
B.M. Olivais (Lisboa)		√	√													
B.M. Oliveira de Azeméis						√								√		
B.M. Penamacor			√													
B.M. Pombal		√														
B.M. Ponte de Sor		√														
B.M. Portel								√								
B.M. Porto								√								
B.M. Santa Cruz das Flores		√														
B.M. Santa Maria da Feira	√	√						√								
B.M. São João da Madeira		√	√													
B.M. Sardoal		√					√			√						
B.M. Seixal																√
B.M. Sintra								√								
B.M. Torre de Moncorvo								√								
B.M. Torres Novas								√								
B.M. Vale de Cambra								√								
B.M. Valongo								√								

B.M. Viana do Castelo		√												√			
B.M. Vila de Rei			√														
B.M. Vila Nova de Cerveira		√															
B. M. Vila Nova de Gaia		√						√									
Bibliotecas M. Lisboa												√	√				
B. P. Évora		√	√														
B. P. Regional da Madeira		√															

Tabela 9

Bibliotecas Académicas 2.0																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	10	13	14	15	16	17	19	20	21	22			
B. C. Instituto Politécnico do Porto		√																			
B. Faculdade Belas-Artes Universidade de Lisboa						√								√							
B. Faculdade Ciências Médicas U. Nova de Lisboa																		√			
B. Faculdade Economia Universidade do Porto	√				√		√		√	√	√										
B. Faculdade Farmácia Universidade de Lisboa		√																			
B. Faculdade Letras Universidade de Lisboa		√	√			√		√						√							
B. Faculdade Medicina Universidade de Lisboa		√																			
B. Faculdade Medicina Universidade do Porto						√															
B. G. Universidade de Coimbra								√			√		√								
B. G. Universidade de Évora			√		√	√				√	√										

B. I. Ciências Biomédicas Universidade do Porto		√				√											√	
B. Instituto Politécnico de Beja						√		√										
B. Instituto Politécnico de Bragança		√																
B. Instituto Superior Ciências Trabalho e Empresa		√				√								√				
B. ISCA Universidade de Aveiro		√		√	√					√					√			
B. Universidade do Algarve																		
B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica		√	√		√	√												
B. V. Instituto Politécnico Portalegre						√												
C. D. e I. da Escola Superior de Dança de Lisboa		√									√							
C. D. Escola Superior Educação de Santarém		√																
S. D. Instituto Politécnico de Leiria		√																
S. D. Universidade de Aveiro		√	√		√	√		√	√	√		√						
S. D. Universidade do Minho						√		√						√				
S. I. D. Instituto Superior Conta. Admi. Lisboa			√		√		√			√	√							
S.D.B. Universidade Trás-os- Montes e Alto Douro								√										
S.D.I.Faculdade Engenharia Universidade do Porto											√					√		

Tabela 10

No dia 1 de Julho de 2010, a Biblioteca do ISCTE IUL apresentou uma nova página, com novo formato e novos serviços (Youtube, FAQ's, Vídeos, Facebook, RSS, Fotos). Esta nova versão não foi contemplada neste estudo. O blogue mantém-se com as mesmas características.

RESULTADOS DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS

Das 57 bibliotecas públicas que, nas datas já referenciadas, utilizavam alguma forma 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%.

Bibliotecas Públicas no Facebook
Biblioteca Municipal Albergaria-a-Velha
Biblioteca Municipal Aveiro
Biblioteca Municipal Batalha
Biblioteca Municipal Castelo Branco
Biblioteca Municipal Celorico de Basto
Biblioteca Municipal Espinho
Biblioteca Municipal Lamego
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira
Biblioteca Municipal Mondim de Basto
Biblioteca Municipal Oeiras
Biblioteca Municipal Olivais (Lisboa)
Biblioteca Municipal Penamacor
Biblioteca Municipal São João da Madeira
Biblioteca Municipal Vila de Rei
Biblioteca Pública Évora

Tabela 11

Bibliotecas Académicas no Facebook
Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa
Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica
Biblioteca Geral da Universidade de Évora
Serviço de Informação e Documentação do Instituto Superior de

Tabela 12

No início do mês de Fevereiro de 2010, observámos *o mural* das 15 bibliotecas públicas (tabela 11) e das 5 bibliotecas académicas (tabela 12), 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. Todas as bibliotecas que optaram por criar uma presença no Facebook escolheram um *perfil* em vez de uma página, facto que limita as possibilidades de publicar e interagir com os utilizadores *amigos*.

Os resultados das facetas de comunicação para as bibliotecas públicas podem ser visualizados no gráfico 9, 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 “interacção da Biblioteca – Amigos”, com valores mais ou menos idênticos em todas as bibliotecas, atinge valores inferiores ao da “interacção dos Amigos com a Biblioteca”.

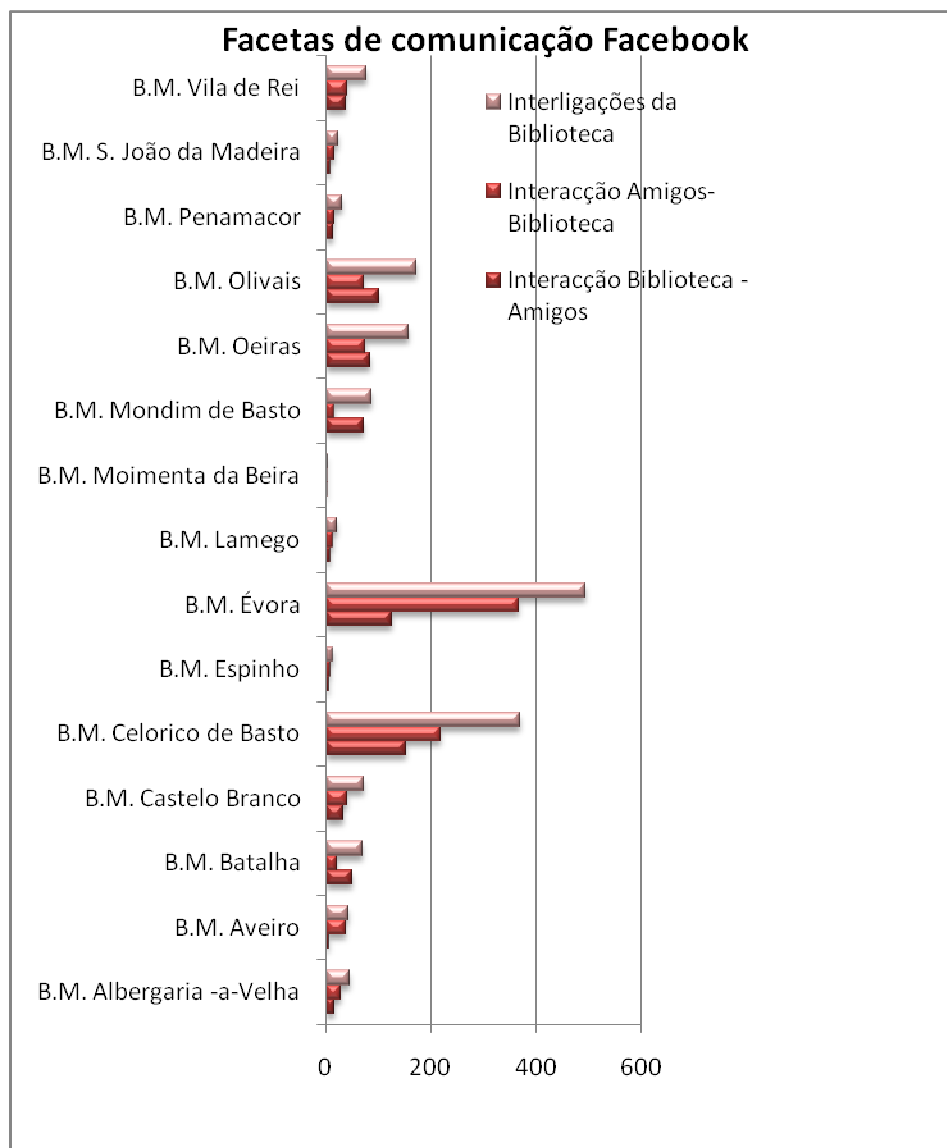


Gráfico 9 Facetas de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas

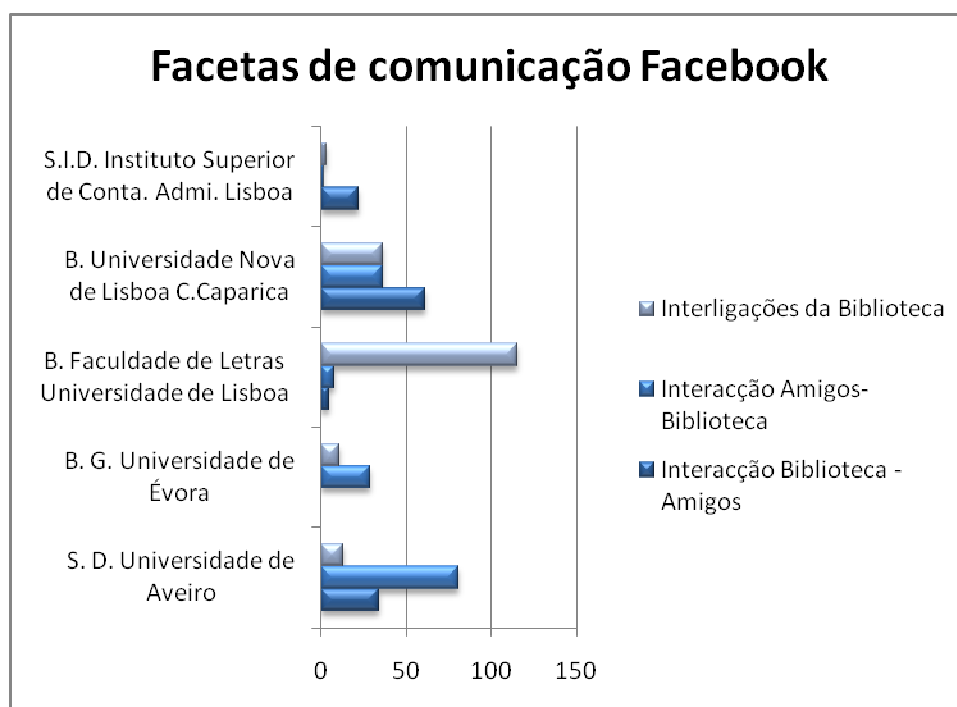


Gráfico 10 Facetas de comunicação do Facebook nas bibliotecas académicas

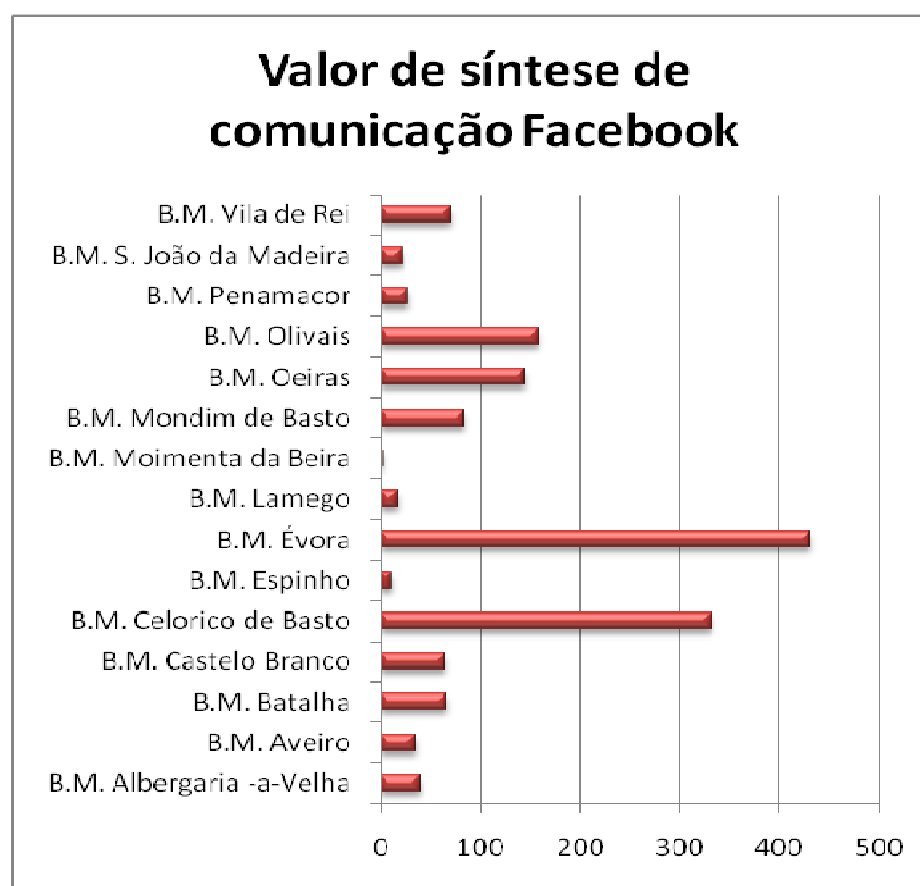


Gráfico 11 Valor de síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas

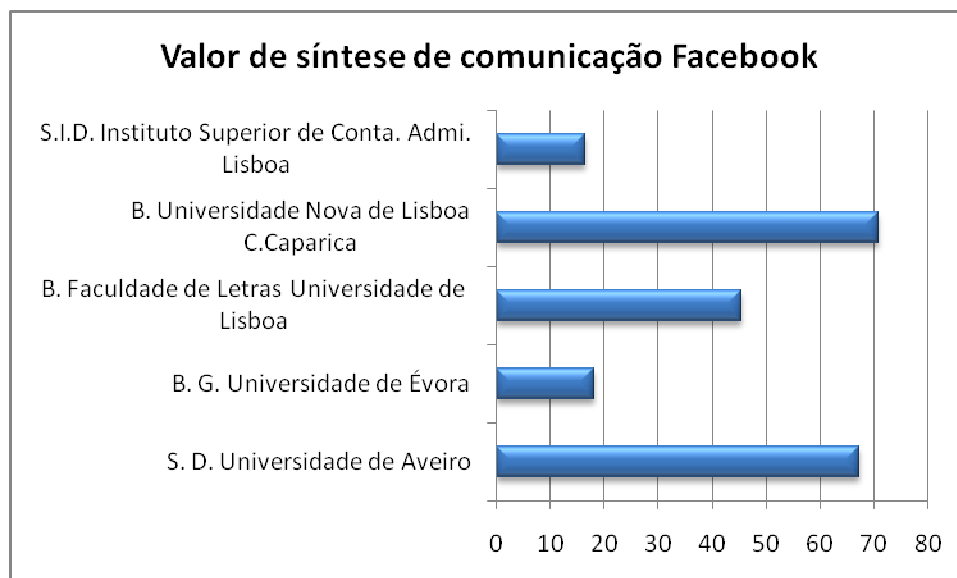


Gráfico 12 Valor de síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas académicas

O valor de síntese de comunicação estabelecida nas bibliotecas públicas (gráfico 11) destaca a Biblioteca Pública de Évora, seguida da de Celorico de Basto, que já se distinguem nas facetas particulares de comunicação.

No gráfico 10, 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 12).

O factor de impacto das publicações da biblioteca na comunidade (soma ponderada de comentários e número de cliques em *Gosto* pelos *amigos*, dividida pelo número de publicações da biblioteca) foi calculado com as informações publicadas no mês de Janeiro de 2010, nos *murais* das bibliotecas. Optou-se por, neste cálculo, valorizar mais os comentários da comunidade, porque estes exigem algo mais do que uma aprovação, manifestando para além do um sentimento de consentimento ou de desaprovação, a exigência de escrita de uma frase argumentativa ou de um acrescentar algo de novo à discussão expressa na publicação. Nas tabelas 13 e 14, observa-se que os valores que se destacam são os da Biblioteca Pública de Évora e da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto e, nas bibliotecas académicas, os Serviços de

Documentação da Universidade de Aveiro, sendo todos os outros resultados residuais ou nulos.

Factor de impacto das publicações das bibliotecas no Facebook	
B.M. Albergaria-a-Velha	1,08
B.M. Aveiro	0,00
B.M. Batalha	0,00
B.M. Castelo Branco	3,00
B.M. Celorico de Basto	4,43
B.M. Espinho	5,00
B.M. Évora	7,60
B.M. Lamego	0,00
B.M. Moimenta da Beira	2,00
B.M. Mondim de Basto	0,64
B.M. Oeiras	2,45
B.M. Olivais	0,00
B.M. Penamacor	0,60
B.M. S. João da Madeira	3,00
B.M. Vila de Rei	1,10

Tabela 13

Factor de impacto das publicações das bibliotecas académicas no Facebook	
Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	0
Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica	0,8
Biblioteca Geral da Universidade de Évora	0
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	2,64
Serviço de Informação e Documentação do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa	0

Tabela 14

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 13)

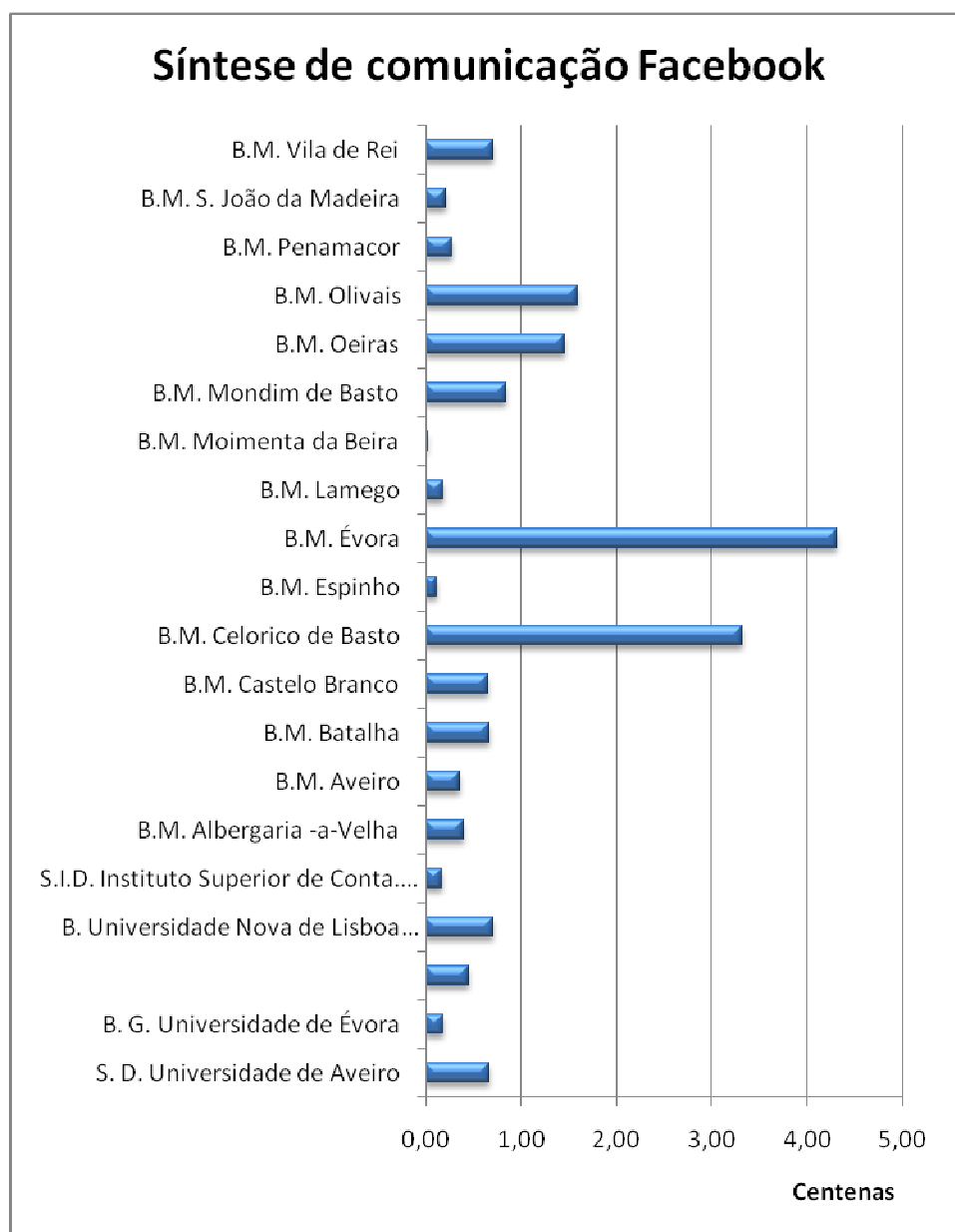


Gráfico 13 Comparativo da síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas e académicas

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

Em relação às Bibliotecas Públicas, a Biblioteca Municipal da Batalha está bastante presente no Facebook, apesar dos dados apresentados relativamente às publicações da biblioteca no *mural* não ser nenhum. Este estudo contemplou na observação o mês de Janeiro de 2010. Comparativamente ao mês de Outubro que teve 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 teve 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* directamente pelos utilizadores, porque nunca encontramos publicações no seu *mural* do tipo presentes, etc. Tem uma actividade 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 activos alguns itens de privacidade, e neste caso não conseguimos saber também qual a interacção desta biblioteca com outros perfis de *amigos* e páginas do Facebook.

