

As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação?

Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas

Luísa Alvim

Doutoranda em "Documentación y Información científica" na Facultad de Comunicación y Documentación da Universidad de Granada
Casa de Camilo. Museu. Centro de Estudos
Tel: +351252309750
Email: mluisa.alvim@gmail.com

Manuela Barreto Nunes

Professora Auxiliar Universidade Portucalense
R. Dr. António Bernardino de Almeida, 541/619
4200-072 Porto – Portugal
Tel: +351 225572193
Email: mnunes@upt.pt

RESUMO

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

ABSTRACT

The strength with which Web 2.0 has imposed itself on the Internet is the result of collaboration and community participation in the new virtual platforms of 2.0 services that enable the sharing, editing and processing of Web content. In this second phase of the Web, the actors in the production of content are not only professionals and experts from various areas of knowledge, but also all those who wish to participate and make a contribution to the growth and improvement of content at the on-line community. In this work, we present the first results of a broader research with which we intend to contribute to an initial study on the use of the Web 2.0 technologies by Portuguese public and academic libraries, specifically on the aspects of communication between them and their users, and presenting a more detailed analysis on the use of the social network *Facebook*.

PALAVRAS-CHAVE: Web 2.0, Biblioteca 2.0, Bibliotecas Públicas portuguesas, Bibliotecas Académicas portuguesas, Comunicação

KEYWORDS: Web 2.0, Library 2.0, Public libraries - Portugal, Academic libraries - Portugal, Communication

INTRODUÇÃO

A força com que a Web 2.0 se impõe na Internet é o resultado da colaboração e da participação da comunidade virtual nas novas plataformas de serviços 2.0, como o [Facebook](#), [Twitter](#), [Flickr](#), [Youtube](#), [Slideshare](#), [Hi5](#), [delicious](#), [MySpace](#), entre muitas outras, que permitem a partilha, a edição e a transformação dos conteúdos na Web. Na Web 1.0, os conteúdos são gerados pelos especialistas nas mais diversas matérias e disponibilizados nos sítios Web para serem consumidos (MUSSER et al., 2006). Na segunda fase da Web, os intervenientes na produção dos conteúdos já não são só os profissionais e especialistas das várias áreas do conhecimento, mas também o cidadão comum, ou seja, todos aqueles que desejam participar e querem dar uma contribuição para o crescimento e aperfeiçoamento dos conteúdos na comunidade online, independentemente da sua profissão ou *expertise* (ANDERSON, 2007).

No contexto das redes sociais há uma democratização da inovação, uma rede de colaborações a crescer, a que os especialistas apelidam de inteligência colectiva, um novo paradigma colaborativo, em que a participação está aberta a todos, permitindo um imenso campo de oportunidades sociais. Observa-se assim que a produção e a organização dos conteúdos deixaram de ser monopólio dos profissionais e dos investigadores, no que se configura como a grande novidade conduzida pela Web 2.0, sendo também a faceta pela qual é mais criticada. O fenómeno da construção de conteúdos, da divulgação de opiniões, da partilha de experiências é o resultado do desenvolvimento das possibilidades de comunicação nas novas plataformas da rede por qualquer cidadão, mesmo que este não possua especialização nas matérias sobre as quais se está a pronunciar. Esta nova fase da rede oferece um incremento à produção recíproca de saberes. A colaboração em massa está a ser motor para transformar o modo como orientamos a ciência, a cultura, a informação e a educação. Na rede existe, a par da construção de conteúdos, uma nova forma imaginativa de criar relações, que impulsiona o sucesso e a inovação das redes sociais vinculadas a instituições, grupos ou pessoas individuais. Para a nova geração, a Internet já não equivale a uma imensa biblioteca livre, na acepção

de um repositório de informações aberto à consulta (e tão desorganizado que, para a comunidade dos bibliotecários, pode definir-se como uma “não-biblioteca”). A Internet é agora uma imensa rede social, uma comunidade dinâmica em linha, que possibilita informação interactiva e desenvolve uma cultura de participação activa (FUMERO, 2007). Actualmente, as instituições começam a descobrir as potencialidades positivas da inteligência colectiva e surgem, neste cenário, com novas formas de apresentação virtual perante os seus utilizadores, exigindo destes uma outra forma de relacionamento. Com o aparecimento do paradigma da Web 2.0, também as bibliotecas, por todo o mundo, estão cada vez mais a incorporar e a utilizar as novas ferramentas, técnicas e recursos, que têm modificado os objectivos e a forma de trabalhar nestas unidades de informação.

O conceito de biblioteca 2.0 (por analogia ao termo Web 2.0) foi designado por Michael Casey, em 2005, no blogue [LibraryCrunch](#), e a partir daí adoptado progressivamente pela comunidade profissional internacional (CASEY, 2006). O conceito refere-se à utilização das ferramentas da Web 2.0 nas bibliotecas e às mudanças que sobrevêm, como o papel preponderante que os utilizadores passam a usufruir, nomeadamente na comunicação e participação (ARROYO VÁSQUEZ et al., 2007). A Web 2.0 abre novas possibilidades de comunicação e de informação, nas actividades das instituições e na prestação de serviços ao utilizador. A filosofia proposta para a biblioteca permite que os serviços que oferece sejam dinâmicos e interactivos (HABIB, 2006). A comunicação das bibliotecas com os utilizadores já não pode ser unilateral, transformando-se agora, com o auxílio das ferramentas sociais, em serviços dinâmicos que consideram os utilizadores como actores do processo da informação, e já não receptores mais ou menos passivos. As ferramentas sociais integradas nas bibliotecas proporcionam oportunidades para melhorar o serviço em linha ao utilizador. Para implementar a Biblioteca 2.0 é pois necessário conhecer os utilizadores e o que eles procuram e pretendem das bibliotecas, antes mesmo da incorporação das ferramentas, nos sítios Web, e no acesso a novas plataformas (JUAREZ URQUIJO, 2007). A nova biblioteca está centrada no utilizador, que é considerado um criador de conteúdos dinâmicos e um activo participante no tratamento e incorporação de informação, juntamente com o profissional especialista nesta matéria. De uma forma inovadora, as bibliotecas têm a possibilidade de crescerem e de se renovarem com a contribuição da comunidade virtual. A colaboração será a palavra-chave, e o motor do dinamismo das bibliotecas, e o utilizador terá presença no sítio Web da biblioteca e poderá enriquecer os conteúdos (COOMBS, 2007). Por exemplo, uma biblioteca, ao publicar na Web um conjunto de fotografias dos seus fundos, poderá ter vários modelos de apresentação: edita-as na página Web da sua instituição e permite que sejam visualizadas pelo público em geral ou, na versão 2.0, edita-as numa conta da instituição no Flickr, e para além de permitir que os utilizadores as vejam, oferece-lhes a oportunidade de descarregar, acrescentar comentários e novas informações, possibilitando-lhes até a introdução de etiquetas de cabeçalho de assunto – uma ideia particularmente subversiva ao olhar da biblioteconomia tradicional, pois os utilizadores participam no processo de criação de dados sobre as fotografias, acrescentam

algo mais na catalogação, e ainda na descrição de conteúdo das imagens. Por outro lado, o profissional da informação também dispõe de novas ferramentas para interagir com o utilizador como, por exemplo, as aplicações IM (Instant Messaging) que permitem a conversação em linha, em tempo real, e que, incorporadas nos catálogos bibliográficos, ou na página principal da biblioteca, podem facilitar a dinamização de um serviço de referência em que a escuta e a aprendizagem mútua dos interlocutores são um potencial valioso. A Biblioteca 2.0 pode introduzir-se nas redes sociais, criando páginas e espaços de diálogo, criando perfis de utilizador para os profissionais da informação e assim propiciar o alargamento dos seus serviços a públicos mais jovens e conquistá-los como utilizadores (GONZÁLEZ FDEZ-VILLAVICENCIO, 2007).

