

# A Utilização da Rede Social Facebook nas Bibliotecas Escolares Portuguesas (2010-2011)

**Filipa Maria de Sousa Marinho da Silva Caldeira**

**Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação**

Orientação: Professor Doutor José António Frias

Co-orientação: Professora Doutora Manuela Barreto Nunes

Julho, 2013

**Título:** A Utilização da Rede Social Facebook nas Bibliotecas Escolares Portuguesas (2010-2011)

**Resumo:** O surgimento da Internet e, mais tarde, as tecnologias da Web social, transformaram não só a forma como as pessoas e instituições se relacionam entre si, como também a forma como lidam com a informação. Essas mudanças também têm interferido na forma como as Bibliotecas respondem às necessidades informacionais dos seus utilizadores, pelo que a adesão às tecnologias 2.0 se tornou inevitável. Assim, a utilização das redes sociais virtuais tornou-se, nos últimos anos, uma via de difusão, armazenamento e partilha de conteúdos, através da chamada *inteligência colectiva*. Uma dessas redes sociais virtuais, o Facebook, tem-se revelado um dos meios para atingir tal fim. Neste sentido, torna-se necessário averiguar de que forma as Bibliotecas seleccionam e estruturam a informação nestes espaços virtuais, assim como a interação que estabelecem com os seus utilizadores.

Em Portugal tem-se assistido a uma crescente adesão das Bibliotecas Escolares a esta rede social, razão de ser deste estudo, no qual procuramos perceber, não só a forma como as Bibliotecas Escolares utilizam a ferramenta Facebook, como também os objectivos que pretendem alcançar e se esses objectivos são ou não atingidos, assim como apurar ameaças e oportunidades advindas da sua utilização.

Para elaboração da presente dissertação, recorremos a uma metodologia qualitativa, com observação direta dos perfis/páginas das bibliotecas escolares, durante um ano letivo (2010-2011); utilizamos uma fórmula para medir a interação entre os utilizadores e as publicações das bibliotecas em análise; aplicamos um inquérito por questionário, com três perguntas abertas, a fim de termos acesso a informação que não conseguimos obter através da observação direta; e, por último, criamos dez recomendações de utilização do Facebook nas bibliotecas escolares, às quais demos o nome de FABE (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares).

Do estudo realizado, concluímos que a adesão das bibliotecas escolares ao Facebook prendeu-se com o facto de se terem apercebido das suas potencialidades enquanto ferramenta, tendo como principais objetivos a divulgação das atividades da biblioteca, o estreitar laços com a comunidade educativa, a promoção do livro e da leitura e a questão do *marketing* dos serviços e da equipa da própria biblioteca. A

maior parte das bibliotecas considerou cumpridos os objetivos estabelecidos e perceberam no Facebook uma mais valia para as suas unidades de informação.

Relativamente à utilização da ferramenta em si, as bibliotecas escolares não tiram partido das suas potencialidades e utilizam-na, regra geral, com as configurações que estão estabelecidas por defeito pela própria plataforma.

No que diz respeito à interação entre os utilizadores e as publicações das bibliotecas escolares, concluímos que não foi possível obter resultados satisfatórios, na medida em que desconhecemos uma ferramenta capaz de medir todas as formas de interação que podem ocorrer no Facebook.

Pudemos também apurar os prós e contras da utilização do Facebook nas bibliotecas escolares e algumas delas não reconheceram nenhuma desvantagem na sua utilização. Como vantagens, as bibliotecas mencionaram o maior alcance das publicações, o contacto com outras experiências e instituições, a maior interação com a comunidade educativa, o *marketing* dos serviços e recursos, a partilha de informação, a abertura às novas tendências (estar onde estão os alunos), a rapidez na divulgação da informação, a acessibilidade 24h por dia, a maior rentabilização dos recursos da biblioteca e o facto dos alunos se identificarem com ela através do Facebook; como desvantagens apontaram a dificuldade em manter a página atualizada (falta de tempo), a necessidade de ter alguns cuidados com a informação disponibilizada, os “amigos” com móbil comercial, questões relacionadas com a privacidade, condicionantes técnicas no acesso à plataforma e a falta de formação na área.

**Palavras-chave:** Redes Sociais, Redes Sociais Virtuais, Facebook, Bibliotecas Escolares Portuguesas, Web 2.0, Bibliotecas 2.0

**Title:** The use of the social networking service Facebook in Portuguese School Libraries (2010-2011)

**Summary:** The arrival of the Internet – and with it, the appearance of social web technologies – not only transformed the way people and institutions relate among themselves but also the way they deal with information. These changes have also interfered in the way libraries respond to the informational needs of their users, making the adhesion to 2.0 technologies inevitable. Thus, the use of social networking services in the past years has become a way of broadcasting, storing and sharing content in the so-called *collective intelligence*. One of those social networks, Facebook, has proven to be a way of doing exactly that. In this sense, it's necessary to find out how libraries choose and structure information in these virtual spaces, along with the interaction they establish with their users.

The adhesion of school libraries to this social network has increased in Portugal – thus the reason for this research. It's important to understand not only the way school libraries use the tool Facebook but also the goals they want to achieve, if they are attainable or not, and also to find out threats and opportunities resulting of its usage. This research will try to answer these questions.

For this dissertation, we used a qualitative methodology with direct observation of the school libraries' profiles/pages during one school year (2010-2011); we used a formula to measure the interaction between users and the studied libraries' publications; we applied a questionnaire survey with three open-ended questions, for the purpose of retrieving information not possible to access through direct observation; lastly, we created ten Facebook user recommendations in school libraries, which we named FABE (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares – Facebook Applied to School Libraries).

From this study we concluded that the school libraries' adhesion to Facebook was connected to the awareness of its potential as a tool that offers as main goals the broadcast of the library's activities, the possibility to shorten the school community ties, the promotion of books and of reading, and the matter of marketing the library's services and staff. Most libraries considered that the established objectives were fulfilled and saw in Facebook a benefit for their information units.

Regarding the tool's usage *per se*, school libraries don't take advantage of its potentialities and mainly use it with the platform's default configurations.

With respect to the interaction between users and the studied libraries' publications, we concluded that it wasn't possible to obtain sufficient results due to the fact that we don't recognize a capable tool to measure all forms of interaction that occur on Facebook.

We also inferred the pros and cons of Facebook's usage in school libraries; some libraries didn't even recognize any disadvantage in its utilization. As advantages, the libraries mentioned the greater spread of publications, the contact with other experiences and institutions, the bigger interaction with the school's community, the marketing of services and resources, the sharing of information, the openness to new tendencies (being where students are), the promptness in spreading information, the accessibility 24 hours a day, the increased rentability of the library's resources, and the fact that students identify themselves with the library through Facebook; as disadvantages they mentioned the difficulty in finding time to update their pages, the necessity to be cautious with given information, the Facebook friends with commercial intentions, the issues dealing with privacy, the technical settings for accessing the platform, and the lack of training in this area.

**Keywords:** Social networks, virtual social networks, Facebook, Portuguese school libraries, web 2.0, libraries 2.0

## Sumário

Lista de Abreviaturas e Siglas.....	7
Índice de Gráficos .....	8
Índice de Tabelas .....	10
Índice de Imagens .....	11
Introdução .....	13
1. Redes Sociais, Educação, Bibliotecas e Facebook (Enquadramento Teórico)....	19
1.1. As Redes Sociais.....	19
1.2. Sociedade da Informação, Educação e Bibliotecas 2.0.....	25
1.3. A Rede Social Facebook.....	30
1.3.1. O que é o Facebook?.....	30
1.3.2. Como funciona o Facebook? .....	33
1.3.3. Privacidade no Facebook .....	37
1.3.4. Formas de interação no Facebook.....	39
1.3.5. O Facebook e as Bibliotecas .....	40
2. Material e Métodos .....	43
2.1. Definição do campo de análise .....	43
2.2. Metodologia, amostra e instrumentos .....	44
2.2.1. Metodologia e amostra.....	44
2.2.2. Instrumentos.....	47
3. Apresentação e Interpretação dos Resultados.....	52
3.1. A utilização da RSV Facebook nas Bibliotecas Escolares Portuguesas (2010-2011) .....	52
3.1.1. Página principal do perfil/página .....	52
3.1.3. Secção “sobre”: informação institucional e tipologia.....	55
3.1.4. Análise do “mural” das BE em estudo.....	57
3.1.5. Interação “aparente” VS interação “real” .....	61
3.1.6. Objetivos de adesão, confirmação dos objetivos e vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE portuguesas .....	64
3.1.7. Distribuição geográfica das BE (por Distrito) .....	74
4. Recomendações FABE (Facebook Aplicado às .....	75
Bibliotecas Escolares).....	75
Conclusões .....	87
Referências Bibliográficas .....	93
Anexos .....	99

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

**BE** – Biblioteca Escolar

**FB** – Facebook

**RS** – Redes Sociais

**RSV** – Redes Sociais Virtuais

**FABE** – Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares

## Índice de Gráficos

**Gráfico 1:** Número de bibliotecas escolares que utilizam uma imagem institucional personalizada (logótipo) (p. 53)

**Gráfico 2:** Número de bibliotecas escolares que criou “perfil” e número de bibliotecas escolares que criou “página” (p. 54)

**Gráfico 3:** Número de “amigos” ou “fãs” das bibliotecas escolares observadas (p. 56)

**Gráfico 4:** Menção da morada (p. 56)

**Gráfico 5:** Menção do telefone (p. 56)

**Gráfico 6:** Menção do e-mail (p. 57)

**Gráfico 7:** Menção do sítio Web (p. 57)

**Gráfico 8:** Menção do blog (p. 57)

**Gráfico 9:** Menção do responsável pela biblioteca escolar (p. 57)

**Gráfico 10:** Número de bibliotecas escolares por tipologia (p. 58)

**Gráfico 11:** Número de “publicações” das bibliotecas escolares observadas, durante um ano letivo (2010-2011) (p. 59)

**Gráfico 12:** Número de “gostos” nas publicações das bibliotecas escolares observadas, durante um ano letivo (2010-2011) (p. 60)

**Gráfico 13:** Número de “comentários” às publicações das bibliotecas escolares observadas, durante um ano letivo (2010-2011) (p. 60)



**Gráfico 14:** Número de bibliotecas escolares onde foram detetadas “partilhas” das suas publicações pelos amigos/fãs, durante um ano letivo (2010-2011) (p. 61)

**Gáfico 15:** Número de bibliotecas escolares que permitem e não permitem publicações de terceiros no seu mural (p. 62)

**Gráfico 16:** Distribuição geográfica das bibliotecas escolares com presença no Facebook (pesquisa efetuada em Outubro de 2011) (p. 75)

## Índice de Tabelas

**Tabela 1:** Lista de Perfis e Páginas das bibliotecas escolares observadas (p. 46)

**Tabela 2:** Calendário do inquérito por questionário com três perguntas abertas (p. 51)

**Tabela 3:** Interação entre as bibliotecas escolares e os utilizadores, de acordo com a fórmula adaptada para este estudo, tendo como base a fórmula publicada pela SocialBakers (p. 63)

**Tabela 4:** Lista de objetivos traçados pelas bibliotecas escolares inquiridas, na adesão ao Facebook (p. 67)

**Tabela 5:** Alcance dos objetivos estabelecidos pelas bibliotecas escolares inquiridas (p. 68)

**Tabela 6:** Vantagens e desvantagens da utilização do Facebook nas bibliotecas escolares inquiridas (p. 70)

## Índice de Imagens

**Imagem 1:** A biblioteca 2.0 (p. 27)

**Imagem 2:** Estatísticas do Facebook para Portugal (p. 30)

**Imagem 3:** Página antiga do Facebook (p. 32)

**Imagem 4:** O crescimento do Facebook (em milhões) (p. 32)

**Imagem 5:** Fórmula do sítio Web SocialBakers (interação no Facebook) (p. 50)

**Imagem 6:** Página FABE no Facebook (p. 52)

**Imagem 7:** Página FABE no Facebook (descrição da Página) (p. 52)

**Imagem 8:** Pesquisa do termo “biblioteca escolar” no Facebook (p. 54)

**Imagem 9:** Vista do painel de “definições” de uma Página do Facebook (p. 77)

**Imagem 10:** Vista do menu pendente do Facebook, para criação de Páginas (p. 79)

**Imagem 11:** Vista da página onde se pode seleccionar a tipologia da Página a criar no Facebook (p. 80)

**Imagem 12:** Vista do menu pendente para seleccionar a categoria da Página a criar no Facebook (p. 80)

**Imagem 13:** Vista do painel de administração de uma Página no Facebook (p. 81)

**Imagem 14:** Vista da página das definições (“capacidade de publicação”) (p. 82)

**Imagem 15:** Pesquisa da aplicação iFrame Apps no Facebook (p. 82)

**Imagem 16:** Vista do menu pendente “editar página” no painel de administração de uma Página do Facebook (p. 83)

**Imagem 17:** Vista da página geral das “definições” de uma Página do Facebook (p. 83)

**Imagem 18:** Vista da definição “ capacidade de identificação” numa Página do Facebook (p. 84)

**Imagem 19:** Vista da definição “limites de privacidade da publicação” numa Página do Facebook (p. 84)

**Imagem 20:** Vista da definição “moderação da página” numa Página do Facebook (p. 84)

**Imagem 21:** Vista da definição “ filtro de palavras de baixo calão” numa Página do Facebook (p. 85)

**Imagem 22:** Vista das opções de “publicações” para Páginas (p. 86)

**Imagem 23:** Vista de como criar uma “pergunta” no Facebook (p. 86)

**Imagem 24:** Vista de uma “pergunta” no Facebook (p. 86)

**Imagem 25:** Vista do menu pendente “partilhar” do Delicious ([www.delicious.com](http://www.delicious.com)) (p. 87)

**Imagem 26:** Vista do menu “partilhar” do Issuu ([www.issuu.com](http://www.issuu.com)) (p. 87)

*“The World Wide Web has gone mainstream. It has changed the way we look for information; it has changed the way we communicate with others.”*

Farkas (2007, p. xxi)

### **Escolha e relevância do tema, e pergunta de partida**

No contexto tecnológico e social em que vivemos, as bibliotecas têm vindo a aperceber-se de que já não podem limitar-se à sua existência tradicional. A Internet modificou a forma como se produz e acede à informação e a Web 2.0 permitiu o surgimento de ferramentas interativas que fizeram nascer novas formas de comunicação interpessoal e interinstitucional, nas quais os utilizadores são, simultaneamente, consumidores e produtores de conteúdos, e onde as barreiras do tempo e espaço físico são ultrapassadas.

São muitas as definições que podemos encontrar para o conceito de *software social*; segundo Farkas (2007, p.1), o software social é toda a ferramenta que tenha, pelo menos, duas das seguintes características:

1. Permite que as pessoas comuniquem, colaborem e construam comunidades em linha;
2. Permite a distribuição, partilha e reutilização de conteúdos;
3. Permite que as pessoas aprendam com o comportamento e conhecimento dos outros.

O sucesso alcançado por algumas dessas ferramentas acabou por impulsionar a sua utilização em muitas instituições: tal é o caso da rede social virtual Facebook (FB) e das bibliotecas escolares (BE).

Ainda que outras redes sociais virtuais também tenham tido algum sucesso (como o caso do Hi5, maioritariamente entre a população mais jovem), o Facebook tornou-se numa das redes sociais virtuais (RSV) mais utilizadas em todo o mundo; por esse

motivo, muitas instituições começaram a utilizar esta ferramenta como meio informal de comunicação e de *marketing*, a fim de ir ao encontro das necessidades dos seus utilizadores ou clientes, servindo-se dos meios tecnológicos mais utilizados por estes:

*“If you are a school, public, or academic librarian, it should be easy to find out whether your students or younger patrons primarily use MySpace, Facebook, or one of the other popular social networking sites. Becoming a member of that site will let you gain valuable insights into the interests, needs, and wants of your patrons.”*

Farkas (2007, p. 119)

Numa realidade em que a quantidade de informação disponível na Internet se apresenta em grande escala e em meios tão diversos, torna-se evidente o papel da BE como mediadora e orientadora, no que concerne não só ao auxílio que deve prestar na pesquisa e disponibilização da informação, como também à formação que deve proporcionar aos utilizadores, a fim destes serem capazes de selecionar e avaliar a informação de uma forma autónoma. A propósito, Cunha e Figueiredo (2012, p. 1) referem:

*“Verifica-se que toda uma geração nascida no final do século XX cresce inserida num cenário tecnológico sem precedentes, onde a informação surge em diferentes formatos e o seu acesso nunca foi tão facilitado.”*

Segundo a IFLA (1999), um dos objetivos da BE é “apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, nas suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos”. Portanto, a BE deve estar atenta às novas tendências e adaptar-se a elas, de forma a otimizar os laços comunicacionais com o seu público; deve ir ao encontro das expectativas dos seus utilizadores e estar presente através dos meios mais utilizados por estes. No decorrer do presente estudo, apercebemo-nos que a rede social FB é de

facto um dos meios mais utilizados pelos alunos, o que torna relevante o estudo deste meio de comunicação nas BE.

A escolha do tema prendeu-se não só com esta realidade, mas também com o facto de termos recebido, através da nossa conta pessoal do FB, vários “pedidos de amizade” de BE. Enquanto profissionais da informação, esse facto despertou-nos a curiosidade quanto ao intuito das BE em aderir a esta RSV e à forma como a utilizariam: terá sido por uma questão de moda? Percepcionaram no FB uma mais valia para as suas unidades de informação? Conhecem bem o FB como ferramenta e fazem uso de todas as suas potencialidades? Qual a interação entre as BE e os utilizadores através do Facebook? Estas foram algumas das questões que nos surgiram e às quais pretendemos responder com este estudo.

A relevância do tema prende-se, não só com o referido anteriormente, mas também com o facto de nos termos apercebido da escassez de estudos sobre esta temática, na abordagem escolhida para este trabalho (que contempla várias perspectivas) e por termos observado uma crescente adesão ao FB por parte das BE portuguesas.

Assim, chegamos à nossa pergunta de partida: **“De que forma é que as bibliotecas escolares portuguesas utilizam a rede social Facebook?”**. É, de facto, uma pergunta abrangente; mas dado o desconhecimento do que iríamos encontrar, pareceu-nos que, numa primeira abordagem, seria a recolha do máximo de informação a mostrar-nos o caminho a seguir. E mostrou.

## **Objectivos do estudo**

O objectivo principal do presente estudo é conhecer as formas de utilização do FB pelas BE portuguesas, tendo em conta diferentes perspetivas: a) a perspetiva prática, no que toca à utilização da ferramenta em si e do aproveitamento das suas potencialidades, b) a perspetiva dos responsáveis das BE no que diz respeito às motivações e conclusões que advêm da utilização do FB, e c) a perspetiva da interação entre utilizador e o perfil ou página da BE nesta RSV.

Note-se que não pretendemos abordar a perspetiva dos utilizadores, que implicaria uma investigação mais alargada, mas apenas investigar a evidência da sua interação com as páginas ou perfis das bibliotecas escolares.

Na sequência do objetivo principal, foram delineados seis objetivos específicos que em seguida apresentamos, indicando desde logo os instrumentos metodológicos utilizados para os atingir:

Objetivo #1:

Conhecer os objetivos das BE portuguesas aquando da sua adesão ao FB:

Instrumento: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

Objetivo #2:

Saber se os objetivos definidos pelas BE portuguesas aquando da adesão ao FB foram ou não cumpridos:

Instrumento: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

Objetivo #3:

Saber de que forma as BE portuguesas utilizam o FB como ferramenta:

Instrumentos: grelha de recolha de dados e observação externa.

Objetivo #4:

Conhecer a interação entre as BE portuguesas e os seus utilizadores através do FB:

Instrumentos: adaptação da fórmula publicada pelo sítio Web SocialBakers<sup>1</sup>, grelha de recolha de dados e observação externa.

Objetivo #5:

Conhecer as vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE portuguesas:

Instrumentos: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

Objetivo #6:

Criação de uma lista de recomendações quanto à utilização do FB nas BE portuguesas:

Instrumentos: observação externa

---

<sup>1</sup> A SocialBakers é uma empresa que se dedica à análise de redes sociais virtuais, como o caso do Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube e Google+. Disponível em: [www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com)



## **Metodologia**

Para o presente estudo, foi utilizada uma metodologia qualitativa que compreendeu as etapas que se seguem.

Para responder à pergunta de partida e atingir os objectivos apresentados, procedeu-se, em primeiro lugar, à pesquisa de recursos e leitura de vários documentos, a fim de elaborarmos um enquadramento teórico sobre o tema.

Em segundo lugar, recorreu-se à pesquisa de BE com presença no FB, observando-se, posteriormente, as respectivas páginas e perfis; dessa observação resultou a recolha de alguns elementos e registo dos mesmos numa grelha criada para o efeito, onde foram quantificados, mas não submetidos a um tratamento estatístico, como ocorre na metodologia quantitativa.

Em terceiro lugar, procedeu-se à aplicação de um inquérito por questionário, com três perguntas abertas, a fim de conhecermos alguns elementos que, apenas pela observação externa, não seria possível identificar.

Por último, foram criadas dez recomendações para a utilização do FB nas BE portuguesas, tendo como base a observação externa e as conclusões advindas do presente estudo.

## **Estrutura da dissertação**

A presente dissertação está organizada da seguinte forma:

Na Introdução, apresenta-se o tema assim como a sua relevância, a pergunta de partida e os objectivos do estudo, a metodologia utilizada e a estrutura do trabalho.

No Capítulo 1 faz-se o enquadramento teórico do trabalho, onde são abordadas as redes sociais (RS) físicas e virtuais numa perspectiva sociológica, os conceitos da Web 2.0 e da sociedade da informação e as suas implicações na educação e nas bibliotecas. Neste capítulo é também apresentada a rede social FB, abordando o seu conceito e evolução desde a sua criação até aos dias de hoje, algumas das suas especificidades de funcionamento e organização, as questões relacionadas com a privacidade e formas de interação e, por último, a utilização desta RSV no contexto

das bibliotecas. Queremos salientar que a escassez de bibliografia específica sobre o tema abordado foi uma das limitações com que nos deparamos; não pretendíamos aprofundar os temas periféricos (para os quais existem vários estudos), mas sim focar a nossa abordagem na utilização do FB nas bibliotecas escolares.

