

## **As redes sociais e a Web 2.0 nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro**

Teresa Cardoso<sup>1</sup>, Luís Borges Gouveia<sup>2</sup>

1) Universidade Fernando Pessoa, Aveiro, Portugal

[15273@ufp.edu.pt](mailto:15273@ufp.edu.pt)

2) Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal

[lmbg@ufp.edu.pt](mailto:lmbg@ufp.edu.pt)

### **Resumo**

Assistimos atualmente a alterações em todos os domínios, mesmo os mais essenciais, da nossa sociedade. Estas transformações, que se verificam na nossa sociedade, geralmente designada Sociedade da Informação, obrigam a refletir sobre as estratégias aplicadas também pelas Bibliotecas, na difusão das suas coleções e mesmo na prestação dos seus serviços.

Em poucos anos, as redes sociais conheceram uma enorme difusão, impondo-se como novo canal de comunicação, uma vez que possibilitam uma interação entre os seus utilizadores, quase em tempo real. Este trabalho apresenta parte de um estudo das redes sociais enquanto instrumento de divulgação e promoção das Bibliotecas públicas no Distrito de Aveiro e pretende averiguar até que ponto estas ferramentas da *Web 2.0* são utilizadas e quais os resultados obtidos. Para esta investigação foi enviado um inquérito às diretoras das já mencionadas bibliotecas. A recolha de dados efetuada procura caracterizar as bibliotecas em estudo e verificar qual a sua presença digital, identificando adicionalmente quais as redes sociais que mais utilizam e o tipo de *feedback* recebido.

**Palavras chave:** Redes sociais; *Web 2.0*; Bibliotecas públicas, Aveiro

### **1. Introdução**

O fluxo de informação é elevado e continua a aumentar. Deste modo e nos dias de hoje, existirem sistemas e pessoas aptas para lidar com esta torrente gigantesca de informação é um dos desafios do presente e ainda o será mais, previsivelmente, num futuro próximo. As questões associadas com a Sociedade da Informação e o seu impacte nos mais diversos setores e instituições da nossa sociedade, tem sido alvo de inúmeros estudos [Slevin, 2000] e [Benkler,

2006]. Também no caso português, existem literatura que aprofunda o tema, como o caso da obra coletiva que reflete sobre as múltiplas iniciativas que foram realizadas nos últimos anos em Portugal [Coelho et al, 2007] e, mais recentemente, no contexto da Ciência da Informação (Freitas, Gouveia e Regedor, 2012).

A grande questão na atualidade não é como alcançar informação (o seu acesso), mas sim como assimilar e organizar tanta informação (o seu relacionamento e processamento) [Brown e Dugid, 2000]. A informação está atualmente ao alcance de todos, para isso basta conhecer os instrumentos que devemos usar nesta era digital. Carrera [2009] refere mesmo que “*vivemos num mundo completamente interconectado (...). As redes sociais na Internet têm vindo a conhecer um crescimento espetacular, em que milhões e milhões de pessoas estão a aderir, criando uma verdadeira extensão on-line de cada um de nós.*”

Existe uma nova sociabilidade, uma nova dimensão virtual baseada em interações sociais que ultrapassam o tempo e o espaço. Hoje as redes sociais estão na moda, mas elas sempre foram uma realidade, esse conceito sempre existiu apenas mudava para o formato digital. A rede é responsável pela partilha de perceções e valores entre indivíduos que possuem interesses e propósitos comuns [Gouveia, 2012a]. Neste contexto também as Bibliotecas foram contagiadas por este fenómeno e procuram estar cada vez mais presentes no universo digital e mais próximas dos seus utilizadores.

Como foco de estudo será analisada a presença e utilização das redes sociais de um conjunto de Bibliotecas Públicas, mais concretamente das Bibliotecas Públicas do distrito de Aveiro. Pretende-se analisar numa primeira etapa se existe uma presença *online* ou não e, posteriormente, no caso de existir, quais as estratégias utilizadas e quais as reações dos utilizadores às mesmas. A importância deste estudo provém principalmente da possibilidade do mesmo levantar interrogações que fomentem a ponderação e a discussão sobre a verdadeira utilização das redes sociais por parte das bibliotecas públicas e neste âmbito, torna-se pertinente levantar as seguintes questões:

Quais as Bibliotecas que usam? Porque usam? Com que fim? Quais os resultados esperados? Quais os resultados obtidos?