Com este estud, pretendemos analisar de que modo as bibliotecas públicas e académicas portuguesas estão a utilizar as novas ferramentas sociais, se as utilizam como canais de comunicação colaborativa, e se transformam estes espaços em pontos de intercâmbio informativo entre os utilizadores e a instituição; ou se, pelo contrário, as incorporam apenas para divulgar as actividades das bibliotecas e realizar operações de marketing sobre os serviços que prestam, sem qualquer interactividade real com os utilizadores. Este trabalho insere-se numa investigação mais ampla sobre o tema, da qual, nesta comunicação, condicionada por uma dimensão obrigatoriamente reduzida, será apenas apresentada uma parte dos resultados e conclusões referentes à amostra delineada, focando o caso da rede social Facebook, como resposta à questão de saber se as bibliotecas públicas e universitárias portuguesas utilizam a colaboração da comunidade que servem para comunicarem e construir conteúdos, com o objectivo de melhorar os serviços que oferecem, e se a comunidade participa, colabora e comunica.

CAMPO DE ANÁLISE E METODOLOGIA

Como campo de análise para este trabalho definimos o universo das bibliotecas públicas e académicas em Portugal. Em Novembro de 2009, procedeu-se à pesquisa, em directórios e páginas específicas, para recolha dos nomes das instituições e respectivos endereços da internet. Relativamente ao universo das bibliotecas públicas, consultamos o sítio Web do organismo que acompanha técnica e financeiramente o desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, a [Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas](#), nomeadamente a página relativa a [bases de dados das bibliotecas](#), da qual descarregámos os ficheiros xls, datados de 15 de Dezembro de 2009, referentes às bibliotecas municipais inauguradas, num total de 184 bibliotecas. No [Portal da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas](#) pudemos consultar a [listagem dos sítios Web das bibliotecas públicas](#) e os blogues que algumas bibliotecas optaram por desenvolver em substituição de sítios Web. A par desta pesquisa, foi consultado o sítio Web da [Direcção Geral das Autarquias Locais](#), que lista 308 concelhos, dos quais 278 no continente e 30 nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Iniciamos a confrontação destas fontes e organizamos uma listagem final com todos os municípios portugueses, nomeadamente com os sítios Web das bibliotecas públicas. Foram incluídas na listagem final outras bibliotecas que, não sendo municipais, ou sendo pólos de uma instituição-mãe,

correspondem ao conceito de Biblioteca Pública (NUNES, 2003) e utilizam as tecnologias 2.0.

Relativamente às Bibliotecas Académicas, consultou-se a lista das instituições de Ensino Superior Público Universitário, Politécnico, Militar e Policial disponíveis na página Web da [Direcção-Geral do Ensino Superior](#), Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Só a [Rede Pública de Ensino Superior](#) foi contemplada neste estudo, excluindo-se as instituições de ensino privado e concordatário devido à sua extensão numerosa. Constituída a lista de bibliotecas académicas, definimos um universo correspondente a 40 instituições de ensino superior universitário e politécnico e a 167 estabelecimentos de ensino (Faculdades, Escolas Superiores, etc.).

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

Apresentam-se neste trabalho exclusivamente as listagens das bibliotecas públicas e académicas que utilizam desde Novembro de 2009 as tecnologias da Web 2.0 (a observação terminou a 9 de Fevereiro 2010). Para a sua detecção, como já foi referido, partiu-se da observação dos sítios Web, e procedeu-se a pesquisas mais detalhadas no espaço interior das plataformas virtuais analisadas: [Facebook](#), [Twitter](#), [Flickr](#), [Youtube](#), [Slideshare](#), [Hi5](#), [delicious](#), [MySpace](#) e [Live Spaces](#). Nas caixas de pesquisa das plataformas referidas foram feitas buscas por palavras-chave e buscas nas listagens de utilizadores já referenciados como indispensáveis para este estudo. Criou-se uma grelha de análise com os indicadores a observar: existência de OPAC 2.0; existência de blogue; perfil ou página no Facebook, no Twitter, no Hi5 e no Live Spaces; conta aberta com recursos no Flickr, Youtube, Delicious, Slideshare e Issuu; utilização de questionários em linha aos utilizadores; disponibilidade de votação bibliográfica em linha; possibilidade de comentar informações; existência de atendimento (referência) em linha; visualização nos sítios Web e de recepção de RSS de novidades bibliográficas, de notícias, novidades editoriais e de eventos; existência de Wikis e Fóruns criados pelas bibliotecas. Posteriormente, foram criadas grelhas de análise específicas para as diferentes plataformas e serviços que mencionámos acima, para responder à questão da comunicação entre as bibliotecas e os utilizadores. Devido à extensão e características deste trabalho, desenvolvido no âmbito de uma tese de doutoramento, não é possível relatá-lo aqui em toda a sua extensão, pelo que nos limitaremos a apresentar com mais detalhe os dados relativos à presença das bibliotecas públicas e académicas na rede social Facebook. Mesmo assim, a reduzida dimensão do presente artigo não nos permite abordar o tema, ainda que restrito, em toda a sua complexidade.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Resultados Globais

Foram observados os sítios Web das bibliotecas públicas, correspondentes aos 308 municípios, dos quais só alguns desenvolveram páginas ou portais na Internet, com um tipo de presença muito diferenciada umas das outras. Destas bibliotecas seleccionámos para o estudo as 57 que confirmavam à data da pesquisa (entre Novembro 2009 e 9 Fevereiro de 2010) a utilização de pelo menos uma tecnologia da Web 2.0

(ver tabela 6), o que significa 18,4% das bibliotecas públicas em Portugal. Relativamente às bibliotecas académicas, cuja selecção já se justificou anteriormente, observámos nos 167 estabelecimentos de ensino (Faculdades, Escolas e Institutos Superiores e Politécnicos), seleccionados com os critérios já enunciados, que só 26 bibliotecas satisfaziam a existência do emprego das tecnologias que temos vindo a referir (tabela 7), constituindo 15,5% deste tipo de bibliotecas.