No Capítulo 2 apresentam-se os métodos e os materiais utilizados para concretização do estudo. Define-se o campo de análise, apresenta-se a metodologia adoptada, a amostra em análise e os instrumentos utilizados para essa análise.

No Capítulo 3 são apresentados os resultados do estudo, assim como a sua interpretação. Esses resultados traduzem a informação recolhida através da observação externa, da quantificação dos dados recolhidos através de uma folha de recolha de dados criada por nós para o efeito, assim como traduzem a informação obtida através do inquérito simples, com três perguntas abertas, aplicado às BE em análise.

No Capítulo 4 apresentam-se as recomendações FABE (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares), um dos objetivos deste estudo.

O trabalho conclui-se com a apresentação das conclusões e, finalmente, da bibliografia. Esta foi elaborada de acordo com a norma da APA, 6.<sup>a</sup> edição, e é constituída por 33 referências bibliográficas, correspondentes a 32 autores. As datas dos recursos de informação utilizados abrangem os anos 1984 a 2012, sendo predominantes os anos de 2007 a 2012.

# 1. Redes Sociais, Educação, Bibliotecas e Facebook (Enquadramento Teórico)

---

## 1.1. As Redes Sociais

Segundo Aristóteles, “o Homem é um animal social” por natureza; essa “(...) própria natureza humana nos liga a outras pessoas e estrutura a sociedade em rede” (Tomaél, Alcará & Di Chiara, 2005); portanto, ao Homem, é-lhe inata a capacidade de interagir com outros indivíduos, em diferentes ambientes e contextos. Essa capacidade de socialização inicia-se no seio da família, alargando-se aos ambientes educativo, profissional e lúdico, onde cada indivíduo vai criando, assim, ligações com os outros, de acordo com as suas necessidades e interesses, através das apelidadas Redes Sociais (RS); ou, como refere Marteleto (2001, p.72), as RS representam “(...) um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

*“Nas redes sociais, cada indivíduo tem sua função e identidade cultural. Sua relação com outros indivíduos vai formando um todo coeso que representa a rede. De acordo com a temática da organização da rede, é possível a formação de configurações diferenciadas e mutantes”*  
(Tomaél, Alcará & Di Chiara, 2005)

Assim, as RS assentam em pressupostos de identificação entre as partes, resultando em partilha e interação. Essas RS sempre operaram em ambiente físico que, segundo a perspectiva tradicional da Sociologia, assentam numa base territorial onde os indivíduos partilham uma herança cultural, constituindo, assim, “comunidades”. Mas o conceito de RS tem vindo a alterar-se: com as novas formas de comunicação — principalmente com o surgimento da Internet —, proporcionadas pelo avanço da tecnologia, o modo como interagimos com os outros já não está confinado a um espaço físico ou a questões meramente culturais; estamos, antes,

perante uma “comunicação globalizada”, à escala mundial, onde o único entrave a essa comunicação é não estarmos “ligados”. A propósito, Silva (1999, p. 2) diz:

*“(...) existe um processo dialéctico entre a comunicação e comunidade estruturado pelas redes que se estabelecem entre os sujeitos. Quaisquer que sejam as modalidades, os níveis ou os meios de comunicação, o seu quadro essencial é sempre o da relação humana, ou seja, a vida das pessoas e das instituições depende da comunicação”.*

As primeiras abordagens à teoria das redes foram feitas pelo matemático Euler, que criou o teorema da *teoria dos grafos*, sendo um grafo a “representação de um conjunto de nós conectados por arestas que, em conjunto, formam uma rede”, como refere Recuero (2004, p. 1). A mesma autora, referindo-se à comunicação mediada por computador, diz ainda que “as relações entre os indivíduos na comunicação mediada por computador não são aleatórias”, na medida em que os indivíduos ponderam sobre diversos aspectos, na altura de se ligarem ou não a alguém e, portanto, os “laços sociais (...) são estabelecidos sob prismas muito específicos de interesses comuns de cada nó” (Recuero, 2004, p. 13). Nesta perspectiva, a comunicação mediada por computador é uma realidade, tendo dado origem às designadas “redes sociais virtuais” (RSV) e “comunidades virtuais”; no entanto, as opiniões dos sociólogos que estudam a temática divergem quanto a este ponto. Recuero (2003, p.5-6) refere que “um dos grandes problemas da aplicação do conceito de comunidade ao ciberespaço, para a definição da comunidade virtual” é a “ausência de uma base territorial”, que é um dos “sustentáculos da ideia de comunidade desenvolvida pela sociologia clássica”. A autora diz, ainda, que muitos sociólogos têm destacado a importância dos meios de comunicação na transformação das relações sociais que, por sua vez, acabam por transformar também a noção de comunidade:

*“Existem muitas críticas à ideia de comunidades virtuais. Alguns explicam [...] dizendo que as comunidades virtuais não são nada mais do que comunidades tradicionais mantidas através da CMC [comunicação mediante computador] [...] outros, no entanto, afirmam que a*

*comunidade virtual não possui um território e, portanto, não seria uma comunidade [...]” (Recuero, 2003, p.9).*

Estas duas posturas em relação à ideia de “comunidade” levam-nos a questionar se as novas tecnologias têm vindo, de facto, a modificar os padrões de interação em que o Homem sempre se movimentou ou se, simplesmente, significam mais uma forma, ou veículo, de interação. A propósito, Cruz (2010, p. 349) refere que os sítios Web que identificamos como plataformas de RSV “[...] são apenas espaços virtuais para a formação e exibição de redes sociais”, explicando que “no entanto é o uso do site que propicia a existência de tais redes e a interação entre os usuários, e não o site em si.” E Marteleto (2001, p.72), assinala que nas redes sociais “(...) há valorização dos elos informais, em detrimento das estruturas hierárquicas” e que “o trabalho informal em rede é uma forma de organização humana presente em nossa vida cotidiana e nos mais diferentes níveis de estrutura das instituições modernas”. Assim, podemos aceitar o facto de as RSV poderem constituir “comunidades virtuais”, na medida em que são arquitectadas graças à interação dos indivíduos que integram uma determinada realidade social e que, por isso mesmo, criam uma ligação entre si, unindo interesses e valores.

Neste contexto, e focando-nos apenas nas RSV, cada indivíduo tem, hoje, a possibilidade de contribuir para uma *inteligência coletiva*, graças à facilidade proporcionada pelo avanço tecnológico em aceder e partilhar informação, criando redes sociais virtuais que satisfaçam os seus interesses. Estamos, assim, na chamada *sociedade da informação*.

Alvin Toffler (1984), no seu livro “A terceira vaga”, descreve a evolução económica, política e social da Humanidade, em três vagas, considerando a terceira como a “revolução tecnológica” com a qual, indiscutivelmente nos identificamos atualmente. Na sociedade atual, já não podemos falar em informação sem falar em tecnologias; estas estão presentes nas nossas vidas, desde a vertente pessoal e lúdica, à vertente profissional e de aperfeiçoamento das nossas competências. A evolução tecnológica tem sido tal que nos torna, por um lado, “desatualizados” no que concerne ao conhecimento das variadíssimas ferramentas tecnológicas que vão surgindo e à sua constante evolução e, por outro, motiva-nos no que diz respeito ao partido que podemos tirar dessas tecnologias e ferramentas.

Nesta *sociedade da informação*, também nos deparamos com uma *democratização tecnológica*. Se a utilização das tecnologias e ferramentas da Web foi, outrora, monopólio dos profissionais da área das TIC, hoje essa realidade já não se verifica, na medida em que deixou de ser unilateral – *Web 1.0* – e passou para uma vertente “democrática”, no que toca à possibilidade que oferece a todos de gerar informação e intervir na informação gerada por terceiros. Agora vivemos numa realidade “tecno-social”, uma *Web 2.0* ou *Web Social*. Assim, o termo “Web 2.0” significa a evolução das tecnologias e ferramentas tradicionais para as centradas no utilizador final; não se trata da criação de novas tecnologias, mas sim do nascer de uma atitude de colaboração e participação entre as pessoas (Flores Cueto, Morán Corzo & Rodríguez Vila, 2009). Ou, como referem Ijuim & Tellaroli (2007, p. 2), “o ciberespaço abre caminhos para a cibercultura, pela qual a produção e a disseminação de informações são pautadas pelo dispositivo comunicacional todos-todos. Assim, não há apenas um emissor, mas milhares”.

A propósito, Arroyo-Vázquez (2007, pp. 69-72) fala-nos de uma *filosofia da web social*, destacando dois aspectos fundamentais:

1. *Arquitectura da participação e inteligência coletiva: inteligência coletiva*, porque cada indivíduo constitui um *corpus* do conhecimento que, ao ser partilhado, pode originar uma obra coletiva (a Wikipédia é um exemplo dessa *inteligência coletiva*); *arquitectura de participação*, porque estamos perante uma nova forma de construir sítios web, a qual permite a participação da maior parte dos utilizadores;
2. *Atitude 2.0*: a utilização dos serviços da *web social* implica assumir uma filosofia que pressupõe a partilha dos nossos recursos e, ao mesmo tempo, o usufruto dos recursos de terceiros; como consequência, diz-se que os serviços da *web social* estão em estado de “beta perpétuo”, tendo em conta a constante evolução e modificação dos mesmos.

A título de resumo, a mesma autora refere ainda que a participação e colaboração inerentes à *web social* originam o aumento dos canais de comunicação que, por sua vez, propiciam uma maior interação entre os diferentes agentes; que a partilha de recursos e conhecimento melhoram os serviços; e que há uma democratização, uma vez que são os utilizadores que definem as regras.

Acreditamos que se chegou a um ponto, em termos tecnológicos, em que o retrocesso na forma como lidamos com a informação se torna impensável. Se o “hábito não faz o monge”, neste caso a tecnologia criou uma viragem tal no conceito de acesso e partilha da informação, que voltar exclusivamente aos processos informacionais tradicionais se transforma num regresso ao arcaico e, por isso mesmo, num atrito para a evolução.

Neste contexto, agentes educativos como as escolas e as bibliotecas, vêm-se obrigadas a uma adaptação e reorganização das formas como disponibilizam a informação. A propósito, Calixto (2004, p.1) diz que “(...) as transformações sociais e tecnológicas ocorridas nas últimas décadas (que costumamos caracterizar como a sociedade da informação), e novas teorias educacionais, incluindo a generalização da ideia da aprendizagem ao longo da vida, vieram dar uma nova dimensão as estas funções tradicionais das bibliotecas”.

Leal (2011, p.130) especifica, dizendo que “os alunos dos nossos dias possuem competências e conhecimentos diferentes dos alunos da geração anterior visto que têm acesso a variadas fontes de informação e comunicação existentes em casa e/ou na escola, possuindo uma cultura diferente e vivendo segundo novos valores e padrões sociais”.

É, portanto, nesta *web social* que podemos incluir as várias ferramentas tecnológicas de partilha de informação e contato interpessoal; uma *web* onde as pessoas se agrupam de acordo com os seus interesses pessoais ou profissionais: as RSV.

*“As redes sociais (...) são um produto inovador que está perfeitamente adaptado aos tempos que vivemos. As mudanças tecnológicas produzidas nos últimos tempos e, sobretudo, a sua democratização no que concerne à acessibilidade, implicou mudanças sociais e culturais. As relações laborais, os processos de trabalho, a comunicação com os amigos ou com instituições (...) não voltarão a ser as mesmas.”*<sup>2</sup>(Garcia Giménez, 2010)

---

<sup>2</sup> Tradução nossa.

Conceptualizar uma RSV implica, além de a inserir no âmbito da *Web 2.0*, falar de utilizadores que acedem, divulgam ou produzem informação e se relacionam com pessoas, grupos de pessoas ou instituições. Este será um conceito abrangente do que é uma RSV.

Para Gómez Pereda e Merlo Vega (2010, p. 63), as RSV são “espaços web partilhados onde os utilizadores registados se relacionam mediante a troca de informações e arquivos.”<sup>3</sup> Para Arroyo-Vázquez (2008), RSV é um termo que denomina os serviços da Web que permitem a criação de um perfil e uma rede de contactos com os quais podemos comunicar e partilhar informação e recursos. Ainda segundo a autora, referindo-se às possibilidades que as RSV oferecem às bibliotecas, “os serviços de redes sociais tendem a transformar-se em grandes plataformas a partir das quais se pode fazer quase tudo para atrair o utilizador (...)”<sup>4</sup>

Até este ponto, podemos então concluir que as RSV são ferramentas tecnológicas através das quais, mediante a criação de uma conta, normalmente gratuita, podemos aceder, criar e partilhar informação, assim como interagir com outros utilizadores, individuais ou institucionais. Dessas ações surge a chamada *inteligência coletiva*, que aumenta e se aperfeiçoa a cada instante, num estado de “beta perpétuo”, referido anteriormente.

---

<sup>3</sup> *Idem.*

<sup>4</sup> *Idem.*



## 1.2. Sociedade da Informação, Educação e Bibliotecas 2.0

Nas últimas décadas, temos assistido ao fenómeno da chamada “sociedade da informação”, fenómeno esse que tem alterado a forma como produzimos, armazenamos, acedemos e comunicamos informação; o surgimento da Internet foi o motor que desencadeou essas alterações, tendo produzido mudanças civilizacionais. É neste ambiente tecnológico que pessoas e instituições vivem atualmente e onde a informação flui através de vários meios e aumenta com a participação coletiva, transpondo muros e atingindo proporções à escala mundial. De acordo com O’Connell (2012):

*“The Internet has become a participatory medium, giving rise to an environment that is constantly being changed and reshaped by the participation itself, changing the flow of news, effecting tacit as well as explicit knowledge, and embedding a new culture of learning.”*

As transformações que originaram a atual sociedade da informação, acabaram por criar o binómio “nativos digitais/imigrantes digitais”. Segundo Prensky (2001, p.1), os *nativos digitais* não só nasceram num contexto diferente, rodeados de tecnologias, como também processam a informação de uma forma diferente; salienta que os alunos de hoje são “falantes nativos da linguagem digital” e que os que não o são, podem ser considerados *imigrantes digitais*, uma vez que aprendem a adaptar-se ao ambiente dos *nativos digitais*, com um pé no passado:

*“Today’s students have not just changed incrementally from those of the past, nor simply changed their slang, clothes, body adornments, or styles, as has happened between generations previously. A really big discontinuity has taken place. (...) as a result of this ubiquitous environment and the sheer volume of their interaction with it, today’s students think and process information fundamentally differently from their predecessor.”*

O autor explica que um dos maiores problemas da Educação atual, é que os *imigrantes digitais*, que falam uma linguagem fora de moda (da era pré-digital), lutam para ensinar uma população que fala uma linguagem completamente nova. Os *nativos digitais* estão habituados a receber informação de uma forma rápida, gostam de processos em paralelo e de trabalhar em várias tarefas ao mesmo tempo; preferem os acessos aleatórios (como o hipertexto) e o trabalho em rede. Estas competências são, na sua maioria, estranhas para os *imigrantes digitais*. Os docentes *imigrantes digitais* assumem que os alunos são os mesmos de outrora e que os mesmos métodos que utilizaram com esses, serão também válidos para os alunos dos nossos dias. Nesse sentido, o autor questiona o seguinte: devem os alunos *nativos digitais* aprender segundo os métodos antigos? Ou devem os educadores *imigrantes digitais* aprender os novos? Como solução, o autor sugere uma mudança, quer na metodologia de ensino (os professores têm de aprender a comunicar com os seus alunos, utilizando a linguagem destes), quer no conteúdo (conjugando o conteúdo “legado” – a leitura, a escrita, a aritmética e o pensamento lógico -, com o conteúdo “futuro” – digital e tecnológico).

Lemos (2009, p. 45) refere que os alunos *nativos digitais* estão insatisfeitos com os métodos de ensino e que, por outro lado, os professores enfrentam sérias dificuldades em comunicar com eles. Acrescenta que a “tecnologia e a sua potencialidade de articulação em rede já está incorporada ao mundo do trabalho, e a escola não pode mais ficar fora desse contexto.” Portanto, esta problemática já não é nem pode ser considerada uma questão de moda.

Acreditamos que os agentes educativos têm vindo a adaptar-se a esta realidade e que acabarão por encontrar soluções. A propósito da utilização das redes sociais por parte dos professores, Pereira & Pereira (2011, p. 839) referem que “o conhecimento e uso (...) que estes professores afirmam ter e fazer das redes sociais é, segundo mais de metade dos inquiridos (56,3%), elevado”, sendo o FB “(...) a ferramenta que melhor se identifica com a ideia de rede social.”

Neste contexto, a BE, como serviço integrado no meio escolar, também deve estar atenta a esta realidade.

As bibliotecas desde cedo se aperceberam que o acesso à informação tomou novos e diferentes rumos. Foi, no entanto, Michael Casey (2006) quem apelidou de “bibliotecas 2.0” aquelas que começaram a utilizar as ferramentas da Web 2.

González Fernández-Villavicencio (2007, pp. 29-46) define a Biblioteca 2.0 como:

*“(...) un modelo de funcionamiento que permite que las bibliotecas respondan rapidamente a las necesidades del mercado [...] es una filosofía del cambio rápido, de las estructuras de organización flexibles, de las herramientas nuevas de la Web 2.0, y de la participación del usuario, que pondrá a la biblioteca en una posición mucho más fuerte, que resuelve con eficacia las necesidades de información de una población cada vez más grande”.*

**Imagem 1:** A Biblioteca 2.0



<http://dospuntocero.dmaweb.info>

Mas podemos cuestionar-nos acerca dos motivos que levaram as bibliotecas a enveredar pela filosofia da Web 2.0. Terá sido para oferecer novos serviços? Uma nova forma de gestão para dar resposta a uma realidade informacional em constante

mudança? Os motivos poderão ser vários. Pulido Villar (2010) enumera, no entanto, algumas razões básicas para esta adesão por parte das bibliotecas:

- a) A facilidade de utilização: regra geral, não são requeridos conhecimentos informáticos na utilização deste tipo de ferramenta, pois foram pensadas para o utilizador comum;
- b) Optimização do trabalho: estas ferramentas agilizam muitas das tarefas bibliotecárias, o que, na nossa perspectiva, pode refletir-se no tempo que levam a ser executadas, assim como na organização e planificação das mesmas;
- c) O carácter gratuito: as bibliotecas deparam-se com uma série de ferramentas gratuitas, na sua versão básica; aqui podemos questionar-nos sobre se o fenómeno Web 2.0 teria tido o mesmo impacto nas bibliotecas e na sociedade em geral, caso essas ferramentas tivessem de ser compradas;
- d) Independência tecnológica: o utilizador, por si só, é capaz de utilizar a maioria das ferramentas da Web 2.0, sem ter necessidade de recorrer a terceiros; a nosso ver, este facto não só constitui uma democratização tecnológica, como também uma forma de auto aprendizagem saudável;
- e) Atração digital: a Web dá-nos a possibilidade de atrair as gerações mais jovens, traduzindo-se em potenciais utilizadores. Além disso, não podemos esquecer-nos do facto de estes jovens serem “nativos digitais”, o que significa que a forma como encaram e acedem à informação já não se encaixa, na sua maioria, nos padrões da biblioteca tradicional.

Pulido Villar (idem) fala-nos ainda do binómio “Web + biblioteca escolar”, salientando que o resultado destes dois elementos não gera uma nova biblioteca, mas antes o conceito de uma biblioteca otimizada em relação à biblioteca tradicional; não uma biblioteca confinada a um espaço real e estático, mas antes uma biblioteca virtual e dinâmica, cuja base fundamental é a interação e onde o papel do bibliotecário deixa de ser o de “guardião”, para passar a ser o de “facilitador”. Assim sendo, estabelece os princípios básicos desta “nova biblioteca”:

- a) É uma biblioteca aberta: que está em todo o lado e a todas as horas, que se dá a conhecer e que cria “pontos de encontro” na rede. Aqui salientamos que, na verdade, a ideia da biblioteca estar sempre “presente” na rede suscita-nos algumas reticências, na medida em que nem sempre é viável uma

disponibilidade total em rede, nomeadamente porque os agentes da interação com os utilizadores (no caso, os bibliotecários) não estão disponíveis 24 horas por dia;

- b) É uma biblioteca sem barreiras: uma vez que não está condicionada ao espaço físico, pode atrair um sem número de visitantes, alargando significativamente o número de potenciais utilizadores;
- c) É uma biblioteca participativa, na medida em que os utilizadores, através da colaboração, impulsionam a criação de novos serviços na biblioteca e levam estas últimas a otimizar outros serviços já existentes; como consequência, a biblioteca enriquece-se com a *inteligência colectiva*;
- d) É uma biblioteca criativa e formadora, na medida em que não se limita a criar espaços de consulta e leitura, mas também propicia uma “alfabetização digital”, favorecendo o desenvolvimento das competências informacionais dos seus utilizadores;
- e) É uma biblioteca experimental, na medida em que a inovação e o estado de “beta perpétuo” das novas tecnologias, obriga a constantes desafios e soluções.