A Biblioteca Municipal dos Olivais no seu *mural* não possui visível nenhuma participação dos *amigos*. Mas na página das ligações vemos cinco entradas com comentários e cliques no *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, que dá uma imagem de abandono. As últimas publicações sobre as actividades 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, não foi analisadas as datas anteriores.

No *perfil* da Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Lisboa é interessante salientar as entradas das publicações no dia 13 de Janeiro 2010, correspondentes ao evento que organizaram, a primeira conversa do ciclo de conversas Fronteiras 2010: Blogosfera, Twitter e C.^a, em que a conferência e o debate foram acompanhados pelo Twitter e Facebook. Resultaram daí 40 publicações (algumas oriundas do Twitter), com 6 comentários e 4 *Gostos*.

No anexo IV, encontram-se as listagens com os URL dos perfis/páginas do Facebook das bibliotecas públicas e académicas analisadas; no anexo VII, os valores da análise das facetas de comunicação no Facebook; no anexo IX e X, podemos encontrar os URL dos perfis/páginas do Facebook das bibliotecas portuguesas, que após o término deste estudo abriram conta (actualizado até 30 Junho 2010).

RESULTADOS DA UTILIZAÇÃO DA BLOGOSFERA PELAS BIBLIOTECAS

Em Portugal, não existem muitos estudos, nem estatísticas do número de bibliotecas que possuem nos seus recursos a criação e edição de blogues.

No ano de 2007, realizou-se um estudo (Alvim, 2007) sobre a blogosfera relativo às bibliotecas públicas, universitárias e ainda as bibliotecas escolares, que pretendeu apresentar esta ferramenta nas bibliotecas em duas perspectivas, como fontes de informação nos serviços internos das bibliotecas e como ferramentas que as bibliotecas podiam usar para promover os seus serviços e proporcionar canais de comunicação com os seus utilizadores. Em Portugal, o fenómeno tinha pouco desenvolvimento no que concerne às bibliotecas públicas e académicas. O blogue BiblioInfor⁹⁰, em 2006, referiu a existência de três blogues de bibliotecas portuguesas: da Biblioteca Municipal de Oeiras, da Biblioteca Municipal de Ponte de Sor e dos Serviços de Documentação e Publicações da Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto.

Se observarmos as datas de arquivo dos blogues de bibliotecas portuguesas, recenseados no anexo V observamos que já existiam no ano 2003 e 2004, pelo menos um blogue em cada ano, sete em 2006, e posteriormente um salto exponencial, atingindo em Outubro de 2007, oitenta e nove blogues incluindo os blogues das bibliotecas escolares, em que 2 são de bibliotecas académicas, dezasseis de bibliotecas municipais e os restantes das bibliotecas escolares, e 1 de uma biblioteca patrimonial (gráfico 14 e 15).

⁹⁰ Disponível em: <http://biblioinform.blogspot.com/>

Nº Blogues de Bibliotecas Portuguesas 2003-2007

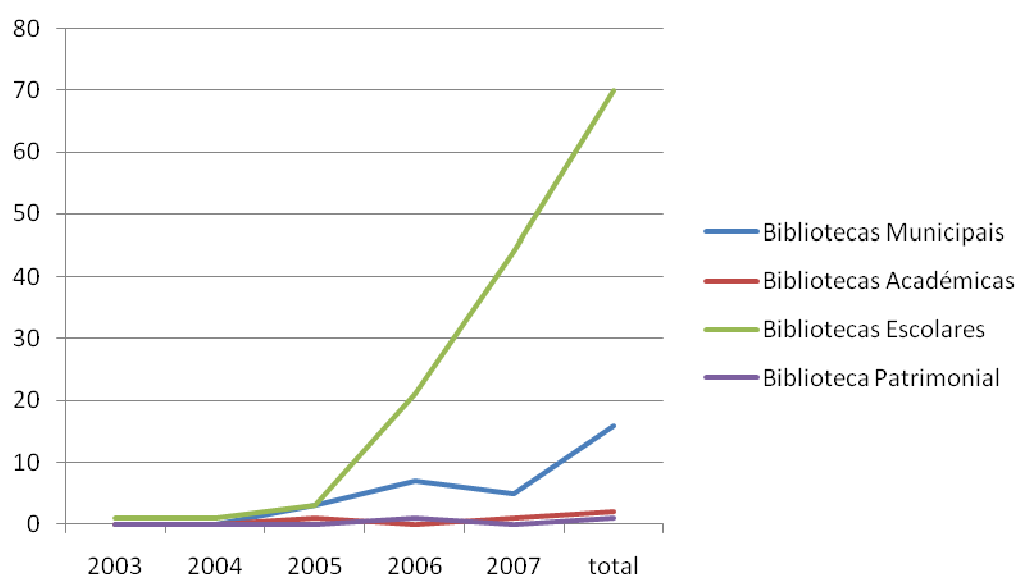


Gráfico 14 Blogues de bibliotecas portuguesas entre 2003 e 2007

Blogues de Bibliotecas Portuguesas Out. 2007

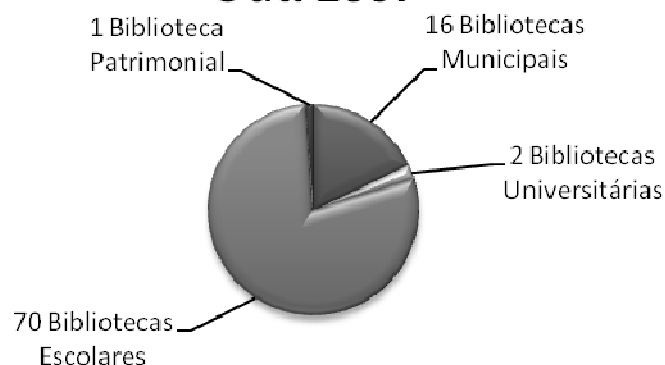


Gráfico 15 Blogues das bibliotecas portuguesas em Out. 2007

Concluí-se que a falta de visibilidade e publicitação e pouco uso destas ferramentas nas bibliotecas levou ao seu desconhecimento, não só na comunidade virtual, como na comunidade territorial das bibliotecas públicas e da população universitária das bibliotecas académicas, a quem eles se destinam, o seu público

preferencial. Inicialmente os valores apresentados eram muito baixos para o universo das bibliotecas existentes em Portugal. É importante referir que os números apontados não são exaustivos, devido a dificuldade de identificação de potenciais blogues nos sítios Web das bibliotecas. No final do ano de 2007, a situação já tinha sido alterada e encontramos um maior número de blogues de bibliotecas, que pode ser analisado nos anexos já referidos, onde são referenciados mais alguns endereços URL.

O estudo de Coelho (2009) reportado ao ano de 2008 e referente ao uso de ferramentas 2.0 nas bibliotecas universitárias refere a existência de 4 blogues, que podemos ver, na tabela 15 comparativa. O blogue da Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto já existia, apesar de neste estudo não ser referido, portanto podemos contabilizar o total de 5 blogues em 2008. À data deste trabalho foram contabilizados 13 blogues (tabela 15)

Blogues das bibliotecas académicas		
2007 (Alvim, 2007)⁹¹	2008 (Coelho, 2009)⁹²	2010
Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto	-----	Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto
-----	Biblioteca Faculdade de Farmácia Universidade de Lisboa	Biblioteca da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa
-----	Biblioteca Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa
-----	-----	Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

⁹¹ Ver bibliografia

⁹² Ver bibliografia

-----	Biblioteca do Instituto Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto	Biblioteca do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto
-----	-----	Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica
-----	-----	Biblioteca do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa- IUL
Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração ISCA da Universidade de Aveiro	Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração ISCA da Universidade de Aveiro	Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração ISCA da Universidade de Aveiro
-----	-----	Bibliotecas do Instituto Politécnico de Bragança
-----	-----	Centro de Documentação e Informação da Escola Superior de Dança de Lisboa
-----	-----	Centro de Documentação Escola Superior de Educação de Santarém
-----	-----	Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro
-----	-----	Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de

Tabela 15

Relativamente às bibliotecas públicas, Alvim (2007) enunciava a existência de 12 blogues, que se mantiveram activos até hoje, acrescidos de quase do triplo, de um total de 31 blogues (tabela 16). No gráfico 16 observamos o crescimento do número de blogues nas bibliotecas em Portugal, salienta-se que os blogues das bibliotecas públicas são em número muito superior aos das bibliotecas académicas.

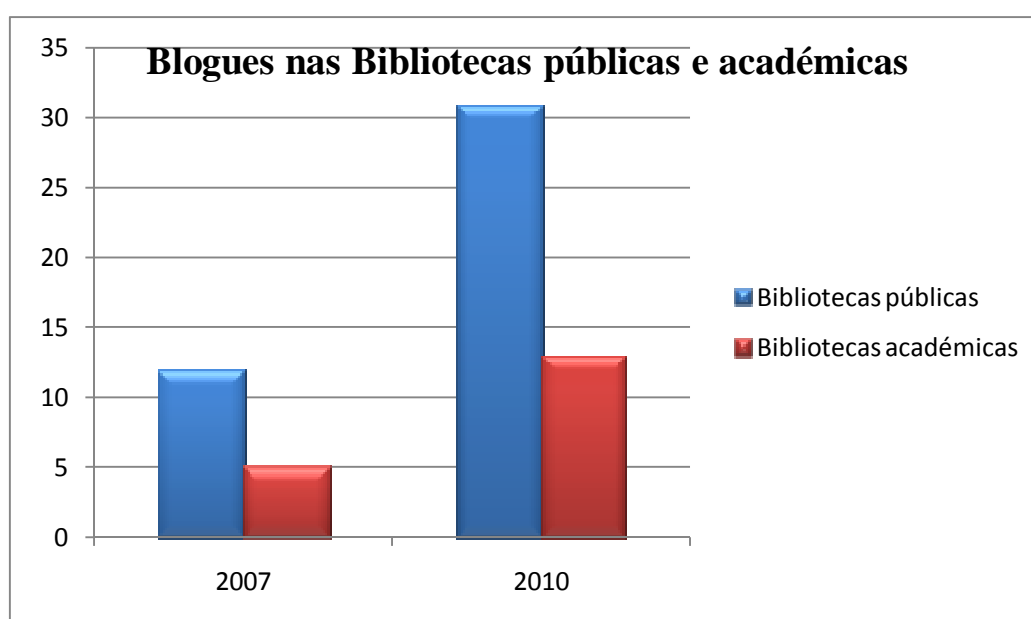


Gráfico 16 Blogues nas bibliotecas públicas e académicas em 2007 e 2010

Blogues das bibliotecas públicas		
2007 (Alvim, 2007) ⁹³	2010	Blogues
-----	Biblioteca Municipal Almodôvar	Biblioteca Municipal de Almodôvar
-----	Biblioteca Municipal Arganil	Leituras Cruzadas

⁹³ Ver bibliografia

Biblioteca Municipal Avis	Biblioteca Municipal Avis	Boa Memória
-----	Biblioteca Municipal Bombarral	Biblioteca Municipal de Bombarral
Biblioteca Municipal Cadaval	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	Biblioteca Municipal Espinho	Ler em Espinho
-----	Biblioteca Municipal Ferreira do Zêzere	Blogue da Biblioteca Ferreira do Zêzere
Biblioteca Municipal Funchal	Biblioteca Municipal Funchal	Blog da Biblioteca Municipal do Funchal
Biblioteca Municipal Gouveia	Biblioteca Municipal Gouveia	Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira
Biblioteca Municipal Grândola	Biblioteca Municipal Grândola	Biblioteca Municipal Grândola
Biblioteca Municipal Mação	Biblioteca Municipal Mação	Blog da Biblioteca-Ludoteca de Mação
Biblioteca Municipal Maia	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	Biblioteca Municipal Murça
Bibliotecas Municipais Oeiras	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 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	Biblioteca Pública Évora	Intencidade: visões, neurónios & afectos
-----	Biblioteca Pública Regional da Madeira	Blogue da Biblioteca Pública Regional da Madeira

Tabela 16

A menção da existência do blogue das bibliotecas nem sempre aparece explícita no sítio Web. Uma das razões será porque o blogue substitui o sítio Web da instituição, que por razões várias as instituições 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 blogue.

Bibliotecas Académicas	Blogues em 2010
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 do 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

Tabela 18

Das 57 bibliotecas públicas 2.0, 31 editam e administram um blogue, ou vários, o que constitui cerca de 54%, e como já mencionado 16 utilizam o blogue como primeiro acesso em linha à biblioteca, funcionando este como sítio Web. Das 26 bibliotecas académicas observadas, 13 são igualmente utilizadoras desta ferramenta, correspondendo a 50% (tabela 17).

Os resultados das facetas de comunicação para as bibliotecas públicas podem ser visualizados no gráfico 17, onde se observa que os valores mais elevados relativos às facetas da comunicação são os seguintes: a interacção da biblioteca com os utilizadores¹ (nº posts) destacam em primeiro lugar a Biblioteca Municipal de Oeiras, seguida de valores iguais para as bibliotecas de Arganil, Celorico de Basto, Ferreira do Zêzere e Évora. Na interacção da biblioteca com os utilizadores² (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 interacção do utilizador com a biblioteca, nº 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 19)

O blogue *Oeiras a Ler* inclui o retweet para ligação ao Twitter e o *Gosto* do Facebook nos posts do blogue, anexado no mês de Maio 2010, mês em que este estudo esteve a observar os posts em todos os blogues. Possui 25 retweets no Twitter e 11 *Gosto* no Facebook.

O blogue da Biblioteca Municipal de Gaia em Fevereiro de 2010 estava visível, 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 tem URL activo, nem possibilidade de consulta do arquivo.

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*.

No gráfico 18, relativo às bibliotecas académicas e distribuição dos valores das facetas, percebemos que se destaca na faceta de interacção 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 nº 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 interacções do utilizador com a biblioteca vão em maior grau para 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 detectada 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.