Tenta-se perceber se as ferramentas disponibilizadas pela *Web 2.0* são uma mais-valia para essas bibliotecas ou pelo contrário são ignoradas, não sendo feito qualquer uso delas. As inúmeras oportunidades de cooperação *online*, da criação e partilha de conteúdos permitem às bibliotecas disponibilizar os seus serviços e recursos onde e quando são necessários para os seus utilizadores, resta perceber se o fazem ou não e de que forma o fazem.

O texto apresenta o estudo realizado e está organizado em 7 secções, incluindo esta introdução. As secções seguintes, 2 e 3, apresentam o essencial dos conceitos que suportam o estudo: as bibliotecas públicas e as ferramentas Web 2.0 e redes sociais. A secção 4 apresenta os resultados da recolha de dados, que são analisados na secção seguinte. Por último, são avançados os comentários finais sobre o estudo e a secção 7, apresenta uma listagem das referências utilizadas.

## **2. Bibliotecas públicas**

As bibliotecas públicas deixaram de avocar somente o papel de “guardiãs” de documentos para serem cada vez mais “*o centro local de informação*” [Gill 2003], assumindo-se mesmo como fortes organizações que têm por missão contribuir para o crescimento dos hábitos de leitura e para a inserção social, promovendo e estimulando a crescente procura de conhecimento por parte de todos. Freitas e Regedor [2007] referem que “*o carácter público e de livre acesso a todos cidadãos, sem discriminação de nenhum tipo, a gratuitidade na fruição de meios de aprendizagem, educação e aquisição de saber (cultura), constituem os seus principais traços definidores e os seus maiores atrativos*”.

Na atual sociedade, conhecida como a Sociedade da Informação e do Conhecimento, em que o recurso às tecnologias é cada vez mais uma realidade, a biblioteca pública adaptou-se, apoiando o acesso à informação (independentemente do suporte em que se encontre) e garantindo assim o seu lugar junto dos seus utilizadores, funcionando como espaço dedicado à leitura, à formação do indivíduo, atenuando as diferentes oportunidades de acesso que existem entre os indivíduos que têm acesso às tecnologias de informação e comunicação e aqueles que não têm.

É atualmente aceite que com a Sociedade da Informação e do Conhecimento, a rapidez e o incremento com que as tecnologias do digital se têm desenvolvido, estimulou a exigência da sociedade relativamente a uma sociedade de leitores. “*(...) Numa sociedades cada vez mais exigente, com meios tecnológicos que permitem comunicar por diversos canais, as entidades que fornecem serviços aos cidadãos têm de acompanhar esta evolução ou tornam-se rapidamente em estruturas obsoletas. Os serviços têm de ir ao encontro das necessidades do cidadão, pensados na ótica do consumidor em que os sistemas de informação são a base transparente que suporta todo o negócio.*” [Almeida, Cerqueira, Borges 2004].

As redes sociais podem ser uma ferramenta extremamente eficaz na divulgação e promoção dos serviços das bibliotecas públicas que, mais do que nunca, necessitam de se equilibrar numa linha ténue entre a tradição e as tecnologias de informação, entre a biblioteca de papel e a

biblioteca virtual. Esta confrontação de realidades que não se quer que sejam distintas, mas complementares, é objeto do presente estudo.