Margaix Arnal (2007) define a Biblioteca 2.0 como “la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en un entorno virtual como real”, destacando algumas ideias básicas:

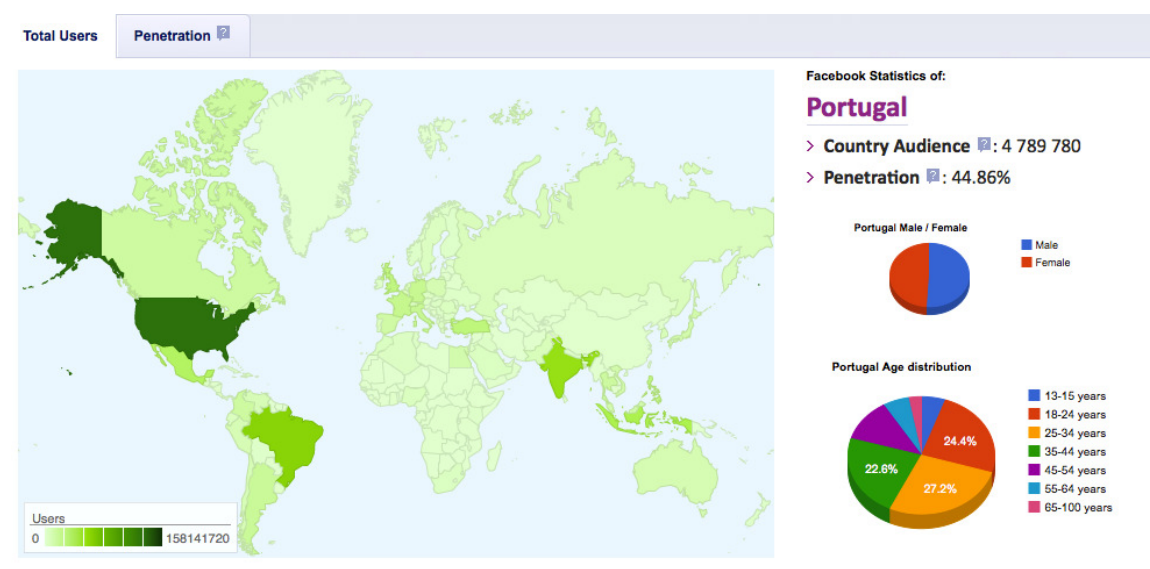
- a) A biblioteca 2.0 deriva da Web 2.0;
- b) As tecnologias são importantes, mas não são tudo;
- c) O utilizador terá um novo papel, nomeadamente na elaboração e gestão dos conteúdos, pelo que deverão ser criados espaços apropriados a essa participação;
- d) A biblioteca 2.0 faz referência aos serviços e às coleções;
- e) A biblioteca 2.0 relaciona-se com o ambiente virtual e com o físico;
- f) O bibliotecário 2.0 não deve recriar as tecnologias e deve inovar.

## 1.3. A Rede Social Facebook

### 1.3.1. O que é o Facebook?

Foi em 2004 que Mark Zuckerberg, juntamente com Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, fundaram uma das RSV mais utilizadas em todo o mundo: o Facebook (FB). Esta RSV começou por ser um “ponto de encontro” entre os alunos da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos da América, mas rapidamente se alargou a outras universidades americanas e, posteriormente, tomou proporções à escala mundial (Charnigo & Barnett-Ellis, 2007). Em Março de 2013, o FB contava 1.11 biliões de utilizadores ativos por mês, a nível mundial, representando uma subida de 23% em relação ao mesmo mês, em 2012<sup>5</sup>. Atualmente, em Portugal, existem cerca de 5 milhões de utilizadores registados nesta RSV, o que corresponde a quase metade da população nacional, como se pode ver na imagem abaixo.

**Imagem 2:** Estatísticas do Facebook para Portugal



Fonte: <http://www.checkfacebook.com/>

<sup>5</sup> Dados disponíveis na página do Facebook. Acedido em 3-06-2013. Disponível em: <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10151908376941729&set=a.10151908376636729.1073741825.20531316728&type=3&theater>.

A propósito dos sítios Web mais utilizadas em Portugal, Leitão (2011, p. 112) diz:

*“Em Outubro de 2011, o ranking dos 100 sítios web mais utilizados em Portugal divulgado pela empresa Alexa, é composto por várias plataformas de tipo 2.0, cujo grupo pode ser escalonado da seguinte forma: 1.º - Facebook, 2.º - Youtube, 3.º - Wikipedia, 4.º - LinkedIn, 5.º - Twitter, 6.º [...] nesta lista dos 100 mais, o Facebook ocupa o 1.º lugar (...)”.*

O fundador do FB, Mark Zuckerberg, define-o como uma ferramenta social que nos liga às pessoas, sendo a missão desta RSV “tornar o mundo mais aberto e ligado”.<sup>6</sup> De facto, esta RSV tem vindo a contribuir para a alteração na forma como nos relacionamos com os outros, existindo os mais diversos estudos a respeito. A propósito, Charnigo & Barnett-Ellis (2007) dizem que o Facebook “(...) has become a new subject of inquiry to marketing professionals, sociologists, communication scholars, and library and information scientists”.

Sendo uma ferramenta gratuita e de fácil utilização, o FB serve como “espaço social” entre os utilizadores registados, servindo os mais diversos propósitos mas sem deixar de primar pelo objectivo principal: ligar pessoas, grupos e instituições e possibilitar a partilha de informação.

O FB, como qualquer outra ferramenta tecnológica, evoluiu desde a sua criação, pelo que tem vindo a sofrer algumas alterações significativas nesse processo; apresentaremos alguns momentos chave a respeito, tendo como base a infografia criada pela G1<sup>7</sup> (Globo Comunicação e Participações S.A.):

- Fevereiro de 2004: o FB denominava-se “TheFacebook” e estava aberto apenas a alunos da Universidade de Harvard;

---

<sup>6</sup> (Tradução nossa). Na página inicial do FB, podemos ler a missão desta RSV: “Facebook’s mission is to make the world more open and connected”. Disponível em: [www.facebook.com/facebook](http://www.facebook.com/facebook)

<sup>7</sup> Portal de notícias da Globo Comunicação e Participações S.A. Disponível em: <http://g1.globo.com>

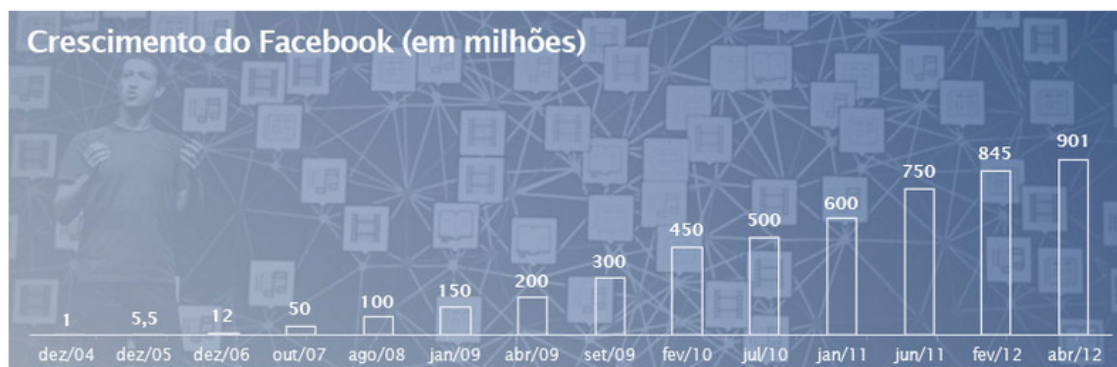
**Imagem 3:** Página antiga do Facebook



Fonte: <http://g1.globo.com/platb/o-perfil-do-facebook/>

- Março de 2004: estende-se a alunos de outras universidades americanas;
- Dezembro de 2004: a rede atinge 1 milhão de membros;

**Imagem 4:** O crescimento do Facebook (em milhões)



Fonte: <http://g1.globo.com/platb/o-perfil-do-facebook/>

- Setembro de 2006: estreia o *feed* de notícias, que junta as publicações do utilizador e dos “amigos”, na mesma página;
- Janeiro de 2007: é possível visualizar o sitio web FB nos telemóveis, assim como publicar fotografias;
- Junho de 2007: desenvolvem-se aplicações integradas nesta RSV, como por exemplo, a criação dos jogos FarmVille e MafiaWars;



- Novembro de 2007: o FB anuncia a criação de “páginas” para serem utilizadas por empresas, celebridades, bandas e outro tipo de instituições;
- Abril de 2008: surge o *chat* no FB;
- Julho de 2008: os utilizadores do iPhone passam a poder utilizar uma aplicação para aceder ao FB;
- Dezembro de 2008: o FB desenvolve as versões em Português, Búlgaro, Croata, Sérvio e Vietnamita;
- Fevereiro de 2009: estreia o botão “gosto”;
- Julho de 2010: o FB introduz a ferramenta para identificar rostos nas fotografias;
- Agosto de 2010: é incorporada a função “places”, para que os utilizadores possam fazer *check-in* em lugares físicos;
- Julho de 2011: é anunciado o lançamento de uma função que permite a criação de *chats* em grupo, com a possibilidade de vídeo;
- Setembro de 2011: o FB apresenta a *timeline*, novo formato de perfil, que organiza as informações do utilizador numa linha de tempo (não obrigatório);
- Janeiro de 2012: o formato *timeline* passa a ser obrigatório em todos os perfis e, no mês seguinte, a imagem das “páginas” é alterada;
- Abril de 2012: o FB anuncia a aquisição do Instagram, aplicação que permite aplicar filtros às fotografias e partilhá-las nas RSV;

Foram várias as transformações desta RSV, como ocorre com todas as ferramentas tecnológicas. Os utilizadores vão acompanhando a sua evolução, adaptando-se às novas configurações e tirando partido das suas potencialidades.

### **1.3.2. Como funciona o Facebook?**

O FB é um sítio Web gratuito que requer um registo de utilizador, podendo este ser uma pessoa (criação de perfil) ou negócio e estabelecimento local, empresa, organização ou instituição, marca ou produto, artista, banda ou figura pública, entretenimento, causa ou comunidade (criação de página).

No Perfil<sup>8</sup>, as principais secções são:

- “Cronologia”<sup>9</sup>: na cronologia está reunida toda a informação sobre o utilizador e a sua atividade no FB: “foto de capa”, “foto de perfil”, “sobre”, “fotos”, “amigos”, “locais”, “música”, “filmes”, “programas de TV”, “livros”, “gostos”, “grupos”, “notas”, “atividade recente” e “mural”; a cronologia organiza-se por anos e por meses, permitindo que o utilizador ou os seus amigos possam ver a sua atividade num determinado período;
- “Foto de capa”: é a imagem da cronologia, podendo ser alterada sempre que se desejar;
- “Foto de perfil”: é a imagem que identifica o utilizador em qualquer parte do FB, juntamente com o nome;
- “Sobre”: nesta secção o utilizador registado pode adicionar informação quanto à sua formação e trabalho, residência, informação básica (data de nascimento, sexo, estado civil, data de nascimento, idiomas, ideologia política e uma descrição), informação de contacto (e-mail, telemóvel, telefone, morada e sitio Web), família e citações favoritas;
- “Fotos”: nesta secção estão as fotografias adicionadas pelo utilizador ou por amigos deste (nas quais foi identificado), podendo ser organizadas por álbuns; cada fotografia e cada álbum pode ter vários níveis de privacidade (“público”, “amigos”, “amigos excepto conhecidos”, “apenas eu” e “personalizado”). O FB organiza automaticamente as fotografias do perfil e da capa, nos álbuns “fotos de perfil” e “fotos de capa” respetivamente (estes álbuns são públicos – todos os utilizadores do FB podem vê-los -, não sendo possível alterar esta configuração);
- “Amigos”: nesta secção encontra-se a lista de amigos do utilizador, podendo estes ser organizados por tipologia: “amigos chegados”, “conhecidos” e “adicionar a outra lista” (o utilizador pode criar listas para os seus contactos, inserindo-os em categorias definidas por si: por exemplo, a lista dos “amigos de faculdade” ou “trabalho”);

---

<sup>8</sup> “No Facebook o teu perfil é a tua cronologia”.

Disponível em <https://www.facebook.com/help/219443701509174>.

<sup>9</sup> “As cronologias destinam-se a uma utilização individual e não comercial. As cronologias representam indivíduos e têm de ter um nome individual. Podes seguir cronologias para veres atualizações públicas de pessoas que te interessam mas que não são tuas amigas.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/467610326601639?rdhrc>.

- “Mais”: nesta secção está reunida a atividade do perfil do utilizador, no que respeita aos “locais” (para partilhar os locais onde se encontra, assim como para encontrar amigos nas redondezas), “música” (as páginas relacionadas com a música que o utilizador “gostou”), “filmes” (páginas relacionadas com filmes que o utilizador “gostou”), “programas de TV” (páginas relacionadas com programas de televisão que o utilizador “gostou”), “livros” (páginas relacionadas com livros que o utilizador “gostou”), “gostos” (todas as páginas que o utilizador gostou, em todas as áreas), “eventos” (eventos que o utilizador criou ou para os quais foi convidado), “grupos” (grupos aos quais o utilizador pertence, podendo estes ser abertos, fechados ou secretos) e “notas” (funcionalidade que permite publicações mais elaboradas, contemplando as opções de formatação, adição de fotografias, identificação de amigos e reedição das mesmas);
- “Atividade recente”: nesta secção está a atividade recente do utilizador no FB;
- “Mural”<sup>10</sup>: é no mural que o utilizador pode ver a atividade dos seus amigos, das páginas que “gostou” e dos grupos a que pertence, tendo a opção de “gostar”, “comentar” e “partilhar”. No que diz respeito à sua atividade, o utilizador pode atualizar o seu “estado” com texto, fotografia ou vídeo, ligação a outro sítio Web, dizer onde está através da função “locais” e criar um evento.

Na Página<sup>11</sup>, as principais secções são:

- “Sobre” ou “acerca de”<sup>12</sup>: nesta secção pode adicionar-se informação quanto ao “nome” da Página, “morada da página”, “categoria”, “tópicos”

---

<sup>10</sup> “O teu Mural é o espaço do teu perfil em que tu e os teus amigos podem publicar e partilhar conteúdo”. Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/search/?query=mural>.

<sup>11</sup> “As Páginas são parecidas com cronologias pessoais, mas dispõem de ferramentas únicas para ligar as pessoas a um tópico de que gostem, como uma empresa, marca, organização ou celebridade. As Páginas são geridas por administradores que têm cronologias pessoais. As Páginas não são contas separadas do Facebook e as suas informações de início de sessão não são diferentes das da tua cronologia. As Páginas providenciam estatísticas para ajudar os administradores a compreender como as pessoas estão a interagir com a Página.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/281592001947683/>.

<sup>12</sup> “Dependendo do tipo de Página que crias, são apresentados diferentes tipos de informações básicas na secção acerca, por baixo da foto de perfil da tua Página. É importante que adicione detalhes precisos para que seja possível às pessoas obterem informações sobre ti rapidamente.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/157627461041944/>.

(expressões que descrevem a Página), “informação sobre o início” (quando e como começou), “breve descrição”, “descrição longa”, “site” e “página oficial” (marca, celebridade ou organização a que a Página do FB diz respeito);

- “Painel de administração”<sup>13</sup>: nesta secção é disponibilizado o resumo da atividade da Página, assim como a possibilidade de gerir a mesma:
  - a) Podem ver-se as notificações relativas às publicações da Página (“post”, “alcance total”<sup>14</sup>, “alcance pago”<sup>15</sup> e “promoção”);
  - b) Consultar as estatísticas da Página (“as tuas publicações”, “pessoas que falam sobre isto” e “alcance”);
  - c) Ler mensagens recebidas;
  - d) Promover a Página através da criação de anúncios (estes são pagos);
  - e) Editar a Página: atualizar a sua informação, editar as definições da mesma, gerir papéis de administrador, usar registo de atividade e ver utilizadores banidos;
  - f) Criar um público através de convite por e-mail, convite aos amigos do perfil do administrador, partilhar a Página ou criar um anúncio;
  - g) No painel de administração também é possível gerir os anúncios da Página (quando existentes) e obter informação sobre cada um deles: “estado”, “data de início”, “data de fim”, “orçamento”, “restante” e “total gasto”.
- “Vistas”<sup>16</sup>: as vistas localizam-se por baixo da fotografia da capa e mostram informação sobre fotos, gostos e eventos, assim como as aplicações<sup>17</sup> utilizadas pela Página (quando existentes).

---

<sup>13</sup> “O painel de administração é um local onde podes consultar rapidamente o desempenho da tua Página”. Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/search/?query=painel%20de%20administra%C3%A7%C3%A3o>.

<sup>14</sup> “Alcance total: o número de pessoas que viram a publicação na tua Página”. Disponível em [www.facebook.com](https://www.facebook.com)

<sup>15</sup> “Alcance pago: o número de pessoas que viram a publicação da tua Página num anúncio ou numa história patrocinada.” Disponível em [www.facebook.com](https://www.facebook.com)

<sup>16</sup> “As Vistas vêm incluídas na tua Página quando a crias. Ajudam as pessoas a ver partes específicas da tua Página, tais como fotos e eventos.”

Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/399046590160981/>

<sup>17</sup> “As aplicações são criadas por terceiros e as suas funcionalidades personalizadas são uma excelente forma de aumentar o que é possível fazer com a tua Página.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/www/399046590160981/>

### 1.3.3. Privacidade no Facebook

A questão da privacidade no FB tem levantado sérias discussões. Inicialmente, esta RSV foi criticada pela “falta de privacidade e pelas configurações complexas neste aspecto, ao contrário da simplicidade demonstrada pelas redes sociais rivais, especialmente o Google+ e o Twitter”<sup>18</sup> (Jornal de Notícias, 2011). Por esse motivo, em 23 de Agosto de 2011, o FB anunciava<sup>19</sup>, no seu blog, alterações nas opções de privacidade. Não obstante destas alterações, nem todos lhes viram benefícios. De acordo com o artigo<sup>20</sup> publicado no Diário de Notícias, em 26 de Setembro de 2011, a Bitdefender<sup>21</sup> (provedor de soluções de segurança para a Internet) considerou que essas atualizações ameaçavam a privacidade e segurança dos utilizadores, apontando cinco fragilidades:

1. A opção de criar novas “listas inteligentes” no FB, leva as pessoas a partilharem mais informação, "dando aos ciberdelinquentes a arma perfeita para os ataques dirigidos";
2. A nova opção “subscriver” pode aumentar o número de contas de utilizador fictícias;
3. Muitos utilizadores criam um “diário do dia-a-dia”, pelo que se não alterarem as opções de privacidade, essa informação (locais, fotografias, vídeos ou outras informações) é vista por todos;
4. O tema “saúde” passou a ser “público” por defeito, pelo que se um utilizador do FB publicar sobre ele, a informação passa a poder ser vista por todos;
5. As *widgets* (aplicações) podem ser uma “porta aberta para as fraudes interactivas”.

Como resposta às críticas em relação às questões relacionadas com a privacidade e a segurança, o FB tem vindo a introduzir consecutivas alterações.

---

<sup>18</sup> Artigo publicado na seção “Tecnologia” do Jornal de Notícias, em 24 de Agosto de 2011. Disponível em: [http://www.jn.pt/PaginaInicial/Tecnologia/Interior.aspx?content\\_id=1961082](http://www.jn.pt/PaginaInicial/Tecnologia/Interior.aspx?content_id=1961082)

<sup>19</sup> Anúncio no blog do FB disponível em: <https://www.facebook.com/notes/facebook/making-it-easier-to-share-with-who-you-want/10150251867797131>

<sup>20</sup> Artigo publicado na seção “Ciência” do Diário de Notícias, em 26 de Setembro de 2011. Disponível em: [http://www.dn.pt/inicio/ciencia/interior.aspx?content\\_id=2020174&seccao=Tecnologia](http://www.dn.pt/inicio/ciencia/interior.aspx?content_id=2020174&seccao=Tecnologia)

<sup>21</sup> Sítio Web disponível em: <http://www.bitdefender.pt>

No FB podemos encontrar todas as informações relativas à Privacidade. Dos tópicos disponíveis, salientaremos apenas as “ferramentas e definições de privacidade básicas”, embora possamos encontrar muita informação sobre “controles de privacidade avançados” e “os teus dados pessoais”. Selecionar o público para os conteúdos que se partilha, é uma das principais preocupações dos utilizadores do FB, pelo que referimos algumas formas de o fazer:

a) Quando se altera o “estado”, existe a opção de escolher quem pode ver as publicações: “público” (todos podem ver), “amigos” (apenas os amigos vêem), “amigos, excepto conhecidos” (esta opção requer que, previamente, se tenha definido o nível de amizade dos utilizadores que aceitamos como “amigos” no FB), “apenas eu” (só o utilizador detentor do perfil pode ver) e “personalizado” (esta opção permite que possamos escolher concretamente que “amigos” queremos que vejam a publicação). Lembramos que estas definições não se aplicam quando publicamos na cronologia de outra pessoa, pois é esta que define quem pode ver essa publicação; além disso, qualquer utilizador identificado numa publicação pode vê-la, bem como os seus amigos;

b) Podemos também definir quem pode ver as nossa publicações, através de “listas”: as listas são um método opcional para partilhar com um público específico (estas listas são previamente criadas e, à medida que se adicionam ou aceitam “amigos”, inserimo-los na(s) lista(s) que pretendemos – cada “amigo” pode fazer parte de uma ou mais listas);

c) É possível alterar o público do conteúdo partilhado, depois de o publicar, seguindo a mesma lógica de escolha do público aquando da publicação.

Todas as ações referidas anteriormente, aplicam-se a todo o tipo de publicações autorizadas no FB (texto, fotografias e álbuns, vídeos, ligações de outros sítios Web, notas e eventos), no Perfil. No que diz respeito à Página, as informações e publicações que nela constam são públicas por defeito e estão disponíveis para todos os utilizadores, a não ser que se configure em contrário (ver “Recomendação #7”, p. 82).

Salientamos que, quer no Perfil quer na Página, todos os conteúdos partilhados na cronologia e os comentários de outros utilizadores podem ser, a qualquer momento, ocultados ou eliminados.