Facetas de comunicação blogues

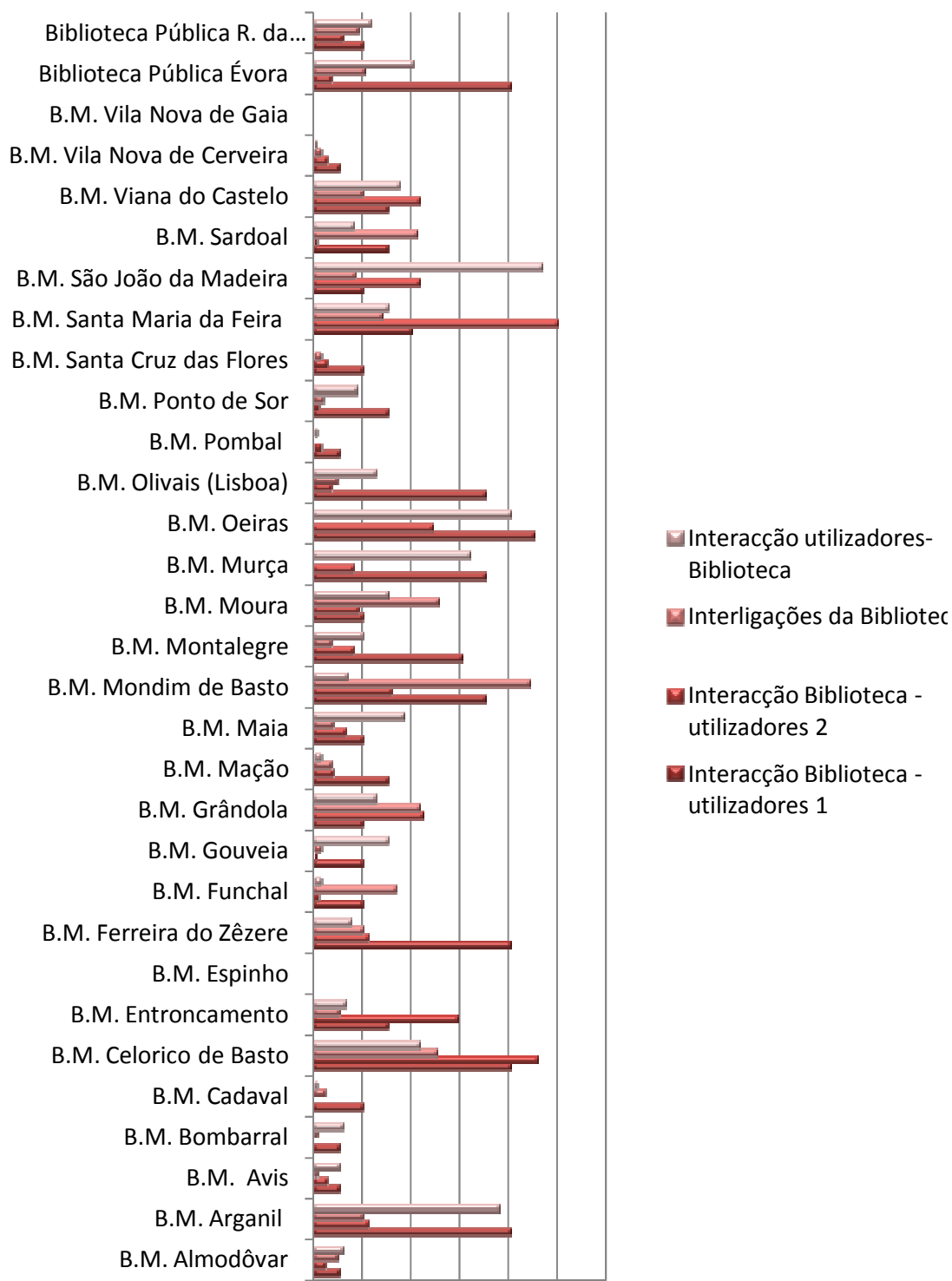


Gráfico 17 Facetas de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas

Facetas de comunicação blogues

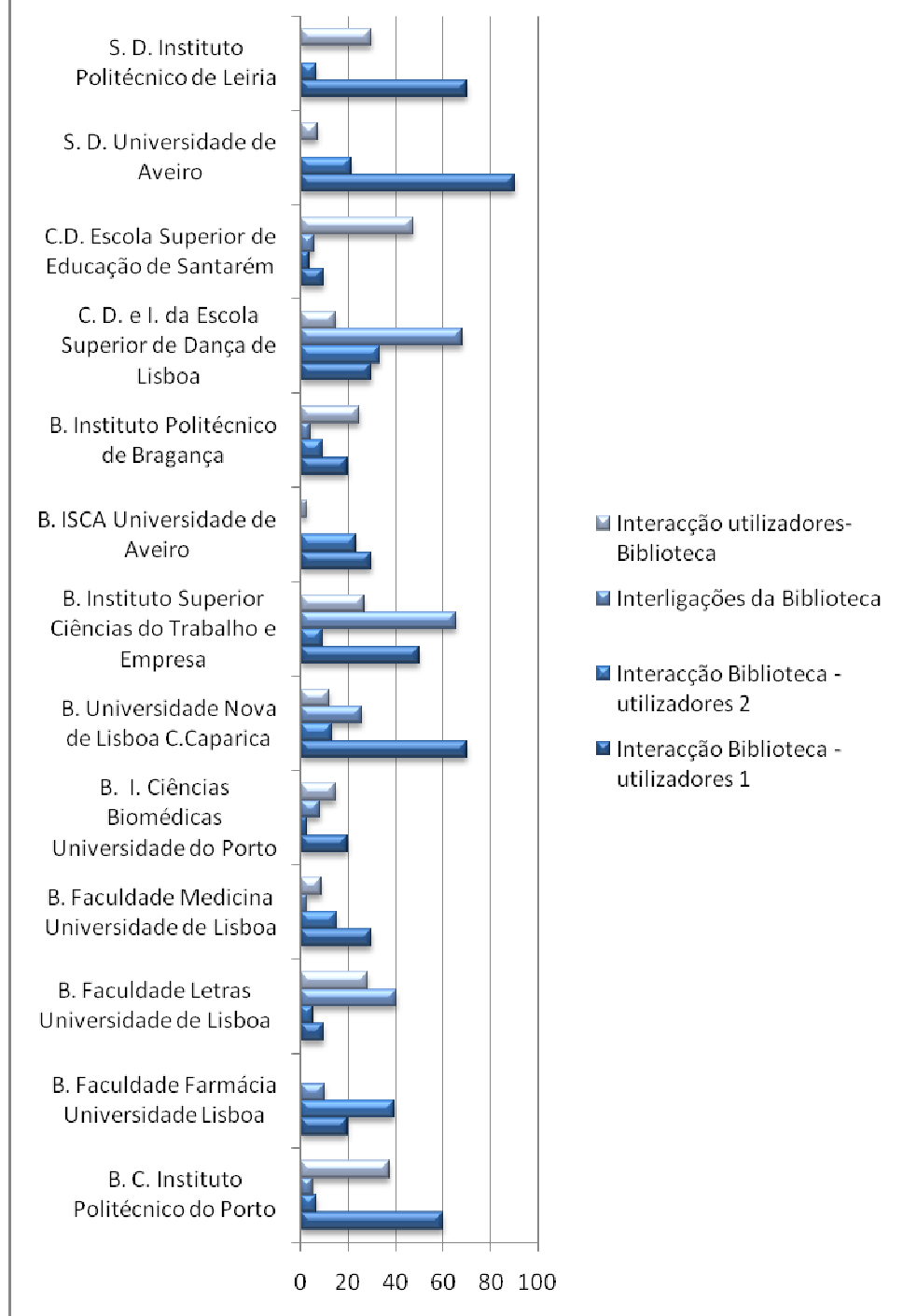


Gráfico 18 Facetas de comunicação dos blogues nas bibliotecas académicas

Valor de síntese de comunicação blogues

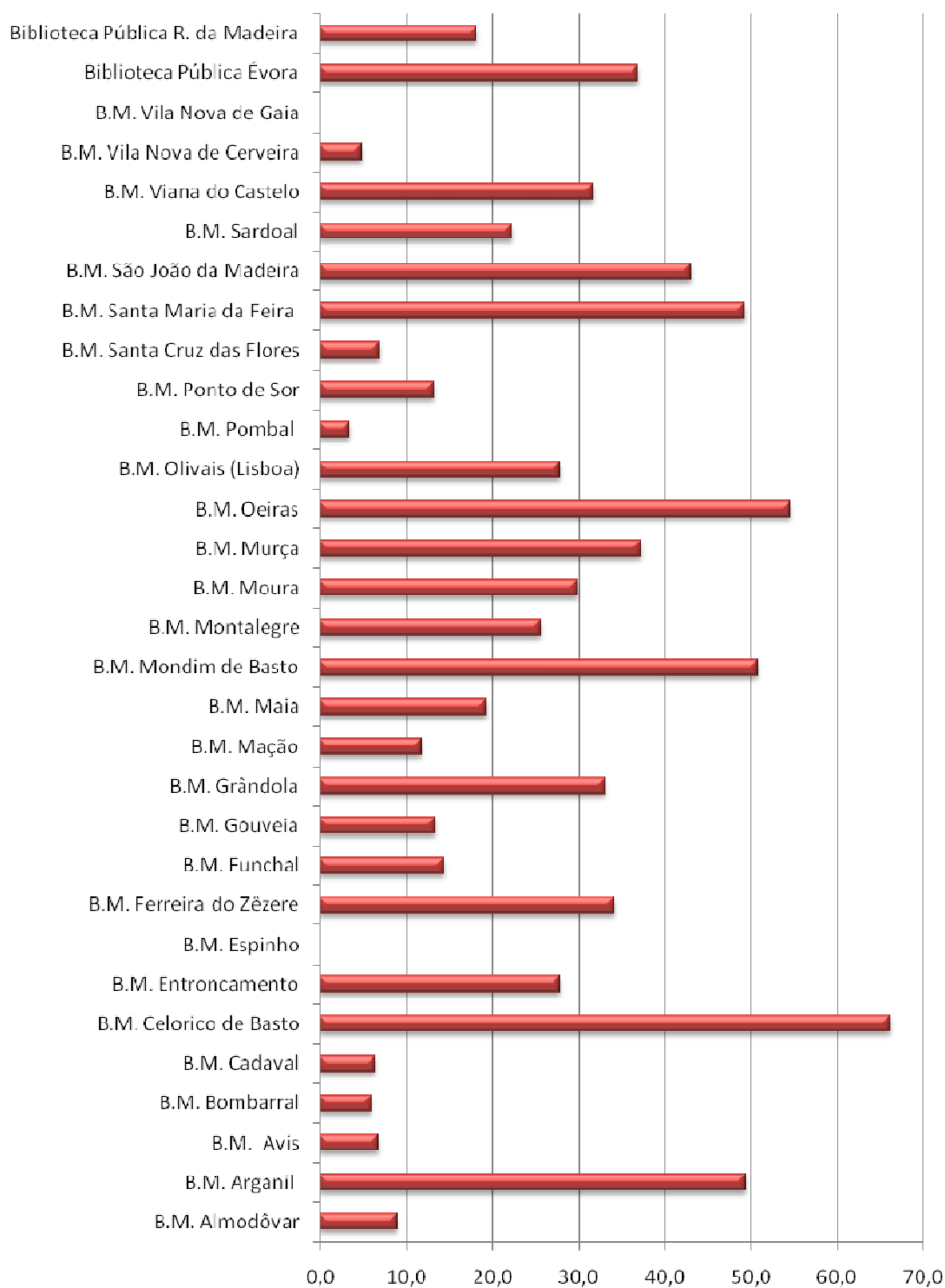


Gráfico 19 Valor de síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas

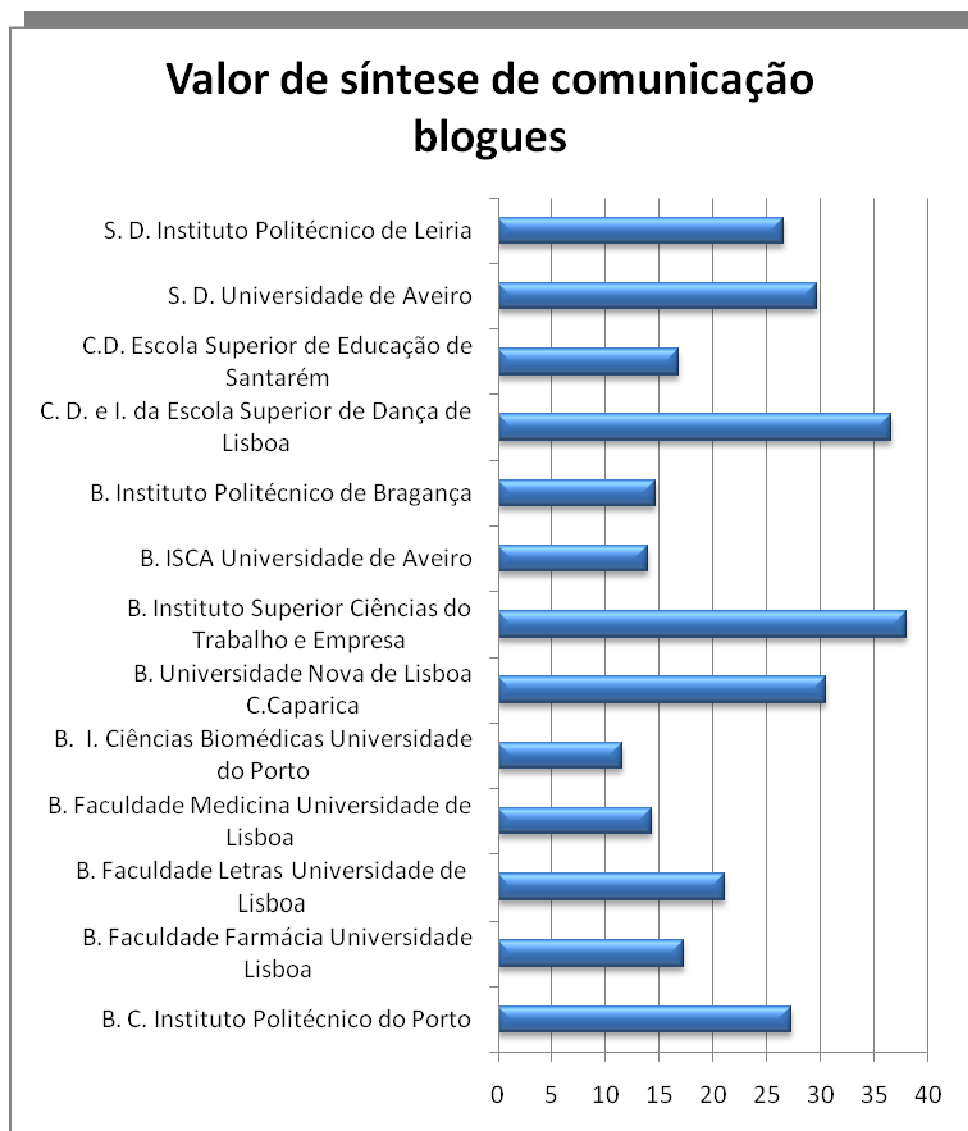


Gráfico 20 Valor de síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas académicas

O factor de impacto dos conteúdos dos blogues da biblioteca, em que foi considerado o nº médio de comentários por post, teve resultados pouco elevados, tanto nas bibliotecas públicas como nas académicas: destacando-se as seguintes bibliotecas: a Municipal de Murça e o Centro de Documentação Escola Superior de Educação de Santarém (tabelas 18 e 19). Muitas bibliotecas não tiveram nenhum resultado no factor de impacto, o que significa que não obtiveram nenhum comentário por parte dos utilizadores aos posts do blogue. Nas bibliotecas públicas, 35% não obtiveram resultados positivos, e nas académicas foram 38%.

Factor de impacto dos conteúdos nos blogues das bibliotecas públicas	
B.M. Almodôvar	0,05
B.M. Arganil	0,22
B.M. Avis	0,19
B.M. Bombarral	0,00
B.M. Cadaval	0,00
B.M. Celorico de Basto	0,02
B.M. Entroncamento	0,02
B.M. Espinho	0,00
B.M. Ferreira do Zêzere	0,00
B.M. Funchal	0,13
B.M. Gouveia	0,00
B.M. Grândola	0,06
B.M. Mação	0,03
B.M. Maia	0,14
B.M. Mondim de Basto	0,03
B.M. Montalegre	0,13
B.M. Moura	0,03
B.M. Murça	0,27
B.M. Oeiras	0,08
B.M. Olivais (Lisboa)	0,04
B.M. Pombal	0,00
B.M. Ponte de Sor	0,22
B.M. Santa Cruz das Flores	0,00
B.M. Santa Maria da Feira	0,00
B.M. São João da Madeira	0,14
B.M. Sardoal	0,00
B.M. Viana do Castelo	0,02

B.M. Vila Nova de Cerveira	0,00
B.M. Vila Nova de Gaia	0,00
Biblioteca Pública Évora	0,22
Biblioteca Pública R. da Madeira	0,04

Tabela 18

Factor de impacto dos conteúdos nos blogues das bibliotecas académicas	
B. C. Instituto Politécnico do Porto	0,11
B. Faculdade Farmácia Universidade Lisboa	0,00
B. Faculdade Letras Universidade de Lisboa	0,14
B. Faculdade Medicina Universidade de Lisboa	0,00
B. I. Ciências Biomédicas Universidade do Porto	0,00
B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica	0,07
B. Instituto Superior Ciências do Trabalho e Empresa	0,00
B. ISCA Universidade de Aveiro	0,01
B. Instituto Politécnico de Bragança	0,26
C. D. e I. da Escola Superior de Dança de Lisboa	0,00
C.D. Escola Superior de Educação de Santarém	0,87
S. D. Universidade de Aveiro	0,04
S. D. Instituto Politécnico de Leiria	0,19

Tabela 19

Comparando os valores de síntese de comunicação dos blogues das bibliotecas públicas e académicas (gráfico 21), observamos que as académicas são superadas largamente pelas públicas.

No anexo VIII, encontramos os resultados da análise de facetas de comunicação nos blogues das bibliotecas portuguesas.

Síntese de comunicação blogues

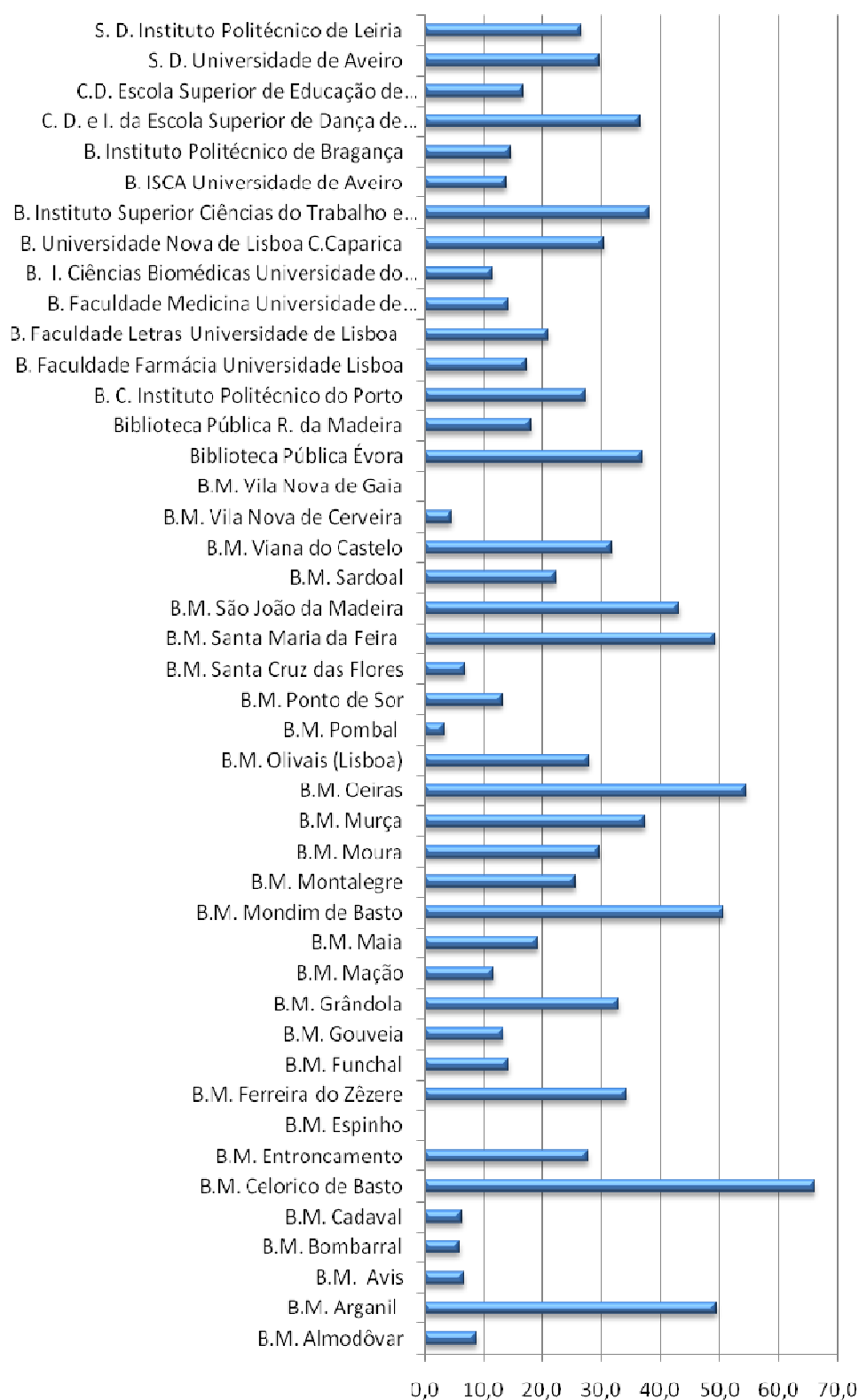


Gráfico 21 Síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas e académicas

RESULTADOS FINAIS DA COMUNICAÇÃO NAS BIBLIOTECAS

A utilização simultânea do Facebook e dos blogues pelas bibliotecas portuguesas pode ser visualizado nas tabelas 20 e 21. 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 22 e 23.

