

# **O uso do Facebook por bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo**

**Caroline Pazini Cavalcante** (USP) - fayofmetal@hotmail.com

**José Fernando Modesto da Silva** (USP) - fmodesto@usp.br

## **Resumo:**

*Este trabalho objetiva contextualizar as bibliotecas públicas com as redes sociais na internet, com foco nas bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo quanto ao uso do Facebook. Foi realizada análise dos perfis da Biblioteca Mário de Andrade, da Biblioteca Viriato Corrêa e da Biblioteca de São Paulo com o auxílio de ferramenta própria para métricas de redes sociais na internet. A partir disto, verifica-se que as redes sociais na internet devem ser utilizadas de maneira efetiva para que se alcance visibilidade na web.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca Pública. Redes Sociais na Internet. Visibilidade na Web.*

**Área temática:** *Bibliotecas Públicas*

## **O uso do Facebook por bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo**

### **Resumo:**

Este trabalho objetiva contextualizar as bibliotecas públicas com as redes sociais na internet, com foco nas bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo quanto ao uso do Facebook. Foi realizada análise dos perfis da Biblioteca Mário de Andrade, da Biblioteca Viriato Corrêa e da Biblioteca de São Paulo com o auxílio de ferramenta própria para métricas de redes sociais na internet. A partir disto, verifica-se que as redes sociais na internet devem ser utilizadas de maneira efetiva para que se alcance visibilidade na web.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública. Redes Sociais na Internet. Visibilidade na Web.

**Área Temática:** Bibliotecas Públicas.

### **1 INTRODUÇÃO**

A Biblioteca Pública é um organismo que existe em várias sociedades, sob estágios distintos de desenvolvimento. Normalmente, é mantida pelo poder público (local, regional ou estadual). Proporciona acesso ao conhecimento, à informação, e à educação de forma igualitária, a todos os extratos sociais, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, condições físicas, educacionais e financeiras. Está é uma característica comum das bibliotecas públicas (KOONTZ; GUBBIN, 2012).

As redes sociais têm se tornado cada vez mais populares nos últimos anos, principalmente entre o público jovem. Elas, também, se tornaram um espaço importante de compartilhamento de informações. Conectam pessoas a pessoas ou pessoas a instituições na internet. As redes sociais apresentam muitas possibilidades de serem aproveitadas no ambiente das bibliotecas públicas, em especial ao propiciar o compartilhamento de informações úteis.

Este trabalho tem como objetivo verificar, de modo quantitativo, como as bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo utilizam a rede social, em especial o Facebook<sup>1</sup> enquanto potencial ferramenta propulsora de informação.

### **Materiais e Métodos**

---

<sup>1</sup>FACEBOOK. 2012a. Disponível em: <www.facebook.com>. Acesso em: 16 jul. 2012.

Foi realizada pesquisa quantitativa, na qual foram selecionadas para análise duas bibliotecas públicas municipais (a Biblioteca Municipal “Mário de Andrade” e a Biblioteca Municipal “Viriato Correa”), e uma biblioteca pública estadual (a Biblioteca de São Paulo).

Os motivos para a escolha dessas bibliotecas foram:

- a) Biblioteca “Viriato Corrêa” – selecionada como modelo de uma biblioteca pública de bairro, e por sua pró-atividade, tanto na rede social, quanto em relação ao seu público. A mesma possui horário diferenciado<sup>2</sup> de atendimento entre as bibliotecas de bairro do Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas da Cidade de São Paulo.
- b) Biblioteca “Mário de Andrade” – escolhida devido a sua importância histórica para a cidade de São Paulo, além de possuir um número considerável de “fãs” em sua página<sup>3</sup> no Facebook.
- c) Biblioteca de São Paulo – selecionada pelo número de “fãs” no Facebook, e por ser representativa no Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo.