### 1.3.4. Formas de interação no Facebook

O FB disponibiliza várias formas de interação, quer no Perfil quer na Página:

- Gostos e partilhas: os “amigos” de um Perfil e os “fãs” de uma Página podem, livremente, “gostar” de uma publicação, assim como partilhá-la. Estes elementos não podem ser eliminados porque significam que uma determinada publicação foi relevante, sendo uma forma de interação unilateral, pública e positiva (não existe a opção “não gosto”);
- Comentários: os comentários permitem que os “amigos” e “fãs” manifestem uma opinião escrita relativamente a uma publicação. Ao contrário dos “gostos” e “partilhas”, esta forma de interação é bilateral e pública, podendo ser positiva ou negativa (neste caso, quando os comentários são inapropriados, sendo possível, por esse motivo, eliminá-los a qualquer momento);
- Mensagens<sup>22</sup>: as mensagens do FB são uma forma privada de interagir, pois apenas os utilizadores envolvidos vêem a informação nelas contida; estas mensagens podem ser trocadas entre dois ou mais utilizadores em simultâneo. As mensagens estão organizadas em três categorias: “caixa de entrada”, “outras” e “mais” (aqui, divididas em “arquivadas”, “não lidas” e “spam”);
- Chat<sup>23</sup>: o *chat* do FB tem vindo a sofrer algumas alterações. Inicialmente era uma ferramenta muito básica, permitindo apenas mensagens instantâneas de texto; atualmente, além de texto, o utilizador pode enviar ficheiros, inserir ligações a outros sítios Web e inserir fotografias; além destas funcionalidades, o *chat* permite realizar chamadas de vídeo (através da ferramenta disponibilizada pelo FB ou através do Skype). As definições de privacidade também estão presentes no *chat*; podemos optar por desligá-lo, ligá-lo apenas para algumas pessoas ou todas. Outra funcionalidade do *chat* é que o torna uma ferramenta de interação

---

<sup>22</sup> “As tuas mensagens e a caixa de entrada guardam as tuas conversas em curso com pessoas do Facebook.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/search/?query=mensagens>

<sup>23</sup> “O Chat é uma funcionalidade que te permite enviar mensagens instantâneas para amigos que se encontram online.” Disponível em <https://www.facebook.com/help/search/?query=chat>

interessante, é o facto de permitir a conversar em simultâneo entre vários utilizadores;

- Eventos<sup>24</sup>: criar eventos é também uma forma de interação, embora tenha características específicas (só quem é convidado é que pode responder a um evento e ver a informação da página criada para o efeito).

### 1.3.5. O Facebook e as Bibliotecas

As Bibliotecas estão a tomar consciência das transformações ocorridas com o surgimento das RSV, assim como o comportamento informacional dos seus utilizadores, facto que as leva a adaptarem os seus serviços e a criar outros que estejam de acordo com as exigências atuais.

*“Las bibliotecas apenas empiezan a hacer visible su presencia en estos sitios web. Para adaptarse a las necesidades de los usuarios resulta conveniente utilizar las mismas plataformas y canales de comunicación que éstos utilizan.”* (Garcia Giménez, 2010).

Para que haja comunicação entre o utilizador e a Biblioteca, é importante que esta esteja onde estão as pessoas e utilize as ferramentas que estas utilizam, a fim de poder concretizar um dos seus objectivos mais importantes: a promoção de competências de *literacia da informação*. A propósito, Alvim (2011) diz:

*“Sempre foi uma tarefa da biblioteca o sustentar o desenvolvimento de competências no utilizador, no sentido de melhor explorar os recursos que nela existem. Foi-se alargando o conceito de literacia de informação, e as bibliotecas públicas e as escolares começaram a desempenhar papéis no apoio ao desenvolvimento da*

---

<sup>24</sup> “Os Eventos são uma funcionalidade que permite organizar encontros, responder a convites e manter-te a par de tudo o que os teus amigos estão a fazer”. Disponível em <https://www.facebook.com/help/search/?query=eventos>



*literacia, na aprendizagem ao longo da vida e no apoio à educação formal.”*

Cada vez mais as bibliotecas utilizam as RSV para difundir vários tipos de conteúdo e, sobretudo, para comunicar com os seus utilizadores; são plataformas que permitem uma comunicação rápida, eficaz e direta entre a biblioteca e o seu público.

Sobre este tema, Marquina (2010) considera que o FB oferece às bibliotecas uma possibilidade inigualável de comunicação, na medida em que é gratuito, acessível, amigável e de rápida difusão, tendo como principal objectivo a comunicação direta com os utilizadores da biblioteca, assim como a difusão de informação relevante para eles. Refere ainda que cada biblioteca deverá elaborar as suas próprias políticas de difusão e comunicação no FB e, sobretudo, saber porque quer utilizar esta RS. Conclui dizendo:

*“Su uso sería bueno como herramienta de comunicación y difusión bibliotecaria. Las bibliotecas no pueden esperar sentadas a que lleguen sus usuarios, tienen que apostar por las redes y buscar, y darse a conocer, a sus usuarios.”*

Num estudo realizado por Jacobson (2011, p. 79), salienta-se o facto de o FB ter motivado as bibliotecas a criarem as suas Páginas, com o intuito de se mostrarem, ou seja, utilizarem o FB como ferramenta de *marketing*. Nas conclusões desse estudo, o autor apresenta aspetos que consideramos importantes:

- a) Os bibliotecários devem ter consciência de que o FB requer tempo e atenção, pelo que deverão comprometer-se a atualizar a Página pelo menos uma vez por semana; se assim não for, esta RSV não será útil nem bem sucedida;
- b) Como ferramenta de *marketing*, o FB adequa-se mais a “bibliotecas ativas”, ou seja, as que desenvolvem constantemente atividades e eventos;
- c) Tendo em conta que as ferramentas da Web 2.0 e a própria Internet estão em constante mudança, os bibliotecários não deverão apegar-se demasiado ao FB, uma vez que haverá sempre a “próxima” ferramenta.

A propósito, Kho (2011) diz: “Two other primary goals of social media-relationship building with customers and marketing and promotion-can reinforce each

other when libraries use social media effectively”; acrescenta dizendo que a utilização do Facebook é uma “obrigação” nas bibliotecas e que o Twitter é a segunda opção.

Scale (2008, pp. 552-553) aborda a utilização do FB nas bibliotecas sob uma perspectiva diferente: como ferramenta de pesquisa e recuperação da informação. Salienta que a *pesquisa social*, especialmente no FB, é totalmente amadora: a) há problemas na recuperação da informação em tempo útil e em termos de relevância da mesma, com pessoas com quem o utilizador não tem uma relação próxima e b) regra geral não há ninguém responsável por responder às questões dos utilizadores, facto que, na perspectiva do autor, afeta a qualidade do serviço.

Garcia Giménez (2010) aborda a questão da utilização do FB nas bibliotecas de uma forma muito pratica e ponderada, apontando algumas *vantagens* e *desvantagens* quanto a essa utilização. Considera como *vantagens*: a) a possibilidade de *marketing* através do FB, b) a fidelização de utilizadores, c) a captação de potenciais utilizadores, d) a obtenção de contactos profissionais, e) a optimização dos recursos, f) ampliação dos canais de comunicação com os utilizadores, g) a adaptação ao meio envolvente e reforço dos mecanismos de avaliação do serviço, h) a transmissão de uma imagem atual no que diz respeito à utilização de novas tecnologias e i) o carácter gratuito do FB. Como *desvantagens*, o autor aponta: a) a falta de tempo, b) a falta de recursos, c) falta de formação dos bibliotecários neste contexto, d) a resistência de algumas instituições às novas tendências de comunicação, e) a imagem distorcida que algumas instituições têm acerca das RSV.

Na questão da utilização do FB nas bibliotecas, a abordagem mais comum entre os autores que se dedicam a esta temática, é a de apontar as *oportunidades* e *ameaças* dessa utilização. Curiosamente, as vantagens e desvantagens referidas por Garcia Giménez (2010) vão ao encontro das apuradas neste estudo, através do questionário enviado às BE.

São muitas as ferramentas que, não sendo específicas para o contexto *biblioteca*, podem ser utilizadas em prol dos seus serviços. Caberá aos profissionais da informação questionar a validade da sua utilização, tendo em conta as necessidades da biblioteca, assim como as dos seus utilizadores. Dependendo do objectivo, a escolha da(s) ferramenta(s) tecnológica(s) para utilização na biblioteca deverá ser precedida de uma análise consciente e de uma planificação rigorosa, a fim de assegurar o sucesso da(s) mesma(s).

## 2. Material e Métodos

---

### 2.1. Definição do campo de análise

Para o presente trabalho, definimos como campo de análise o universo das Bibliotecas Escolares Portuguesas com presença na rede social virtual Facebook.

A Biblioteca Escolar (BE) é uma estrutura nuclear da escola e está ao serviço da comunidade educativa, promovendo a leitura, pesquisa, aprendizagem e a construção do conhecimento (Santos, 2012), sendo a sua missão promover e disponibilizar “serviços de aprendizagem, livros e recursos que permitam a todos os membros da comunidade escolar tornarem-se pensadores críticos e utilizadores efetivos da informação em todos os suportes e meios de comunicação.” (IFLA, 1999).

O Facebook é uma Rede Social Virtual (RSV) de utilização gratuita e que exige o registo de utilizador; insere-se na categoria das RSV generalistas (não têm uma temática definida) e pode ser utilizada por qualquer pessoa com idade igual ou superior a 13 anos. Assume como missão “tornar o mundo mais aberto e ligado”<sup>25</sup>.

Sendo um dos objetivos da BE “apoiar os estudantes na aprendizagem e prática de capacidades de avaliação e utilização da informação, independentemente da natureza, suporte ou meio, usando de sensibilidade relativamente aos modos de comunicação de cada comunidade” (IFLA, 1999), a utilização do FB na BE pode entender-se como um meio de comunicação adaptado à atual realidade. Nesse sentido, o professor bibliotecário deverá ser capaz de utilizar o FB em prol dos interesses da sua unidade de informação, tendo sempre como objetivo a satisfação das necessidades informacionais dos utilizadores; a colaboração com a comunidade escolar é também um fator importante nesse processo, como refere Santos (2012, p. 1):

*“A gestão e a dinamização da biblioteca escolar exigem, por um lado, o conhecimento e o empenho das equipas que as*

---

<sup>25</sup> Tradução nossa: “Facebook’s mission is to make the world more open and connected.” Disponível em <https://www.facebook.com/facebook?fref=ts>

*gerem e, por outro, o desenvolvimento de estratégias de partilha com outros núcleos pedagógicos.”*

Deve haver, portanto, uma colaboração entre o bibliotecário e os diferentes agentes da comunidade escolar, de modo a otimizar os procedimentos da biblioteca.

## **2.2. Metodologia, amostra e instrumentos**

Para responder à nossa pergunta de partida — **De que forma é que as bibliotecas escolares portuguesas utilizam a rede social Facebook?** — adotamos a metodologia e instrumentos que se seguem.

### **2.2.1. Metodologia e amostra**

Para o cumprimento dos objetivos do presente trabalho, foi utilizado o método qualitativo, recorrendo-se à quantificação de alguns elementos, à observação externa e à aplicação de um inquérito por questionário, com aplicação de três questões abertas.

Em Outubro de 2011 procedeu-se à pesquisa das BE com presença no FB, através da nossa conta pessoal, às quais fomos pedindo “amizade”. Essa pesquisa foi feita de duas formas:

- a) No próprio motor de pesquisa do FB, utilizando as seguintes palavras-chave: “biblioteca escolar”, “be”, “be-cre” e “becre”;
- b) Pesquisa nos “amigos” das bibliotecas que aceitaram o nosso “pedido de amizade”.

Das BE às quais foi enviado o “pedido de amizade”, 111 (anexo 1) confirmaram esse pedido, tendo incidido sobre essas a observação e recolha de dados inicial, nomeadamente no que concerne ao nome do perfil/página, número de amigos/fãs e informação institucional (morada, telefone, e-mail, blog, sitio Web e identificação do nome do(a) responsável ou equipa da BE). Após esta fase, tínhamos planeado observar a atividade do mural de todos os Perfis e Páginas das BE detetadas no FB (111 no total), durante um ano letivo (2010-2011); no entanto, e tendo em conta a

condicionante “tempo” para conclusão do presente trabalho, tivemos necessidade de restringir a nossa amostra. Assim, a seleção dos Perfis e Páginas das BE a observar, foi efetuada da seguinte forma:

1. Na medida em que se pretendia analisar a atividade do mural destas bibliotecas, pelo período correspondente a um ano letivo (2010-2011), apenas foram selecionadas as BE que aderiram ao FB até Setembro de 2010, inclusive; a data de adesão foi identificada na “cronologia” do perfil/página de cada uma das BE;
2. Após e no seguimento da seleção anterior, e com o intuito de averiguar a tipologia das BE – EB1, EB2/3, Secundária e Agrupamento -, excluámos as BE que não apresentavam essa informação no(a) respectivo perfil/página; conseguimos apurar essa informação na secção “sobre” e através do logótipo, quando existente (alguns logótipos apresentavam texto onde constava essa informação). Uma vez que não foi detetada nenhuma BE de tipologia EB1, este grupo não foi contemplado no estudo.

O campo de análise ficou assim reduzido a 34 BE com presença no FB, das quais 9 correspondem à tipologia “EB2/3”, 13 à tipologia “Secundária” e 12 à tipologia “Agrupamento”.

**Tabela 1:** Lista de Perfis e Páginas das BE observados

ID DA BE	TIPOLOGIA
ID 1	SECUNDÁRIA
ID 2	SECUNDÁRIA
ID 3	SECUNDÁRIA
ID 4	SECUNDÁRIA
ID 5	SECUNDÁRIA
ID 6	SECUNDÁRIA
ID 7	SECUNDÁRIA
ID 8	SECUNDÁRIA
ID 9	SECUNDÁRIA
ID 10	SECUNDÁRIA

ID 11	SECUNDÁRIA
ID 12	SECUNDÁRIA
ID 13	SECUNDÁRIA
ID 14	EB 2/3
ID 15	EB 2/3
ID 16	EB 2/3
ID 17	EB 2/3
ID 18	EB 2/3
ID 19	EB 2/3
ID 20	EB 2/3
ID 21	EB 2/3
ID 22	EB 2/3
ID 23	AGRUPAMENTO
ID 24	AGRUPAMENTO
ID 25	AGRUPAMENTO
ID 26	AGRUPAMENTO
ID 27	AGRUPAMENTO
ID 28	AGRUPAMENTO
ID 29	AGRUPAMENTO
ID 30	AGRUPAMENTO
ID 31	AGRUPAMENTO
ID 32	AGRUPAMENTO
ID 33	AGRUPAMENTO
ID 34	AGRUPAMENTO

No que concerne ao período de tempo a analisar, pareceu-nos pertinente fazer incidir o nosso estudo no ano letivo 2010-2011, na medida em que foi por essa altura que as BE começaram a aderir de uma forma mais significativa à RSV FB (datas recolhidas na “cronologia” das 111 BE detetadas no início da nossa pesquisa). Poucas foram as BE detetadas com data de adesão em 2009, não tendo sido encontrada nenhuma com adesão ao FB antes desse ano. Assim, ainda que os dados apresentados neste estudo possam parecer “desatualizados”, acreditamos que poderão servir como ponto de comparação para futuros estudos sobre este tema, na medida em que, na

nossa perspetiva, representam o “início dos inícios” da presença das BE portuguesas na RSV FB.

### 2.2.2. Instrumentos

#### a) Grelha de recolha de dados

Para o cumprimento dos objetivos deste trabalho, procedeu-se à criação de uma grelha (anexo 2) de recolha de dados, na qual constam os seguintes indicadores:

- a) Nome do perfil/página (nome apresentado no perfil/página do FB);
- b) Data de adesão ao FB;
- c) Tipologia (EB2/3, Secundária e Agrupamento);
- d) Página/perfil (utilizaram-se as siglas PE e PA, para perfil e página, respetivamente);
- e) N.º de amigos/fãs;
- f) N.º de publicações no próprio mural (*posts*);
- g) N.º de gostos;
- h) N.º de comentários;
- i) N.º de partilhas;
- j) Logótipo;
- k) Morada;
- l) Telefone;
- m) E-mail;
- n) Site;
- o) Blog;
- p) Responsável pela BE;
- q) Se permite publicações dos amigos/fãs no mural.
- r) Percentagem de interação (baseada na fórmula<sup>26</sup> da Social Bakers<sup>27</sup>, adaptada por nós).

Para os indicadores das alíneas j), k), l), m), n), o), p) e q), utilizou-se o SIM e o NÃO como resposta.

---

<sup>26</sup> Fórmula disponível em: <http://www.socialbakers.com/blog/484-new-in-socialbakers-analytics-engagement-metrics-that-go-deeper-into-your-page-s-engagement#>

<sup>27</sup> Página disponível em: <http://www.socialbakers.com/>

De Novembro de 2011 a Abril de 2012 foram observados os perfis/páginas de cada uma das BE seleccionadas, observação da qual resultou a recolha de dados para a grelha acima mencionada. Para o efeito, observamos as seguintes secções:

- a) Página principal dos perfis/páginas: aqui observamos se as BE tinham logótipo como imagem de perfil, o número de amigos/fãs e se estávamos perante uma página ou um perfil;
- b) “Sobre”: para recolhermos dados acerca da informação institucional que é divulgada pelas BE (morada, telefone, e-mail, ligação ao site e/ou blog, indicação do(a) responsável ou equipa da BE);
- c) “Mural”: para cada uma das BE, observou-se a atividade no mural para o período de Setembro de 2010 a Julho de 2011 (um ano letivo); nesta observação contabilizaram-se as publicações das BE, assim como os “posts”, “gostos”, “comentários” e “partilhas” associados a essas publicações; ainda no mural, procedeu-se também à observação da tipologia e conteúdo das publicações, não se tendo procedido à sua contagem, por uma questão de escassez de tempo para conclusão do presente trabalho. Observamos, também, se as BE permitiam ou não publicações dos amigos/fãs no seu mural.

#### **b) Interação dos amigos/fãs com as publicações das BE em análise**

Um dos nossos objectivos era averiguar a interação dos amigos/fãs das BE, em relação às publicações destas últimas, no período de tempo referido anteriormente (Setembro de 2010 a Julho de 2011). Esta era uma análise que inicialmente não estava prevista, na medida em que não conhecíamos uma forma de o fazer. Acabamos, no entanto, por encontrar uma fórmula, publicada pelo sítio web Social Bakers (ver nota 1, página 16), que nos permitiu calcular essa interação.

Esta fórmula mostra a interação dos amigos/fãs de uma determinada página/perfil, tendo em conta a relação entre as publicações e o número de “gostos”, “comentários”, “partilhas” e número de fãs/amigos, num determinado dia, como se pode ver na imagem que se segue:



**Imagem 5:** Fórmula do sítio Web SocialBakers (interação no Facebook)



The image shows a screenshot of the SocialBakers website. It features a Facebook logo and the text 'Average Post Engagement Rate ='. To the right of the equals sign is a fraction: the numerator is 'Likes + Comments + Shares on a given day' and the denominator is '# of wall posts made by page on a given day'. To the right of the fraction is 'x 100'. Below the fraction, the text 'Total Fans on a given day' is visible, indicating it is part of the denominator.

$$\text{Average Post Engagement Rate} = \frac{\text{Likes + Comments + Shares on a given day}}{\frac{\text{\# of wall posts made by page on a given day}}{\text{Total Fans on a given day}}} \times 100$$

Fonte: [www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com)

Para que esta fórmula pudesse ser utilizada no presente estudo, alteramos os seguintes elementos: substituímos o “dia” pelo “ano letivo”, uma vez que procedemos à recolha de dados correspondentes a esse período; substituímos, também, os “fãs” pelos “amigos/fãs” e a “página” por “perfil/página”, na medida em que, no universo das BE observadas, nos deparamos com “perfis” e “páginas” (e não apenas estas últimas). Assim, adaptamos a fórmula anterior, gerando a seguinte:

$$\text{Percentagem Média de Interação com Publicações no FB} = \frac{\frac{\text{Gostos + comentários + partilhas (num ano letivo)}}{\text{N.º de publicações da página/perfil (num ano letivo)}}}{\text{Total de amigos/fãs}} \times 100$$

### c) Inquérito por questionário simples

Na medida em que apenas pela observação dos perfis/páginas das BE, não seria possível termos acesso a outro tipo de informação, procedeu-se ao envio de um questionário com três questões abertas - via “mensagens” do FB – para termos informação quanto ao seguinte:

Questão 1: Quais os objetivos/razões aquando da adesão ao Facebook?

Com esta pergunta, pretendeu-se averiguar qual ou quais as motivações das BE para terem aderido ao FB. Terão essas bibliotecas percecionado no FB uma ferramenta útil para a sua unidade de informação? Ou terá sido por uma questão de “moda”?

**Questão 2: Os objetivos foram alcançados?**

Com esta pergunta pretendíamos saber se os objetivos propostos aquando da adesão ao FB foram alcançados total ou parcialmente ou, por outro lado, não o foram de todo.

**Questão 3: Da experiência na utilização da RSV FB, quais as vantagens e desvantagens dessa utilização?**

Com esta pergunta procuramos conhecer os prós e os contras da utilização da RSV FB nas BE portuguesas, tendo em conta a perspectiva dos administradores dos perfis/páginas das mesmas.

Inicialmente, pensamos em questionar apenas as 34 BE que fazem parte da amostra observada; no entanto, aqui percebemos que não faria sentido centrarmo-nos apenas nessa amostra, uma vez que não se tratava de observar dados quanto aos perfis/páginas do FB de cada uma delas, mas sim de conhecer outro tipo de informação não observável por essa via. Assim, optamos por questionar as 111 BE detetadas na pesquisa inicial deste estudo, com o intuito de, de uma forma mais realista, conseguirmos apurar a informação pretendida.

Apresenta-se, de seguida, uma tabela onde constam as datas das mensagens enviadas e o número de respostas obtidas:

**Tabela 2:** Calendário do inquérito por questionário com três perguntas abertas

DATA	N.º DE RESPOSTAS
13 DE OUTUBRO 2012	2
16 DE OUTUBRO 2012	2
7 DE MARÇO 2013	0
11 DE MARÇO DE 2013	1
18 DE MARÇO 2013	9
28 DE MARÇO 2013	9
TOTAL	23

#### d) Recomendações F.A.B.E. (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares)

Para o presente trabalho, optamos também por enumerar algumas recomendações que nos parecem pertinentes na utilização do FB. Essas recomendações baseiam-se na nossa experiência na utilização desta ferramenta, nas situações detetadas aquando da observação realizada para este trabalho, assim como nas recomendações<sup>28</sup> do próprio Facebook.