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 20

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

Tabela 21

O ranking apresentado foi composto a partir dos valores de síntese de comunicação, seleccionando o valor mais alto e anexando-o a 100%, os outros valores mais baixos em proporção. Não significa que quem detém 100% cumpra os objectivos

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 22, sobre a síntese de comunicação no Facebook nas bibliotecas portuguesas, as bibliotecas públicas têm a primazia, e a primeira biblioteca académica surge apenas em 6º lugar.

Ranking síntese de comunicação no Facebook das bibliotecas portuguesas		
1º	B.M. Évora	100,0
2º	B.M. Celorico de Basto	76,9
3º	B.M. Olivais	36,8
4º	B.M. Oeiras	33,7
5º	B.M. Mondim de Basto	19,6
6º	B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica	16,4
7º	B.M. Vila de Rei	16,3
8º	S. D. Universidade de Aveiro	15,6
9º	B.M. Batalha	15,5
10º	B.M. Castelo Branco	15,2

Tabela 22

Analisando o ranking das 10 bibliotecas que melhor trabalham a comunicação na utilização dos blogues (tabela 23), repare-se que a primeira biblioteca académica que surge está em 7º e a seguinte em 10º lugar.

Ranking síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas portuguesas		
1º	B.M. Celorico de Basto	100
2º	B.M. Oeiras	82,6
3º	B.M. Mondim de Basto	76,7

4º	B.M. Arganil	74,7
5º	B.M. Santa Maria da Feira	74,6
5º	B.M. São João da Madeira	65,1
7º	B. Instituto Superior Ciências do Trabalho e Empresa	57,5
8º	B.M. Murça	56,4
9º	Biblioteca Pública Évora	55,8
10º	C. D. e I. da Escola Superior de Dança de Lisboa	55,4

Tabela 23

INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DAS BIBLIOTECAS

Os resultados analisados demonstram, em primeiro lugar, que as tecnologias 2.0 ainda são pouco adoptadas pelas bibliotecas portuguesas (18,4% das bibliotecas públicas e 15,5% das bibliotecas académicas). Em segundo lugar, verifica-se que não é pelo facto de as bibliotecas aderirem a estas tecnologias que assumem as suas potencialidades e as usam adequadamente, para prestar melhores serviços de informação e comunicação com o 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.

Os resultados deste estudo demonstram que, se nos últimos anos algumas bibliotecas têm procurado gradualmente dominar as tecnologias da Web 2.0, ainda se encontra uma utilização muito dispersa, experimental e de forma não contínua. A dispersão no uso das tecnologias é evidente nas Tabelas 3 e 4, pelo conjunto extenso e diferenciado de escolhas que as bibliotecas utilizam, sem nenhuma política de comunicação bem estruturada para a sua aplicação. Embora na presente comunicação tal não tenha sido documentado, foi também realizado o levantamento das bibliotecas utilizadoras de tecnologias Web 2.0 confrontando-as com a existência, ou não, de sítio Web e, no caso positivo, se referenciavam os URL das tecnologias desenvolvidas. Os resultados são paradoxais, porque no caso da não existência de sítio Web não há um aproveitamento maior destas tecnologias, de cariz gratuito e de *open source*, explícito; e no caso positivo, a maior parte das vezes não são referenciados os URL das tecnologias desenvolvidas nos sítios Web das bibliotecas. O que nos faz interrogar sobre a legitimidade (Nunes, 2003), à partida, do acto de comunicar da biblioteca face à sua comunidade.

Relativamente ao número de ferramentas usadas, nota-se uma maior utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas académicas em relação às públicas (18,4% e 15,5%, respectivamente), mas a concentração nalgumas tecnologias (Blogues, Facebook e Hi5) permite que os valores das públicas sejam mais elevados (ver Gráfico 3). Os

blogs continuam a ser a ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas, seguidos do Facebook e do Hi5, como já foi referido. Será de interesse reflectir sobre o facto evidenciado de as tecnologias que mais se identificam com os serviços que as bibliotecas desenvolvem tradicionalmente, como o OPAC ou o serviço de referência, não serem os mais desenvolvidos: vejam-se os valores muito baixos, ou nulos, na utilização do Delicious, RSS de novidades bibliográficas, ISSU, Wiki, ou OPAC 2.0 (este mais difícil de implementar nos catálogos bibliográficos das bibliotecas, por razões técnicas e financeiras).

Este trabalho não pretende analisar e discutir a eficácia destas tecnologias nas bibliotecas, mas o seu uso efectivo quanto à comunicação e à prestação de serviços de informação num ambiente virtual e colaborativo. Por esta razão é que se optou, aqui, pela observação da rede social Facebook, já que o Hi5 está em decréscimo de utilização. 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. Por exemplo, optaram por criar um *perfil* em vez de uma *página* no Facebook, o que é uma grande desvantagem porque não têm acesso fácil aos dados estatísticos referentes à consulta dos utilizadores, pois o Facebook não fornece estatísticas a criadores de perfil. Os administradores das *páginas* têm acesso a relatórios semanais e mensais sobre a utilização da mesma por terceiros: número de cliques, impressões, impacto viral (p. exemplo, anúncios dos fãs), interacção (nomeadamente as reproduções de vídeos e de publicações no mural que os visitantes da página fazem nos seus murais), dados demográficos e geográficos dos utilizadores/visitantes da página. A criação de um perfil, em vez da página, também não possibilita a oferta de espaços de interacção potenciados pela plataforma, tais como Discussões e Fórum; da mesma forma, o administrador do perfil não acede às estatísticas de utilização, que poderiam ser uma excelente instrumento para melhorar alguns serviços da biblioteca e do seu espaço virtual.

Na verdade, conclui-se facilmente que as bibliotecas não estão a utilizar as potencialidades de um instrumento como o Facebook para estabelecer uma efectiva comunicação com os utilizadores, já que a participação e a interacção, 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 inactivos, sem publicações e com uma interacção 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 interacções 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*. Embora neste estudo já não caiba uma análise aos conteúdos das publicações dos utilizadores, denota-se uma maior actividade, prazer ou esforço de comunicação por parte da comunidade, em relação às instituições que criaram e gerem o perfil no Facebook.

O factor de impacto das publicações da biblioteca, onde os valores da Biblioteca Pública de Évora e dos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro se destacam, demonstra uma discussão efectiva e uma reacção da sua comunidade às publicações difundidas. Por um lado, observamos que estas bibliotecas sabem seleccionar os temas que interessam à sua comunidade e, por outro, que possuem uma forma interessante de os apresentar motivando os leitores a uma resposta. E, no caso da Biblioteca Pública de Évora, constatou-se que sabe dinamizar a discussão, respondendo e argumentando aos comentários da comunidade.

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. Por um lado, há um crescimento lento no nascimento e manutenção de blogues nestas instituições (o

crescimento exponencial aconteceu a partir de 2007 com as bibliotecas escolares), e os que estão a ser editados demonstram pouca interacção com os utilizadores e destes para com a instituição, demonstrando que são boas ferramentas de informação sobre os serviços da biblioteca, divulgação de actividades, marketing e promoção de serviços e actualização e congregação de conteúdos, nos blogues com que se deparou.

Outra questão importante, já referida em capítulo anterior, é que algumas bibliotecas dependentes de municípios, não possuem um sítio Web e adoptam o blogue como plataforma para atingir os objectivos em cima já referidos, não potenciando as qualidades interactivas que o blogue possui, não criando espaços em linha dinâmicos, interactivos 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 interactividade, 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 objectivos à sua edição. Por esta razão, o cálculo da faceta da interacção do utilizador com a biblioteca foi ponderado tendo em conta este factor.

Foi detectado um número muito débil de comentários, e nos que se encontrou não se vislumbrou feedback às intervenções comentadas dos utilizadores, os chamados auto-comentários 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 do factor de impacto dos conteúdos 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 aspecto 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.

CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO

Quanto à resposta à questão inicial deste trabalho em saber se as bibliotecas públicas e académicas portuguesas estão a utilizar as novas ferramentas sociais, se as utilizam como canais de comunicação colaborativa, e se transformam estes espaços em pontos de intercâmbio informativo entre os utilizadores e a instituição, ficamos com resultados finais de utilização da implementação de serviços 2.0 nas bibliotecas e concluímos que está no início de um processo de inovação necessitando de 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 conhecimento por parte delas das 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.

Todos os objectivos enunciados foram globalmente atingidos, e possuímos com este trabalho 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.

Relativamente a aspectos possíveis a aprofundar, no futuro, relativamente à rede social Facebook, seria interessante estudar a rede virtual de *amigos*, do perfil no Facebook da biblioteca, e confrontá-la com a base de dados de utilizadores sócios da biblioteca, ou frequentadores dos espaços físicos; realizar, também, um estudo comparativo das necessidades, objectivos e fins da rede social versus sócios da biblioteca; perceber qual o futuro do perfil dos ciber-utilizadores das bibliotecas, versus o perfil do utilizador dos espaços físicos; estudar as novas redes que se geram em redor

das unidades de informação, não perdendo de vista a questão da mobilidade na utilização das redes sociais que, por moda ou aparecimento de novas plataformas, fazem com que as instituições e a comunidade abandonem e seleccionem outras para utilizar.

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 efectuados 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 interacção 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, em colaborar e partilhar 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 determinadas bibliotecas. Estas instituições, e os seus funcionários, estão compenetrados da importância das redes sociais, das tecnologias 2.0 e no valor acrescentado que elas trazem às bibliotecas, estando no seu horizonte o utilizador, e como fio condutor a *comunicação*, fazendo-as crescer e experimentar os canais de comunicação. Percebe-se que terá que se trabalhar na área do utilizador, criar novas relações com ele, proporcionar-lhe espaços interactivos e acolhendo a produção de conteúdos, sobretudo com a ferramenta dos blogues.

Da questão anterior, realço a importância de valorização da formação dos técnicos que trabalham nas bibliotecas nesta área da Web 2.0, ainda muito pouco valorizada e substituída pelo voluntarismo e autodidaxia de pessoas individuais. Portanto, a realização de acções de formação para as equipas das bibliotecas e simultaneamente o estabelecimento de guias de orientação de criação de conteúdos e comunicação nas redes sociais e na blogosfera pelas instituições são dois caminhos de

futuro para melhorar as redes de comunicação institucionais nas unidades de informação.

A questão das medições da utilização da comunicação, a que se chamou o valor síntese de comunicação, terá que ser estudada, nestas bibliotecas, comparativamente ao uso de outras tecnologias 2.0, como o Twitter, e outras aqui referenciadas, para se obter um valor real do acto 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. Sentiu-se que é difícil, pelo menos em relação às tecnologias 2.0, avaliar a sua eficácia e ver as discrepâncias entre os objectivos de comunicação pretendidos pelas bibliotecas e o uso real que fazem delas.

O trabalho futuro, decorrente deste estudo, poderá constar da descrição dos serviços 2.0 que as bibliotecas utilizam para comunicar com os utilizadores, centrados nas aplicações de depósito (Slideshare, repositórios, Scribd, etc.), no 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. A considerar incluir também estudos qualitativos, para aprofundar estes resultados, como inquirições a técnicos da biblioteca que gerem as ferramentas 2.0.

É importante referir que as tecnologias da Web 2.0 movem-se e evoluem muito rapidamente na Internet, estão em constante mutação, 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 activos os seus serviços e a sua missão. Já começa a não ser cedo para as bibliotecas compreenderem a importância das tecnologias 2.0 para melhorarem os seus serviços de informação, para atingirem objectivos específicos, como a promoção da leitura e das literacias, ou para simplesmente passarem a fazer parte das redes de comunicação das suas comunidades locais ou de interesse, na perspectiva colaborativa que enforma a sociedade contemporânea, e atingindo os objectivos de marketing (Celaya, 2007a) que, aparentemente, são os que primeiro as levam a aderir às tecnologias virtuais – mas que não deveriam ser os únicos a estimulá-las para o uso de ferramentas que, entre modismos, aperfeiçoamentos e actualizações por vezes demasiado rápidas, são instrumentos de trabalho únicos para os serviços de informação, que talvez nem os mais ousados tenham alguma vez ousado sonhar.

Os utilizadores das bibliotecas começam a estar habituados a encontrar informação em linha acerca delas, já utilizam a Internet, mas ainda não utilizam os novos serviços 2.0 em toda a sua potencialidade de comunicação. Estas instituições utilizam a Web social para oferecer melhores serviços, facilitar a fidelização por efeito comunitário, faltando da parte da biblioteca a existência de um plano de implementação de serviços da Web social que detecte as oportunidades e possibilidades, adaptando as tecnologias às necessidades reais dos utilizadores (Merlo Vega, 2007).

Como já referimos anteriormente, será forçoso que as competências das equipas que trabalham nas bibliotecas possuam para além das competências técnicas tradicionais, conhecimentos e compreensão dos princípios, ferramentas, funcionalidades dos instrumentos, técnicas e softwares inerentes à Web 2.0. Não só ter a capacidade de as utilizar como saber usá-las. Manifesta-se então a *sensibilidadade* como uma competência, desde a aquisição dos conceitos da Web 2.0, à partilha e abertura de dados informacionais, ao gosto pela experimentação das novas ferramentas, à importância do utilizador na produção de saberes e conteúdos, à evolução constante e a noção de que tudo muda rapidamente nas tecnologias e na Web; ao saber de que no futuro a biblioteca pode ser um instrumento ao serviço para a democracia participativa (Bourrion, 2008). A

Web 2.0 é um mundo em mudança e evolução, por isso assumi-la é um factor de instabilidade.

Desde sempre as bibliotecas estiveram em evolução, desde as novidades mais recentes, a introdução da Classificação de Melvin Dewey, aos trabalhos de Paul Otlet, a chegada da Internet e a presença e visibilidade destas, com catálogos em linha, colecções digitais, etc. E a biblioteca do futuro será 2.0? A Web 2.0 e a sua evolução continuarão a retribuir ao oferecer uma infinidade de respostas, e a história das tecnologias uma infinidade de possibilidades para reforçar as ligações entre as bibliotecas e os utilizadores?

Um dos trabalhos de futuro deveria ser a avaliação destes sistemas de comunicação e informação 2.0, conhecer o trabalho que custa a sua implementação, assim como realizar estudos necessários para saber da aceitação dos utilizadores perante a interoperabilidade das tecnologias da Web social.

O papel e a missão da biblioteca, de facilitar o acesso público aos conteúdos e ajudar diferentes utilizadores a identificá-los e a utilizá-los eficazmente, continuam os mesmos, agora acrescidos de que a informação se transformou num fluxo permanente e interactivo, e as bibliotecas tornam-se espaços virtuais de transmissão de saber e onde se joga quotidianamente a comunicação.

BIBLIOGRAFIA

Alvim, L. (2007). Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. Cadernos BAD. Lisboa. Nº1, p. 38-74.

André, Mónica e Cardoso, M. (2006). Blog Swot organizacional. *Prisma.com: revista de Ciências da Informação e Comunicação do CETAC*. Nº3. Obtido de: http://prisma.cetac.up.pt/artigospdf/24_monica_andre_e_margarida_cardoso_prisma.pdf (Consulta em 29 Junho 2009).

Arroyo Vázquez, Natalia, e Merlo Vega, José A. (2007). La Biblioteca como usuaria de la Web 2.0. Em Actas de las 10ªs Jornadas Espanolas de Documentación (pp. 267-274). Apresentado nas 10ªs Jornadas Espanolas de Documentación FESABID, Santiago de Compostela: FESABID.

Arroyo Vázquez, N. (2008). Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad? Apresentado na IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, A Coruña (Spain). Obtido de <http://eprints.rclis.org/14815/> (Consulta em 23 Setembro 2009).

Bourrion, D. (2008). Librarything, la bibliothèque partagée. De tout sur rien. Obtido de <http://detoutsurrien.files.wordpress.com/2009/01/librarything-la-bibliotheque-partagee.pdf> (Consulta 27 Fevereiro 2009).

Casey, Michel E., e Savastinuk, Laura C. (2006). Library 2.0: services for the next-generation library. Library Journal.com. Obtido de: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html> (Consulta em 29 Julho 2009).

Castells, M. (2004). A Galáxia Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Castells, M. (2005). A Sociedade em rede (2.º ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Celaya, J. (2007a). Web 2.0: ¿Marketing o realidad? Apresentado na VI Workshop CALSI. Obtido de:
http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/javier_celaya.pdf (Consulta em 10 Setembro 2009).

Celaya, J. (2007b). Mitos y realidades de la web 2.0. Dosdoce Revista Cultural. Obtido de http://www.dosdoce.com/continguts/articulosOpinion/vistaSola_cas.php?ID=95 (Consulta em 11 Setembro 2009).

Cobo Romani, Cristóbal, e Pardo Kuklinski, H. (2007). Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food. Barcelona, México: Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic; Flacso. Obtido de <http://www.planetaweb2.net/> (Consulta em 1 Outubro 2009).

Coelho, H. (2009). A Web 2.0 nas bibliotecas universitárias portuguesas: um estudo da implementação do paradigma da biblioteca 2.0. Lisboa: H.C. Dissertação de mestrado apresentado à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Obtido de http://digitool01.sibul.ul.pt/R/RNTABFPU9P93DX437E48PJ5GY32PS3B2KQKPK1K4UDHA5UGME5-00766?func=results-jump-full&set_entry=000002&set_number=000065&base=GEN01 (Consulta em 25 Maio 2010).

Coelho, H. (2010). A Web 2.0 nas Bibliotecas Universitárias Portuguesas. Em Actas do 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Guimarães: BAD.

Coombs, Karen A. (2007). Building a library web site on the pillars of web 2.0. Computers in Libraries. Obtido de:
<http://www.infotoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml> (Consulta em 12 Setembro 2009).

Crawford, W. (2005). Investigation the biblioblogosphere. *Cites & Insights*]. 5:10 2007].
Obtido de <http://citesandinsights.info/v5i10b.htm> (Consulta em 14 Junho 2009).