A utilização das tecnologias da Web 2.0 nas bibliotecas foi recenseada (OPAC 2.0, Blogue, Facebook, Flickr, Twitter, Delicious, Hi5, Myspace, Slideshare, Questionário, Votação, RSS novidades bibliográficas, RSS notícias, RSS eventos, RSS novidades editoriais, Atendimento online, Comentários, Live Spaces, Wikis, Issuu e Forum) e pode ser visualizada em gráficos comparativos do uso das tecnologias (Gráficos 1 e 2), e no gráfico 3 podemos visualizar a utilização comparativa entre os dois tipos de bibliotecas seleccionados.

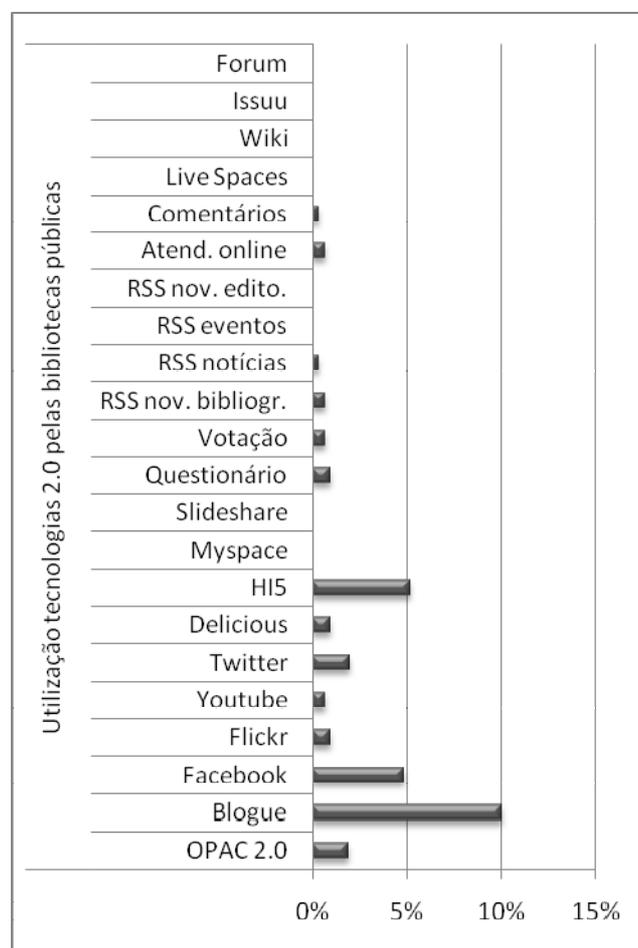


Gráfico 1

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

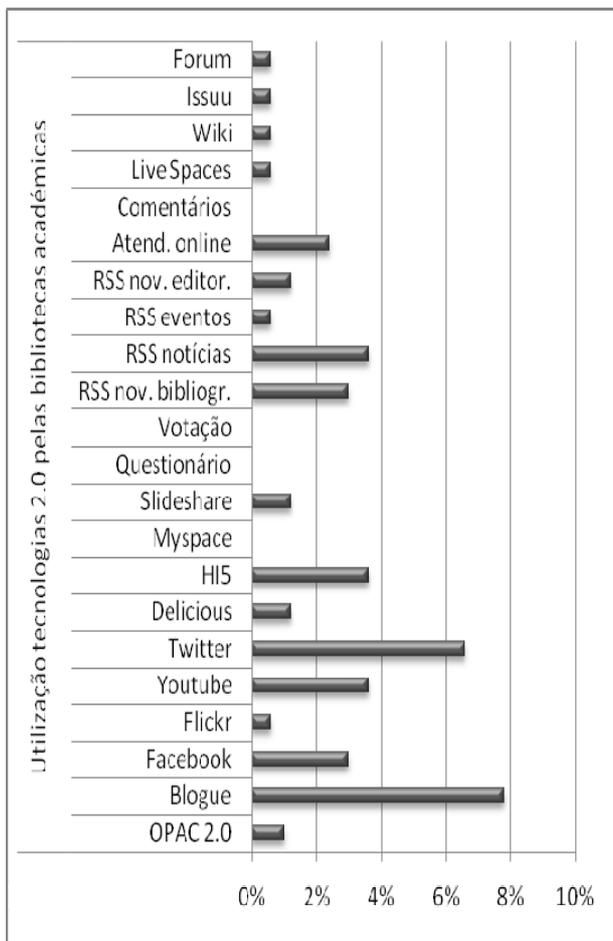


Gráfico 2

No gráfico 2 podemos verificar que também nas bibliotecas académicas os blogues são a ferramenta 2.0 mais utilizada: 50% das referenciadas, com 13 blogues. Em segundo lugar surge a rede social, de microblogging, Twitter, com 11 bibliotecas (42%). Segue-se o Youtube e a inclusão nas páginas Web da tecnologia RSS, para divulgação de notícias, seguida das novidades bibliográficas.

Da análise dos gráficos verifica-se que os blogues, a ferramenta 2.0 que mais cedo adquiriu estatuto de cidadania na Web, estando mesmo na origem do conceito de “blogosfera”, são também a plataforma social a que as bibliotecas com algum tipo de actividade 2.0 mais aderem, coincidindo esta adesão nos dois tipos de bibliotecas. Já a utilização de redes sociais, segunda ferramenta a registar a preferência das unidades de informação em estudo, diverge consoante o tipo de biblioteca, registando-se uma maior presença das bibliotecas públicas no HI5 e no Facebook, e das universitárias no Twitter. Tal pode talvez justificar-se pelas características de cada tipo de bibliotecas e pelo tipo de utilizadores respectivos, sendo que o microblogging se configura provavelmente como uma mais interessante ferramenta de comunicação no meio universitário, enquanto as bibliotecas públicas buscam conquistar utilizadores na faixa etária da adolescência (HI5), e jovens adultos frequentadores do ambiente digital (Facebook). Por outro lado, se o Youtube encontra alguma expressão nas bibliotecas académicas, bem mais representativa do que nas públicas, já o Flickr