### **3. Ferramentas Web 2.0 e redes sociais**

O ser humano é essencialmente social, desde sempre procurou encontrar maneiras de se relacionar e de comunicar, construindo desse modo elos sociais que lhe permitiram uma melhor adaptação ao mundo. Com o aparecimento da Internet e mais recentemente da *Web 2.0* esses elos sociais adquiriram novas dinâmicas relacionadas com uma nova geração de aplicações e ferramentas *Web* [Cross e Thomas, 2010]. Através do uso de ferramentas como o *email*, os fóruns de discussão, os blogues, as *wikis*, os *chat rooms*, ou mesmo as ferramentas de *e-learning*, os indivíduos interligam-se, partilhando os seus conhecimentos, tanto para receber, como para dar informação. Simões e Gouveia [2008] salientam que *“as atuais ferramentas de Web 2.0 são também artefactos culturais e são-no por excelência, dado que não espelham apenas uma cultura, mas são também instrumentos de criação da própria cultura de onde emergem.”*

Os tempos modificaram-se e inevitavelmente as realidades sociais alteraram-se, assim como as necessidades e os interesses dos indivíduos e dos utilizadores a que a biblioteca pretende servir. A Internet numa primeira fase e mais recentemente a *Web 2.0* trouxeram um conjunto de ferramentas e aplicativos que possibilitam uma interação e comunicação em tempo real e à escala global entre indivíduos. Barreto [2007] realça esta ideia referindo que *“(...) ainda há pouco se pensava que a Web, apesar de ser uma ferramenta poderosa, não ia mais além do que ligar a comunidade científica internacional. Desenganámo-nos todos, pois, na verdade, ligou não apenas a comunidade científica, mas também milhões e milhões de cidadãos anónimos em todo o mundo. (...) A Internet potenciou uma comunidade de partilha entre um número infindável de pessoas.”*

As redes sociais, uma ferramenta da *Web 2.0*, fazem parte da rotina diária de cada vez mais pessoas, o utilizador deixou de ser apenas um espectador e um “consumidor” passivo de informação, para se tornar um colaborador ativo, partilhando, publicando, difundindo e interagindo em rede. É usual postar num blogue, adicionar conteúdos no mural do *Facebook*, partilhar um pequeno “*tweet*” ou colocar novas fotografias no *Flickr*. Simões e Gouveia [2008] salientam que *“(...) com a emergência recente de fenómenos como os Blogues ou os Wikis, as pessoas passam a dispor de um meio que lhes permite a expressão fácil e a obtenção de amplo feedback social.”* As redes sociais digitais são sem qualquer dúvida, uma das ferramentas que mais atraí os utilizadores.

Com o apoio destas novas ferramentas e aplicações, hoje, mais do que nunca, as bibliotecas têm a oportunidade de redesenhar os seus serviços, interagindo de outra forma com os seus utilizadores. A utilização, por parte das bibliotecas, de tecnologias multimédia, potencia a divulgação dos seus fundos bibliográficos e de todas as atividades planeadas, funciona como um excelente canal de divulgação e promoção. As bibliotecas, sob pena de estagnarem o seu crescimento, o seu desenvolvimento e deixarem de responder prontamente às pretensões dos seus utilizadores, não podem ficar de costas viradas à atual evolução tecnológica. Quando se tem por principal missão “servir” informação de um modo que satisfaça as necessidades e interesses de uma comunidade, é crucial, no atual contexto, fazer uso das redes sociais e da *Web 2.0*.

#### **4. A *Web 2.0* nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro**

De modo a realizar o levantamento da situação corrente do recurso à *Web 2.0* nas bibliotecas públicas do Distrito de Aveiro, foi seguida uma estratégia de recolha de dados por questionário, tendo sido desenvolvido um inquérito que foi enviado para o universo de bibliotecas públicas do distrito. Seguidamente, foi realizado o acompanhamento e contatos para assegurar o preenchimento do inquérito em tempo útil, sendo em alguns dos casos, esse esforço consistido numa visita presencial para a recolha e suporte ao preenchimento do inquérito.