A metodologia do estudo consiste da revisão de literatura sobre as bibliotecas públicas e redes sociais na internet (RSIs), além da utilização de uma ferramenta própria da área de *social media* que permite a obtenção de métricas das RSIs. A ferramenta utilizada foi o Scup, um recurso de monitoramento de mídias sociais que não sendo gratuita, oferece planos isentos de cobrança para estudantes e professores da área de comunicação. A ferramenta permite gerar relatórios e análise dos dados coletados, e o seu diferencial perante outras ferramentas do gênero está na possibilidade de organização do conteúdo coletado por meio de palavras-chaves e de realizar operações de SAC 2.0 (SCUP, 2012).

O período de coleta de dados por meio desta ferramenta deu-se de 1º de setembro a 31 de outubro, e a realizada diretamente na página do Facebook da biblioteca ocorreu em 31 de outubro de 2012.

---

<sup>2</sup> De 3ª a 6ª feira das 10h às 19h / Sábados e domingos das 11h às 18h

<sup>3</sup> Lembrando que, o número de fãs corresponde ao número de “likes”.

## 2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E AS REDES SOCIAIS

A biblioteca pública é um serviço de informação posto à disposição de uma coletividade em uma determinada localidade (CAVALCANTI; CUNHA, 2008, p. 52), tendo como missão ser uma

[...] porta de entrada ao conhecimento, educação, informação e lazer - é seu dever oferecer condições para tornar os cidadãos aptos a encontrarem a liberdade, prosperidade, desenvolvimento individual e social; ser agente de paz e bem estar espiritual; contribuir para a integração social, preservação da memória e respeito a ecologia. (MACEDO; MODESTO, 1999, p.48)

Na cidade de São Paulo encontram-se bibliotecas públicas vinculadas a dois sistemas distintos: o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo (SEBPS/SP), oficialmente instituído em 1984 e revitalizado em 2008 (VIANA, 2009, p. 140; SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA, 2011); e o Sistema Municipal de Bibliotecas (SMB), cuja configuração atual data de 2005 (SISTEMA MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS, 2012).

Em qualquer localidade em que estejam, as bibliotecas públicas não podem se manter isoladas, nem apáticas, passivas ou desinteressadas diante dos acontecimentos da comunidade (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.69-72). Elas devem ser pró-ativas, buscando melhor integração com seus usuários. É função, também da biblioteca pública fornecer acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), e familiarizar a comunidade com esses recursos (CANELAS; VALÊNCIA, 2012, p.23).

Entre as TICs na internet, se encontram as redes sociais, como por exemplo, o Facebook, o Twitter e o Orkut. Das RSIs, segundo Vargas (2011, p. 71), é possível que as bibliotecas públicas façam três usos: “divulgação dos serviços da biblioteca, divulgação de eventos da biblioteca e comunicação com os usuários”.

É pertinente, entretanto, que se compreenda o que são redes e redes sociais. A rede, em sua concepção mais ampla, pode ser considerada uma “metáfora estrutural composta de nós (nodos) e suas conexões” (RECUERO, 2010, p.178). Já, do ponto de vista da área da comunicação, pode-se tomar a definição de Castells (2005, p.566), onde as “redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma

ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (...)"

O conceito de rede social (digital ou não) pode ser entendido como:

(...) formas de interação social, definidas como um intercâmbio dinâmico entre pessoas, grupos e instituições em contextos de complexidade. Um sistema aberto e em construção permanente que envolve conjuntos que se identificam nas mesmas necessidades e problemáticas e, que se organizam para potencializar seus recursos (ZAMORA, 2006, tradução nossa)<sup>4</sup>.

Na internet, as redes sociais, possibilitam que as pessoas interajam através de um site que pode a mantê-las conectadas e interligadas de maneira dinâmica. Conforme Santos (2011, p. 20), “as Redes Sociais na internet representam a mesma relação entre os indivíduos como seres sociais, no entanto, através de computadores, o que exige uma linguagem específica para uso desse ambiente”.

Devido à dinamicidade das RSIs, diversas funcionalidades são incorporadas com a finalidade de aprimorá-las. Alguns desses aparatos são comuns a todas, como a possibilidade de criar um perfil, estabelecer e manter uma rede de contatos, comunicar-se com outros membros da rede, divulgar o que um membro está fazendo, compartilhar fotos, vídeos e textos, integrar aplicativos (como jogos e outras redes sociais), oferecer ferramentas de buscas internas e controle de privacidade. A maioria das RSIs também oferece a possibilidade de criar grupos ou comunidade, e algumas só permitem o acesso a membros que possuem um convite (ARROYO VÁZQUEZ, 2008, p. 289-290).