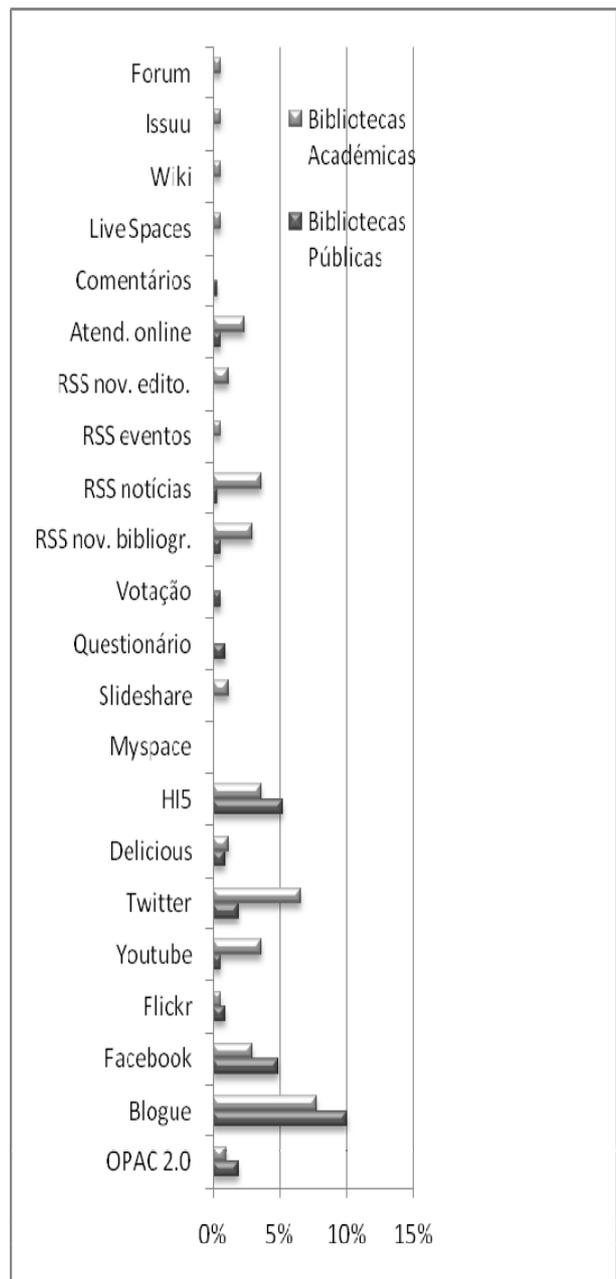


Gráfico 3 Utilização tecnologias 2.0 pelas bibliotecas

parece resultar pouco atraente, mesmo para as bibliotecas públicas, que aqui poderiam encontrar uma excelente forma de difusão de colecções especiais, embora estas o utilizem em maior percentagem. É ainda curioso verificar que o OPAC 2.0 desperta maior interesse nas bibliotecas públicas do que nas académicas (apesar do valor ser residual 2% e 1%), o que também pode ser consequência da consciência crescente naquele tipo de bibliotecas relativamente à necessidade de captar públicos habituados ao uso das mais diversas formas de acesso a informação digital, frequentemente mais atraentes do que aquilo que as bibliotecas públicas normalmente oferecem. Por outro lado, nota-se que a presença dos RSS nos serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas é diminuta, sendo mais visível na oferta das unidades de informação académicas, que também investem mais na construção de colecções electrónicas (via Delicious), ou de wikis. O campo de análise das diferenças e semelhanças encontradas é extenso e presta-se uma diversidade de interpretações. No entanto, apenas pretendemos

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

Resultados – utilização do Facebook

A selecção da rede social Facebook para este estudo entre todas outras tecnologias reflectidas neste trabalho, justifica-se pelo facto de ser uma ferramenta organizativa que, graças à sua arquitectura interior, permite melhor perceber o fenómeno da comunicação. A plataforma permite uma interacção especial com os seus subscritores e converteu-se numa rede cada vez mais utilizada em todo o mundo. As estatísticas da sua utilização estão notoriamente a crescer, como podemos ver numa consulta no [Google Trends](#), e a posição do Facebook no ranking de tráfego de visitantes do [Alexa](#) está a subir velozmente. O Facebook passou a dominar o palco das redes sociais e possui a vantagem, que não se destacou neste trabalho, de distribuição de feeds (formato Web de dados que permite comunicar conteúdos actualizados) por exemplo de blogues e do Twitter, e entre eles (MARGAIX-ARNAL, 2008). Devido à extensão deste artigo, excluiu-se a possibilidade de explicação de como a rede social Facebook se organiza internamente.

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

Para iniciar a pesquisa no Facebook, criámos um perfil a partir do qual nos propusemos ser *amigos* dos perfis das bibliotecas que mencionaram nos sítios Web o endereço do Facebook, e aguardamos a confirmação da “aceitação de amizade”. Simultaneamente a este processo, iniciámos pesquisas no próprio Facebook para encontrar outras bibliotecas que não referissem publicamente o URL para esta rede, tanto na caixa de pesquisa como nos quadros de *amigos* das bibliotecas já detectadas e procedemos da mesma forma com os novos perfis detectados. A partir do momento em que nos foi confirmada a *amizade*, acedemos ao *mural* e aos feeds de notícias das bibliotecas a estudar. Para identificar e medir a dimensão da comunicação nesta rede social, aplicámos uma grelha de análise, que apresentamos detalhadamente na tabela 1, e que foi criada por nós para este estudo.

No início do mês de Fevereiro de 2010, observámos o *mural* das 15 bibliotecas públicas (tabela 3) e das 5 bibliotecas académicas (tabela 2), relativo ao mês de Janeiro de 2010. Foi estudado cada *perfil* da biblioteca, fizemos a leitura do *mural*, recorrendo ao histórico, e analisámos o número de *amigos*, as ligações, grupos e páginas a que aderiram. Todas as bibliotecas que optaram por criar uma presença no Facebook escolheram um perfil em vez de uma página, facto que limita as possibilidades de publicar e interagir com os utilizadores *amigos*.

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

Tabela 1

Bibliotecas Académicas no Facebook
S. D. Universidade de Aveiro
B. G. Universidade de Évora
B. Faculdade de Letras Universidade de Lisboa
B. Universidade Nova de Lisboa
C. Caparica
S.I.D. Instituto Superior de Conta. Admi. Lisboa

Tabela 2

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

Tabela 3

Considerações preliminares na análise dos resultados da aplicação da grelha: possibilidade da não visualização da totalidade dos conteúdos nas publicações do mural das bibliotecas, conforme as definições de privacidade da plataforma, recentemente alteradas em Dezembro de 2009. As bibliotecas podem decidir da visibilidade e partilha de conteúdos pelos *amigos*, nas seguintes situações: (a) predefinição do controlo da leitura dos conteúdos editados no mural, podendo ser publicado para “todos” os *amigos*, ou para listagens de amigos que a biblioteca organizou; (b) o editor controla a visualização dos conteúdos; (c) no mural, o administrador/editor pode também apagar eliminando completamente conteúdos; (d) nas definições de privacidade é possível desmarcar o item “escrever no mural de um amigo” e nunca será marcado na feed de notícias da biblioteca ou no seu mural, ao publicar um item no mural de outro utilizador; (e) o editor/administrador pode definir os filtros de “permissão de mural” autorizando ou não aplicações; (f) a criação de eventos secretos que permite só a sua visualização aos convidados; (g) a permissão para visualização de álbuns de fotografias podem ter permissões restritas. Esta plataforma garante-nos que determinados tipos de feeds nunca poderão ser ocultados no historial do mural do Facebook, nomeadamente quando se adicionam itens ao perfil, se adere a uma rede, se actualiza o estado e se adicionam ou removem aplicações. Em relação aos indicadores da grelha, Ligações, Grupos e Páginas a que a biblioteca aderiu ou de que se fez fã, foram analisados todos os resultados, mas não aqui divulgados por falta de espaço, e os números referem-se à totalidade das ligações desde o dia da criação do perfil da biblioteca até ao fim da análise, a 9 de Fevereiro de 2010.