Faria, Maria Isabel e Pericão, Maria da G. (1998). *Dicionário do Livro*. Lisboa: Guimarães Editores.

Ferrada Cubillos, M. (2006). Etnografía un enfoque para la investigación de weblogues en Biblioteconomía y Documentación. [S.l.]: E-LIS. Obtido de http://eprints.rclis.org/archive/00005976/01/2005_19.pdf (Consulta em 29 Junho 2009).

Fichter, D. (2003). Why and how to use blogs to promote your library's services. *Marketing Library Services*. Vol.17, nº6. Obtido de:
<http://www.infotoday.com/mls/nov03/fichter.shtml> (Consulta em 4 Setembro 2009).

Fumero, Antonio, Roca, Genís, e Encinar, J. (2007). *Web 2.0*. Madrid: Fundación Orange. Obtido de:
http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_253_11.asp (Consulta em 11 Outubro 2009).

González Fdez-,N. (2007). Bibliotecarios 2.0. Em *Actas de las 10ªs Jornadas Espanolas de Documentación* (pp. 309-316). Apresentado nas 10ªs Jornadas Espanolas de Documentación FESABID, Santiago de Cosmpostela: FESABID.

Habib, Michael C. (2006). *Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology*. Faculty of the School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill. Obtido de <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf> (Consulta em 6 Junho 2009).

Jennings, Susan, e Price, J. (2008). "Be my Friend" using Facebook in Libraries. *Tennessee Libraries*, 58(1). Obtido de:

<http://www.tnla.org/associations/5700/files/582jennings.pdf> (Consulta em 1 Maio 2010).

Juárez Urquijo, F. (2006). La Biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0 (pp. 442-452). Apresentado na III Congreso Nacional de Bibliotecas Publicas, Murcia. Obtido de http://www.muskiz.org/docu_noticias/bibliotecamuskiz.pdf (Consulta em 23 Outubro 2009).

Juárez Urquijo, F. (2007). La Web 2.0 en una biblioteca pública. Educación y biblioteca, 19(161), 103-111.

Lozano Díaz, R. (2006). La Biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandando personas. Gijón: Ediciones Trea.

Maness, Jack M. (2007). Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. Informação & Sociedade: Estudos, v.17, n.1, p.44-55. Obtido de: www.cipedya.com/web/FileDownload.aspx?IDFile=102055 (Consulta em 13 Junho 2009).

Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994). IFLANET. Obtido de: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> (Consulta em 4 Julho 2010).

Margaix Arnal, D. (2007a). Software social para bibliotecas. Educación y biblioteca, 19(161), 87-89.

Margaix Arnal, D. (2007b). Conceptos de Web 2.0 y bibliotecas 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. El Profesional de la Información, 16(2), 95-106.

Margaix Arnal, D. (2008a). Las Bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. El Profesional de la Información, 17(6), 589-601.

Margaix Arnal, D. (2008b). Informe APEI sobre Web Social (No. 1) (p. 63). Obtido de <http://eprints.rclis.org/15106/1/informeapeiwebsocial.pdf> (Consulta em 14 Novembro 2009).

Martins, Ana Bela, Justino, Ana Cristina e Gabriel, G. (2010). SBIDM: comunicação síncrona, assíncrona e multidireccional. Em Actas do 10º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Guimarães: BAD.

Merlo Vega, José A. (2007). Las Tecnologías de la participación en las bibliotecas. Educación y biblioteca, 19(161), 63-68.

Musser, John, O'Reilly, Tim, e O'Reilly Radar T. (2006). Web 2.0 Principles and best practices (O'Reilly Radar Report) (p. 101). Obtido de: <http://radar.oreilly.com/research/web2-report.html> (Consulta em 21 Julho 2009).

Nayar, L. (2009, Maio). La Comunicación efectiva con los usuarios. Consultora de Ciencias de la Información, Serie Documentos de Trabajo(4), 15.

Nunes, Manuela B. (2003). El Medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas em Portugal y Espana (Tese de Doutoramento). Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Granada.

Núñez Pena, Ana, e Seoane García, C. (2007). Difusión y consumo de información: de las bibliotecas, a la Web 2.0. Revista eContenidos, Vol. 0 (1), 1-20 p.

O'Reilly, T. (2005a). What Is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. O'Reilly Network. Obtido de: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> (Consulta em 23 Julho 2009).

O'Reilly, T. (2005b). Web 2.0: compact definition?. O'Reilly Network Obtido de <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html> (Consulta em 24 Julho 2009).

OberCom Observatório da Comunicação (2008). Bloguers e blogosfera.pt (No. 5) (p. 25). Obtido de <http://www.obercom.pt/client/?newsId=467&fileName=fr5.pdf> (Consulta em 6 Setembro 2009).

OberCom Observatório da Comunicação (2010). A Internet em Portugal: 2009. Coordenação científica Gustavo Cardoso e Rita Espanha, investigação Vera Araújo. Obtido de:

http://www.obercom.pt/client/?newsId=428&fileName=rel_internet_portugal_2009.pdf

(Consulta em 28 Maio 2010).

Pérez Prado, Luis, Castro Castro, C. (2009). Relatório sobre Juventude, Inovação e Sociedade do Conhecimento na Ibero-América. Madrid: Organização Ibero-Americana de Juventude. Obtido de <http://www.scribd.com/doc/30998400/Relatorio-sobre-a-Juventude-na-Sociedade-de-Conhecimento-da-Inovacao> (Consulta em 2 Maio 2010).

Seoane García, C. (2009). La Biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva. Em Bibliotecas para a Vida: Bibliotecas e leitura (pp. 399-413). Apresentado na II Conferência Internacional Bibliotecas para a Vida, Évora: Edições Colibri, CIDEHUS-UE, Biblioteca Pública de Évora.

Shih, C. (2010?). The Facebook Era: Tapping Online Social Networks to Build Better Products, Reach New Audiences, and Sell More Stuff. Obtido de: <http://www.scribd.com/doc/14027684/Preview-Excerpt-THE-FACEBOOK-ERA-by-Clara-Shih> (Consulta em 29 Maio 2010).

Silva, Armando M. (2006). A Informação: da construção do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Edições Afrontamento.

Torres-Salinas, D. (2009). Indicadores 2.0 para a ciência 2.0. Apresentado na Mesa Redonda: Perspectivas de análise de proyectos digitais. IX Workshop REBIUN Proyectos Digitales, Salamanca. Obtido de: <http://www.slideshare.net/torressalinas/indicadores-20-para-la-ciencia-20> (Consulta em 10 Maio 2010).

Torres-Salinas, Daniel, e Delgado-López-Cózar, E. (2009). Estrategia para mejorar la difusión de los resultados de investigación con la Web 2.0. *El Profesional de la Información*, 18(5), 534-539.

Torres-Salinas, Daniel, Cabezas-Clavijo, Álvaro, e Delgado López Cózar, Emilio. (2008). Análisis métrica de los blogs españoles de Biblioteconomía y Documentación 2006-2007. *El Profesional de la Información*. Obtido de: http://ec3.ugr.es/publicaciones/analisis_metrico_epi_2008.pdf (Consulta em 3 Maio 2010).

Uribe-Tirado, Alejandro, e Echavarría-Ramírez, A. (2008). Facebook como red de profesionales de bibliotecología, documentación y archivística en Iberoamérica. *El Profesional de la Información*, 17(6), 670-676.

Wolton, D. (2006). É preciso salvar a comunicação. Casal de Cambra: Caleidoscópio.

Wolton, D. (1999). Pensar a comunicação. Algés: Difel.

Xu, Chen; Ouyang, Fenfei; Chu, H. The Academic Library meets Web 2.0: Applications and Implications. *The Journal of Academic Librarianship*, 2009, 35 (4), pp. 324-331

ANEXOS

ANEXO I BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS

Instituição	Sítio Web
Biblioteca Municipal Abrantes	http://www.bmab.cm-abrantes.pt/
Biblioteca Municipal Águeda	http://www.cm-agueda.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=28469
Biblioteca Municipal Aguiar da Beira	http://www.cm-aguiardabeira.pt/portal/page?_pageid=280,1449876&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Alandroal	http://www.cm-alandroal.pt/pt/conteudos/municipio/equipamentos%20municipais/biblioteca%20municipal.htm
Biblioteca Municipal Albergaria-a-Velha	http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=2079&divName=1977s131s2079
Biblioteca Municipal Albufeira	http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_turista/concelho/cultura/biblioteca/apresentacao/
Biblioteca Municipal Alcácer do Sal	http://www.cm-alcacerdosal.pt/PT/Viver/biblioteca/Paginas/default.aspx
Biblioteca Municipal Alcanena	http://www.bibl-alcanena.net/
Biblioteca Municipal Alcobaca	http://www.cm-alcobaca.pt/index.php?ID=235
Biblioteca Municipal Alcochete	http://www.rbal.com.pt/rba/catpesq.asp?id=0&bd=col
Biblioteca Municipal Alcoutim	http://www.cm-alcoutim.pt/portal_autarquico/alcoutim/v_pt-PT/menu_turista/cultura/biblioteca_municipal/
Biblioteca Municipal Alenquer	http://www.cm-alenquer.pt/catalogs/listentities.aspx?category=31&m=b34
Biblioteca Municipal Alfândega da Fé	-----
Biblioteca Municipal Alijó	-----
Biblioteca Municipal Aljezur	-----
Biblioteca Municipal Aljustrel	http://www.mun-aljustrel.pt/btdireita/biblioteca.asp
Biblioteca Municipal Almada	http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/
Biblioteca Municipal Almeida	-----
Biblioteca Municipal Almeirim	http://www.almeirim.pt/biblioteca/
Biblioteca Municipal Almodôvar	-----
Biblioteca Municipal Alpiarça	http://www.alpiarca.pt/biblioteca/index.html
Biblioteca Municipal Alter do Chão	http://www.cm-alter-chao.pt/
Biblioteca Municipal Alvaiázere	http://www.cm-alvaiazere.pt/default.aspx?module=ArtigoDisplay&ID=150
Biblioteca Municipal Alvito	http://www.cm-alvito.pt/biblioteca/
Biblioteca Municipal Amadora	http://www.cm-amadora.pt/bibliotecas/
Biblioteca Municipal Amarante	http://www.amarante.pt/biblioteca/
Biblioteca Municipal Amares	-----
Biblioteca Municipal Anadia	http://www.bm-anadia.pt/winlib/
Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo	http://www.bparah.azores.gov.pt/html/index.html
Biblioteca Municipal Ansião	http://www.cm-ansiao.pt/index.php/cultura/biblioteca-municipal
Biblioteca Municipal Arcos de Valdevez	-----
Biblioteca Municipal Arganil	http://www.bib-arganil.org/

Biblioteca Municipal Armamar	http://bma-armamar.web.simplesnet.pt/
Biblioteca Municipal Arouca	http://www.cm-arouca.pt/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=735&Itemid=338
Biblioteca Municipal de Arraiolos	http://www.cm-arraiolos.pt/pt/conteudos/municipio/equipamentos+municipais/biblioteca+municipal.htm
Biblioteca Municipal Arronches	http://www.cm-arronches.pt/default.asp
Biblioteca Municipal Arruda dos Vinhos	-----
Biblioteca Municipal Aveiro	http://biblioteca.cm-aveiro.pt/
Biblioteca Municipal Avis	http://www.cm-avis.pt/autarquia/biblioteca/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Azambuja	http://biblio.cm-azambuja.pt/
Biblioteca Municipal de Baião	-----
Biblioteca Municipal Barcelos	http://www.cm-barcelos.pt/site/index.php?option=content&task=view&id=41
Biblioteca Municipal Barrancos	http://www.cm-barrancos.pt/cultura/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Barreiro	http://www.cm-barreiro.pt/pt/conteudos/municipio/educacao/bibliotecas/bibliotecas/
Biblioteca Municipal Batalha	http://biblioteca.cm-batalha.pt/
Biblioteca Municipal Beja	http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=53,36229&_dad=portal&_schema=PORTAL&actualmenu=30000005580&detalhe_docv2=30000219553&cboui=30000219553
Biblioteca Municipal Belmonte	-----
Biblioteca Municipal Benavente	http://www.cm-benavente.pt/benavente/AreasApoio/Cultura/Bibliotecas+Municipais.htm
Biblioteca Municipal Bombarral	http://www.cm-bombarral.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=7885eadc-14ea-4960-bbe8-e95f8ed06b51&m=c26
Biblioteca Municipal Borba	http://www.cm-borba.pt/es/conteudos/actividad+municipal/patrimonio+cultura+y+ciencia/biblioteca+municipal.htm
Biblioteca Municipal Boticas	-----
Biblioteca Municipal Braga	http://www.blcs.pt/
Biblioteca Municipal Bragança	http://bibliotecamunicipal.cm-braganca.pt/PageGen.aspx
Biblioteca Municipal Cabeceiras de Basto	-----
Biblioteca Municipal Cadaval	-----
Biblioteca Municipal Caldas da Rainha	http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL_MCR/ACTIVIDADE_MUNICIPAL/ESPACO_CULTURAL/BIBLIOTECA/CONTACTOS_HORARIOS
Biblioteca Municipal Calheta (Açores)	-----
Biblioteca Municipal Calheta (Madeira)	http://www.cm-calheta-madeira.com/_pt/equipamentos.php
Biblioteca Municipal Câmara dos Lobos	http://www.cm-camaradelobos.pt/Biblioteca_Municipal_de_C%C3%A2mara_de_Lobos-1111.aspx
Biblioteca Municipal Caminha	http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=000A
Biblioteca Municipal Campo Maior	-----

Biblioteca Municipal Cantanhede	http://www.cm-cantanhede.pt/biblioteca/historia.asp
Biblioteca Municipal Carrazeda de Ansiães	-----
Biblioteca Municipal Carregal do Sal	http://www.cm-csal.pt/?lop=conteudo&op=7ef605fc8dba5425d6965fbd4c8fbe1f&id=d1f491a404d6854880943e5c3cd9ca25
Biblioteca Municipal Cartaxo	http://www.cm-cartaxo.pt/Cartaxo/Templates/ConteudoNormal.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fcartaxo%2Fpracapublica%2FBiblioteca%2F&NRNODEGUID=%7b5E1BFD73-77E6-42A4-93C3-E83D8B3974E9%7d&NRCACHEHINT=NoModifyGuest
Biblioteca Municipal Cascais	http://www.cm-cascais.pt/Cascais/Cascais/Patrimonio/Bibliotecas/
Biblioteca Municipal Castanheira de Pêra	http://www.cm-castanheiradepera.pt/biblioteca.asp
Biblioteca Municipal Castelo de Paiva	http://www.cm-castelo-paiva.pt/VSD/CasteloPaiva/vPT/Publica/AccaoMunicipal/BibliotecaMunicipal/
Biblioteca Municipal Castelo Branco	-----
Biblioteca Municipal Castelo de Vide	http://www.cm-castelo-vide.pt/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Castro Daire	-----
Biblioteca Municipal Castro Marim	http://www.cm-castrodaire.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=122
Biblioteca Municipal Castro Verde	-----
Biblioteca Municipal Celorico da Beira	-----
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	http://www.mun-celoricodebasto.pt/equipamentos/biblioteca.asp
Biblioteca Municipal Chamusca	http://www.cm-chamusca.pt/chamusca/ApoioMunicipal/AreasApoio/Cultura/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal.htm
Biblioteca Municipal Chaves	http://biblioteca.chaves.pt/PortalWeb/
Biblioteca Municipal Cinfães	http://www.cm-cinfaes.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=179&Itemid=394
Biblioteca Municipal Coimbra	http://www.cm-coimbra.pt/biblioteca/b200.htm
Biblioteca Municipal Condeixa-a-Nova	http://www.cm-condeixa.pt/menu/cultura/biblioteca.html
Biblioteca Municipal Constância	http://www.cm-constancia.pt/pt/conteudos/AccaoMunicipal/Cultura/Biblioteca/
Biblioteca Municipal Coruche	http://www.cm-coruche.pt/coruche/ApoioMunicipal/AreasApoio/biblioteca_municipal.htm
Biblioteca Municipal Corvo	-----
Biblioteca Municipal Covilhã	http://www.cm-covilha.pt/simples/?f=2461
Biblioteca Municipal Crato	http://www.cm-crato.pt/portal/index.php?p=33
Biblioteca Municipal Cuba	http://www.cm-cuba.pt/pcf.php?d=serv_tec_mun&lv1=x&lv2=11
Biblioteca Municipal Elvas	http://www.cm-elvas.pt/biblioteca/
Biblioteca Municipal Entroncamento	http://www.cm-entroncamento.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Biblioteca/
Biblioteca Municipal Espinho	-----
Biblioteca Municipal Esposende	http://www.cm-esposende.pt/rede/
Biblioteca Municipal Estarreja	http://estarreja.libware.net/portalweb/

Biblioteca Municipal Estremoz	http://www.estremozmarca.com/index.php?it=197&lang=1
Biblioteca Municipal Fafe	http://www.cm-fafe.pt/4050
Biblioteca Municipal Faro	http://www.cm-faro.pt/portal_autarquico/faro/v_pt-PT/menu_munice/servicos_municipais/biblioteca/
Biblioteca Municipal de Felgueiras	http://www.cm-felgueiras.pt/VSD/Felgueiras/vPT/Publica/OConcelho/Equipamentos/bibliotecamunicipalfelgueiras.htm
Biblioteca Municipal Ferreira do Alentejo	-----
Biblioteca Municipal Ferreira do Zêzere	http://www.cm-ferreiradozezere.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Biblioteca/
Biblioteca Municipal Figueira da Foz	http://www.figueiradigital.com/?zona=60&mid=2
Biblioteca Municipal Figueira de Castelo Rodrigo	http://www.cm-fcr.pt/cultura/Paginas/EventosCulturais.aspx
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/
Biblioteca Municipal Fornos de Algodres	-----
Biblioteca Municipal Freixo Espada à Cinta	-----
Biblioteca Municipal Fronteira	-----
Biblioteca Municipal Funchal	-----
Biblioteca Municipal Fundação	http://www.bm-eugenioandrade.com/
Biblioteca Municipal Gavião	-----
Biblioteca Municipal Góis	http://www.cm-gois.pt/content/index.php?action=detailfo&rec=349&t=Biblioteca-Municipal
Biblioteca Municipal Golegã	http://www.cm-golega.pt/golega/ServicosMunicipais/Cultura/Biblioteca_municipal.htm
Biblioteca Municipal Gondomar	http://www.cm-gondomar.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=29761
Biblioteca Municipal Gouveia	-----
Biblioteca Municipal Grândola	-----
Biblioteca Municipal Guarda	http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idEdicao=51&idSeccao=605&id=396&action=noticia
Biblioteca Municipal Guimarães	http://www.bmrb.pt/
Biblioteca Municipal Horta	-----
Biblioteca Municipal Idanha-a-Nova	http://www.cm-idanhanova.pt/biblioteca_municipal/index.asp
Biblioteca Municipal Ílhavo	http://www.bibliotecamunicipal.cm-ilhavo.pt/PortalWeb/
Biblioteca Municipal Lagoa	http://www.bmlagoa.com/
Biblioteca Municipal Lagoa (Açores)	http://www.bmlagoa.hostoi.com/
Biblioteca Municipal Lagos	http://www.cm-lagos.pt/portal_autarquico/lagos/v_pt-PT/menu_munice/servicos_municipais/biblioteca/
Biblioteca Municipal Lages das Flores	-----
Biblioteca Municipal Lages do Pico	-----
Biblioteca Municipal Lamego	http://www.cm-lamego.pt/index.asp?acciao=biblioteca
Biblioteca Municipal Leiria	http://www.cm-leiria.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=838050
Biblioteca Municipal Loulé	http://www.cm-loule.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=90&Itemid=72
Biblioteca Municipal Loures	http://www.cm-loures.pt/aa_PatrimonioBibliotSaramago.asp