Com o propósito de tratar do tema da utilização do FB nas BE, em 16 de Outubro de 2012 criamos uma Página no FB com o nome FABE<sup>29</sup>, contando até à data com 197 “fãs”; nesta página, publicamos documentos e notícias sobre o tema, assim como algumas dicas de utilização do FB nas bibliotecas escolares. Embora a Página FABE não faça parte dos objetivos do presente trabalho, a sua criação teve como base as necessidades apuradas no estudo realizado.

Imagem 6: Página FABE no Facebook



Imagem 7: Página FABE no Facebook (descrição da Página)



<sup>28</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/help>

<sup>29</sup> Página disponível em: <https://www.facebook.com/pages/FABE/366878830063452>

### 3. Apresentação e Interpretação dos Resultados

---

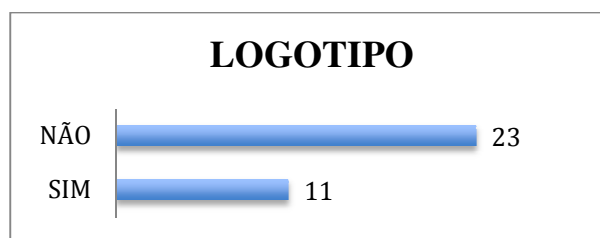
#### 3.1. A utilização da RSV Facebook nas Bibliotecas Escolares Portuguesas (2010-2011)

##### 3.1.1. Página principal do perfil/página

Na página principal do perfil/página das BE em análise, observaram-se três situações: a existência de logótipo como imagem institucional (gráfico 1), se estávamos perante uma página ou um perfil (gráfico 2) e o número de amigos/fãs (gráfico 3).

##### Logótipo

**Gráfico 1:** Número de bibliotecas escolares que utilizaram imagem institucional personalizada (logótipo)



No que diz respeito ao logótipo, observamos que 11 das BE criaram uma imagem institucional personalizada (apenas o logótipo ou logótipo com texto), na qual muitas vezes estava incluído o nome da escola ou agrupamento, assim como a sua localização geográfica. As BE que não criaram uma imagem institucional personalizada - 23 -, utilizaram diferentes elementos como imagem: fotografia da própria BE, imagem com livros e ilustrações diversas, sendo o primeiro elemento, no entanto, o mais utilizado.

Este elemento poderá, à primeira vista, não ter grande relevância; no entanto, cremos que, uma vez que identificamos marcas, produtos e instituições através da sua imagem, não será um elemento a descurar; aliás, se o FB é também considerado (e

utilizado) como ferramenta de *marketing*, então a “imagem institucional” passa a ser relevante. Ainda neste contexto, também nos deparamos com uma situação na qual a imagem do perfil/página das BE em questão teve relevância na identificação das mesmas. A imagem que se segue mostra duas bibliotecas com o mesmo nome e que apenas distinguimos devido à imagem de cada uma delas. No decorrer da nossa pesquisa inicial de identificação das BE com presença no FB, detetamos quatro com o nome, “Biblioteca Escolar”, não tendo, duas delas, qualquer tipo de imagem e, por isso mesmo, não identificáveis numa primeira abordagem.

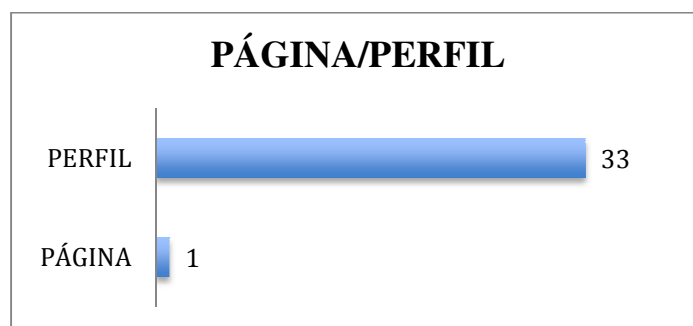
**Imagem 8:** Pesquisa do termo “Biblioteca Escolar” no Facebook



## Página ou Perfil

No que concerne à criação de perfil ou página no FB, observou-se que apenas uma das BE criou “página”, contra a esmagadora maioria que criou “perfil” - 33.

**Gráfico 2:** Número de bibliotecas escolares que criou “perfil” e número de bibliotecas escolares que criou “página”



Desconhecemos se a origem para estes números terá sido o desconhecimento aceitável de quem começa algo de novo ou se, pelo contrário, foi uma decisão consciente. No entanto, em conversa informal com alguns responsáveis pela gestão dos perfis de algumas BE, conseguimos perceber que desconheciam as potencialidades das “páginas”. As páginas, além de serem as indicadas para instituições, empresas, celebridades e bandas (como indica a própria página inicial do FB), dão-nos acesso a informação relevante que, se criarmos “perfis”, não poderemos conhecer. De entre outras características inerentes às “páginas”, destacamos a informação estatística: podemos conhecer o “alcance”<sup>30</sup> das nossas publicações, os “utilizadores envolvidos”<sup>31</sup>, “as pessoas que falam sobre isto”<sup>32</sup>, a percentagem de “viralidade”<sup>33</sup>, o género e faixa etária dos utilizadores envolvidos, entre muitas outras informações estatísticas; toda esta informação pode, ainda, ser definida por nós, para o intervalo de tempo que escolhermos, assim como também podemos exportar os dados para um ficheiro em Excel.

As BE, como organismos que lidam com a informação, não devem descurar este ponto, na medida em que conhecer a real atividade das suas páginas no FB, contribui, na nossa perspetiva, para uma melhor adequação da informação que disponibilizam nesta RSV aos seus utilizadores.

## **Amigos e Fãs**

No que concerne ao número de amigos/fãs (dados recolhidos em 2011), o maior grupo é o que tem entre 251 a 500 amigos/fãs (11 BE), sendo que apenas 2 têm mais de 1751 amigos/fãs.

---

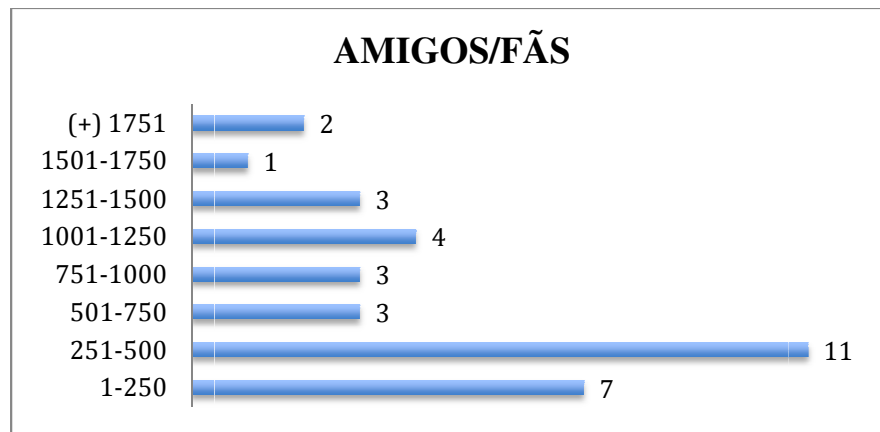
<sup>30</sup> “Alcance (def.): o número de pessoas que viram a tua publicação”. Fonte: [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

<sup>31</sup> “Utilizadores envolvidos (def.): o número de pessoas individuais que clicaram na tua publicação”. Fonte: [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

<sup>32</sup> “Pessoas que falam sobre isto” (def.): o número de pessoas individuais que criaram uma história a partir da publicação da tua Página”. Fonte: [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

<sup>33</sup> “Viralidade (def.): a percentagem de pessoas que criaram uma história a partir da publicação da tua Página do número total de pessoas individuais que a viram”. Fonte: [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

**Gráfico 3:** Número de amigos ou fãs das bibliotecas escolares observadas



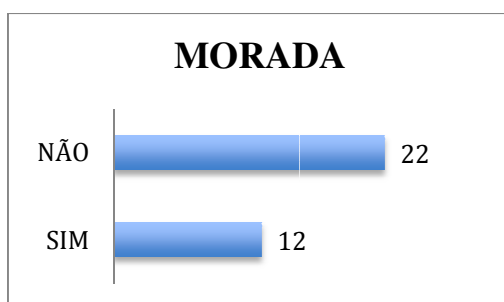
Desconhecemos os números quanto à tipologia dos amigos/fãs de cada uma das bibliotecas (alunos, professores, pais e outros), assim como desconhecemos a repercussão que o número de amigos/fãs poderá ter em termos de interação com as BE. De qualquer forma, em termos de difusão da informação, torna-se evidente que quantos mais amigos/fãs a BE tiver, maior será a propagação da informação publicada (se um amigo/fã “gostar”, “partilhar” ou “comentar” uma publicação da BE, todos os amigos desse utilizador poderão também ver essa publicação, aumentando, dessa forma, o número de pessoas alcançadas).

### 3.1.3. Secção “sobre”: informação institucional e tipologia

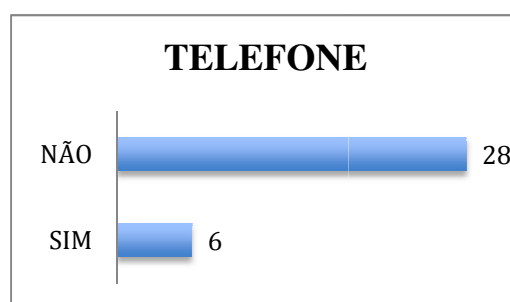
#### Informação Institucional

Na secção “sobre” do FB, foi observada e recolhida a informação institucional das BE em análise: e-mail, telefone, morada, ligação ao blog, ligação ao sítio Web e menção do nome do(a) responsável da BE.

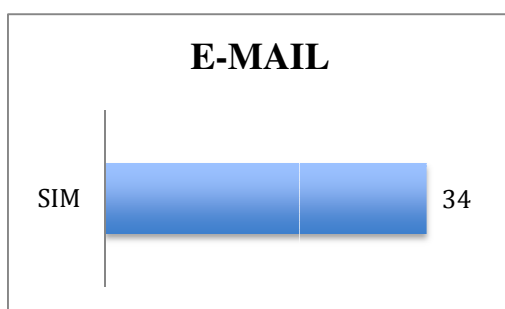
**Gráfico 4:** Menção da morada



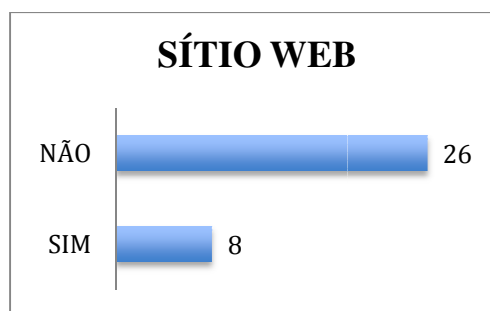
**Gráfico 5:** Menção do telefone



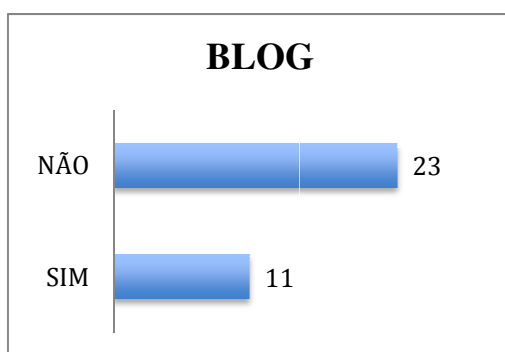
**Gráfico 6:** Menção do e-mail



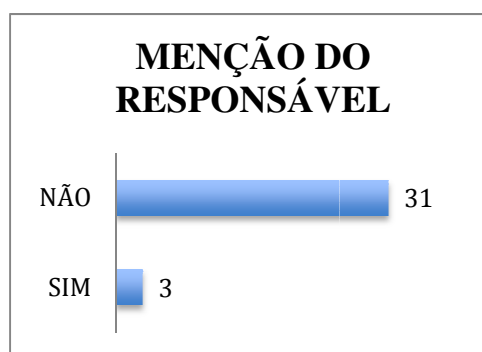
**Gráfico 7:** Menção do sítio Web



**Gráfico 8:** Menção do blog



**Gráfico 9:** Menção do responsável pela BE



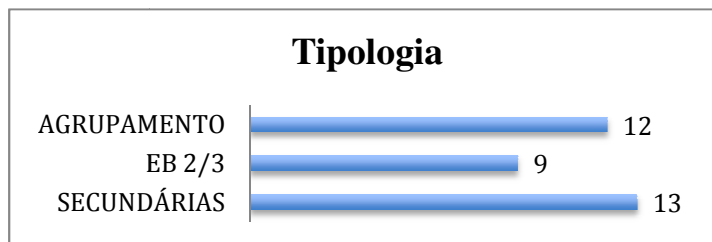
Este tipo de informação pareceu-nos relevante, na medida em que poderá ser entendida como o “bilhete de identidade” institucional. Essa informação pode ser importante para se estabelecer contacto com outras instituições e pessoas (e-mail, telefone, morada e responsável pela BE), assim como dar a conhecer a BE noutras plataformas (neste caso, o blog ou o sítio Web). No entanto, para as BE em análise, esta secção não foi, na sua maioria, preenchida na totalidade; com exceção do e-mail (todas mencionam este elemento), todos os outros elementos foram mencionados por poucas bibliotecas: 6 incluem o telefone, 12 a morada, 11 mencionaram o blog, 8 fizeram referência ao sítio Web e apenas 3 BE indicaram o nome do(a) responsável da BE.



## Tipologia

Foi também nesta secção (também no logótipo quando existente) que se observou a tipologia das BE.

**Gráfico 10:** Número de bibliotecas escolares por tipologia



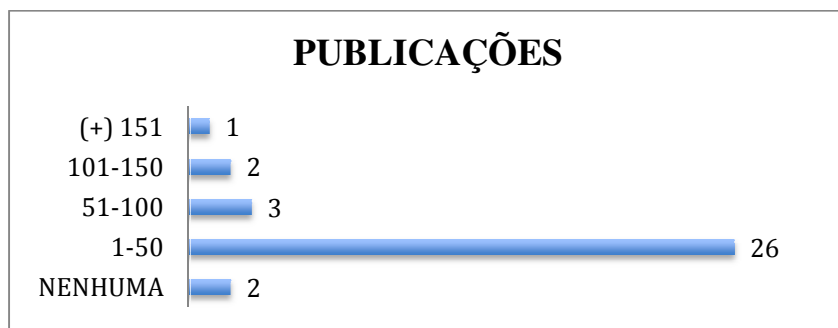
Curiosamente, os números são muito próximos, o que nos mostra um equilíbrio na adesão a esta RSV, dos diferentes níveis escolares. Assim, das 34 BE observadas, 12 são “agrupamento”, 13 são “secundárias” e 9 são “EB 2/3”.

### 3.1.4. Análise do “mural” das BE em estudo

A observação e recolha de dados do “mural” de cada uma das BE em análise, foi a tarefa mais trabalhosa e demorada deste estudo. Como foi referido anteriormente, foram observados vários elementos durante o período de um ano letivo (de Setembro de 2010 a Julho de 2011). Contaram-se as “publicações” de cada uma das BE, assim como os “gostos”, “comentários” e “partilhas” associados a essas publicações; pudemos também calcular a interação dos amigos/fãs em relação às publicações de cada uma das BE, tendo como base a fórmula publicada pelo sítio Web Social Bakers, a qual foi adaptada por nós para servir o presente estudo (ver nota 1, página 16). Observou-se, também, se as BE permitiam ou não “publicações” dos amigos/fãs nos seus murais.

## Publicações

**Gráfico 11:** Número de “publicações” das bibliotecas escolares observadas, durante um ano letivo (2010-2011)



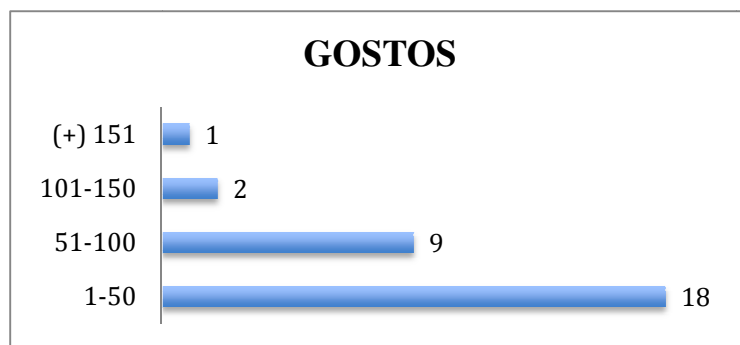
No que concerne às “publicações” das BE, a maioria — 26 — publicou entre 1 a 50 “estados” (todo o tipo de publicações permitidas no FB) durante um ano lectivo, o que, em termos médios, corresponde a aproximadamente uma publicação por semana (incluídos no intervalo mais baixo da nossa escala).

Aqui também destacamos o facto de duas das BE não terem publicado nenhum “estado” durante esse período de tempo e onde, nos seus murais, apenas constavam publicações dos amigos/fãs, facto que nos intrigou mas cujo(s) motivo(s) não conseguimos apurar. Numa RSV, é essencial atualizar constantemente a informação, de forma a alimentar permanentemente a interação com os utilizadores – caso contrário, estes perdem o interesse.

## Gostos

Quanto aos “gostos” nas publicações, 18 bibliotecas obtiveram entre 1 a 50 (o intervalo mais baixo da nossa escala), seguidas de 9 que obtiveram entre 51 a 100 “gostos”, 2 no intervalo de 101 a 150 “gostos”, tendo apenas uma obtido mais de 151 “gostos”.

**Gráfico 12:** Número de “gostos” nas publicações das bibliotecas escolares observadas, durante ano letivo (2010-2011)



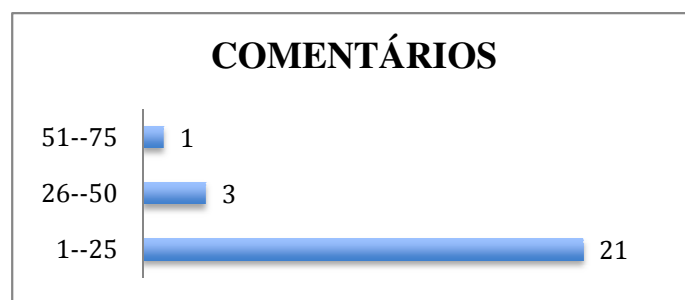
Alertamos para o facto de, ao contabilizar os “gostos” no mural de cada uma das BE em análise, termos observado que era prática comum as BE “gostarem” das próprias publicações.

Neste ponto, queremos ainda referir que o facto de os utilizadores não clicarem no “gosto”, não significa que não possam ter visto uma determinada publicação, o que nos leva a questionar sobre o verdadeiro alcance das publicações de um determinado perfil/página do FB. Aqui, salientamos mais uma vez a importância de se criar “página” em vez de “perfil”, na medida em que a primeira permite-nos aceder a estatísticas nas quais o indicador “alcance” está incluído.

## Comentários

Relativamente aos “comentários” às publicações das BE, a esmagadora maioria — 21 — obteve entre 1 a 25 comentários, o intervalo mais baixo da nossa escala.

**Gráfico 13:** Número de “comentários” às publicações das bibliotecas escolares observadas, durante um ano letivo (2010-2011)

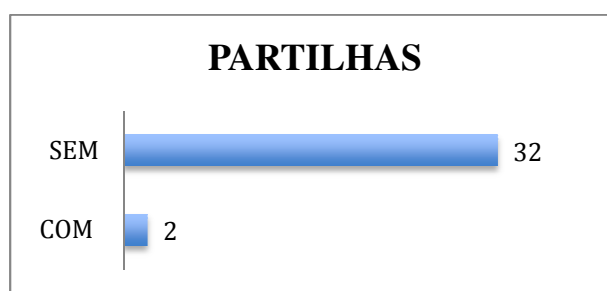


Observamos que, regra geral, os comentários surgiam em publicações sobre atividades ou eventos nos quais os utilizadores estavam envolvidos, sendo menos frequentes em publicações meramente informativas da BE; este facto mostra-nos que os utilizadores gostam de fazer parte da atividade da BE, gostam de senti-la como “sua” e, por isso mesmo, acabam por interagir mais quando se envolvem com atividades promovidas pela BE.

## Partilhas

No que concerne às “partilhas” das publicações das BE por parte dos seus utilizadores, só detetamos “partilhas” em duas.

**Gráfico 14:** Número de bibliotecas escolares onde foram detetadas “partilhas” das suas publicações, pelos amigos/fãs, durante um ano letivo (2010-2011)

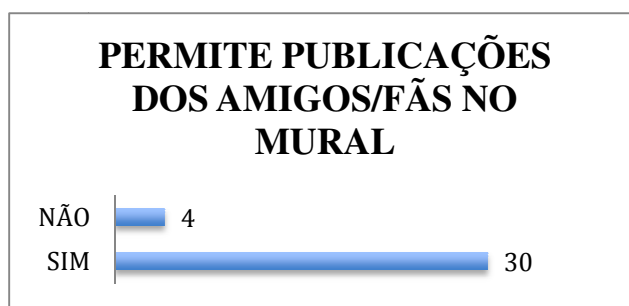


Temos ainda que referir que o botão “partilhar” nem sempre esteve disponível; não conseguimos apurar a data da sua disponibilização no FB, mas cremos que poderá ter sido em 2010 ou 2011 (pela nossa experiência pessoal na utilização desta RSV), facto que poderá justificar o baixo número de partilhas por parte dos amigos/fãs das BE em análise.

## Publicações dos utilizadores nos murais das BE

Outro elemento que nos interessou observar, foi se as BE permitiam, ou não, que os amigos/fãs publicassem nos seus murais, tendo-se verificado que 30 das 34 BE em análise permite publicações de terceiros.