O universo do inquérito foi o das bibliotecas públicas do distrito de Aveiro. Os dados foram obtidos até Outubro 2011. Das possíveis 19, obtivemos as respostas de 15, cujos inquéritos analisámos os resultados, sendo estas as bibliotecas (a que acrescentamos os respetivos endereços dos sítios que as representam na *World Wide Web*):

- Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha (<http://www.cm-albergaria.pt/rbaav>)
- Biblioteca Municipal de Anadia (<http://www.bm-anadia.pt/winlib/>)
- Biblioteca Municipal de Arouca
- Biblioteca Municipal de Aveiro (<http://biblioteca.cm-aveiro.pt>)
- Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva
- Biblioteca Municipal de Espinho
- Biblioteca Municipal de Estarreja (<http://estareja.libware.net/portalweb/>)
- Biblioteca Municipal de Ílhavo (<http://bibliotecamunicipal.cm-ilhavo.pt>)
- Biblioteca Municipal de Oliveira de Azeméis (<http://bm-ferreiradecastro.com>)
- Biblioteca Municipal de Oliveira do Bairro
- Biblioteca Municipal de Ovar
- Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (<http://biblioteca.cm-feira.pt>)
- Biblioteca Municipal de São João da Madeira
- Biblioteca Municipal de Sever do Vouga (<http://cm-sever.pt/biblioteca>)
- Biblioteca Municipal de Vale de Cambra (<http://cm-valedecambra.pt>)

O inquérito foi composto por 4 partes, com um total de 33 perguntas fechadas de escolha múltipla, na modalidade de leque aberto, em que os inquiridos podiam escolher várias

alternativas, incluindo na maioria dos casos uma em que o próprio inquirido escrevia uma possível resposta. Na primeira parte do inquérito pretendeu obter-se uma caracterização da biblioteca, a segunda parte averiguou a dimensão e o público, na terceira parte indagou-se a presença digital da biblioteca e por fim na quarta parte questionou-se a importância atribuída às ferramentas *Web 2.0*. Dos dados recolhidos é partilhado o seguinte resumo que não esgota a sua riqueza e potencial.

### Parte I – Caracterização da Biblioteca

Nesta primeira parte procuramos apurar dados que nos auxiliassem na caracterização geral das bibliotecas e concluímos que existe uma predominância de bibliotecas de tipologia BM 2 no Distrito de Aveiro, com uma área útil bastante díspar, tendo uma que não atinge os 500 m<sup>2</sup> e duas que ultrapassam os 2000 m<sup>2</sup>. A grande maioria tem nos seus quadros recursos humanos com formação na área de Biblioteca e Documentação.

A maioria possui Pólos de Leitura em freguesias do Município, assim como também uma Biblioteca Itinerante. Todas as bibliotecas possuem um *email*, já o mesmo não se passa com os Pólos de Leitura e com as Bibliotecas Itinerantes, pois alguns não possuem ainda *email* institucional.

### Parte II – Dimensão e público

A maioria dos edifícios das bibliotecas que responderam ao nosso inquérito foi construída de raiz, existindo apenas 1 entre as 15 que partilha o seu espaço com outro serviço. Os dados relativos ao número de lugares sentados confirmam a existência de bibliotecas pequenas e de bibliotecas já com uma dimensão bastante razoável, já que 2 não chegam a atingir os 100 lugares sentados e por sua vez 1 tem mais de 400 lugares. O mesmo se aplica aos dados relativos ao número de utilizadores inscritos que abrange um intervalo entre os 1000 e os 27000 utilizadores. A maioria dos utilizadores destas bibliotecas pertence ao sexo feminino e à faixa etária que vai dos 19 aos 25 anos.

As 15 afirmaram possuir postos de Internet nas bibliotecas, havendo ainda 12 que disponibilizam *wireless*. Apenas 1 biblioteca não dispõe de um Sistema de Gestão de Bases de Dados. As outras 14 possuem *software* disponibilizado atualmente no mercado português: GIB, Winlib, Horizon, Porbase e Bibliobase.