Biblioteca Municipal Lourinhã	http://www.cm-lourinha.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=3d046d30-efa4-4599-9e5f-feb9be44cea7&m=a119
Biblioteca Municipal Lousã	http://www.cm-lousa.pt/cultura/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Lousada	http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AccaoMunicipal/BibliotecaMunicipal/Servi%C3%A7os+Prestados.htm
Biblioteca Municipal Mação	http://www.cm-macao.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Biblioteca/biblud
Biblioteca Municipal Macedo de Cavaleiros	http://www.cm-macedodecavaleiros.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=27985
Biblioteca Municipal Machico	-----
Biblioteca Municipal Madalena	http://www.cm-madalena.pt/default.php?pagid=5001
Biblioteca Municipal Mafra	http://www.cm-mafra.pt/cultura/bibliotecas_mafra.asp
Biblioteca Municipal Maia	http://cultura.maiadigital.pt/biblioteca
Biblioteca Municipal Mangualde	http://biblioteca.cmmangualde.pt/
Biblioteca Municipal Manteigas	-----
Biblioteca Municipal Marco de Canaveses	http://www.cm-marco-canaveses.pt/main.html
Biblioteca Municipal Marinha Grande	http://ww2.cm-mgrande.pt/Site/Frontoffice/default.aspx?module=Article/Article&ID=360
Biblioteca Municipal Marvão	-----
Biblioteca Municipal Matosinhos	http://www.cm-matosinhos.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=11650
Biblioteca Municipal Mealhada	http://www.cm-mealhada.pt/index.php?id=142&parcat=833&par=0&acao=mostra.php
Biblioteca Municipal Mêda	http://www.cm-meda.pt/culturadesporto/Paginas/BibliotecaMunicipal.aspx
Biblioteca Municipal Melgaço	http://www.cm-melgaco.pt/portal/page/melgaco/portal_municipal/Cultura/Biblioteca
Biblioteca Municipal Mértola	-----
Biblioteca Municipal Mesão Frio	-----
Biblioteca Municipal Mira	-----
Biblioteca Municipal Miranda do Corvo	-----
Biblioteca Municipal Miranda do Douro	-----
Biblioteca Municipal Mirandela	http://biblioteca.cm-mirandela.pt/v1/i1.php
Biblioteca Municipal Mogadouro	-----
Biblioteca Municipal Moimenta da Beira	http://www.cm-moimenta.pt/
Biblioteca Municipal Moita	http://www.cm-moita.pt/pt/conteudos/o+concelho/bibliotecas/
Biblioteca Municipal Monção	http://www.cm-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal/Cultura/biblioteca
Biblioteca Municipal Monchique	http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_municepe/servicos_municipais/biblioteca/
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	-----
Biblioteca Municipal Monforte	http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Sites/BM_Monforte/Paginas/default.aspx
Biblioteca Municipal Montalegre	-----
Biblioteca Municipal Montemor-o-Novo	http://www.cm-montemornovo.pt/site-biblioteca/biblioteca-index.html

Biblioteca Municipal Montemor-o-Velho	http://www.cm-montemorvelho.pt/biblioteca_municipal.htm
Biblioteca Municipal Montijo	-----
Biblioteca Municipal Mora	http://www.cm-borba.pt/es/conteudos/actividad%20municipal/patrimonio%20cultura%20y%20ciencia/biblioteca%20municipal.htm
Biblioteca Municipal Mortágua	http://biblioteca.cm-mortagua.pt/
Biblioteca Municipal Moura	-----
Biblioteca Municipal Mourão	http://www.cm-mourao.pt/pt/conteudos/municipio/equipamentos%20municipais/bibliotec%20municipal.htm
Biblioteca Municipal Murça	-----
Biblioteca Municipal Murtosa	http://www.cm-murtosa.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=2309&divName=819s131s132&id_class=132
Biblioteca Municipal Nazaré	http://www.cm-nazare.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=1b1e04c5-3978-486e-a60a-c550318167b0&m=c24
Biblioteca Municipal Nelas	http://biblioteca-nelas.com/
Biblioteca Municipal Nisa	http://www.cm-nisa.pt/site_biblioteca/index.html
Biblioteca Municipal Nordeste	-----
Biblioteca Municipal Óbidos	http://www.cm-obidos.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=abc118b8-d8f4-4f7b-8a01-73280cc1b221&m=b205
Biblioteca Municipal Odemira	http://www.cm-odemira.pt/PT/Viver/Cultura/EspacosCulturais/Paginas/Biblioteca.aspx
Biblioteca Municipal Odivelas	http://www.cm-odivelas.pt/Extras/BMDD/index.asp
Biblioteca Municipal Oeiras	-----
Biblioteca Municipal Oleiros	http://www.cm-oleiros.pt/conteudos/6/29/biblioteca-municipal/
Biblioteca Municipal Olhão	-----
Biblioteca Municipal Olivais (Lisboa)	http://blx.cm-lisboa.pt/gca/index.php?id=452
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	http://www.bm-ferreiradecastro.com/
Biblioteca Municipal Oliveira de Frades	-----
Biblioteca Municipal Oliveira do Bairro	http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=29305
Biblioteca Municipal Oliveira do Hospital	-----
Biblioteca Municipal Ourém	-----
Biblioteca Municipal Ourique	-----
Biblioteca Municipal Paços de Ferreira	http://www.cm-pacosdeferreira.pt/VSD/PacosFerreira/vPT/Publica/DirectorioMunicipal/Cultura/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Pampilhosa da Serra	http://www.cm-pampilhosadaserra.pt/cms/view/id/87
Biblioteca Municipal Paredes	http://www.cm-paredes.com/cultura/equipamentos_culturais/index.php?canal=cultura&tmpl=tmpl_casa_biblioteca
Biblioteca Municipal Pares de Coura	http://www.cm-paredes-coura.pt/portal/page/paredesdecoura/portal_municipal/Cultura/biblioteca
Biblioteca Municipal Pedrogão Grande	http://www.cm-pedrogaogrande.pt/index.php/cultura/biblioteca-municipal
Biblioteca Municipal Penacova	http://www.cm-penacova.pt/site/index.php?target=showContent&id_website=1&id=41&id_lingua=1&menu=75&id_pai=72
Biblioteca Municipal Penafiel	http://www.cm-

	penafiel.pt/VSD/Penafiel/vPT/Publica/AccaoMunicipal/BibliotecaMunicipal/
Biblioteca Municipal Penalva do Castelo	http://www.cm-penalvadocastelo.pt/portal/page?_pageid=382,1366514&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Penamacor	http://www.cm-penamacor.pt/bmp/bm2.html
Biblioteca Municipal Penedono	http://www.cm-penedono.pt/bibiloteca.htm
Biblioteca Municipal Penela	-----
Biblioteca Municipal Peniche	http://www.cm-peniche.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=8113c609-6d65-43ff-bfcc-0ac711398e99&m=b70
Biblioteca Municipal Peso da Régua	http://www.cm-pesoregua.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=766&Action=seccao
Biblioteca Municipal Pinhel	http://www.cm-pinhel.pt/servicosmunicipio/biblioteca/Paginas/default.aspx
Biblioteca Municipal Pombal	http://biblioteca.cm-pombal.pt/
Biblioteca Municipal Ponta Delgada	http://www.bparpd.azores.gov.pt/Inicio.html
Biblioteca Municipal Ponta do Sol	http://www.pontadosol.pt/servi%C3%A7os/Biblioteca%C2%A0Municipal.aspx http://www.pontadosol.pt/servi%C3%A7os/Biblioteca%C2%A0Municipal.aspx
Biblioteca Municipal Ponte da Barca	http://www.pontedabarca.com.pt/ver.php?cod=0E0A0B
Biblioteca Municipal Ponte de Lima	http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0A0L0B http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0A0L0B
Biblioteca Municipal Ponte de Sor	-----
Biblioteca Municipal Portalegre	http://biblioteca.cm-portalegre.pt/
Biblioteca Municipal Portel	-----
Biblioteca Municipal Portimão	http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_munice/servicos_municipais/biblioteca_municipal/
Biblioteca Municipal Porto	http://www.cm-porto.pt/gen.pl?p=stories&op=view&fokey=cmp.stories/205
Biblioteca Municipal Porto de Mós	http://www.municipio-portodemos.pt/?EEAVQCEM=251UkP6o&id_subcategoria=74
Biblioteca Municipal Porto Moniz	-----
Biblioteca Municipal Porto Santo	http://www.cm-portosanto.com/pages/homepage.asp
Biblioteca Municipal Póvoa de Lanhoso	http://www.mun-planhoso.pt/cultura/bibliotecas/salas-de-leitura.html
Biblioteca Municipal Póvoa de Varzim	http://ww.cm-pvarzim.pt/biblioteca/
Biblioteca Municipal Povoação	http://www.cm-povoacao.pt/Artigo.aspx?ID=9
Biblioteca Municipal Praia da Vitória	-----
Biblioteca Municipal Proença-a-Nova	-----
Biblioteca Municipal Redondo	http://www.cm-redondo.pt/pt/conteudos/atividade%20municipal/tempos%20livres%20e%20desporto/Biblioteca%20Municipal.htm
Biblioteca Municipal Reguengos de Monsaraz	-----
Biblioteca Municipal Resende	-----
Biblioteca Municipal Ribeira Brava	http://www.cm-ribeirabrava.pt/
Biblioteca Municipal Ribeira de Pena	-----
Biblioteca Municipal Ribeira Grande	-----
Biblioteca Municipal Rio Maior	http://www.cm-

	riomaior.pt/riomaior/PracaPublica/Cultura/BiblioMun.htm
Biblioteca Municipal Sabrosa	-----
Biblioteca Municipal Sabugal	http://web.cm-sabugal.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=291&Itemid=88888921
Biblioteca Municipal Salvaterra de Magos	http://www.cm-salvaterrademagos.pt/Salvaterra/Templates/ConteudoDestaque.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2fsalvaterra%2fGeral%2fDestques%2fbIBLIOTECA.htm&NRNODEGUID=%7b872E7118-3C83-4529-ADCC-B4A7E1645F81%7d&NRCACHEHINT=NoModifyGuest
Biblioteca Municipal Santa Comba Dão	http://www.cm-santacombadao.pt/portal/page?_pageid=239,1353751&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Santa Cruz	http://www.cm-santacruz.pt/cultura/entidades.php
Biblioteca Municipal Santa Cruz da Graciosa	-----
Biblioteca Municipal Santa Cruz das Flores	-----
Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira	http://www.biblioteca.cm-feira.pt/
Biblioteca Municipal Santa Marta de Penaguião	http://www.cm-smpenaguiao.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=28306
Biblioteca Municipal Santana	-----
Biblioteca Municipal Santarém	http://www.cm-santarem.pt/cultura/biblioteca/Paginas/Default.aspx
Biblioteca Municipal Santiago do Cacém	http://www.cm-santiogocacem.pt/viver/Cultura/EspacosCulturais/Paginas/BibliotecaMunicipalManueldaFonseca.aspx
Biblioteca Municipal Santo Tirso	http://www.cm-stirso.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=70&Itemid=216
Biblioteca Municipal São Brás de Alportel	http://www.geocities.com/biblioteca_sba/paginainicial.htm
Biblioteca Municipal São João da Madeira	http://www.cm-sjm.pt/280
Biblioteca Municipal São João da Pesqueira	-----
Biblioteca Municipal São Pedro do Sul	http://www.cm-spsul.pt/biblioteca.asp
Biblioteca Municipal São Roque do Pico	-----
Biblioteca Municipal São Vicente	http://www.svicente.com/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=144
Biblioteca Municipal Sardoal	http://www.cm-sardoal.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Biblioteca/
Biblioteca Municipal Sátão	http://www.cm-satao.pt/portal/page?_pageid=321,1334195&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Seia	http://www.cm-seia.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=42&Itemid=67
Biblioteca Municipal Seixal	http://www.cm-seixal.pt/Biblioteca
Biblioteca Municipal Sernancelhe	http://www.cm-sernancelhe.pt/biblioteca.html
Biblioteca Municipal Serpa	http://www.cm-serpa.pt/artigos.asp?id=992
Biblioteca Municipal Sertão	http://www.cm-serta.pt/conteudos/default.asp?ID=55
Biblioteca Municipal Sesimbra	http://www.cm-sesimbra.pt/pt/conteudos/areas/bibliotecas+municipais/
Biblioteca Municipal Setúbal	http://www.mun-

	setubal.pt/Actividade+Municipal/Cultura/Equipamentos+Culturais/Bibliotecas/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal.htm
Biblioteca Municipal Sever do Vouga	-----
Biblioteca Municipal Silves	http://biblioteca.cm-silves.pt/
Biblioteca Municipal Sines	http://www.centrodeartesdesines.com.pt/espacos/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Sintra	http://www.cm-sintra.pt/Artigo.aspx?ID=2899
Biblioteca Municipal Sobral de Monte Agraço	http://www.bibliotecasobral.com.pt/
Biblioteca Municipal Soure	-----
Biblioteca Municipal Sousel	http://www.cm-sousel.pt/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=76&Itemid=74
Biblioteca Municipal Tábua	-----
Biblioteca Municipal Tabuaço	-----
Biblioteca Municipal Tarouca	-----
Biblioteca Municipal Tavira	http://www.cm-tavira.pt/cmt2/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=71
Biblioteca Municipal Terras do Bouro	-----
Biblioteca Municipal Tomar	http://www.cm-tomar.pt/pt/conteudos/Camara%20Municipal/Servicos%20Municipais/Biblioteca
Biblioteca Municipal Tondela	http://www.cm-tondela.pt/portal/page?_pageid=342,1358931&_dad=portal&_schema=P ORTALhttp://www.rbtondela.org/
Biblioteca Municipal Torre de Moncorvo	-----
Biblioteca Municipal Torres Novas	http://www.cm-torresnovas.pt/pt/conteudos/EspacoEquipamentos/BibliotecaMunicipal/
Biblioteca Municipal Torres Vedras	http://www.bibliotecadetorresvedras.net/
Biblioteca Municipal Trancoso	-----
Biblioteca Municipal Trofa	-----
Biblioteca Municipal Vagos	-----
Biblioteca Municipal Vale de Cambra	http://www.cm-valedecambra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=146&Itemid=256
Biblioteca Municipal Valença	http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal_municipal/Cultura/biblioteca
Biblioteca Municipal Valongo	http://www.cmvalongo.net/site/conteudos/bibliotecas/bibliotecamunicipal.asp
Biblioteca Municipal Valpaços	-----
Biblioteca Municipal Velas	-----
Biblioteca Municipal Vendas Novas	http://www.cm-vendasnovas.pt/pt/conteudos/%C3%81reas+de+Interven%C3%A7%C3%A3o/biblioteca+municipal/
Biblioteca Municipal Viana do Alentejo	http://www.cm-vianadoalentejo.pt/pt/conteudos/municipio/equipamentos%20municipais/biblioteca%20municipal%20viana%20do%20alentejo.htm
Biblioteca Municipal Viana do Castelo	http://biblioteca.cm-viana-castelo.pt/

Biblioteca Municipal Vidigueira	-----
Biblioteca Municipal Vieira do Minho	-----
Biblioteca Municipal Vila de Rei	http://www.biblioteca.cm-viladerei.pt/
Biblioteca Municipal Vila do Bispo	http://www.cm-viladobispo.pt/portal_autarquico/vila_bispo/v_pt-PT/menu_municepe/servicos_municipais/Centro+Cultural/Biblioteca/Actividades/
Biblioteca Municipal Vila do Conde	http://www.bm-joseregio.com/
Biblioteca Municipal Vila do Porto	http://cm-viladoporto.azoresdigital.pt/?Module=Artigo&ID=103
Biblioteca Municipal Vila Flor	http://www.cm-moita.pt/pt/conteudos/o+concelho/cultura/recursos+equipamentos/Biblioteca+Municipal+Bento+de+Jesus+Cara%C3%A7a.htm?wbc_purpose=Basic&WBCMODE=Presentati
Biblioteca Municipal Vila Franca de Xira	http://www.bmvfx.net/
Biblioteca Municipal Vila Franca do Campo	-----
Biblioteca Municipal Vila Nova da Barquinha	http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Cultura/Biblioteca/
Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira	http://www.biblioteca.cm-vncerveira.pt/
Biblioteca Municipal Vila Nova de Famalicão	http://www.bibliotecacamilocastelobranco.org/
Biblioteca Municipal Vila Nova Foz Côa	-----
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	http://www.bmgaiia.gaianima.pt/gaia/portal/user/anon/page/_GA_G000.psml?categoryOID=61838080806282GC&contentid=ED83803380CO&nl=pt
Biblioteca Municipal Vila Nova de Paiva	http://www.cm-vnpaiva.pt/portal/page?_pageid=260.1323598&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Vila Nova de Poiares	-----
Biblioteca Municipal Vila Pouca de Aguiar	http://www.cm-vpaguiar.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=30175
Biblioteca Municipal Vila Real	http://biblioteca.cm-vilareal.pt/
Biblioteca Municipal Vila Real de S. António	http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/menu_municepe/cultura/biblioteca/Biblioteca+Municipal/
Biblioteca Municipal Vila Velha de Rodão	http://www.cm-vvrodao.pt/principal.php?cont=7&sub=48&letra=p&lg=1
Biblioteca Municipal Vila Verde	-----
Biblioteca Municipal Vila Viçosa	-----
Biblioteca Municipal Vimioso	http://www.cm-vimioso.pt/cultura/biblioteca.htm
Biblioteca Municipal Vinhais	-----
Biblioteca Municipal Viseu	http://www.cm-viseu.pt/portal/page?_pageid=402.1371230.402_1374171&_dad=portal&_schema=PORTAL
Biblioteca Municipal Vizela	http://www.cm-vizela.pt/index.php?/cultura/i73-biblioteca-municipal
Bibliotecas Municipais Lisboa	http://blx.cm-lisboa.pt/
Biblioteca Pública Évora	http://www.evora.net/bpe/inicial5.htm
Biblioteca Pública Regional da Madeira	http://www.bprmadeira.org/index.php
Rede Bibliotecas Ovar	http://www.cm-ovar.pt/www/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=4451&divName=1659s1665&id_class=1665