**Gráfico 15:** Número de bibliotecas escolares que permitem e não permitem publicações de terceiros no seu mural



Neste ponto, cabe-nos discordar com a maioria, uma vez que consideramos que a publicação de terceiros nos murais das páginas/perfis das BE em análise, cria um “ruído informacional” desnecessário. Este nosso ponto de vista prende-se com o facto de termos observado que a esmagadora maioria dessas publicações, nada tinham de relevante no contexto “biblioteca”; observaram-se publicações relativas a jogos (Farmville, Mafia Wars, entre outros), músicas (Youtube), assim como outras publicações fora do contexto. Não obstante o FB ser uma RSV e, por isso mesmo, contemplar a “interação” como base fundamental, cremos que todas as outras vias de interação disponibilizadas pelo FB (mensagens, *chat*, comentários, gostos e partilhas) serão suficientes para não descurar o objectivo desta RSV, no contexto das bibliotecas. Na nossa perspectiva, não permitir publicações de terceiros nos murais das BE, não aniquila a interação quanto ao binómio utilizadores/biblioteca.

### 3.1.5. Interação “aparente” VS interação “real”

Aquando da nossa observação dos murais das BE em análise, deparamo-nos com alguns perfis/páginas com uma atividade que nos pareceu, à primeira vista, excepcional. Depreendemos, por isso, que a interação com os amigos/fãs *versus* publicações das BE seria também excepcional. Mas, na realidade, fomos surpreendidos com resultados bem diferentes dos esperados, como se pode ver na tabela que se segue.

**Tabela 3:** Interação entre as BE observadas e os utilizadores, de acordo com a fórmula adaptada para este estudo, tendo como base a fórmula publicada pela SocialBakers

ID da BE	AMIGOS/FÃS	GOSTOS	COMENTÁRIOS	POSTS	INTERAÇÃO (FÓRMULA)
1	283	82	24	103	0,36%
2	818	3	4	4	0,21%
3	360	33	6	21	0,52%
4	296	1	0	8	0,04%
5	319	2	0	2	0,31%
6	232	35	10	76	0,26%
7	670	68	29	27	0,54%
8	125	549	65	460	1,07%
9	1442	140	18	113	0,10%
10	1244	39	5	18	0,20%
11	213	12	8	6	1,56%
12	618	0	0	1	0%
13	328	8	7	10	0,46%
14	317	69	13	15	1,72%
15	800	35	4	22	0,22%
16	3268	150	10	39	0,13%
17	288	49	9	13	1,55%
18	360	100	32	24	1,53%
19	263	12	0	8	0,57%
20	637	15	0	8	0,29%
21	1003	35	4	11	0,35%
22	1547	73	14	51	0,11%
23	129	0	0	5	0%
24	175	37	19	11	2,91%
25	259	27	4	72	0,17%
26	225	8	0	9	0,40%
27	1010	25	3	5	0,55%
28	2066	0	0	0	0%
29	1388	50	19	12	0,41%
30	291	66	22	29	1,04%
31	16	0	0	0	0%
32	1000	65	31	12	0,80%
33	882	65	17	13	0,72%
34	753	51	10	9	0,99%

Deparamo-nos, assim, com 2,91% de interação da BE com ID 24, contrapondo os 1,07% da BE com ID 8. A primeira não mostrava, pela observação direta, indícios de interação razoável, tendo-se revelado, no entanto, a BE com maior percentagem de interação; pelo contrário, a segunda apresentava uma atividade excecional (dado o número de publicações no mural), não tendo revelado, no entanto, uma interação correspondente à dinâmica. Assim, concluímos que a real interação entre os amigos/fãs de um perfil/página em relação às publicações desta última, não deverá ser avaliada tendo como base a simples observação; serão necessários instrumentos de medição adequados, para que os resultados reflitam a realidade.

Relativamente à totalidade das 34 BE em análise, podemos concluir que a percentagem de interação é francamente baixa. Não contando com a interação nula de quatro destas bibliotecas, o intervalo percentual varia entre os 0,04% e 2,91% de interação (de acordo com a fórmula utilizada para este estudo).

Não podemos, no entanto, deixar de questionar o facto de (mesmo utilizando ferramentas para medir a interação, como, por exemplo, a fórmula apresentada neste estudo) podermos ou não apurar todas as ações de “interação” que podem ocorrer no FB. Essa interação poderá ocorrer de outras formas e não apenas analisando os “gostos”, “comentários” e “partilhas”:

- a) Mensagens do FB: um amigo/fã pode interagir com o perfil/página por esta via; pode ver uma publicação que despertou o seu interesse e comunicar esse facto através de mensagem e, ainda, ter optado por NÃO “gostar”, “comentar” ou “partilhar” essa mesma publicação; mas está a interagir, embora não de uma forma aparente;
- b) *Chat* do FB: o mesmo se passa com o *chat* que o FB disponibiliza (atualmente com a possibilidade de utilizar o Skype como plataforma de comunicação); aqui, o amigo/fã pode não só escrever no *chat*, como também ver com quem está a falar (vídeo); portanto, outra forma de interação que não é possível medir a partir da observação externa.

Ainda neste contexto, cabe-nos referir que embora as percentagens apuradas através da fórmula utilizada sejam baixas, nas respostas das BE ao questionário utilizado neste estudo, pudemos constatar o contrário: a maioria das BE referiu que o aumento da interação com a comunidade escolar foi uma realidade.

Assim, concluímos que apurar a verdadeira interação de uma página/perfil não se mostra tarefa fácil. Desconhecemos um instrumento de medição que, reunindo todas as formas possíveis de interação no FB, nos permita conhecê-la no seu todo.

### **3.1.6. Objetivos de adesão, confirmação dos objetivos e vantagens e desvantagens da utilização do Facebook nas bibliotecas escolares portuguesas**

A informação obtida através das três questões que foram colocadas – via mensagens do FB – às 111 BE detetadas na pesquisa inicial foi, sem dúvida, muito rica. Questionamo-nos se a crescente adesão das BE ao FB terá sido por verem nesta RSV uma mais valia para as suas unidades de informação ou se terá sido por uma questão de “moda”. Embora tenhamos obtido o *feedback* de apenas 23 (anexo 3) das 111 BE inquiridas, acreditamos que as respostas das bibliotecas que optaram por não responder, não seriam muito diferentes das obtidas. A informação recolhida, mostra-nos os reais objetivos da adesão ao FB por parte das BE, assim como se esses objetivos foram ou não atingidos; a informação recolhida mostra-nos, também, a perspetiva real dos profissionais que administram e gerem as páginas/perfis, no que concerne às vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE.

#### **a) Quais os objetivos que pretendiam alcançar aquando da adesão ao FB?**

Com esta questão, pretendíamos averiguar quais as motivações que levaram as BE a aderir ao FB. Terão visto nesta RSV uma ferramenta útil para as suas unidades de informação ou foi uma questão de moda? Da análise das respostas, concluímos que essa adesão não se prendeu com a questão “moda”. De facto, os objetivos da adesão ficaram bem claros por parte das BE.

Em primeiro lugar, viram nesta RSV um meio rápido, fácil e gratuito de divulgar as atividades das suas unidades de informação, o que permitiu estreitar os laços com a comunidade educativa. A alusão à facilidade e rapidez de comunicação, assim como o alcance desta RSV faz com que as BE cheguem de uma forma mais rápida aos seus utilizadores e a mais utilizadores e potenciais utilizadores, na medida em que o fator “espaço físico” não está presente (acessível 24h por dia, sem necessidade de



deslocação). Chegam também a outras instituições (bibliotecas ou outras), tendo como consequência não só a partilha de informação, experiências e boas práticas, como também o fomento da cooperação:

*“Todos os objetivos foram atingidos, alguns foram ultrapassados, como por exemplo termos estabelecido contacto com uma escola brasileira e desenvolvido um projeto em comum, do qual resultou um livro + DVB (Digital Video Book) “Vozes de lá e de cá” (...)”*

(BE ID26)

Estes elementos estão também relacionados com o *marketing* dos serviços e recursos e com a promoção da leitura e literacia da informação. Para ter “clientes” é necessário divulgar o “produto” ou “serviço” e, conseqüentemente, o utilizador tem acesso à informação, questiona a BE e esta (in)forma.

Em segundo lugar, a adesão das BE ao FB prendeu-se também com a necessidade de marcar presença na RSV mais utilizada pela comunidade educativa e ao facto de estarem atentas às tendências modernas no que toca a meios de comunicação. Neste contexto, destacamos a preocupação de uma das bibliotecas:

*“No caso do Hi5 e Facebook, preocupava-nos o facto de os alunos consumirem larga fatia do seu tempo nos PC da BE neste tipo de aplicações e nós não as conhecermos e compreendermos. É importante conhecermos as aplicações com que os alunos trabalham para podermos avaliar não só a sua potencialidade para formação dos alunos, mas também compreendermos os riscos que encerram (...). Os alunos são pouco críticos na forma como utilizam estas aplicações e cabe-nos o papel de formadores, sem com isso também adotar um comportamento histérico ou hipervigilante. Para isso, temos de conhecer bem o meio em que se comunica.”*

(BE ID38)

Nas respostas das BE, deparamo-nos com frases como “a RSV mais utilizada pelos alunos” e “é no Facebook que estão os alunos”; assim, a BE tem de estar onde estão os seus utilizadores. Conclui-se que as BE sentiram necessidade de conhecer, compreender e utilizar esta RSV, para irem ao encontro das necessidades e exigências dos seus utilizadores.

Na tabela que se segue, podemos ver os principais objetivos referidos pelas BE que responderam às questões colocadas no inquérito. Podemos ver que os objetivos a) *divulgar as atividades da BE*, b) *estreitar laços com a comunidade*, c) *promover a leitura e o livro* e d) *fazer marketing dos serviços e equipa da BE*, foram os que se salientaram.

**Tabela 4:** Lista de objetivos traçados pelas bibliotecas escolares inquiridas, na adesão ao Facebook

OBJETIVO	N.º DE BE QUE REFERIRAM ESTE PONTO
Divulgar as atividades da BE	19
Estreitar laços com a comunidade	14
Promoção da leitura e do livro	9
Marketing: dos serviços e da equipa da BE	9
Aderir à RSV mais utilizada pela comunidade educativa	4
Aceder e partilhar informação (boas práticas)	4
Difusão da informação	3
Comunicar com outras instituições	3
Participar na divulgação das atividades de outras BE	2
Compreender as novas tendências de comunicação	2
Promover novidades editoriais	2

Podemos concluir que o FB não é olhado como meio de difusão da informação contida na biblioteca, mas claramente como ferramenta de *marketing*, pois “divulgar as atividades da BE” e “marketing” são sinónimos.

## b) Os objetivos foram alcançados?

Com esta questão pretendíamos averiguar se a utilização da RSV FB permitiu que os objetivos inicialmente estabelecidos pelas BE foram atingidos. A pergunta “vale a pena continuar a utilizar o Facebook na Biblioteca Escolar?” foi a base para a questão dos objetivos alcançados.

**Tabela 5:** Alcance dos objetivos estabelecidos pelas bibliotecas escolares inquiridas

OS OBJETIVOS FORAM ALCANÇADOS?	N.º DE BE
Sim	16
Parcialmente	5
Não	2

Se, na sua maioria, os objetivos não fossem atingidos, poder-se-ia ponderar e questionar a presença das BE nesta RSV, pois não valeria a pena insistir numa ferramenta que não nos devolve os resultados pretendidos. Mas, de facto, constatamos o contrário: para a maioria das BE, os objetivos foram alcançados na sua totalidade; para outras, foram cumpridos parcialmente e apenas duas não viram os seus objetivos atingidos.

As BE que consideraram ter atingido todos os objetivos referem que a aproximação com os utilizadores foi evidente, tendo resultado numa maior interação com a biblioteca; essa interação não contemplou apenas os alunos: professores, funcionários da escola e encarregados de educação também acabaram por ser alcançados, assim como o intercâmbio de informação, experiências e projetos com outras instituições, nacionais e estrangeiras. Aludiu-se também ao facto de esta RSV se ter mostrado mais eficaz do que a página Web da biblioteca, tendo também contribuído para uma maior participação no blog:

*“O Facebook tem-se mostrado muito mais eficaz do que a página web da Biblioteca.” (BE ID8)*

*“Sim, tem havido muita participação quer na página do Facebook, quer no nosso blog.” (BE ID108)*

As BE que entendem que os seus objetivos foram parcialmente cumpridos, referiram que “(...) a informação consumida no FB é, por natureza, de validade relativamente curta e muitas vezes fica submergida por informação irrelevante que a toda a hora é introduzida no FB.” (BE ID38). A este facto, acresce também a falta de disponibilidade para alimentar a página e ainda a falta de articulação com a comunidade educativa em geral:

*“Os objectivos nem sempre foram alcançados pois a colaboração dos docentes curriculares e profs bibliotecários processa-se de forma insuficiente, não havendo por isso um trabalho sistemático no âmbito da literacia da informação. Um certo desconhecimento por parte dos docentes no que concerne às vantagens da promoção da literacia da informação.” (BE ID63)*

As BE que não viram os seus objetivos cumpridos, apontam como principal entrave a falta de tempo para manterem o perfil/página do FB atualizada.

**c) Vantagens e desvantagens da utilização do Facebook nas Bibliotecas Escolares portuguesas (perspetiva dos administradores/gestores de página/perfil)**

Apurar as vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE mostrou-nos que, de facto, esta RSV tem-se adequado aos objetivos das bibliotecas. Das 23 BE que responderam a esta questão, 8 não reconheceram nenhuma desvantagem na utilização do FB nas suas unidades de informação.

**Tabela 6:** Vantagens e desvantagens na utilização do Facebook, nas bibliotecas escolares inquiridas

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>Maior alcance</p> <p>Contacto com outras experiências/instituições</p> <p>Maior interação com a comunidade educativa (alunos, professores, pais)</p> <p>Marketing dos serviços e recursos</p> <p>Partilha de informação</p> <p>Abertura às novas tendências (estar onde estão os alunos)</p> <p>Rapidez na divulgação da informação</p> <p>Acessível 24h</p> <p>Maior rentabilização dos recursos da BE</p> <p>Alunos identificam-se com a BE através do FB</p>	<p>Dificuldade em manter a página atualizada /falta de tempo</p> <p>Necessidade de ter alguns cuidados com a informação disponibilizada</p> <p>“Amigos” com móbil comercial</p> <p>Questões relacionadas com a privacidade</p> <p>Condicionantes técnicas no acesso</p> <p>Falta de formação na área</p>

## Vantagens

No que concerne às **vantagens**, o “alcance” desta RSV foi a mais referida: a informação disponibilizada pelas BE chega a mais destinatários e de uma forma rápida, assim como a questão da acessibilidade 24h por dia; todos estes elementos levaram a uma maior interação com os diferentes agentes.

O “contacto com outras experiências/instituições” também foi visto como uma vantagem: trocaram-se experiências com outras BE (boas práticas), estabeleceram-se contactos com escritores, poetas e artistas, e desenvolveram-se projetos a nível nacional e internacional.

Uma “maior rentabilização dos recursos” da BE também foi apontada como vantagem:

*“Maior rentabilização dos vários recursos informativos ao dispor da BE para orientar os alunos na construção e desenvolvimento de capacidades que lhes permitirão um futuro qualificado.” (BE ID63)*

A questão do *marketing* também foi referida como vantagem; para as BE é importante conseguirem mostrar o seu trabalho, recursos e serviços, tendo percecionado no FB uma excelente ferramenta para alcançar esse propósito; além disso, as BE referem ainda que o facto de terem presença nesta RSV transmite uma imagem de modernidade:

*“Depois percebemos muito rapidamente que estas aplicações têm um efeito muito forte no marketing do serviço. Alunos e professores encaram como sinal de modernidade e de proximidade. Sobretudo entre os alunos é muito importante que percebam que os membros da equipa da BE [são] competentes na área tecnológica. Para certos grupos produz um aumento considerável de prestígio.” (BE ID38)*

*“As vantagens são dar a conhecer o nosso trabalho e Agrupamento, deixando muitos leitores curiosos sobre as atividades desenvolvidas, questionando-nos depois e visitando o nosso blog.” (BE ID22)*

As BE perceberam, também, que ter uma abertura no que diz respeito às novas tecnologias se mostrou uma vantagem. Os alunos estão embebidos nas tecnologias de uma forma geral, de entre elas as RSV. Assim, conhecer e utilizar essas ferramentas tecnológicas, aproxima a BE do utilizador:

*“Temos que estar onde estão os alunos e eles estão atualmente no Facebook. Isso é uma vantagem.” (BE ID40)*

*“A vantagem relaciona-se com a atração dos jovens pelas novas tecnologias e pelas redes sociais.” (BE ID71)*

Um aspeto interessante com que nos deparamos, foi o interesse das BE em efetivamente interagir com os alunos, fora das “paredes” do seu perfil/página, entrando no perfil destes; este facto mostra-nos que o papel das BE vai muito além do que lhe compete como serviço, estando atentas às questões da segurança e ética nas RSV:

*“O facto de estarmos na mesma rede social que os alunos já nos permitiu resolver alguns casos de cyberbullying e realizar sessões de esclarecimento sobre ética e segurança nas redes sociais.” (BE ID1)*

## **Desvantagens**

No que se refere às **desvantagens**, a “dificuldade em manter a página atualizada” foi a mais referida: manter a página do FB atualizada implica dispor de tempo para o fazer, sendo esta a maior dificuldade de quem administra um perfil/página.

Outra preocupação por parte das BE, é a de se ter algum cuidado com a informação disponibilizada e o critério para aceitar “amigos”, os quais, muitas vezes, se apresentam com motivações meramente comerciais:

*“A informação divulgada tem que ser bem medida (...) pode ter impacto que à partida não desejaríamos e dificilmente é apagada ou corrigida. Por isso, somos muito prudentes e até lacónicos na informação colocada no nosso perfil, assim como na divulgação de opiniões, por uma questão de prudência básica. Também convém ter critério para aceitar “amigos” pelas mesmas razões.” (BE ID38)*

Quanto a este ponto, devemos referir que o gestor/administrador de uma página/perfil pode, a qualquer momento, “eliminar”, “ocultar da cronologia” ou “denunciar/marcar como *spam*” informação colocada por si, assim como eliminar comentários às suas publicações (neste caso, os considerados impróprios), pelo que a afirmação “*dificilmente é apagada ou corrigida*” não poderá ser encarada como desvantagem; o problema parece ser, mais uma vez, o desconhecimento de todas as potencialidades do FB.

*“As desvantagens: o excesso de “amigos” provenientes de outras áreas que às vezes nos apetece “apagar”, porque não cumprem com o objectivo inicial e porque o único móbil é comercial.” (BE ID60)*

Tal como acontece nas publicações e comentários, também aqui, neste ponto, o gestor/administrador da página/perfil pode optar por não aceitar os “pedidos de amizade” que não forem do seu interesse, assim como eliminar amigos aceites mas que, por algum motivo, não correspondem ao perfil pretendido. Aliás, para casos extremos, é possível “bloquear” um determinado utilizador (este, deixará de poder



interagir com a BE)<sup>34</sup>. O mesmo acontece para bloquear aplicações e convites para eventos.

As duas situações acima referidas, estão relacionadas com as “definições de privacidade” que, infelizmente, passam despercebidas à maioria das BE. E não deve ser um elemento a descurar, na medida em que muitas vezes as publicações incluem informação de terceiros (fotos, *link* identificativo) que deve ser preservada.

Outra desvantagem apontada pelas BE, prende-se com condicionantes no acesso a esta RSV: a) alguns utilizadores não têm conta no FB, porque não têm computador ou porque os encarregados de educação não o permitem (receio de utilizar as RSV); b) constrangimentos logísticos e técnicos relacionados com o acesso aos serviços de RSV:

*“Há ainda famílias que não têm acesso às redes sociais; alguns pais e docentes não consideram benéfica a utilização das redes sociais para fins educativos.” (BE ID8)*

*”Estes constrangimentos estão relacionados sobretudo com insuficiências ao nível do acesso a estes serviços (equipamentos informáticos insuficientes, fraca ligação à internet (...))” (BE ID63)*

A falta de formação no que diz respeito à utilização das RSV em geral (aqui, do FB), também foi percebida como desvantagem:

*“Na nossa experiência não encontrei desvantagens, a não ser a falta de (...) recursos humanos formados para se realizar um melhor aproveitamento destas ferramentas web na educação (...) falta formação nestas áreas, tanto com alunos como com adultos.” (BE ID1)*

---

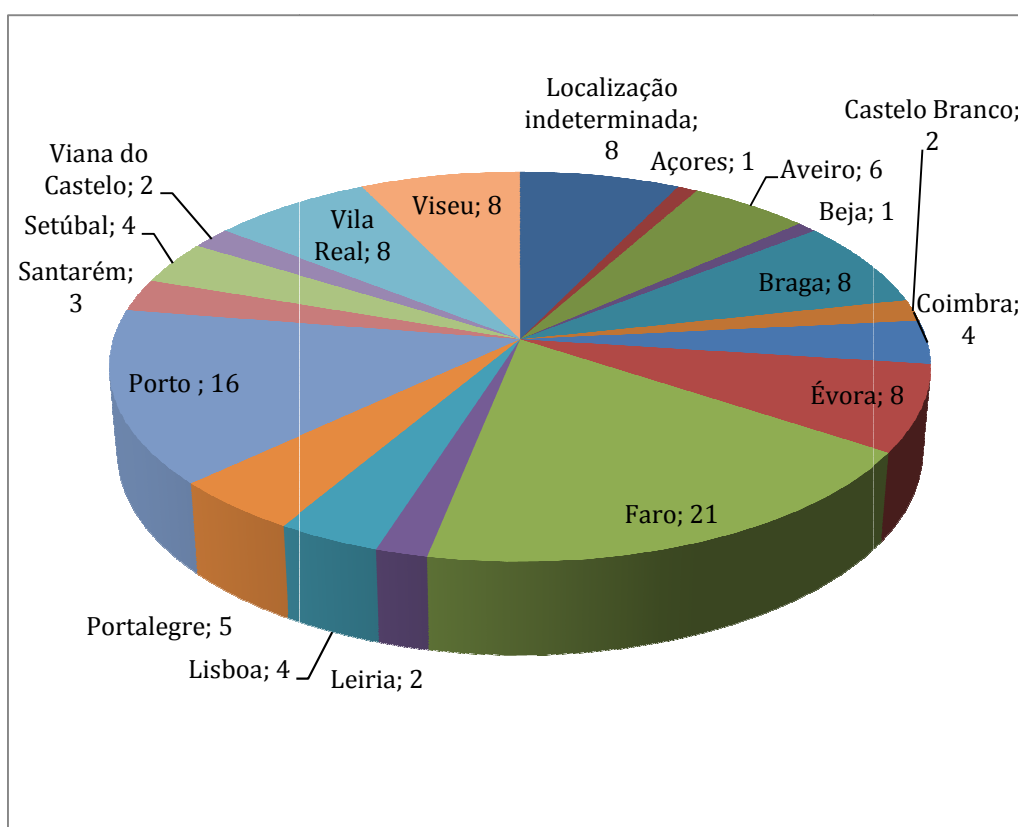
<sup>34</sup> “Bloquear utilizadores: Assim que bloqueias alguém, essa pessoa deixa de poder ver as coisas que publicas na tua cronologia, identificar-te, convidar-te para eventos ou grupos, iniciar conversas contigo ou adicionar-te como amiga.” Fonte: <https://www.facebook.com/settings?tab=blocking>

Quanto a este último ponto, cremos que neste tipo de ferramentas tecnológicas, explorar e experimentar são a melhor forma de aprender, sem descurar a aprendizagem teórica ou a partilha de experiências. Dada a característica de “beta perpétuo” das tecnologias, é muito difícil escrever-se (em tempo útil) sobre elas; mudam a todo o instante, pelo que utilizá-las e explorá-las é aprendê-las.