### Parte III – Presença digital

Nesta parte do inquérito obtivemos os dados mais relevantes para este estudo, ou seja, qual a presença digital que estas bibliotecas têm. O resultado apurado não foi ao encontro das nossas expectativas, já que apenas 9 possuem um *site* na Internet e embora se tratando da maioria,

cremos que é um número baixo, considerando que hoje uma página na Internet funciona como um cartão-de-visita de qualquer instituição. A utilização das redes sociais digitais é igualmente reduzida, apenas 2 têm um blogue, somente 1 utiliza o *Youtube*, 3 o *Twitter* e apenas 8 utilizam o *Facebook*. A maioria destas bibliotecas disponibiliza o seu catálogo *online*.

#### Parte IV – Web 2.0

Na última parte do inquérito pretendíamos avaliar qual a importância atribuída, pelas bibliotecas, às ferramentas *Web 2.0* no contexto das atividades da biblioteca e qual o interesse com que as utiliza. A grande maioria afirmou terem muita importância, quer a nível da divulgação, da participação e mesmo da colaboração, tal como se pode verificar na figura 1.

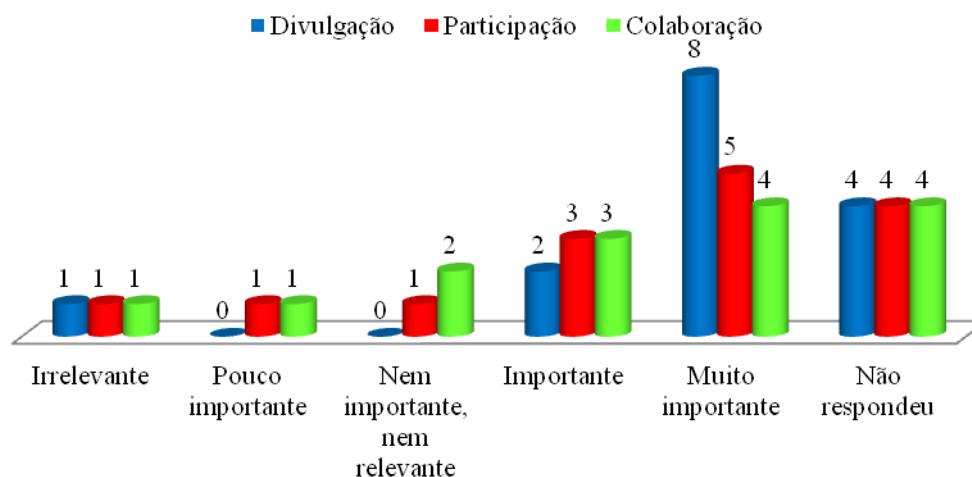


Figura 1 – Importância atribuídas às ferramentas *web 2.0*

### **5. Breve análise dos resultados**

A recolha de dados proporcionada pelo inquérito procurava dar resposta às questões colocadas inicialmente relativamente às redes sociais no universo das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro: Quais as bibliotecas que usam? Porque usam? Com que fim? Quais os resultados esperados? Quais os resultados obtidos?

A figura 2, através do cruzamento de diversos dados apurados neste estudo evidencia o panorama da presença na *Web* das bibliotecas do Distrito de Aveiro.

	População Residente	Tipologia BM	Nº de utilizadores	Presença na Web								
				Catálogo online	Site	Facebook	Wiki	Blogue	Flickr	Youtube	Twitter	Myspace
Aguada	47 729	BM 2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Albergaria-a-Velha	25 252	BM 1	2 670	✓	✓	✓						
Anadia	29 121	BM 2	3 123	✓	✓							
Arouca	22 359	BM 1	6 733			✓						
Aveiro	78 450	BM 2	5 675	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Castelo de Paiva	16 733	BM 1	2 330									
Espinho	31 786	BM 2	13 286	✓		✓			✓		✓	
Estarreja	26 997	BM 1	5 784	✓	✓	✓						
Ilhavo	38 598	BM 2	9 692	✓	✓							
Maalhada	20 496	BM 1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Murtosa	10 585	BM 1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Oliveira de Azeméis	68 611	BM 3	3 081	✓	✓						✓	
Oliveira do Bairro	23 028	BM 1	3 703									
Ovar	55 377	BM 2	20 000	✓								
Santa Maria da Feira	139 312	BM 2	26 670	✓	✓	✓			✓			
São João da Madeira	21 713	BM 2	8 199	✓		✓			✓			
Sever do Vouga	12 356	BM 1	1 093	✓	✓	✓						
Vagos	22 851	BM 1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Vale de Cambra	22 864	BM 2	8 927	✓	✓							