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

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

Para a faceta de análise “interacção da biblioteca com os amigos” foi considerada a soma do número de publicações (texto, vídeo, fotos, áudio) que a biblioteca publicou no seu mural, assim como as publicações que editou nos murais dos seus amigos, páginas e grupos; número de cliques em *Gosto*, número tornar-se fã de páginas, durante o mês de Janeiro de 2010; e número de eventos criados, e número de notas publicadas, desde a criação do perfil da biblioteca até 31 de Janeiro. A faceta “interligações da biblioteca” é a soma do número de ligações que cada publicação cria para outros sítios Web, número de grupos a que aderiu, número de páginas favoritas, número de blogues que segue através de alguma aplicação, desde a criação do perfil até 31 de Janeiro. A faceta “interacção dos amigos com a biblioteca” equivale ao total da soma do número de *amigos* até 31 de Janeiro, número de cliques em *Gosto*, número de comentários e número de publicações no mural da biblioteca, realizados no mês de Janeiro. A soma destes indicadores foi posteriormente trabalhada para obter uma medida de interacção, nomeadamente o número de amigos/50 (métrica definida para normalizar a gama de valores, para uma escala correspondente, ao número de cliques em *Gosto* e comentários no mural). Por último, calculou-se para cada biblioteca o valor síntese de comunicação, que se refere ao cálculo das três facetas ponderadas para terem pesos iguais. Os valores de ponderação foram calculados de forma a que se possam comparar futuramente os valores das bibliotecas públicas com as académicas.

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

Os resultados das facetas de comunicação para as bibliotecas públicas podem ser visualizados no Gráfico 4, onde se observa que os valores mais elevados relativos à faceta da “Interligação da biblioteca” são os da Biblioteca Pública de Évora, seguida pela Biblioteca Municipal de Celorico de Basto, e os valores inferiores são os da Biblioteca Municipal de Moimenta da Beira e da Biblioteca Municipal de Lamego. A faceta “interacção da Biblioteca - Amigos”, com valores mais ou menos idênticos em todas as bibliotecas, atinge valores inferiores ao da “interacção dos Amigos com a Biblioteca”.

O valor de síntese da comunicação estabelecida nas bibliotecas públicas (Gráfico 6) destaca a Biblioteca Pública de Évora, seguida da de Celorico de Basto, que já se distinguem nas facetas particulares de comunicação.