Uma das redes sociais na internet de grande destaque é o Facebook, que se tornou uma plataforma de marketing para diversas empresas que almejam aumentar sua visibilidade. Tal estratégia também tem sido adotada por bibliotecas. Além da visibilidade no ambiente digital, esta RSI “facilita a produção, circulação e comunicação da informação” (SILVA; BACALGINI, 2009, p. 5).

As RSIs podem e devem ser utilizadas no âmbito das bibliotecas, tanto para se comunicar com os usuários, como para manter contato com outras bibliotecas ou para divulgar informações da instituição.

---

<sup>4</sup> Tradução nossa do trecho: “Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y em construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican em lãs mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.”

A seguir se explana sobre o Facebook e o uso das RSIs pelas bibliotecas públicas, antes de se focar o seu uso pelas bibliotecas paulistanas.

## **2.1 O Facebook**

O Facebook, criado em 2004 por Mark Zuckerberg, a partir de setembro de 2006 abriu-se ao público em geral. A rede que até então era composta majoritariamente por estudantes universitários, ganhou popularidade global, sendo traduzida em diversos idiomas e integrando diversos aplicativos (ARROYO VÁZQUEZ, 2008, p. 287).

Em julho de 2012 a RSI registrou 955 milhões de usuários, sendo o Brasil o segundo país em número de membros. O Facebook permite a conexão entre amigos, possibilitando o compartilhamento de fotos, vídeos e links diversos e a opção “curtir” (*like*) e “comentar” para estes elementos. Porém, existem críticas direcionadas ao recurso, como por exemplo, a privacidade dos usuários, considerada baixíssima devido ao nível de informações divulgadas publicamente, muitas vezes sem considerar o poder de alcance das mesmas (DIAS, 2012, p. 2).

## **2.2 Bibliotecas nas RSIs**

A evolução da web permitiu a criação de ambientes mais interativos, onde o usuário pode criar e modificar conteúdos. O uso dessas tecnologias na biblioteca se faz necessária a partir do momento que se almeja ir “além dos serviços tradicionais, estáticos, assíncronos e observar a interação e colaboração dos usuários” (BLATTMANN, SILVA, 2007, p.192-193).

Essa web, denominada Web 2.0, orienta-se no usuário, de forma a valorizar a troca de informações e a colaboração entre os mesmos (MANESS, 2007). Este aspecto se reflete no conceito Biblioteca 2.0, definida como “uma aplicação das tecnologias baseadas na web para interatividade, centrada no usuário, na colaboração e na multimídia para os serviços e coleções ofertados da biblioteca via web e sugere que essa definição seja adotada pela comunidade de bibliotecários” (BLATTMANN, SILVA, 2007, p.195).

Em relação a Biblioteca 2.0, Margaix Arnal(2007, p.101) agrupa os seus elementos básicos da seguinte maneira:

- a) Atitudes: aproveitamento da inteligência coletiva; confiança radical; melhoria continua;
- b) Conteúdo social: comentários; notação; etiquetas; outros elementos;
- c) Ferramentas: *blogs*; *wikis*; *RSS feed*; *mashups*; redes sociais.

A utilização destas ferramentas traz vantagens como: fidelização de usuários, captação de novos usuários entre o público potencial, obtenção de contatos profissionais, aperfeiçoamento de recursos, ampliação dos canais de comunicação com os usuários, adaptação e reforço dos mecanismos de avaliação de serviço, manutenção de uma imagem atualizada da biblioteca, e baixo custo (GARCIA GIMÉNEZ, 2010).

### **3 O USO DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA CIDADE DE SÃO PAULO**

O Facebook é a rede social com maior número de usuários no mundo, o que por si só torna interessante à presença das bibliotecas públicas.