Legenda	*	Informação não disponível
	✓	Sim
		Não

Figura 2 – Presença na Web das Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro

Devemos confessar que ficamos admirados, de forma negativa, com a fraca aderência às redes sociais digitais por parte das bibliotecas inquiridas. Começa logo com o fato de entre as 15, apenas 9 terem uma presença *online* através de um *site*, de uma página sua. Algumas das 6 que não possuem um *site*, têm uma breve caracterização alojada na página da Câmara Municipal, e outras disponibilizam apenas o seu catálogo. Porém tendo em conta a literatura sobre este tema acreditamos que é claramente insuficiente, cada vez mais, uma presença *online* surge como uma atitude pertinente num mundo onde as fontes de informação proliferam. Cabe à biblioteca dar sentido a essa informação, de um modo que satisfaça os interesses e as necessidades dos seus utilizadores e da sua comunidade, cuja principal missão é servir.

Não conseguimos também deixar de ficar surpresos quando observamos que apenas 3 bibliotecas têm um blogue (ainda que não tenhamos conseguido aceder a 1 deles), que apenas 1 partilha vídeos no *Youtube*, que somente 2 disponibilizem fotografias no *Flickr* e que apenas 3 usem o *Twitter*. Até mesmo o número de bibliotecas que têm um perfil no *Facebook*, 8, nos parece exíguo, pois trata-se de uma rede social em larga expansão, que poderia potenciar ainda mais o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas. Todos estes recursos são económicos, de fácil elaboração e utilização, quando utilizados podem potenciar as mais-valias da representatividade

na Internet e podem igualmente divulgar os serviços da biblioteca junto dos potenciais utilizadores<sup>1</sup>.

Quem tem uma presença *online* e usa as redes sociais disponibiliza aos seus utilizadores não só a informação sobre o seu fundo documental, mas possibilita também informações sobre os serviços da biblioteca, a história da biblioteca, uma visita guiada, novidades, eventos, etc., uma panóplia de conteúdos que estão à distância de um clique.

Praticamente todas estas bibliotecas consideram de grande importância o papel das ferramentas *Web 2.0* no contexto das atividades da biblioteca, porém a realidade dos dados apurados mostra que nem todas as utilizam.

Gomes *et al.* [2010] referem que “*o espaço colaborativo que desempenha a Web 2.0 é o carro – motor para seu funcionamento.*” Parece-nos que o crescimento da *Web 2.0* tem potencial para modificar claramente a forma como as bibliotecas cumprem as suas missões, de forma, a ajustarem-se aos seus utilizadores, às suas expectativas e à crescente evolução das suas necessidades.

## **6. Comentários finais**

A exploração do digital e de meios associados com o suporte mais sofisticado de ferramentas *Web 2.0* e do recurso a redes sociais, é ainda algo incipiente e está a dar os primeiros passos no contexto das bibliotecas públicas no Distrito de Aveiro. Tal como é a realidade noutros locais, quer nacionais, quer no estrangeiro, observamos um recurso crescente, embora tímido ainda, a estas facilidades que traduzem também novas formas de comunicação e de diálogo com os utilizadores da biblioteca pública.

As conclusões deste estudo não se prendem somente com os dados medidos e avaliados, mas também com as componente mais subjetivas que resultam das visitas aos diferentes locais e do conhecimento da realidade operativa das Bibliotecas Públicas do Distrito. Continuamos a considerar que urge repensar qual o papel que as redes sociais podem ter em todo este processo. A Internet é, sem dúvida alguma, uma porta de abertura cada vez mais inteligível e acessível para a procura do que se deseja saber e para a partilha de tudo quanto se pretende divulgar, assumindo-se as redes sociais cada vez mais como forças de promoção e divulgação.