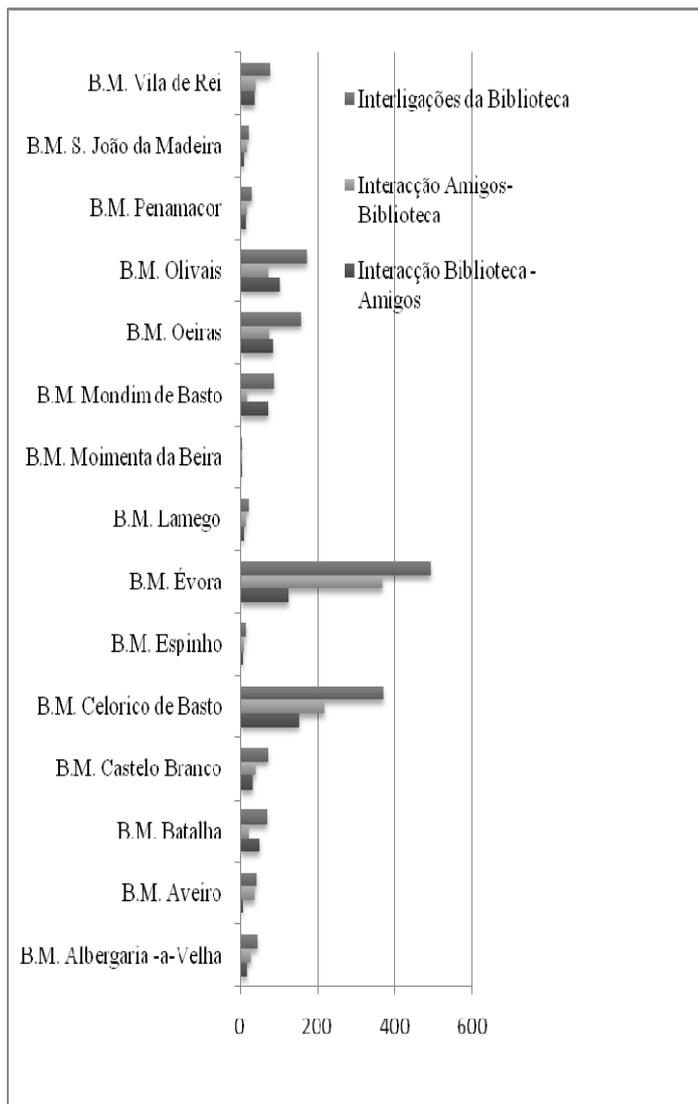


Gráfico 4 - Bibliotecas Públicas

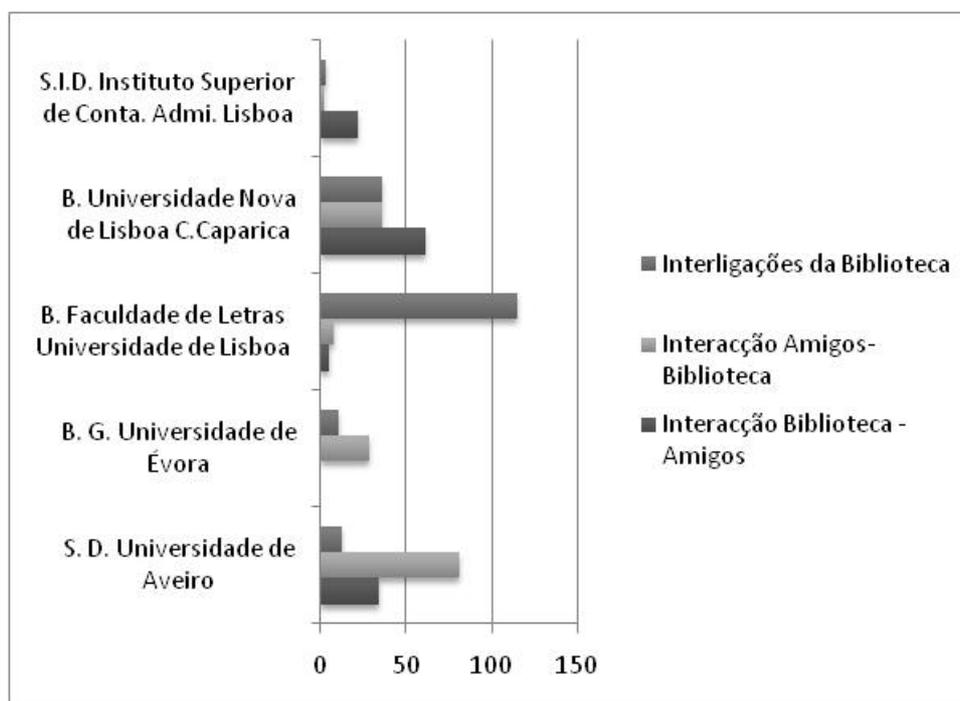


Gráfico 5 - Bibliotecas Académicas

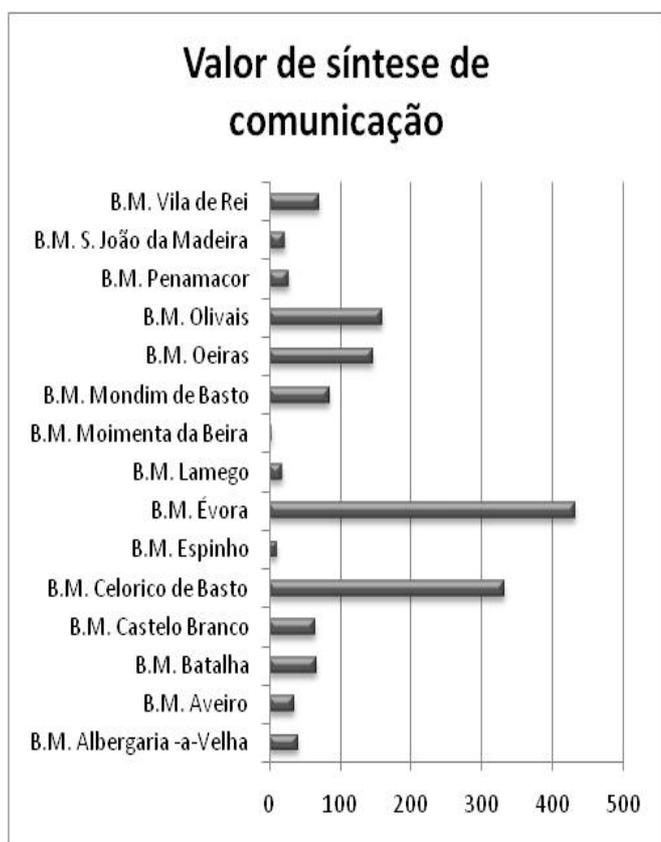


Gráfico 6

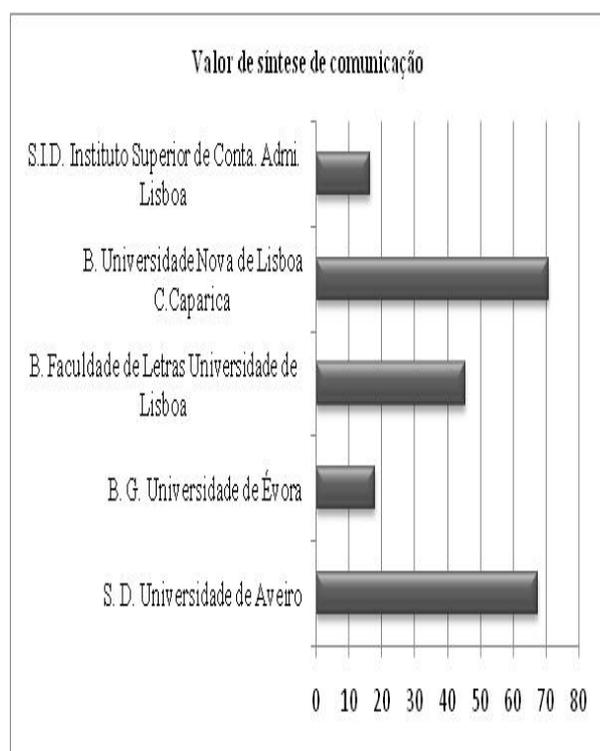


Gráfico 7

No gráfico 5, relativo às bibliotecas académicas e distribuição dos valores das facetas, percebemos que se destaca a Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa na faceta de “Interligações da biblioteca”, valor que lhe vai possibilitar, na ponderação final do valor de síntese de comunicação, o valor máximo, seguida dos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro (gráfico 7).

O factor de impacto das publicações da biblioteca na comunidade (soma ponderada de comentários e número de cliques em *Gosto pelos amigos*, dividida pelo número de publicações da biblioteca) foi calculado com as informações publicadas no mês de Janeiro de 2010, nos *murais* das bibliotecas. Optámos por, neste cálculo, valorizar mais os comentários da comunidade, porque estes exigem algo mais do que uma aprovação, manifestando para além do um sentimento de consentimento ou de desaprovação, a exigência de escrita de uma frase argumentativa ou de um acrescentar algo de novo à discussão expressa na publicação. Nas tabelas 4 e 5, observamos que os valores que se destacam são os da Biblioteca Pública de Évora e da Biblioteca Municipal de Celorico de Basto e, nas bibliotecas académicas, os Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro, sendo todos os outros resultados residuais ou nulos.

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

Factor de impacto das publicações das bibliotecas	
B.M. Albergaria-a-Velha	1,08
B.M. Aveiro	0,00
B.M. Batalha	0,00
B.M. Castelo Branco	3,00
B.M. Celorico de Basto	4,43
B.M. Espinho	5,00
B.M. Évora	7,60
B.M. Lamego	0,00
B.M. Moimenta da Beira	2,00
B.M. Mondim de Basto	0,64
B.M. Oeiras	2,45
B.M. Olivais	0,00
B.M. Penamacor	0,60
B.M. S. João da Madeira	3,00
B.M. Vila de Rei	1,10

Tabela 4

Factor de impacto das publicações das bibliotecas	
Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro	2,64
Biblioteca Geral da Universidade de Évora	0,00
Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	0,00
Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa Campus da Caparica	0,80
Serviço de Informação e Documentação do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa	0,00

Tabela 5

CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO

Os resultados analisados demonstram, em primeiro lugar, que as tecnologias 2.0 ainda são pouco adoptadas pelas bibliotecas portuguesas (18,4% das bibliotecas públicas e 15,5% das bibliotecas académicas). Em segundo lugar, verifica-se que não é pelo facto de as bibliotecas aderirem a estas tecnologias que assumem as suas potencialidades e as usam adequadamente, para prestar melhores serviços de informação e comunicação com o seu público. Na verdade, a simples adesão e uso das novas tecnologias não é o suficiente para assegurar a qualidade dos serviços virtuais: se as bibliotecas não fizerem perceber aos profissionais que nelas trabalham a sua importância, e não tendo delineado uma política de utilização para os seus serviços, não alcançarão os melhores resultados de comunicação com os utilizadores.

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

Relativamente ao número de ferramentas usadas, nota-se uma maior utilização das tecnologias 2.0 pelas bibliotecas académicas em relação às públicas (18,4% e 15,5%, respectivamente), mas a concentração nalgumas tecnologias (Blogues, Facebook e Hi5) permite que os valores das públicas sejam mais elevados (ver Gráfico 3). Os blogues continuam a ser a ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas, seguidos do Facebook e do Hi5, como já referimos. Será de interesse reflectir sobre o facto evidenciado de as tecnologias que mais se identificam com os serviços que as bibliotecas

desenvolvem tradicionalmente, como o OPAC ou o serviço de referência, não serem os mais desenvolvidos: vejam-se os valores muito baixos, ou nulos, na utilização do Delicious, RSS de novidades bibliográficas, ISSU, Wiki, ou OPAC 2.0 (este mais difícil de implementar nos catálogos bibliográficos das bibliotecas, por razões técnicas e financeiras).