Rede Municipal de Bibliotecas Públicas Palmela	http://www.cm-palmela.pt/pt/conteudos/areas+de+intervencao/cultura/rede+municipal+de+bibliotecas+publicas/rede+municipal+de+bibliotecas+publicas.htm
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO II BIBLIOTECAS ACADÉMICAS PORTUGUESAS

Instituição	Estabelecimento	Sítio Web
Universidade Aberta		http://www.univ-ab.pt
Universidade da Beira Interior		http://www.ubi.pt
Universidade da Madeira		http://www.uma.pt
Universidade de Aveiro		http://www.ua.pt
	Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro	http://www.isca.ua.pt
	Escola Superior de Design, Gestão e Tecnologias da Produção de Aveiro-Norte	http://www.aveiro-norte.ua.pt
	Escola Superior de Saúde de Aveiro	http://www.essua.ua.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda	http://www.estga.ua.pt
Universidade de Coimbra		http://www.uc.pt/bguc
	Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra	http://www.fcdef.uc.pt
	Faculdade de Ciências e Tecnologia	http://www.fct.uc.pt
	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra	http://www.fd.uc.pt
	Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra	http://www.fe.uc.pt
	Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra	http://www.ff.uc.pt
	Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra	http://www.fl.uc.pt
	Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra	http://www.fmed.uc.pt
	Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra	http://www.fpce.uc.pt
Universidade de Évora		http://www.uevora.pt
	Escola Superior de Enfermagem de São João de Deus da Universidade de Évora	http://www.esesjd.uevora.pt
Universidade de Lisboa		http://www.ul.pt
	Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa	http://www.fba.ul.pt
	Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa	http://www.fc.ul.pt
	Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa	http://www.fd.ul.pt
	Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa	http://www.ff.ul.pt
	Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	http://www.fl.ul.pt
	Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa	http://www.fm.ul.pt
	Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa	http://www.fmd.ul.pt
	Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa	http://www.fpce.ul.pt

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro		http://www.utad.pt
	Escola Superior de Enfermagem de Vila Real	http://www.esevr.pt
Universidade do Algarve		http://www.ualg.pt
	Faculdade de Ciências do Mar e do Ambiente	http://www.ualg.pt/fcma/
	Faculdade de Ciências e Tecnologia	http://www.fct.ualg.pt
	Faculdade de Ciências Humanas e Sociais	http://www.fchs.ualg.pt
	Faculdade de Economia	http://www.ualg.pt/feua/
	Faculdade de Engenharia de Recursos Naturais	http://www.ualg.pt/fern/
	Escola Superior de Educação de Faro	http://www.ualg.pt/ese/
	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo de Faro	http://www.esght.ualg.pt
	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo de Portimão	http://www.esght.ualg.pt
	Escola Superior de Saúde de Faro	http://www.ualg.pt/essaf/
	Instituto Superior de Engenharia da Universidade do Algarve	http://www.ualg.pt/est
Universidade do Minho		http://www.uminho.pt
	Escola Superior de Enfermagem de Calouste Gulbenkian	http://www.esecg.pt
Universidade do Porto	Faculdade de Belas-Artes da Universidade do Porto	http://www.fba.up.pt
	Faculdade de Ciências da Universidade do Porto	http://www.fc.up.pt
	Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto	http://www.fcna.up.pt
	Faculdade do Desporto da Universidade do Porto	http://www.fade.up.pt
	Faculdade de Direito da Universidade do Porto	http://www.fd.up.pt
	Faculdade de Economia da Universidade do Porto	http://www.fep.up.pt
	Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	http://www.fe.up.pt
	Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto	http://www.ff.up.pt
	Faculdade de Letras da Universidade do Porto	http://www.letras.up.pt
	Faculdade de Medicina da Universidade do Porto	http://www.med.up.pt
	Faculdade de Medicina Dentária	http://www.fmd.up.pt
	Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto	http://www.fpce.up.pt
	Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto	http://www.icbas.up.pt
Universidade dos Açores		http://www.uac.pt
	Escola Superior de Enfermagem de Angra do Heroísmo	http://www.esenfah.pt/

	Escola Superior de Enfermagem de Ponta Delgada	http://www.esepd.pt
Universidade Nova de Lisboa	Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica	http://www.fct.unl.pt
	Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa	http://www.fcmed.unl.pt
	Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa	http://www.fcsh.unl.pt
	Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa	http://www.fd.unl.pt
	Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa	http://www.fe.unl.pt
	Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa	http://www.isegi.unl.pt
Universidade Técnica de Lisboa	Faculdade de Arquitectura da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.fa.utl.pt
	Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.fmv.utl.pt
	Faculdade de Motricidade Humana da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.fmh.utl.pt
	Instituto Superior de Agronomia da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.isa.utl.pt
	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.iscsp.utl.pt
	Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.iseg.utl.pt
	Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa	http://www.ist.utl.pt
	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa	http://www.iscte.pt
Instituto Politécnico da Guarda	Instituto Politécnico da Guarda	http://www.ipg.pt
	Escola Superior da Educação do Instituto Politécnico da Guarda	http://www.esi.ipg.pt
	Escola Superior de Saúde da Guarda	http://www.ess.ipg.pt/
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda	http://www.estg.ipg.pt
	Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia	http://www.estt.ipg.pt
Instituto Politécnico de Beja		http://www.ipbeja.pt
	Escola Superior Agrária de Beja	http://www.esab.ipbeja.pt
	Escola Superior de Educação de Beja	http://www.esib.ipbeja.pt
	Escola Superior de Saúde de Beja	http://www.essb.ipbeja.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja	http://www.estig.ipbeja.pt
Instituto Politécnico de Bragança		http://www.ipb.pt
	Escola Superior Agrária de Bragança	http://www.ipb.pt
	Escola Superior de Educação de Bragança	http://www.esi.ipb.pt

	Instituto Superior de Saúde	http://www.essa.ipb.pt
	Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança	http://www.estig.ipb.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Mirandela	http://www.estgm.ipb.pt
Instituto Politécnico de Castelo Branco	Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco	http://www.esa.ipcb.pt
	Escola Superior de Artes Aplicadas do Instituto Politécnico de Castelo Branco	http://www.esart.ipcb.pt
	Escola Superior de Educação de Castelo Branco	http://www.esa.ipcb.pt
	Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova	http://www.esg.ipcb.pt
	Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Castelo Branco	http://www.ess.ipcb.pt
	Escola Superior de Tecnologia do Instituto Politécnico de Castelo Branco	http://www.est.ipcb.pt
Instituto Politécnico de Coimbra	Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra	http://www.iscac.pt
	Instituto Superior de Engenharia de Coimbra	http://www.isec.pt
	Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Coimbra	http://portal.esac.pt/portal
	Escola Superior de Educação de Coimbra	https://www1.esec.pt/index.php
	Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra	http://portal.estescoimbra.pt/portal
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital	http://www.estgoh.ipc.pt
Instituto Politécnico de Leiria		http://www.ipleiria.pt
	Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha	http://www.esad.ipleiria.pt
	Escola Superior de Educação de Leiria	http://www.esel.ipleiria.pt
	Escola Superior de Saúde de Leiria	http://www.esenf.ipleiria.pt
	Escola Superior de Tecnologia do Mar de Peniche	http://www.estm.ipleiria.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria	http://www.estg.ipleiria.pt
Instituto Politécnico de Lisboa		http://www.ipl.pt
	Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa	http://www.iscal.ipl.pt
	Instituto Superior de Engenharia Lisboa	http://www.isel.pt/
	Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa	http://www.escs.ipl.pt
	Escola Superior de Dança de Lisboa	http://www.esd.ipl.pt
	Escola Superior de Educação de Lisboa	http://www.eselx.ipl.pt
	Escola Superior de Música de Lisboa	http://www.esm.ipl.pt
	Escola Superior de Teatro e Cinema	http://www.estc.ipl.pt
	Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa	http://www.estesl.ipl.pt/

Instituto Politécnico de Portalegre		http://www.ipportalegre.pt
	Escola Superior Agrária de Elvas	http://www.esaelvas.pt
	Escola Superior de Educação de Portalegre	http://www.esep.pt
	Escola Superior de Saúde de Portalegre	http://www.essp.pt/
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Portalegre	http://www.estgp.pt/
Instituto Politécnico de Santarém	Escola Superior Agrária de Santarém	http://www.esa-santarem.pt
	Escola Superior de Desporto de Rio Maior	http://www.esdrm.pt
	Escola Superior de Educação de Santarém	http://www.eses.pt
	Escola Superior de Enfermagem de Santarém	http://si.essaude.ipsantarem.pt/essaude_si/web_page.inicial
	Escola Superior de Gestão de Santarém	http://www.esgs.pt
Instituto Politécnico de Setúbal	Escola Superior de Ciências Empresariais de Setúbal	http://www.esce.ips.pt
	Escola Superior de Educação de Setúbal	http://www.es.e.ips.pt
	Escola Superior de Saúde de Setúbal	http://www.ess.ips.pt
	Escola Superior de Tecnologia de Setúbal	http://www.est.ips.pt
	Escola Superior de Tecnologia do Barreiro	http://www.estbarreiro.ips.pt
Instituto Politécnico de Tomar	Escola Superior de Gestão de Tomar	http://www.esgt.ipt.pt
	Escola Superior de Tecnologia de Abrantes	http://www.esta.ipt.pt
	Escola Superior de Tecnologia de Tomar	http://www.estt.ipt.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo		http://www.ipvc.pt
	Biblioteca Escola Superior Agrária de Ponte de Lima	http://www.esa.ipvc.pt
	Biblioteca Escola Superior de Ciências Empresariais de Valença	http://www.esce.ipvc.pt
	Biblioteca da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	http://www.es.e.ipvc.pt
	Biblioteca Escola Superior de Saúde de Viana do Castelo	http://www.esenfvc.pt
	Biblioteca Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viana do Castelo	http://www.estg.ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viseu		http://www.ipv.pt
	Escola Superior Agrária de Viseu	http://www.esav.ipv.pt
	Escola Superior de Educação de Viseu	http://www.es.e.v.ipv.pt
	Escola Superior de Saúde de Viseu	http://www.essv.ipv.pt
	Escola Superior de Tecnologia de Viseu	http://www.estv.ipv.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	http://www.estgl.ipv.pt/

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave		http://www.ipca.pt
	Escola Superior de Gestão	http://www.esg.ipca.pt
	Escola Superior de Tecnologia	http://www.est.ipca.pt
Instituto Politécnico do Porto		http://www.ipp.pt
	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	http://www.iscap.ipp.pt
	Instituto Superior de Engenharia do Porto	http://www.isep.ipp.pt
	Escola Superior de Educação do Porto	http://www.esep.ipp.pt
	Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão	http://www.esieg.ipp.pt
	Escola Superior de Música e das Artes do Espectáculo do Porto	http://www.esmae-ipp.pt
	Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto	http://www.estsp.pt
	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras	http://www.estgf.ipp.pt
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	http://www.esenfc.pt
Escola Superior de Enfermagem do Porto	Escola Superior de Enfermagem de Lisboa	http://portal.esenf.pt
Escola Superior de Enfermagem de Lisboa		http://www.esel.pt/
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril		http://www.eshte.pt
Academia da Força Aérea		http://www.emfa.pt/afa/
Academia Militar		http://www.academiamilitar.p t/
Escola Naval		http://www.escolanaval.pt
Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Pública		http://www.esp.pt
Escola Superior de Tecnologias Militares e Aeronáuticas		http://www.emfa.pt/afa/
Escola do Serviço de Saúde Militar		Não tem

ANEXO III BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ACADÉMICAS NO TWITTER, DELICIOUS, FLICKR, HI5, YOUTUBE E SLIDESHARE

Bibliotecas Públicas	Twitter
Biblioteca Municipal Aveiro	http://twitter.com/bmaveiro
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	http://twitter.com/bmcbmrs
Biblioteca Municipal Espinho	http://twitter.com/bmespinho
Biblioteca Municipal Grândola	http://twitter.com/bmgrandola
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	http://twitter.com/bibmondim
Biblioteca Municipal Oliveira de Azeméis	http://twitter.com/BibliotecaFC

Bibliotecas Académicas	Twitter
Biblioteca Geral da Universidade de Évora	http://twitter.com/BGUEvora
Biblioteca da Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa	http://twitter.com/BibliotecaFBAUL
Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	http://twitter.com/biblioteca_FLUL
Serviços de Documentação da Universidade do Minho	http://twitter.com/repositorium
Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto	http://twitter.com/Biblioteca_FMUP
Biblioteca do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto	http://twitter.com/BibliotecaICBAS
Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica	http://twitter.com/bibliotecaunl
Biblioteca do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa-IUL	http://twitter.com/testeinfo
Biblioteca do Instituto Politécnico de Beja	http://twitter.com/BibliotecaIPB
Biblioteca Virtual do Instituto Politécnico Portalegre	http://twitter.com/BiblioV_IPP
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	http://twitter.com/bibliotecasUA

Bibliotecas Públicas	delicious
Biblioteca Municipal Celorico de Basto	http://delicious.com/bmcbmrs/
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	http://delicious.com/bmfigueirodosvinhos
Biblioteca Municipal Mondim de Basto	http://delicious.com/bm.mb
Biblioteca Municipal Sardoal	http://delicious.com/bibliotecasardoal

Bibliotecas Académicas	delicious
Biblioteca da Faculdade de Economia da Universidade do Porto	http://delicious.com/BiblioFEP
Serviço de Informação e Documentação do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa	http://delicious.com/sid.iscal

Bibliotecas Públicas	Flickr
Biblioteca Municipal Aveiro	http://www.flickr.com/photos/bibliotecamaveiro/
Biblioteca Municipal Espinho	http://www.flickr.com/photos/bmespinho/sets/
Biblioteca Municipal Figueiró dos Vinhos	http://www.flickr.com/photos/bmfigueirodosvi nhos

Biblioteca Académica	Flickr
Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração ISCA da Universidade de Aveiro	http://www.flickr.com/photos/biblioisca ca

Bibliotecas Públicas	Hi5
Biblioteca Municipal Barreiro	http://hi5.com/friend/group/1112875-- Biblioteca%2BDo%2BBarreiro--front-html
Biblioteca Municipal Batalha	http://bibliotecadabatalha.hi5.com/
Biblioteca Municipal Gondomar	http://www.hi5.com/friend/group/joinGroup.do

<u>Biblioteca Municipal Lousada</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/1289585--Biblioteca%2BMunicipal%2Bde%2BLousad--front-html</u>
Biblioteca Municipal Machico	<u>http://www.hi5.com/friend/p382222630--Biblioteca%20Municipal%20de%20Machico--html</u>
<u>Biblioteca Municipal Matosinhos</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/1261440--Biblioteca%2BMunicipal%2BFlorbela%2B--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Mondim de Basto</u>	<u>http://rbbastoebarroso.hi5.com/friend/p475716743--Rede+de+Bibliotecas+de+Basto+e+Barroso--html</u>
Biblioteca Municipal Portel	<u>http://hi5.com/friend/group/1176044--Biblioteca%2BMunicipal%2Bde%2BPortel--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Porto</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/567501--Biblioteca%2BAlmeida%2BGarrett--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/478433--Biblioteca%2Bda%2BFeira--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Sintra</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/1688912--Biblioteca%2Bde%2BSintra--front-html</u>
Biblioteca Municipal Torre de Moncorvo	<u>http://hi5.com/friend/group/2407411--biblioteca%2BMoncorvo--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Torres Novas</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/2108835--Biblioteca%2Bmunicipal%2Bde%2BTorres--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Vale de Cambra</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/1996583--Biblioteca%2Bde%2BVale%2Bde%2BCambra--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Valongo</u>	<u>http://www.hi5.com/friend/group/682159--Biblioteca%2BMunicipal%2Bde%2BValong--front-html</u>
<u>Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia</u>	<u>http://hi5.com/friend/group/1158743--</u>

[Biblioteca%2BMunicipal%2Bde%2BGaia--front-
html](#)

Bibliotecas Públicas	Youtube
Biblioteca Municipal Aveiro	http://www.youtube.com/bibliotecamaveiro
Biblioteca Municipal Oeiras	http://www.youtube.com/user/rbmocmo

Bibliotecas Académicas	Youtube
Biblioteca da Faculdade de Economia da Universidade do Porto	http://www.youtube.com/BibliotecaFEP
Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica	http://www.youtube.com/user/bibliotecafctunl
Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração ISCA da Universidade de Aveiro	http://www.youtube.com/biblioisca
Biblioteca Geral da Universidade de Évora	http://www.youtube.com/user/BGUEvora
Serviço de Informação e Documentação do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa	http://sid.iscal.ipl.pt/index.php/sidtube
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	http://www.youtube.com/bibliotecasUA

Bibliotecas Académicas	Slideshare
Biblioteca da Faculdade de Economia da Universidade do Porto	http://www.slideshare.net/BiblioFEP
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	http://www.slideshare.net/bibliotecasUA

ANEXO IV LISTAGEM DOS URL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ACADÉMICAS NO
FACEBOOK

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
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

	h&sid=664161809.2167085161..1#/profile.php?ref=sgm&id=100000647047990
Biblioteca Pública Évora	http://pt-pt.facebook.com/people/Biblioteca-Publica-de-Evora/1398410630