---

<sup>1</sup> Os dados apresentados na Figura 2 possibilitam-nos perceber através da comparação dos dados estatísticos da população residente, com o número de utilizadores inscritos nas Bibliotecas que existe ainda um público que se pretende atingir, que existem ainda muitos potenciais utilizadores que interessa atrair e cativar.

Mesmo para cativar os utilizadores da sua área de residência, do “seu” Município, as Bibliotecas Públicas têm que realizar o esforço de passar do físico também para o virtual. Tendo o cuidado de existir uma junção dos dois ambientes, de acordo com contextos específicos e de acordo com as características dos diferentes grupos de leitores existentes. Acreditamos que somente através dessa resposta é que a biblioteca terá condições para manter a sua posição num universo onde se multiplicam as fontes de informação e entretenimento e no qual, tem seguramente de concorrer e de reinventar o seu papel que, acreditamos, é de relevância e que justifica o aprofundamento de estudos como os agora iniciados.

## 7. Referências

- Almeida, R., Cerqueira, J., Gouveia, L. B., “Gaia global: infra-estrutura digital – consolidação de conceitos do portal para o cidadão”, *Sociedade da informação: balanço e implicações*, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004.
- Barreto, A., “*Blogues e bibliotecas: informação, comunicação e nonsense à velocidade da luz*”, *Cadernos BAD*, nº 1, 2007, 6-22.
- Benkler, Y., “*The Wealth of Networks. How Social Production Transforms Markets and Freedom*”, Yale University Press, 2006.
- Brown, J. S., Duguid, P., “*The Social Life of Information*”. Harvard Business Review Press, 2000.
- Carrera, F., “*Networking: guia de sobrevivência profissional*”, Sílabo, 2009.
- Coelho, J. D. (coordenador), “*Sociedade da Informação. O percurso Português. Dez anos de Sociedade da Informação, análise e perspectivas*”. Edições Sílabo, 2007.
- Cross, R., Thomas, R. J., “*Conduzir o desempenho através das redes sociais, Como as grandes empresas utilizam as redes para aumentar a performance e o crescimento*”, Vida Económica Editorial, 2010.
- Freitas, J. A. G., Regedor, A. B., “*Bibliotecas públicas e cidadania activa*” <http://www.mendeley.com/research/bibliotecas-pblicas-e-cidadania-activa/#page-1>, (28 de novembro de 2011), 2007.
- Freitas, J. G., Gouveia, L. B. e Regedor, A., “*Ciência da Informação. Contributos para o seu estudo*”, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2012.
- Gill, P., “*Os serviços da biblioteca pública: directrizes da IFLA/UNESCO (2001)*”, Caminho, 2003.
- Gomes, A. A. et al., “*O manuseio das ferramentas da web 2.0 usadas na biblioteca 2.0: a interação na indexação das tags*”, <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/185/179>, (19 de janeiro de 2012), 2010.
- Gouveia, L. B., “O Conceito de Rede face ao Digital e aos Media Sociais”. *Multimed Revista do Reseau Mediterranéen de Centres D'Etudes et de Formation*. Edições Universidade Fernando Pessoa, (1), 85-103, 2012a.
- Gouveia, L. B., Gaio, S., “*Sociedade da informação: balanço e implicações*”, Universidade Fernando Pessoa, 2004.

Cardoso, T. e Gouveia, L. (2013). *As redes sociais e a Web 2.0 nas Bibliotecas Públicas do Distrito de Aveiro. Revista do Departamento de Inovação, Ciência e Tecnologia (DICT). n. 4. Universidade Portucalense. Outubro, pp 67-73. ISSN 1647-4023.*

Simões, L. e Gouveia, L. B., “*Geração Net, Web 2.0 e ensino superior*”, 2008, in Freitas, E. e Tuna, S., *Novos média, novas gerações, novas formas de comunicar. Edição especial Cadernos de Estudos mediáticos, nº 6, 2009, Edições Universidade Fernando Pessoa, 21-32.*

Slevin, J., “*The Internet and Society*”, Polity Press, 2000.