Este trabalho não pretende analisar e discutir a eficácia destas tecnologias nas bibliotecas, mas o seu uso efectivo quanto à comunicação e à prestação de serviços de informação num ambiente virtual e colaborativo. Por esta razão é que se optou, aqui, pela observação do Facebook, já que o Hi5 está em decréscimo de utilização. À partida, encontramos algumas opções que as bibliotecas, na sua totalidade, demonstram preferir, mas que não são as mais proveitosas para o aumento da comunicação. Por exemplo, optaram por criar um *perfil* em vez de uma *página* no Facebook, o que é uma grande desvantagem porque não têm acesso fácil aos dados estatísticos referentes à consulta dos utilizadores, pois o Facebook não fornece estatísticas a criadores de perfil. Os administradores das *páginas* têm acesso a relatórios semanais e mensais sobre a utilização da mesma por terceiros: número de cliques, impressões, impacto viral (p. exemplo, anúncios dos fãs), interacção (nomeadamente as reproduções de vídeos e de publicações no mural que os visitantes da página fazem nos seus murais), dados demográficos e geográficos dos utilizadores/visitantes da página. A criação de um perfil, em vez da página, também não possibilita a oferta de espaços de interacção potenciados pela plataforma, tais como Discussões e Fórum; da mesma forma, o administrador do perfil não acede às estatísticas de utilização, que poderiam ser uma excelente instrumento para melhorar alguns serviços da biblioteca e do seu espaço virtual. Na verdade, conclui-se facilmente que as bibliotecas não estão a utilizar as potencialidades de um instrumento como o Facebook para estabelecer uma efectiva comunicação com os utilizadores, já que a participação e a interacção, em geral, são pouco visíveis nos resultados. Não basta criar um perfil e tornar-se amigo, é necessário editar publicações, comentar as publicações que os utilizadores fazem, gerir e animar o mural da biblioteca. Examinámos muitos murais praticamente inactivos, sem publicações e com uma interacção dos utilizadores considerável, e constatámos que a maioria das bibliotecas utiliza esta tecnologia como ferramenta de marketing, mesmo assim de forma muito pouco sustentada.

A inoperância torna-se gritante quando se percebe da análise dos dados que, nas bibliotecas públicas, o número de interacções da biblioteca com os *amigos* é inferior ao dos *amigos* com a biblioteca. De facto, se as bibliotecas não estão a aproveitar convenientemente esta oportunidade de comunicação e a estabelecer um espaço de diálogo, já o mesmo não é possível afirmar sobre os utilizadores na relação contrária, pois mesmo pouco estimulados, estes fazem-se sentir presentes com publicações, comentários ou cliques em *Gosto*. Embora neste estudo já não caiba uma análise aos conteúdos das publicações dos utilizadores, denota-se uma maior actividade, prazer ou esforço de comunicação por parte da comunidade, em relação às instituições que criaram e gerem o perfil no Facebook.

O factor de impacto das publicações da biblioteca, onde os valores da Biblioteca Pública de Évora e dos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro se destacam, demonstra uma discussão efectiva e uma

reacção da sua comunidade às publicações difundidas. Por um lado, observamos que estas bibliotecas sabem seleccionar os temas que interessam à sua comunidade e, por outro, que possuem uma forma interessante de os apresentar motivando os leitores a uma resposta. E, no caso da Biblioteca Pública de Évora, constatou-se que sabe dinamizar a discussão, respondendo e argumentando aos comentários da comunidade.

De notar que, se observamos a existência de comentários nas publicações produzidas pelas bibliotecas públicas e académicas, não sabemos até que ponto os comentadores são utilizadores e usufruidores do espaço real das bibliotecas, ou se são amigos por simpatia, fazendo parte de uma rede de profissionais ligada aos profissionais daquela biblioteca, ou a uma comunidade de interesse mais ampla.

Relativamente a aspectos possíveis a aprofundar, no futuro, relativamente à rede social Facebook, seria interessante estudar a rede virtual de amigos, do perfil no Facebook da biblioteca, e confrontá-la com a base de dados de utilizadores sócios da biblioteca, ou frequentadores dos espaços físicos; realizar, também, um estudo comparativo das necessidades, objectivos e fins da rede social versus sócios da biblioteca; perceber qual o futuro do perfil dos ciber-utilizadores das bibliotecas, versus o perfil do utilizador dos espaços físicos; estudar as novas redes que se geram em redor das unidades de informação, não perdendo de vista a questão da mobilidade na utilização das redes sociais que, por moda ou aparecimento de novas plataformas, fazem com que as instituições e a comunidade abandonem e seleccionem outras para utilizar.

A questão das medições da utilização da comunicação, a que chamamos o valor síntese de comunicação, terá que ser estudada, nestas bibliotecas, comparativamente ao uso de outras tecnologias 2.0, como o Twitter, blogues, e outras, para se obter um valor real do acto de comunicar entre as bibliotecas e a sua comunidade. A questão do cálculo ideal, e das facetas a observar, num trabalho futuro, será melhor desenvolvida, através da leitura mais especializada de bibliografia, não só para encontrar o melhor algoritmo que torne visível, e possa efectivamente ser um instrumento para as bibliotecas melhorarem o seu desempenho, mas também para encontrar a comunidade de comunicação ideal nas bibliotecas públicas e académicas. Sentimos que é difícil, pelo menos em relação às tecnologias 2.0, avaliar a sua eficácia e ver as discrepâncias entre os objectivos de comunicação pretendidos pelas bibliotecas e o uso real que fazem delas.

É importante referir que as tecnologias da Web 2.0 movem-se e evoluem muito rapidamente na Internet, estão em constante mutação, e a sua utilização pelas bibliotecas tem sempre que ser sensível àquilo de que a comunidade desfruta, e ao que de melhor a tecnologia oferece para manter activos os seus serviços e a sua missão. Já começa a não ser cedo para as bibliotecas compreenderem a importância das tecnologias 2.0 para melhorarem os seus serviços de informação, para atingirem objectivos específicos, como a promoção da leitura e das literacias, ou para simplesmente passarem a fazer parte das redes de comunicação das suas comunidades locais ou de interesse, na perspectiva colaborativa que enforma a sociedade contemporânea, e atingindo os objectivos de marketing (CELAYA, 2007) que, aparentemente, são os que primeiro as levam a aderir às tecnologias virtuais – mas que não deveriam ser os únicos a estimulá-las para o uso de ferramentas