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

ANEXO V BLOGUES DAS BIBLIOTECAS PORTUGUESAS EM 2007

Blogs de Bibliotecas Públicas Nome/URL	Data início	Plano editorial	Temas mais abordados	Nºpost até 5 Nov07	Nº visitantes 5 Nov07	Categorias
Biblioteca - Ludoteca de Mação (Biblioteca Municipal Mação) http://www.bibliotecaludoteca-macao.blogspot.com/	9 Fev.2006 não actualizado desde Abril07	Não tem	Actividades de animação da biblioteca	(2006) 18 (2007) 4	Não tem	Não tem
Biblioteca Municipal do Cadaval http://bibliotecamcadaval.blogspot.com/	Anterior a 3 Agosto 2006	Não tem	Actividades de animação da biblioteca; novidades bibliográficas	(2006) 14 (2007) 16	Não tem	Não tem
Biblioteca Municipal Doutor José Vieira de Carvalho (Biblioteca Municipal Maia) http://bibliotecamaisperto-maia.blogspot.com/	4 Julho 2007	Não tem	Actividades de animação da biblioteca; novidades bibliográficas	(2007) 27	1.474	Sim
Blog da Biblioteca Municipal do Funchal http://bmfunchal.blogs.sapo.pt/	28 Out. 2006	Sim	Autores/Escritores da Madeira; Dossier 500 anos do Funchal; História local	(2006) 8 (2007) 48	7.935	Sim
Biblioteca Municipal de Gouveia http://bmguveia.blogspot.com/	17 Out. 2006	Sim	Actividades de animação da biblioteca; autores do concelho	(2006) 6 (2007) 23	11.071	Não tem
Biblioteca Municipal de Grândola http://bmgrandola.blogspot.com/	15 Dez. 2006	Não tem	Actividades de animação da biblioteca; novidades bibliográficas	(2006) 23 (2007) 329	Não tem	Sim
Biblioteca Municipal de Murça http://bmmurca.blogspot.com/	Não tem	Não tem	Actividades de animação da biblioteca; novidades	Não tem arquivo	6.550	Não tem

			bibliográficas			
Biblioteca Municipal de Ponte de Sor http://bibliotecapontesor.blogspot.com/	18 Março 2005	Não tem	Actividades de animação da biblioteca	(2005) 56 (2006) 32 (2007) 23	4.693	Sim
Boa Memória (Biblioteca Municipal Avis) http://boamemoria.blogspot.com/	4 Out. 2005	Sim	Actividades de animação da biblioteca	(2005) 21 (2006) 43 (2007) 17	Não tem	Não tem
Gaspacho de Letras (Biblioteca Pública Évora) http://gaspachodeletras.blogspot.com/	16 Março 2007	Não tem	Leituras, livros para público infanto-juvenil	(2007) 13	Não tem	Não tem
Grupo de Trabalho das Bibliotecas da Associação de Municípios da Região de Setúbal (13 Bibliotecas públicas) http://gtbib-amrs.blogspot.com/	23 Maio 2007	Não tem	Actividades de animação das bibliotecas	(2007) 34	Não tem	Não tem
Ler em Espinho (Biblioteca Municipal Espinho)	17 Fev. 2007	Não tem	Actividades de animação da biblioteca, leitura	(2007) 253	6.040	Não tem
Ler em Évora (Biblioteca Pública Évora) http://leremevora.blogspot.com/	16 Março 2007	Sim	Leituras, livros para público adulto	(2007) 10	Não tem	Não tem
intencidade (Biblioteca Pública Évora) http://intencidade.blogspot.com/	3 Março 2005 Terminou 11 Junho 2006	Não tem	Poemas	(2005) 11 (2006) 2	Não tem	Não tem
Oeiras a Ler (Bibliotecas Municipais Oeiras) http://oeiras-a-	21 Set. 2006	Não tem	Actividades de animação da biblioteca,	(2006) 59 (2007)	49.747	Sim

ler.blogspot.com/

comentários a 331
livros

Blogues de Bibliotecas Académicas	Data início	Plano editorial	Temas mais abordados	Nºpost até 5 Nov07	Nº visitantes 5 Nov07	Categorias
Nome/URL Biblioteca Central - IPP (Instituto Politécnico do Porto) http://biblioipp.blogspot.com/	18 Março 2005	Não tem	Notícias sobre Bibliotecas em geral. Pouco informação sobre a Biblioteca IPP	(2005) 18 (2006) 78 (2007) 200	Não tem	Não tem
intangível (Biblioteca do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro) http://blogs.ua.pt/blogs/intangivel/	4 Maio 2007	Sim excelente	Livros e temas dos cursos da universidade	(2007) 109	Não tem	Sim

ANEXO VI LISTAGEM DOS URL DOS BLOGUES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ACADÉMICAS

Bibliotecas Públicas	URL Blogue
Biblioteca Municipal Almodôvar	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 Zêzere	http://bibliotecaferreiradozezere.blogspot.com/
Biblioteca Municipal Funchal	http://bmfuncal.blogs.sapo.pt/
Biblioteca Municipal Gouveia	http://bmngouveia.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://bmcurveira.blogspot.com/
Biblioteca Municipal Vila Nova de Gaia	http://bibliotecagaia.blogspot.com/
Biblioteca Pública Évora	http://bibliotecapublicadevora.blogspot.com/
Biblioteca Pública Regional da Madeira	http://www.bprmadeira.blogspot.com/

Bibliotecas Académicas	URL Blogue
Biblioteca Central do Instituto Politécnico do Porto	http://biblioipp.blogspot.com/
Biblioteca da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa	http://biblioteca-fful.blogspot.com/
Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	http://bibliotecaflul.wordpress.com/
Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa	http://www.biblioteca.fm.ul.pt/
Biblioteca do 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/
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	http://desateia-te.blogspot.com/

Educação de Santarém	
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	http://blogs.ua.pt/biblioteca/
Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria	http://www.peixedaprata.blogspot.com/

ANEXO VII RESULTADOS DA ANÁLISE DAS FACETAS DE COMUNICAÇÃO FACEBOOK

Valores das facetas de comunicação Facebook nas Bibliotecas Públicas				
	1	2	3	4
B.M. Albergaria-a-Velha	16	28,86	44,86	40,1
B.M. Aveiro	5	36,86	41,86	35,7
B.M. Batalha	50	20,24	70,24	66,9
B.M. Castelo Branco	33	39,18	72,18	65,7
B.M. Celorico de Basto	151	217,64	368,64	332,4
B.M. Espinho	5	7,44	12,44	11,2
B.M. Évora	126	367,22	493,22	432,0
B.M. Lamego	8	12,32	20,32	18,3
B.M. Moimenta da Beira	1	1,98	2,98	2,7
B.M. Mondim de Basto	72	15,24	87,24	84,7
B.M. Oeiras	83	75,08	158,08	145,6
B.M. Olivais	100	70,64	170,64	158,9
B.M. Penamacor	14	15,94	29,94	27,3
B.M. S. João da Madeira	8	16,06	24,06	21,4
B.M. Vila de Rei	37	39,94	76,94	70,3

Valores das facetas de comunicação Facebook nas Bibliotecas Académicas				
	1	2	3	4
S. D. Universidade de Aveiro	34	80,76	13	67,4
B. G. Universidade de Évora	0	28,72	11	18,0
B. Faculdade de Letras Universidade de Lisboa	5	7,66	115	45,5
B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica	61	36,44	36	70,9
S.I.D. Instituto Superior de Conta. Admi. L.	22	1,84	3	16,6

ANEXO VIII RESULTADOS DA ANÁLISE DAS FACETAS DE COMUNICAÇÃO NOS BLOGUES

Valores das facetas de comunicação de blogs nas Bibliotecas Públicas					
	1	2	3	4	5
B.M. Almodôvar	10	4,75	9,26	11,5	8,88
B.M. Arganil	80	22	19,7	75,9	49,4
B.M. Avis	10	5,25	1,68	10	6,73
B.M. Bombarral	10	0	1,68	12	5,92
B.M. Cadaval	20	0	4,21	1,23	6,36
B.M. Celorico de Basto	80	91,5	50,1	42,8	66,1
B.M. Entroncamento	30	58,5	10,1	12,5	27,8
B.M. Espinho	0	0	0	0	0
B.M. Ferreira do Zêzere	80	22,3	19,4	15	34,2
B.M. Funchal	20	2	32,8	2,5	14,3
B.M. Gouveia	20	1	2,53	30	13,4
B.M. Grândola	20	44,3	42,9	25	33
B.M. Mação	30	7,75	6,74	2,5	11,7
B.M. Maia	20	12,8	7,58	36,6	19,2
B.M. Mondim de Basto	70	31,3	88	13,5	50,7
B.M. Montalegre	60	15,8	6,74	20	25,6
B.M. Moura	20	18,3	50,5	30,2	29,8
B.M. Murça	70	15,5	0	63,5	37,3
B.M. Oeiras	90	48,3	0	80	54,6
B.M. Olivais (Lisboa)	70	7	8,93	25,3	27,8
B.M. Pombal	10	2,5	0	1,23	3,43
B.M. Ponte de Sor	30	2,25	3,37	17	13,2
B.M. Santa Cruz das Flores	20	5,25	2,53	0	6,94
B.M. Santa Maria da Feira	40	99,3	27,8	30	49,3

B.M. São João da Madeira	20	42,8	16,6	92,8	43
B.M. Sardoal	30	1,25	42,1	15,6	22,2
B.M. Viana do Castelo	30	43	19,3	34,5	31,7
B.M. Vila Nova de Cerveira	10	5,5	2,53	1,08	4,78
B.M. Vila Nova de Gaia	0	0	0	0	0
Biblioteca Pública Évora	80	6,75	20,8	40,1	36,9
Biblioteca Pública R. da Madeira	20	12	17,7	23	18,2

Valores das facetas de comunicação dos blogues nas Bibliotecas Académicas

	1	2	3	4	5
B. C. Instituto Politécnico do Porto	60	6,75	5,053	37,5	27,33
B. Faculdade Farmácia Universidade Lisboa	20	39,2 5	10,11	0	17,34
B. Faculdade Letras Universidade de Lisboa	10	5,25	40,42	28,5	21,04
B. Faculdade Medicina Universidade de Lisboa	30	15,5	2,526	9	14,26
B. I. Ciências Biomédicas Universidade do Porto	20	2,75	8,421	15	11,54
B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica	70	13,5	26,11	12,31	30,48
B. Instituto Superior Ciências do Trabalho e Empresa	50	9,5	65,68	27	38,05
B. ISCA Universidade de Aveiro	30	23,2 5	0	2,5	13,94
B. Instituto Politécnico de Bragança	20	9,5	4,211	25	14,68
C. D. e I. da Escola Superior de Dança de Lisboa	30	33,2 5	68,21	15	36,62
C.D. Escola Superior de Educação de Santarém	10	3,75	5,895	47,5	16,79
S. D. Universidade de Aveiro	90	21,2 5	0	7,5	29,69
S. D. Instituto Politécnico de Leiria	70	6,75	0	29,65	26,6

ANEXO IX LISTA DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS QUE ABRIRAM PERFIL NO FACEBOOK APÓS 28 JANEIRO 2010

Bibliotecas Públicas com perfil/página no Facebook após 28 Janeiro 2010		
29 Janeiro 2010	Biblioteca Municipal de Portimão http://www.facebook.com/profile.php?v=wall&ref=search&id=1192303085	Perfil
4 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Portimão http://www.facebook.com/group.php?v=wall&ref=search&gid=316643161270	Grupo
17 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Guimarães http://www.facebook.com/friends/?filter=oc&offset=0#!/pages/Guimaraes-Portugal/Biblioteca-Municipal-Raul-Brandao/311936759764	Página
12 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Tábua http://www.facebook.com/friends/?filter=oc&offset=0#!/profile.php?id=100000806070415	Perfil
3 Março 2010	Biblioteca Municipal de Elvas http://www.facebook.com/biblioteca.elvas?v=wall&ref=search	Perfil
20 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Albergaria http://www.facebook.com/pages/Albergaria-A-Velha-Portugal/Biblioteca-Municipal-de-Albergaria-a-Velha/133275273729?v=wall	Página Transição de perfil para página
24 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Alijó http://www.facebook.com/note.php?created&&suggest&note_id=395052868571#!/profile.php?id=100000754366318&ref=ts	Perfil
5 Março 2010	Biblioteca Municipal de Matosinhos http://www.facebook.com/reqs.php#!/profile.php?id=100000755338026	Página
Março 2010	Biblioteca Municipal de Gaia http://www.facebook.com/friends/?filter=oc&offset=0#!/profile.php?id=100000697302204	Perfil
Março 2010	Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira http://www.facebook.com/friends/?filter=oc&offset=0#!/profile.php?v=wall&id=100000879612345	Perfil
11 Março 2010	Biblioteca Municipal Santa Maria da Feira http://www.facebook.com/pages/Santa-Maria-da-Feira/Biblioteca-Municipal-de-Santa-Maria-da-Feira/373065251880?ref=sgm&v=wall	Página
8 Novembro 2009	Biblioteca Pública de Évora http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Evora-Portugal/Biblioteca-Publica-de-Evora/193366755745?ref=mf	Página
26 Março 2010	Biblioteca Municipal de Penela http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Municipal-de-Penela/104734916224764?v=info&ref=mf#!/pages/Biblioteca-Municipal-de-Penela/104734916224764?v=wall&ref=mf	Página

23 Fevereiro 2010	Biblioteca Municipal de Viana do Castelo http://www.facebook.com/pages/Viana-do-Castelo-Portugal/Biblioteca-Municipal-de-Viana-do-Castelo/332216263304?ref=mf&v=wall	Página
15 Março 2010	Biblioteca Municipal Figueira da Foz http://www.facebook.com/pages/Bibliotecas-Publicas-de-Portugal/208409358653?ref=nf#!/profile.php?v=wall&ref=mf&id=100000764097507	Perfil
19 Março 2010	Biblioteca Municipal Sardoal http://www.facebook.com/pages/Bibliotecas-Publicas-de-Portugal/208409358653?ref=nf#!/profile.php?v=wall&ref=mf&id=100000892174776	Perfil
8 Abril 2010	Bibliotecas Municipais de Lisboa http://www.facebook.com/home.php?#!/bibliotecasmunicipaisdelisboa?ref=ts	Perfil
9 Abril 2010	Biblioteca Municipal de Leiria http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=100000952227967&ref=mf	Perfil
14 Abril 2010	Biblioteca Municipal de Cerveira http://www.facebook.com/?sk=messages&tid=1298704149872#!/profile.php?id=100001011491685	Perfil
20 Abril 2010	Biblioteca Municipal da Sertã http://www.facebook.com/index.php?lh=9b5a728c6b42b5b881381636ff7ccbed&#!/profile.php?id=100001012884585&ref=ts	Perfil
25 Abril 2010	Biblioteca Municipal Câmara de Lobos http://www.facebook.com/index.php?lh=9b5a728c6b42b5b881381636ff7ccbed&#!/biblioteca.camaradelobos?ref=ts	Perfil
5 Maio 2010	Biblioteca Municipal Ribeira de Pena http://www.facebook.com/note.php?created&&suggest&note_id=454663548571#!/profile.php?id=100001099890287	Perfil
30 Maio 2010	Biblioteca Municipal dos Arcos de Valdevez http://www.facebook.com/profile.php?id=100000032986544&v=wall	Perfil

ANEXO X LISTA DAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS NO FACEBOOK APÓS 6 JANEIRO 2010

Bibliotecas Académicas com perfil/página no Facebook após 6 Janeiro 2010		
6 Janeiro 2010	Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto http://www.facebook.com/profile.php?id=100000608376357&v=info&ref=ts	Perfil
Janeiro 2010	Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria http://www.facebook.com/home.php?#!/pages/Leiria-Portugal/Servicos-de-Documentacao-do-IPL/267164661435?v=wall	Página
5 Fevereiro 2010	Biblioteca da Universidade da Madeira http://www.facebook.com/index.php?lh=9b5a728c6b42b5b881381636ff7ccbed&#!/profile.php?id=100000725030303&v=wall&ref=ts	
22 Março 2010	Biblioteca-CDI da Faculdade de Medicina de Lisboa http://www.facebook.com/profile.php?id=1505861083#!/pages/Lisboa-Portugal/Biblioteca-CDI-da-Faculdade-de-Medicina-de-Lisboa/106854982670045	Página
23 Abril 2010	Biblioteca do ISCTE-IUL http://www.facebook.com/home.php?#!/Biblioteca.ISCTE.IUL?v=wall&ref=ts	Perfil
23 Abril 2010	Biblioteca da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra http://www.facebook.com/BibliotecadaFEUC?ref=ts	Perfil
23 Abril 2010	Bibliotecas da Universidade de Coimbra http://www.facebook.com/profile.php?id=100000608376357&v=info&ref=ts#!/pages/Coimbra-Portugal/Bibliotecas-da-Universidade-de-Coimbra/116613321697537?ref=ts	Página
20 Maio 2010	Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto http://www.facebook.com/pages/Porto-Portugal/Biblioteca-da-Faculdade-de-Medicina-da-Universidade-do-Porto/123628410999053?v=wall	Página

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Utilizadores da Internet 2009

Gráfico 2 Utilizadores da Internet 2009 em Portugal

Gráfico 3 Comunicação e socialidade dos utilizadores da Internet 2009 em Portugal

Gráfico 4 Facebook em Portugal

Gráfico 5 Utilização do Facebook em Portugal/ by Nick Gonzalez, Nov. 2009

Gráfico 6 Utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas públicas

Gráfico 7 Utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas académicas

Gráfico 8 Comparação da utilização de ferramentas 2.0 nas bibliotecas públicas e académicas

Gráfico 9 Facetas de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas

Gráfico 10 Facetas de comunicação do Facebook nas bibliotecas académicas

Gráfico 11 Valor de síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas

Gráfico 12 Valor de síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas académicas

Gráfico 13 Comparativo da síntese de comunicação do Facebook nas bibliotecas públicas e académicas

Gráfico 14 Blogues de bibliotecas portuguesas entre 2003 e 2007

Gráfico 15 Blogues das bibliotecas portuguesas em Out. 2007

Gráfico 16 Blogues nas bibliotecas públicas e académicas em 2007 e 2010

Gráfico 17 Facetas de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas

Gráfico 18 Facetas de comunicação dos blogues nas bibliotecas académicas

Gráfico 19 Valor de síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas

Gráfico 20 Valor de síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas académicas

Gráfico 21 Síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas públicas e académicas

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 Grelha de análise de bibliotecas 2.0

Tabela 2 Utilizadores do Facebook

Tabela 3 Crescimento de utilizadores no Facebook

Tabela 4 Grelha de análise do Facebook

Tabela 5 Facetas para análise da comunicação no Facebook

Tabela 6 Grelha de análise dos blogues

Tabela 7 Facetas para análise da comunicação nos blogues

Tabela 8 Legenda das tabelas 9 e 10

Tabela 9 Bibliotecas Públicas 2.0

Tabela 10 Bibliotecas Académicas 2.0

Tabela 11 Bibliotecas Públicas no Facebook

Tabela 12 Bibliotecas Académicas no Facebook

Tabela 13 Factor de impacto das publicações das bibliotecas no Facebook

Tabela 14 Factor de impacto das publicações das bibliotecas académicas no Facebook

Tabela 15 Blogues das bibliotecas académicas em 2007, 2008 e 2010

Tabela 16 Blogues das bibliotecas públicas em 2007 e 2010

Tabela 17 Blogues das bibliotecas académicas em 2010

Tabela 18 Factor de impacto dos conteúdos nos blogues das bibliotecas públicas

Tabela 19 Factor de impacto dos conteúdos nos blogues das bibliotecas académicas

Tabela 20 Quadro comparativo da utilização Facebook/Blogue bibliotecas públicas

Tabela 21 Quadro comparativo da utilização Facebook/Blogue bibliotecas académicas

Tabela 22 Ranking síntese de comunicação no Facebook das bibliotecas portuguesas

Tabela 23 Ranking síntese de comunicação dos blogues nas bibliotecas portuguesas