Por último, resta-nos referir que as vantagens da utilização da RSV FB indicadas pelas bibliotecas inquiridas coincidem com os objetivos definidos por estas, aquando da adesão ao FB.

### 3.1.7. Distribuição geográfica das BE (por Distrito)

**Gráfico 16:** Distribuição geográfica das BE com presença no Facebook (pesquisa efetuada em Outubro de 2011)



No que concerne à distribuição geográfica das BE com presença no FB, podemos observar que Faro é o distrito com maior número de bibliotecas, seguido do distrito do Porto.

## **4. Recomendações FABE (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares)**

---

Para este estudo, era também nosso objetivo enumerar algumas recomendações que nos parecem pertinentes, quanto à utilização da RSV FB nas BE. Este objetivo tem como finalidade, e sem outro tipo de pretensão, orientar e auxiliar, de alguma forma, as BE com presença no FB, ou as que pretendam aderir a esta RSV.

### **RECOMENDAÇÃO #1**

- Nome de perfil/página: a identificação das BE no FB não é, muitas das vezes, clara; os nomes dos perfis/páginas não esclarecem quanto à sua tipologia, localização geográfica e, em alguns casos, encontramos perfis/páginas de BE com o mesmo nome (por exemplo, “Biblioteca Escolar”), facto que dificulta a sua identificação inequívoca. A sugestão que aqui apresentamos resolveria todas estas situações.

#### **Sugestão:**

- a) Para as BE de tipologia EB1:

BE-1 NOME DA ESCOLA (CONCELHO – DISTRITO)

- b) Para as BE de tipologia EB2/3:

BE-2/3 NOME DA ESCOLA (CONCELHO – DISTRITO)

- c) Para as BE Secundárias:

BE-S NOME DA ESCOLA (CONCELHO – DISTRITO)

- d) Para as BE de Agrupamentos:

BE-A NOME DO AGRUPAMENTO (CONCELHO - DISTRITO)

e) Para as BE de tipologia EBI:

BE-I NOME DA ESCOLA (CONCELHO – DISTRITO)

## RECOMENDAÇÃO #2

- Elementos de identificação e contacto (secção “sobre”): os elementos de identificação e contacto são o bilhete de identidade de qualquer instituição. Por esse motivo, é recomendável que elementos como a morada, telefone e e-mail sejam contemplados na secção “sobre” do FB, assim como indicação do sítio Web e blog, quando aplicável. Nesta secção, recomendamos também que se inclua o nome do(a) responsável pela BE ou dos elementos da sua equipa.

**Imagem 9:** Vista do painel de “definições” de uma Página do Facebook

FABE		<a href="#">← Ver Página</a>
<a href="#">Informação da Página</a> <a href="#">Definições</a> <a href="#">Papéis de administrador</a> <a href="#">Mais...</a>		
Nome	FABE	<a href="#">Editar</a>
Morada da Página	<a href="#">Introduz um endereço da web do Facebook</a>	<a href="#">Editar</a>
Categoria	Outra: Comunidade	<a href="#">Editar</a>
Informação sobre o início	Começou - 16 de Outubro de 2012	<a href="#">Editar</a>
Breve descrição	A FABE é uma página que pretende tratar de assuntos relacionados com a utilização da Rede Social Facebook nas Bibliotecas Escolares	<a href="#">Editar</a>
Descrição longa	<a href="#">Escreve uma descrição longa para a tua Página</a>	<a href="#">Editar</a>
Site	<a href="#">Introduz o teu site</a>	<a href="#">Editar</a>
Página Oficial	<a href="#">Introduz a marca, a celebridade ou a organização oficial a que a tua Página diz respeito</a>	<a href="#">Editar</a>
Identificação de Página do Facebook	366878830063452	

### RECOMENDAÇÃO #3

- Criação de logótipo personalizado: como em qualquer outra situação de “exposição pública”, a imagem é um elemento relevante, pelo que recomendamos a criação de um logótipo personalizado. Na impossibilidade de recorrer aos serviços de um designer, poder-se-á optar, por exemplo, por implicar alunos e professores na criação do logótipo, como atividade e desafio proposto pela BE.

### RECOMENDAÇÃO #4

- Criação de Página: o FB não permite a criação de perfis institucionais, embora existam muitas bibliotecas que optaram por criar um perfil pessoal para representar a biblioteca. O ideal é criar uma conta com um Perfil de Administrador e, a partir dessa conta, criar e administrar uma Página<sup>35</sup>, cujas principais vantagens se enumeram de seguida:
  - a) As Páginas têm praticamente as mesmas características que os Perfis, no que toca à difusão de informação;
  - b) Não é necessário solicitar ou aceitar “pedidos de amizade”, uma vez que os utilizadores do FB podem, livremente, “gostar” de uma determinada Página, não havendo limite de Fãs;
  - c) As Páginas providenciam estatísticas para ajudar os administradores a compreender como as pessoas estão a interagir com a mesma, pois a melhor forma de fazer com que o público interaja com o conteúdo partilhado numa Página, é conhecer os seus interesses e agir em conformidade;
  - d) As informações e publicações de uma Página são públicas por defeito tendo, por esse motivo, maior alcance;

---

<sup>35</sup> “As contas pessoais estão otimizadas para indivíduos e não para empresas, marcas e organizações. As Páginas do Facebook permitem a artistas, empresas e marcas mostrarem o seu trabalho e interagir com os fãs. Estas Páginas têm uma funcionalidade personalizada pré-instalada para cada categoria. Os programadores também criam uma série de aplicações para os administradores da Página adicionarem às suas Páginas. Ao contrário dos amigos para contas pessoais, não há limite para o número de pessoas que podem gostar de uma Página do Facebook.”. Fonte: <https://www.facebook.com>

- e) Os administradores da Página podem também publicar no Perfil de Administrador;
- f) As Páginas podem ter mais do que um Administrador<sup>36</sup> e de vários tipos.

A criação de Página obedece a uma série de passos, pelo que passamos a referir os mais importantes.

No menu pendente do perfil de administrador, seleccionar a opção “criar uma página”:

**Imagem 10:** Vista do menu pendente do Facebook, para criação de Páginas



<sup>36</sup> “Os administradores de páginas podem ter 5 funções diferentes, cada uma com diferentes capacidades. Apenas os gestores podem alterar o tipo de administrador de alguém. Por predefinição, todos os administradores são gestores.” Fonte: <https://www.facebook.com/help/323502271070625/>

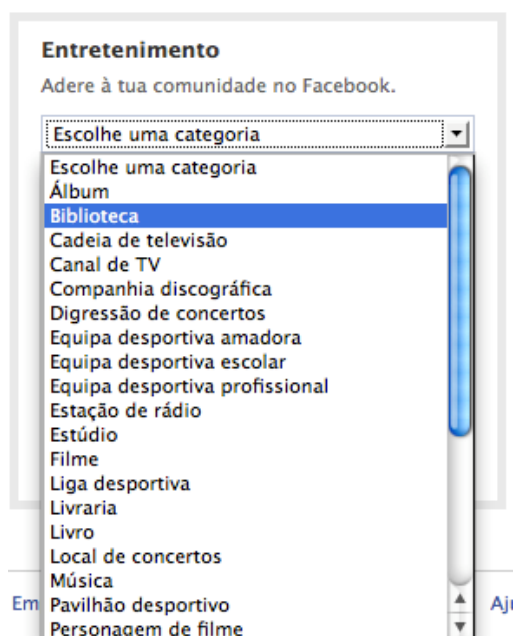
Escolher o tipo de Página pretendido (no caso das BE, seleccionar a opção “Entretenimento”):

**Imagem 11:** Vista da página onde se pode seleccionar a tipologia da Página a criar no Facebook



No menu pendente de “Entretenimento”, seleccionar a opção “Biblioteca”:

**Imagem 12:** Vista do menu pendente para seleccionar a categoria da Página a criar no Facebook



Escolhida a tipologia da Página, a plataforma vai guiando o utilizador no sentido de ir acrescentando informação e elementos relevantes (como a fotografia de perfil e capa, por exemplo).

De seguida, encontraremos uma página onde se deve acrescentar informação relativa à Página criada (nome, morada da Página, categoria, informação sobre o início, breve descrição, descrição longa, site, página oficial e identificação de Página no FB), escolher as opções que mais se adequam à nossa Página, nas “Definições” (visibilidade da Página, capacidade de publicação – se os fãs podem ou não publicar na Página -, visibilidade das publicações, limites de privacidade da publicação, mensagens, capacidade de identificação, notificações, restrições de países, limites de idade, moderação da Página, filtro de palavras de baixo calão, sugestões de Páginas semelhantes, respostas e eliminar Página) e gerir os papéis do(s) administrador(es) (pode ser um ou vários administradores, existindo diferentes tipologias).

Criada a Página, é possível começar desde logo a publicar. A imagem que se segue mostra o “painel de administração”, no qual é feita a gestão da mesma, incluindo a informação estatística.

**Imagem 13:** Vista do painel de administração de uma Página do Facebook

**Painel de Administração**

Editar Página
Criar um público
Ajuda
Ocultar

Publicações · Notificações

Publicar	Alcance total?	Alcance pago?	Promoção
O Dia da Biblioteca Escolar é celebr...	54	--	Impulsionar publicação
Bibliotecas Escolares...hoje é o vos...	72	--	Impulsionar publicação
BIBLIOTECA ESCOLAR E WEB 2.0 - ...	25	--	Impulsionar publicação
Os Livros e a Leitura: Desafios da E...	24	--	Impulsionar publicação
Curso de formação contínua: "GEST...	41	--	Impulsionar publicação

Obter mais Gostos

**Alcança o teu próximo marco**  
**200 Gostos**  
Promove a tua página para conseguires 200 gostos em alguns dias.  
**Promover Página**

Estatísticas
Ver todas

Alcance: Pessoas que viram as tuas publicações  
**103**  
▼2,8% da semana passada  
Vê as novas Estatísticas de Páginas >

Mensagens
Ver todas

Nenhuma mensagem nova.

Quando receberes uma mensagem nova, esta vai aparecer aqui. Para desactivares as mensagens, desmarca a caixa junto à opção Mensagens nas tuas definições de administrador.

Dicas para Páginas
Seguinte

**Gerir Páginas a partir do teu dispositivo Android**

Instala a aplicação Gestor de Páginas no teu dispositivo Android para gerires as tuas Páginas onde quer que estejas.

**Enviar para telemóvel**



## RECOMENDAÇÃO #5

- Não permitir publicações dos fãs no mural da Página: não obstante o FB ser uma RSV e, por isso mesmo, ter a interação como característica principal, permitir que os fãs publiquem no mural da Página cria algum “ruído informacional” que pode ser evitado. Assim, a nossa recomendação é no sentido de não permitir publicações de terceiros no mural da Página, mas permitir todas as outras formas de interação disponibilizadas pelo FB (*chat*, mensagens, gostos, comentários e partilhas).

**Imagem 14:** Vista da página das definições (capacidade de publicação)

### FABE

Informação da Página **Definições** Papéis de administrador Mais...

---

Visibilidade da Página      Página publicada

Capacidade de publicação

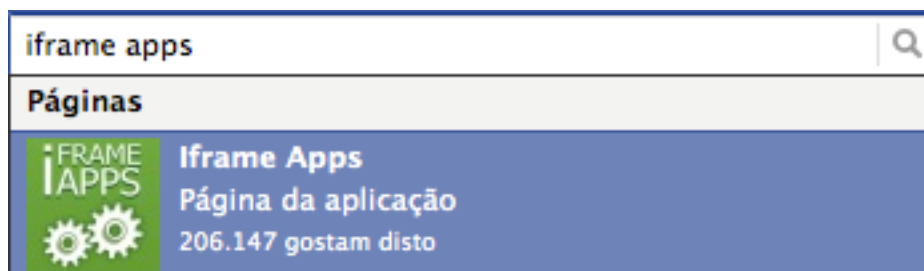
☐ Todos podem publicar na cronologia de FAVE

☐ Todos podem adicionar fotos e vídeos à cronologia de FAVE

## RECOMENDAÇÃO #6

- Utilizar aplicações na Página: é possível incorporar, na Página do FB, o sítio Web da BE ou da Escola correspondente, o blog ou outras ligações da Internet. Existem várias aplicações para o efeito, mas destacamos o iFrame Apps, por ser de fácil utilização
- Disponível em: <https://www.facebook.com/iframe.apps?fref=ts>).

**Imagem 15:** Pesquisa da aplicação iFrame Apps no Facebook



## RECOMENDAÇÃO #7

- Privacidade: cada vez mais as RSV estão atentas a esta questão. Não esquecer que muitas das publicações das BE referem-se às suas atividades, nas quais estão envolvidos terceiros (alunos, professores, pais), pelo que atender e respeitar a política de privacidade é um dever ético. Para configurar as opções de privacidade nas Páginas, no menu do painel de administração, clicar em **Editar Página** e depois em **Editar definições**.

**Imagem 16:** Vista do menu pendente “editar página”, no painel de administração de uma Página do Facebook



Aparecerá a página onde podemos configurar vários elementos:

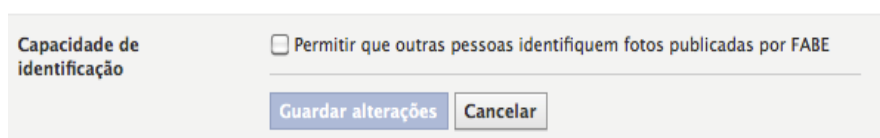
**Imagem 17:** Vista da página geral das “definições” de uma Página do Facebook

<b>FABE</b>	
Informação da Página Definições Papéis de administrador Mais...	
Visibilidade da Página	Página publicada
Capacidade de publicação	Escolhe quem pode publicar na cronologia da tua Página
Visibilidade das publicações	As publicações de outras pessoas aparecem na cronologia da minha Página
Limites de privacidade da publicação	O controlo de privacidade para publicações está desligado
Mensagens	As pessoas podem contactar a minha Página em privado.
Capacidade de identificação	Apenas administradores da Página podem identificar fotos na minha Página.
Notificações	Em Facebook e E-mail
Restrições de países	A Página está visível para todos.
Limites de idade	A Página é mostrada a todos.
Moderação da Página	Nenhuma palavra está a ser bloqueada da Página.
Filtro de palavras de baixo calão	Definida para forte
Sugestões de Páginas semelhantes	Escolhe se a tua Página é recomendada a outras pessoas
Respostas	As respostas a comentários estão ativadas para a tua Página
Eliminar Página	Eliminar a tua Página

Das várias hipóteses de configuração, salientaremos as seguintes:

- a) No caso das fotografias, não permitir que outros utilizadores possam identificar as pessoas envolvidas. Assim, na opção **capacidade de identificação**, NÃO marcar a caixa de verificação:

**Imagem 18:** Vista da definição “capacidade de identificação” numa Página do Facebook



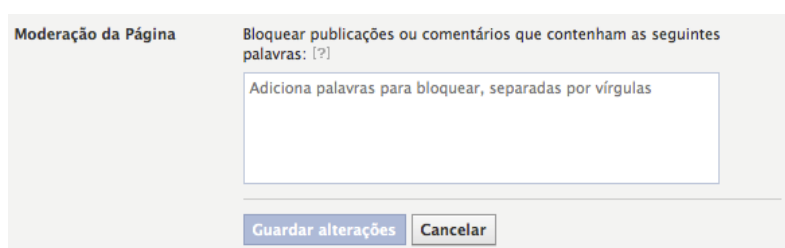
- b) Nas Páginas, as publicações são “públicas” por defeito, pelo que sugerimos que marquem a opção **Limites de privacidade da publicação**; desta forma, podemos escolher quem irá ver as nossas publicações:

**Imagem 19:** Vista da definição “limites de privacidade da publicação” numa Página do Facebook



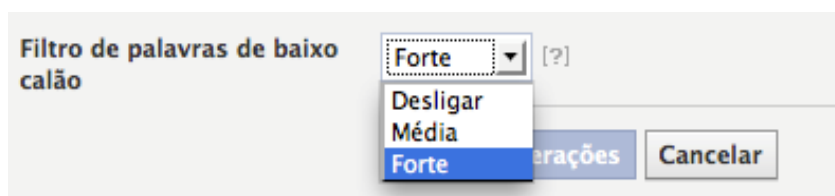
- c) A fim de termos o controlo dos comentários ou publicações de terceiros na nossa Página, no que diz respeito ao conteúdo, utilizar a opção **Moderação da Página** para impedirmos, por exemplo, assuntos menos próprios:

**Imagem 20:** Vista da definição “moderação da página” numa Página do Facebook



- d) No seguimento do ponto anterior podemos, ainda, aplicar um filtro para palavras impróprias. Para isso, na opção **Filtro de palavras de baixo calão**, escolher **Forte**:

**Imagem 21:** Vista da definição “filtro de palavras de baixo calão” numa Página do Facebook



- e) No perfil de administrador, ter atenção aos amigos se adicionam ou aceitam (ver, primeiro, o perfil do utilizador, a fim de se perceber se é uma boa opção adicioná-lo aos nossos “amigos”).

## RECOMENDAÇÃO #8

- Manter a Página ativa: ter uma Página estática e sem “entusiasmo” não atrai utilizadores. Partilhar ligações de outras Páginas, comentar, atualizar o estado, fazer “Perguntas”, criar eventos... enriquecerá a Página. Deixamos algumas ideias:
  - a) Publicar fotografias (capas de livros e DVD's, fotografias dos diferentes espaços da BE ou de atividades realizadas);
  - b) Novidades bibliográficas (fazer acompanhar a referência bibliográfica da imagem da capa do documento, torna a publicação mais apelativa);
  - c) Criar eventos (não esquecer convidar os fãs);
  - d) Partilhar lembretes e alertas (sobre os serviços, atividades, horário...);
  - e) Partilhar situações engraçadas ou publicar estatísticas interessantes (por exemplo, o livro mais requisitado da semana ou o aluno que mais livros requisitou no último mês – neste caso, com autorização deste).

## RECOMENDAÇÃO #9

- Fazer Perguntas: nas Páginas, em Eventos e em Grupos do FB é possível fazer-se perguntas para realizar sondagens e receber recomendações (opção indisponível para Perfis). Esta funcionalidade, além de ser simples e fácil na sua utilização, permite que a BE conheça a opinião dos seus fãs, de modo a otimizar os seus serviços: pedir sugestões sobre que livros comprar, eventos que gostariam que a biblioteca realizasse, o que estão a ler ou a estudar, são alguns exemplos.