que, entre modismos, aperfeiçoamentos e actualizações por vezes demasiado rápidas, são instrumentos de trabalho únicos para os serviços de informação, que talvez nem os mais ousados tenham alguma vez ousado sonhar.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, Paul - What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education [Em linha]. JISC Technology & Standards Watch, 2007. [Consult. 11 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf)
- ARROYO VÁSQUEZ, Natalia; MERLO VEGA, José Antonio - La Biblioteca como usuaria de la Web 2.0. *Actas de las 10^{as} Jornadas Espanolas de Documentación*. Santiago de Cosmpostela: FESABID, 2007, p. 267-274.
- CASEY, Michel E.; SAVASTINUK, Laura C. - Library 2.0: services for the next-generation library [Em linha]. *Library Journal.com.*, 2006. Consult. 13 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html](http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html).
- CASTELLS, Manuel - A Galáxia Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004
- CELAYA, Javier - Web 2.0: ¿Marketing o realidad? [Em linha]. 2007. [Consult. 21 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/javier_celaya.pdf](http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/javier_celaya.pdf)
- COOMBS, Karen A. - Building a library web site on the pillars of web 2.0 [Em linha]. *Computers in Libraries*, 2007. [Consult. 1 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.infotoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml](http://www.infotoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml)
- FUMERO, Antonio; ROCA, Genís - Web 2.0 [Em linha]. Madrid: Fundación Orange, 2007. [Consult. 12 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_253_11.asp](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_253_11.asp)
- GONZÁLEZ FDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves - Experiencias 2.0 de una bibliotecaria/docente [Em linha]. 2007. [Consult. 12 Dezembro 2009]. Disponível em [www: http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/nieves_gonzalez.pdf](http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/nieves_gonzalez.pdf)
- HABIB, Michael C. - Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology [Em linha]. Faculty of the School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill, 2006. [Consult. 10 Dezembro 2009]. Disponível em: [www: http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf](http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf)
- JUÁREZ URQUIJO, Fernando - La Web 2.0 en una biblioteca pública. *Educación y biblioteca*, 19 (161) (2007), p. 103-111.
- MARGAIX-ARNAL, Dídac - Las Bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. *El Profesional de la Información*, 17(6) (2008), p. 589-601.
- MUSSER, John; O'REILLY, Tim; O'REILLY RADAR TEAM - Web 2.0 Principles and best practices [Em linha]. O'Reilly Radar Report, 2006. [Consult. 11 Dezembro 2019]. Disponível em [www: http://radar.oreilly.com/research/web2-report.html](http://radar.oreilly.com/research/web2-report.html).
- NUNES, Manuela Barreto - El medio es el servicio: sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y España. Granada: *Universidad de Granada. Facultad de*

ANEXOS
Tabelas 6 e 7

Bibliotecas Públicas 2.0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	17	18
B. M. Albergaria-a-Velha			√													
B. M. Almodôvar																
B.M. Arganil		√														
B.M. Aveiro			√	√	√	√										
B.M. Avis		√														
B.M. Barreiro								√								
B.M. Batalha			√					√								
B.M. Bombarral		√														
B.M. Braga	√										√	√				
B.M. Cadaval		√														
B.M. Castelo Branco			√													
B.M. Celorico de Basto		√	√			√	√									
B.M. Entroncamento		√														
B.M. Espinho		√	√	√		√										
B.M. Ferreira do Zêzere		√														
B.M. Figueiró dos Vinhos				√			√									
B.M. Funchal		√									√					
B.M. Gondomar								√								
B.M. Gouveia		√														
B.M. Grândola		√				√										
B.M. Ilhavo														√		
B.M. Lamego			√													
B.M. Lousada								√								
B.M. Mação		√														
B.M. Machico								√								
B.M. Maia		√														
B.M. Matosinhos								√								
B.M. Moimenta da Beira			√													
B.M. Mondim de Basto		√	√			√	√	√	√						√	
B.M. Montalegre		√														
B.M. Moura		√														
B.M. Murça		√													√	
B.M. Oeiras		√	√		√											
B.M. Olivais (Lisboa)		√	√													
B.M. Oliveira de Azeméis						√								√		
B.M. Penamacor			√													
B.M. Pombal		√														
B.M. Ponto de Sor		√														
B.M. Portel								√								
B.M. Porto								√								
B.M. Santa Cruz das Flores		√														
B.M. Santa Maria da Feira	√	√						√								
B.M. São João da Madeira		√	√													
B.M. Sardoal		√					√			√						
B.M. Seixal																√
B.M. Sintra								√								
B.M. Torre de Moncorvo								√								
B.M. Torres Novas								√								
B.M. Vale de Cambra								√								
B.M. Valongo								√								
B.M. Viana do Castelo		√											√			
B.M. Vila de Rei			√													
B.M. Vila Nova de Cerveira		√														
B. M. Vila Nova de Gaia		√						√								
Bibliotecas M. Lisboa											√	√				
B. P. Évora		√	√													
B. P. Regional da Madeira		√														

Tabela 6

Bibliotecas Académicas 2.0	1	2	3	4	5	6	7	8	10	13	14	15	16	17	19	20	21	22
S. D. Universidade de Aveiro		√	√		√	√		√	√	√		√						
B. ISCA Universidade de Aveiro		√		√	√					√					√			
B. G. Universidade de Coimbra								√			√		√					
B. G. Universidade de Évora			√		√	√				√	√							
B. Faculdade Belas-Artes Universidade de Lisboa						√								√				
B. Faculdade Farmácia Universidade de Lisboa		√																
B. Faculdade Letras Universidade de Lisboa		√	√			√		√						√				
B. Faculdade Medicina Universidade de Lisboa		√																
S.D.B. Universidade Trás-os-Montes e Alto Douro								√										
B. Universidade do Algarve																		
S. D. Universidade do Minho						√		√						√				
B. Faculdade Economia Universidade do Porto	√				√		√		√	√	√							
S.D.I.Faculdade Engenharia Universidade do Porto											√					√		
B. Faculdade Medicina Universidade do Porto						√												
B. I. Ciências Biomédicas Universidade do Porto		√				√											√	
B. Universidade Nova de Lisboa C.Caparica		√	√		√	√												
B. Faculdade Ciências Médicas U. Nova de Lisboa																		√
B. Instituto Superior Ciências Trabalho e Empresa		√				√								√				
B. Instituto Politécnico de Beja						√		√										
B. Instituto Politécnico de Bragança		√																
S. D. Instituto Politécnico de Leiria		√																
S. I. D. Instituto Superior Conta. Admi. Lisboa			√		√		√			√	√							
C. D. e I. da Escola Superior de Dança de Lisboa		√									√							
B. V. Instituto Politécnico Portalegre						√												
C. D. Escola Superior Educação de Santarém		√																
B. C. Instituto Politécnico do Porto		√																

Tabela 7

Legenda

1 OPAC 2.0

2 Blogue

3 Facebook

4 Flickr

5 Youtube

6 Twitter

7 Delicious

8 Hi5

9 Myspace

10 Slideshare

11 Questionário

12 Votação

13 RSS novidades bibliográficas

14 RSS notícias

15 RSS novidades editoriais

16 RSS eventos

17 Atendimento on-line

18 Comentários

19 Live Spaces

20 Wiki

21 Issuu

22 Fórum