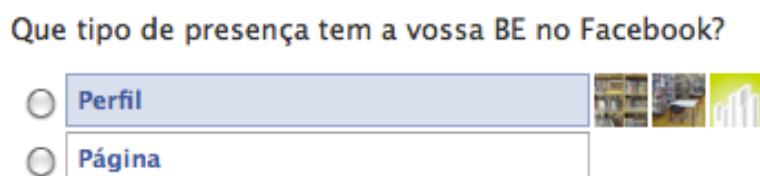
**Imagem 22** : Vista das opções de “publicações” para Páginas do Facebook



**Imagem 23:** Vista de como criar uma “pergunta” no Facebook



**Imagem 24:** Vista de uma “pergunta” no Facebook



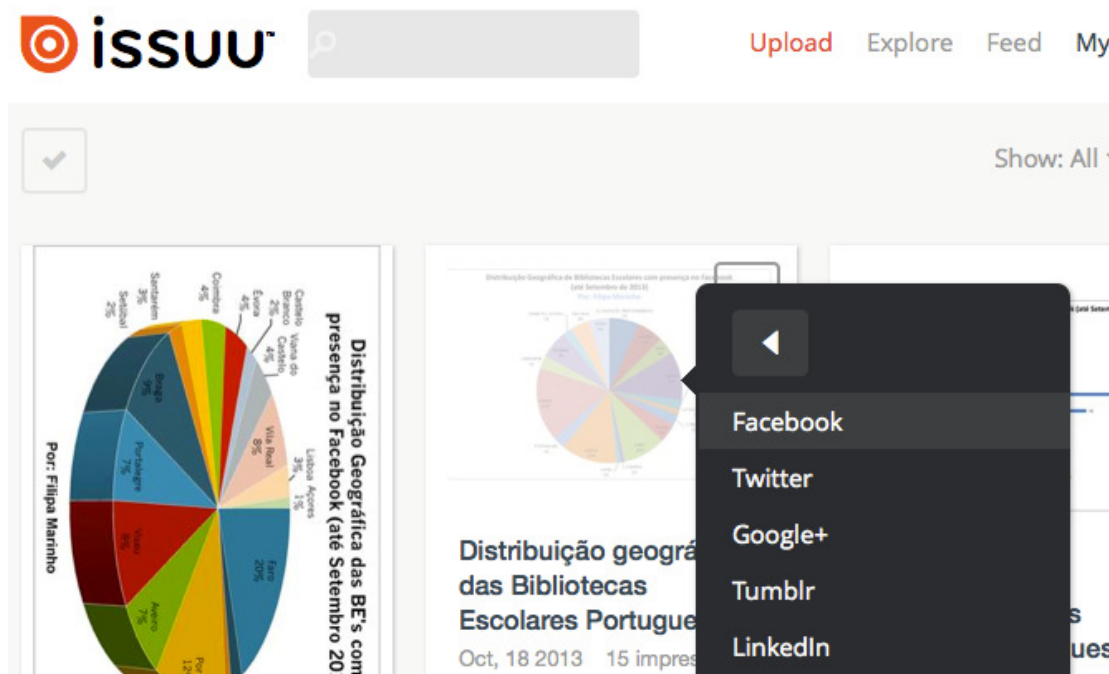
## RECOMENDAÇÃO #10

- O FB permite que se importe a atividade de outras RSV, pelo que se tivermos conta no Delicious, Flickr, Youtube, Twitter, entre outras, podemos facilmente partilhar essa atividade no nosso Perfil ou Página, como o exemplificam as imagens que se seguem:

**Imagem 25:** Vista do menu pendente “partilhar” do Delicious (www.delicious.com)



**Imagem 26:** Vista do menu “partilhar” do Issuu (www.issuu.com)



Esta é também uma forma de dar a conhecer aos utilizadores outras plataformas utilizadas pela biblioteca.

Para respondermos à pergunta de partida – **De que forma é que as bibliotecas escolares portuguesas utilizam a rede social Facebook?** - e aos objetivos específicos do presente estudo, recorreremos à análise qualitativa e a diferentes instrumentos de recolha de informação.

Inicialmente, efetuou-se uma pesquisa das BE portuguesas com presença no FB, tendo sido detetadas 111.

Das bibliotecas detetadas, selecionamos uma amostra de 34, tendo incidido sobre essas a observação direta dos seus perfis/páginas no FB, durante o período de um ano letivo (2010-2011).

Calculou-se, para a amostra mencionada, a interação dos utilizadores com as publicações das BE, tendo como base a fórmula publicada pelo sítio Web SocialBakers e que foi adaptada por nós.

Posteriormente foi aplicado um inquérito por questionário, com três perguntas abertas, às 111 bibliotecas detetadas na fase inicial, ao qual só 23 responderam. Neste inquérito, obtivemos informação que não pudemos apurar pela observação direta.

Por último, criamos dez recomendações de utilização do FB nas BE, às quais chamamos FABE (Facebook Aplicado às Bibliotecas Escolares).

## Objetivos

Responder à pergunta de partida desta dissertação, implica responder às questões apresentadas nos objetivos específicos da mesma, dada a abordagem das diferentes perspectivas de utilização do FB nas BE do presente estudo.

### Objetivo #1:

Conhecer os objetivos das BE portuguesas aquando da sua adesão ao FB:

Instrumento: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

Com o primeiro objetivo deste trabalho, pretendeu-se apurar as motivações que levaram as BE portuguesas a aderir ao FB. Foi uma questão de “moda” ou perceberam nesta RSV uma ferramenta útil para as suas unidades de informação? Concluímos que a adesão ao FB por parte das BE portuguesas não se prendeu com a questão “moda”, mas sim com o facto de terem percebido esta RSV como uma mais valia para atingir determinados objetivos. Com a adesão ao FB, as BE tiveram como principais objetivos a) a divulgação das atividades da biblioteca, b) o estreitar laços com a comunidade educativa, c) a promoção do livro e da leitura, d) a questão do *marketing* dos serviços e da equipa da própria BE; foram ainda apresentados como objetivos: e) a escolha da RSV mais utilizada pela comunidade educativa, f) aceder e partilhar informação (boas práticas), g) difusão da informação, h) participação e divulgação das atividades de outras BE, que em alguns casos resultou em cooperação em projetos, i) compreensão das novas tendências em termos de comunicação e j) a promoção de novidades editoriais .

Assim, a decisão da adesão ao FB por parte das BE foi consciente e dotada de uma estratégia, pois aperceberam-se das novas tendências de comunicação e estiveram atentas às que eram mais utilizadas pelos comunidade escolar, de uma forma geral.

#### Objetivo #2:

Saber se os objetivos definidos pelas BE portuguesas aquando da adesão ao FB foram ou não cumpridos:

Instrumento: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

O segundo objetivo deste estudo foi apurar se os objetivos estabelecidos pelas BE portuguesas aquando da sua adesão ao FB foram cumpridos total ou parcialmente ou, pelo contrário, não o foram de todo. Esta questão prendeu-se com o facto se averiguar se o FB responderia às expectativas criadas pelas BE e se valeria a pena ou não investir nesta ferramenta. Concluímos que a maioria das BE viram os seus objetivos cumpridos através desta RSV, considerando-a uma mais valia para as suas unidades de informação, tendo em conta os aspetos mencionados no objetivo específico #1 deste trabalho. Apenas duas bibliotecas não consideraram os seus objetivos cumpridos, justificando com a falta de disponibilidade para se dedicarem a esta ferramenta e tirar partido das suas potencialidades. Assim, podemos dizer que o FB



tem adequação no contexto das BE, tendo em conta os objetivos definidos por estas aquando da adesão a esta RSV.

### Objetivo #3:

Saber de que forma as BE portuguesas utilizam o FB como ferramenta:

Instrumentos: grelha de recolha de dados e observação externa.

Com o terceiro objetivo, pretendíamos saber como é que as BE portuguesas utilizam o FB e se tiram partido das suas potencialidades como ferramenta. Concluímos que as BE não tiram partido das potencialidades do FB como ferramenta: em primeiro lugar, temos a questão da criação de Perfil em vez de Página (relembramos que apenas uma BE criou Página), aniquilando qualquer hipótese de aceder às estatísticas, de fazer Perguntas, de ter uma maior difusão das suas publicações, de criar aplicações personalizadas e outras potencialidades inerentes às Páginas; em segundo lugar, não conhecem bem as opções de privacidade do FB; em terceiro lugar, observamos que em alguns casos as BE não têm a preocupação devida com a informação institucional, assim como o nome que identifica o Perfil ou a Página (sendo muito difícil a sua identificação inequívoca quando se procede a uma pesquisa no próprio FB).

O facto de algumas das BE inquiridas terem apontado a “falta de formação” na utilização deste tipo de ferramenta como desvantagem, mostra-nos que, de facto, não conhecem bem o FB e, por esse motivo, não fazem as opções adequadas nem tiram partido das suas potencialidades enquanto ferramenta.

Em termos gerais, utilizam o FB com as configurações que estão estabelecidas por defeito pela própria ferramenta. Deparamo-nos assim com um desconhecimento generalizado que as BE têm em relação à utilização prática do FB, pelo que a formação neste contexto poderá ser um fator a considerar.

### Objetivo #4:

Conhecer a interação entre as BE portuguesas e os seus utilizadores através do FB:

Instrumentos: adaptação da fórmula publicada pelo sítio Web SocialBakers<sup>37</sup>, grelha de recolha de dados e observação externa.

---

<sup>37</sup> [www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com)

O quarto objetivo era conhecer a real interação entre as publicações no mural das BE com os seus utilizadores, tendo em conta o *feedback* destes. Adaptou-se a fórmula publicada pelo sítio Web SocialBakers e calculou-se a interação, tendo em conta elementos como os “gostos”, “comentários”, “partilhas”, “n.º de amigos/fãs” e “n.º de publicações”, pelo período de um ano letivo. Os resultados obtidos através desta fórmula mostraram-nos uma interação muito baixa. No entanto, também concluímos que existem outras formas de interação no FB que não podem ser detectadas pela observação externa (como é o caso das mensagens privadas e mensagens instantâneas), pelo que a fórmula utilizada não revela a real interação que pretendíamos apurar.

Por outro lado, temos os resultados obtidos através do inquérito por questionário, onde o fator “maior interação” com a comunidade escolar, foi apontado pelas BE como uma vantagem e, portanto, deparamo-nos com resultados opostos.

Assim, consideramos que este objetivo não foi alcançado. Conhecemos as formas de interação no FB, mas desconhecemos uma forma eficaz de as medir apenas através da observação, uma vez que esta pode apresentar-se de diversas formas. Nesse sentido, consideramos que uma das limitações deste estudo se manifestou na impossibilidade de aprofundar os resultados, que obtidos através de entrevistas aos responsáveis pela gestão dos perfis/páginas das bibliotecas no FB.

#### Objetivo #5:

Conhecer as vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE portuguesas:

Instrumentos: inquérito por questionário, com aplicação de três perguntas abertas.

Com o quinto objetivo pretendíamos conhecer as vantagens e desvantagens da utilização do FB nas BE, tendo em conta a perspetiva dos administradores dos Perfis e Páginas das BE em análise. Este objetivo foi cumprido, na medida em que as respostas obtidas das BE que foram inquiridas, nos permitiu conhecer os prós e contras da utilização do FB nas bibliotecas, tendo sido criada uma tabela com esses elementos. Conseguimos apurar como *vantagens*: o alcance do FB, o contacto com outras experiências e instituições, a maior interação com a comunidade educativa, a partilha fácil e rápida de informação, a abertura às novas tendências de comunicação, a acessibilidade e uma maior rentabilização dos recursos; como *desvantagens*: a falta

de formação nesta área, dificuldade em manter a página atualizada (falta de tempo), questões relacionadas com a privacidade e condicionantes no acesso ao FB. Concluímos também que a maior parte das BE consideram que a utilização desta RSV tem mais vantagens que desvantagens; algumas dessas bibliotecas admitiram não ter reconhecido nenhuma desvantagem na utilização do FB. Assim, mais uma vez consideramos que a utilização desta RSV nas BE adequa-se aos objetivos das mesmas.

#### Objetivo #6:

Criação de uma lista de recomendações quanto à utilização do FB nas BE portuguesas:

Instrumentos: observação externa

O sexto e último objetivo foi a criação de uma lista de recomendações no que concerne à utilização do FB nas BE. O objectivo foi cumprido, tendo como base a observação dos Perfis e Páginas das BE em análise e a nossa experiência pessoal na utilização desta RSV.

### **Limitações do estudo**

Temos consciência de que a amostra analisada para o presente estudo não reflete a realidade geral quanto à presença das BE portuguesas no FB; não pudemos analisar a totalidade das BE detetadas no FB aquando da pesquisa inicial, uma vez que a observação dos seus murais, pelo período de um ano letivo, se mostrou uma tarefa morosa.

No que diz respeito ao inquérito por questionário aplicado às 111 BE detetadas na pesquisa inicial, as 23 respostas recolhidas não nos permitem generalizar, pelo que proceder a uma entrevista aos gestores dos perfis/páginas das BE teria permitido aprofundar este ponto.

A escassez de bibliografia específica para a abordagem escolhida para este trabalho, foi, também, uma das nossas limitações.

Não obstante das limitações deste estudo, consideramos que a informação obtida é relevante quanto a esta temática e poderá estabelecer um ponto de partida para outros estudos semelhantes, a fim de completar a informação que não pôde ser apurada para o presente trabalho. Na verdade, uma observação realizada aquando da conclusão do trabalho (Julho 2013) permitiu-nos confirmar a ideia de uma realidade em permanente mudança, uma vez que à data já apareciam no FB 241 bibliotecas escolares, ou seja, um pouco mais do dobro das detetadas em 2010.

### **Recomendações para trabalhos futuros**

Para trabalhos futuros, seria interessante analisar a situação atual das BE analisadas no presente estudo, a fim de podermos perceber se houve evolução na utilização desta ferramenta, assim como averiguar se a sua relevância continua a ser a mesma.

Seria igualmente importante a criação de instrumentos que permitissem o cálculo da interação que ocorre no FB, em todas as suas vertentes, dado que os instrumentos atualmente disponíveis não o permitem na sua plenitude.

## Referências Bibliográficas

---

- Alves, M. P. (2012). *Metodologia científica*. Lisboa: Escolar Editora. ISBN 978-972-592-354-2.
- Alvim, L. (2011). As bibliotecas escolares portuguesas no Facebook e o seu papel na promoção da literacia da informação. In *Congresso Nacional «Literacia, media e cidadania», 25-26 Março 2011*. Braga: Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. ISBN 978-989-97244-1-9. Último acesso em 09-07-2013. Disponível em:  
<http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/lmc/article/view/516>
- Calixto, J. A. (2004). Literacia da informação: um desafio para as bibliotecas. In *Homenagem ao Professor Doutor José Marques*. Porto: Universidade do Porto: Faculdade de Letras. Último acesso em 25-04-2012. Disponível em:  
<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5551.PDF>
- Casey, M. (2006). Library 2.0: service for the next-generation library. In *Library Journal*, Setembro, n.º 1, pp. 40-42. Último acesso em 24-05-2012. Disponível em: [http://www.michaelcasey.com/?page\\_id=5](http://www.michaelcasey.com/?page_id=5)
- Charnigo, L.; Barnett-Ellis, P. (2007). Checking out Facebook: the impact of digital trend on academic libraries. In *Information Technology and Libraries*, March, vol. 26, n.º 1. ISSN 2163-5226. Doi: 10.6017/ital.v26il.3286. Último acesso em 03-06-2013. Disponível em:  
<http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/3286/2899>
- Cunha, T. M.; Figueiredo, M. B. (2012). O impacto da Web 2.0 nas Bibliotecas Escolares das escolas secundárias do concelho de Lisboa. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, n.º 11, 2012. Disponível em:  
<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad>

Farkas, M. G. (2007). *Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online*. New Jersey: Information Today, Inc. ISBN 978-1-57387-275-1

G1 (Globo Comunicação e Participações S.A.) (2011). *O perfil do Facebook*. Último acesso em 14-06-2013. Disponível em:  
<http://g1.globo.com/platb/o-perfil-do-facebook/>

García Giménez, D. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. In *Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, n.º 24, Junho de 2010. ISSN 1575-5886. Doi: 10.1344/105.000001547. Último acesso em 09-07-2013. Disponível em:  
[www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm](http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm)

Gómez Pereda, N.; Merlo Vega, J. A. (2010). Experiências bibliotecárias con las tecnologías sociales. In *Educación y Bibliotecas*, n.º 177, Maio-Junho 2010. Doi: 10.1344/105.000001547. Último acesso em 16-09-2012. Disponível em:  
[www.baratz.es/portals/0/noticias/Dossier%20Educaci%C3%B3n%20y%20Biblioteca.pdf](http://www.baratz.es/portals/0/noticias/Dossier%20Educaci%C3%B3n%20y%20Biblioteca.pdf)

González Fernández-Villavicencio, N. (2007). Bibliotecas 2.0 en España (el camino recorrido). In *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.º 186-87, Enero-Junio 2007, pp. 29-46. Último acesso em 12-09-2012. Disponível em: [www.aab.es/pdfs/baab86-87/86-87a2.pdf](http://www.aab.es/pdfs/baab86-87/86-87a2.pdf)

González Vargas, B. (2008). Facebook en educación: una herramienta válida. In *Educación y Pedagogía para el siglo XXI* (blog). Último acesso em 18-10-2012. Disponível em: <http://pedagogia.wordpress.com/2008/08/14/facebook-en-educacion-una-herramienta-valida/>

IFLA/UNESCO (1999). *Manifiesto da IFLA/UNESCO para a biblioteca escolar*. Haia: IFLA. Último acesso em 11-07-2012. Disponível em:  
<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portug.pdf>

- Ijuim, J. K.; Tellaroli, T. M. (2007). Comunicação no mundo globalizado: tendências no século XXI. In *Biblioteca on-Line de Ciências da Comunicação*. ISSN 1646-3137. Último acesso em 23-04-2013. Disponível em: [www.bocc.ubi.pt/pag/tellaroli-tais-ijuim-jorge-comunicacao-mundo-globalizado.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/tellaroli-tais-ijuim-jorge-comunicacao-mundo-globalizado.pdf)
- Jacobson, T. B. (2011). Facebook as a library tool: perceived vs. actual use. In *College & Research Libraries*, vol. 72, n.º 1, pp. 79-90. Último acesso em 10-05-2013. Disponível em: <http://crl.acrl.org/content/72/1/79.full.pdf+html>
- Kho, N. (2011). Social media in libraries: keys to deeper engagement. In *Information Today*, 28(6), pp. 1-32. Último acesso em 4-05-2013. Disponível em: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3e8a5daf-7dbb-4dc4-a09d-2939caa7d403%40sessionmgr110&vid=2&hid=128>
- Leal, J. (2011). Redes sociais na sala de aula. In *Indagatio Didactica*, vol. 3 , n.º 2, 2011. ISSN 1647-3582. Último acesso em 02-10-2012. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/ID/article/viewArticle/1034>
- Leitão, P. (2011). A Web 2.0 e os seus públicos: o caso português. In *Páginas a&b*, Porto, n.º 8, série 2, 2011, pp. 107-131. Último acesso em 11-06-2013. Disponível em: [http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/8966/1/A%20Web%202\\_PORTUGAL\\_UTILIZACAO.pdf](http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/8966/1/A%20Web%202_PORTUGAL_UTILIZACAO.pdf)
- Lemos, S. (2009). Nativos digitais x aprendizagens: um desafio para a escola. In *B. Téc. Senac: Revista Educação Profissional*, Rio de Janeiro, v. 35, n.º 3, set./dez. 2009. Último acesso em 11-07-2013. Disponível em: <http://www.senac.br/BTS/353/artigo-04.pdf>

- Margaix Arnal, D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. In *El Profesional de la Información*, v.16, n.º 2, marzo/abril 2007. Último acesso em 11-07-2013. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf>
- Marquina, J. (2010). *El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas*. Arquivo do blogue de Julián Marquina. Último acesso em 24-09-2012. Disponível em: <http://julianmarquina.es/uso-twitter-facebook-bibliotecas/>
- O’Connell, J. (2012). Social media, social networking and school libraries. In *Series on School Library Managemet*. Último acesso em 25-06-2013. Disponível em: <http://www.slideshare.net/heyjudeonline/social-media-social-networking-and-school-libraries>
- Pereira, L.; Pereira, S. (2011). O lugar das redes sociais na escola – as perspectivas dos professores. In *Congresso Nacional “Literacia, Media e Cidadania”*, 25-26 Março 2011. Braga: Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. ISBN 978-989-97244-1-9. Disponível em: <http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/lmc/article/view/516>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. In *NCB University Press*, vol. 9, n.º 5, Outubro 2001. Último acesso em 11-06-2013. Disponível em: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>
- Pulido Villar, A. (2010). La biblioteca 2.0: el cambio necesario. In *Revista e-Co*. ISSN 1697-9745. Depósito Legal: CO-1139/2009. Último acesso em 26-04-2013. Disponível em: [http://revistaeco.cepcordoba.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70:la-biblioteca-escolar-20-el-cambio-necesario&catid=7:monografico&Itemid=67](http://revistaeco.cepcordoba.org/index.php?option=com_content&view=article&id=70:la-biblioteca-escolar-20-el-cambio-necesario&catid=7:monografico&Itemid=67)



- Recuero, R. C. (2003). Comunidades virtuais: uma abordagem teórica. In *Biblioteca on-Line de Ciências da Comunicação*. ISSN 1646-3137. Último acesso em 23-04-2013. Disponível em: [www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-comunidades-virtuais.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-comunidades-virtuais.pdf)
- Recuero, R. C. (2004). Redes sociais na Internet: considerações iniciais. In *Biblioteca on-Line de Ciências da Comunicação*. ISSN 1646-3137. Último acesso em 11-01-2013. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-redes-sociais-na-internet.pdf>
- Santos, M. P. (2012). *Comunidades de prática e bibliotecas escolares*. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares. ISBN 978-972-742-360-6. Último acesso em 09-07-2013. Disponível em: [www.rbe.min-edu.pt/np4/?newsId=649&fileName=978\\_972\\_742\\_360\\_6.pdf](http://www.rbe.min-edu.pt/np4/?newsId=649&fileName=978_972_742_360_6.pdf)
- Scale, M.-S. (2008). Facebook as a social search engine and the implication for libraries in the twenty-first century. In *Library Hi Tech*, vol. 26, n.º 4, 2008, pp. 540-556. DOI 10.1108/07378830810920888. Último acesso em 27-04-2012. Disponível em: [www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm](http://www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm)
- Silva, L. J. O. (1999). Globalização das redes de comunicação: uma reflexão sobre as implicações cognitivas e sociais. In Alves, J. A., Campos, P. & Brito, P. Q. (1999). *O futuro da Internet: estado da arte e tendências de evolução*. Lisboa: Centro Atlântico. Pp. 53-63. Último acesso em 14-02-2013. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-globalizacao-Internet.pdf>
- SocialBakers (2012). *New in Socialbakers analytics: engagement metrics that go deeper into your page's engagement*. Último acesso em 05-02-2013. Disponível em: <http://www.socialbakers.com/blog/484-new-in-socialbakers-analytics-engagement-metrics-that-go-deeper-into-your-page-s-engagement#>
- Tofler, A. (1984). *A terceira vaga*. Lisboa: Livros do Brasil.

Tomaél, M. I., Alcará, A. R., & Di Chiara, I. G. (2005). Das redes sociais à inovação. In *Ciência da Informação*, vol. 34 ,n.º 2, pp. 93-104, Maio/Agosto. ISSN 0100-1965. Último acesso em 17-04-2013. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>