Segundo Garcia Giménez (2010),

Nas bibliotecas se promove a interação criativa e as novas articulações da democracia, fomentando assim a convivência, a transversalidade cultural e a identidade de município. O Facebook tem capacidade para relacionar diferentes tipos de usuários com um interesse comum. Formam-se comunidades virtuais estruturadas em torno de temáticas com identidade própria, que superam barreiras culturais e de geração (tradução nossa)<sup>5</sup>.

A cidade de São Paulo é heterogênea. Concentra indivíduos de diversas culturas, costumes, línguas, gerações, classes sociais, e regiões geográficas. Para as bibliotecas públicas é um desafio atender de forma igualitária a uma população tão diversa. Sendo o Facebook uma plataforma atual utilizada pela população global,

---

<sup>5</sup> Tradução de: En las bibliotecas se promueve La interacción creativa y las nuevas articulaciones de la democracia, fomentando así la convivencia, la transversalidad cultural y la identidad de municipio. Facebook tiene capacidad para relacionar diferentes tipologías de usuarios con un interés común. Se forman comunidades virtual es estructuradas en torno a temáticas con identidad propia, que superan las barreras culturales y generacionales.

poderia ser utilizado como meio de visibilidade e de comunicação pelas bibliotecas públicas para uma aproximação com os usuários potenciais?

Nos itens seguintes se apresenta análise dos dados coletados nas páginas das bibliotecas pesquisadas, acompanhadas de breve introdução.

### 3.1 Biblioteca Pública Municipal “Viriato Corrêa”

A Biblioteca iniciou suas atividades sob o nome de Biblioteca de Vila Mariana, no ano de 1952, em um sobrado alugado pela Prefeitura. Em 1965 a biblioteca ganhou um prédio próprio na Rua Sena Madureira, no bairro de Vila Mariana, onde permanece até hoje.

No final de 2008, ela passou a fazer parte do projeto de bibliotecas temáticas, sendo designada Temática em Literatura Fantástica. Deste modo a biblioteca adquiriu também uma programação temática e diferenciada, que conta com eventos como o *Fantasticon*<sup>6</sup> e a "Fantástica Jornada Noite Adentro"<sup>7</sup> (SISTEMA MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS, 2012a).

No quadro 1 estão listados os dados coletados no Facebook<sup>8</sup> e monitorados por meio da ferramenta SCUP:

Quadro 1 - Dados da Biblioteca Pública Municipal “Viriato Corrêa”

Biblioteca Viriato Corrêa	
Endereço no Facebook	<a href="https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Viriato-Corr%C3%AAa/208057299219345">https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Viriato-Corr%C3%AAa/208057299219345</a>
Nome na rede	Biblioteca Pública Viriato Corrêa
Data de criação	13 de abril de 2011
Número de <i>posts</i>	73
Número de <i>likes</i>	405
Quantos estão falando sobre	26
Quantos estiveram aqui	710

Fonte: Elaboração própria

<sup>6</sup> Simpósio de Literatura Fantástica realizado anualmente.

<sup>7</sup> Evento realizado periodicamente, onde são apresentadas palestras, exposições de filmes e uma partida de RPG na modalidade *liveaction*, todos em torno de um mesmo tema dentro do universo fantástico.

<sup>8</sup> FACEBOOK. **Biblioteca pública Viriato Corrêa**. 2012b. Disponível em: <<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Viriato-Corr%C3%AAa/208057299219345>>. Acesso em: 31 out. 2012.

### 3.2 Biblioteca Pública Municipal “Mário de Andrade”

Situada na Rua da Consolação, a Biblioteca “Mário de Andrade” é parte da história do surgimento das bibliotecas públicas na cidade de São Paulo.

Em 2005, com a instituição do Sistema Municipal de Bibliotecas, a Biblioteca “Mário de Andrade” adquiriu status de Departamento, o que lhe confere maior autonomia administrativa e condições de cumprir com sua dupla missão de preservação e acesso.

Entre os anos de 2007 e 2010 a biblioteca passou por uma importante reforma. Em meados de 2010, quando o acervo Circulante, com 42 mil obras, foi reaberto informatizado, e com horário de atendimento ampliado<sup>9</sup>, a Biblioteca chegou a receber 700 usuários por dia.

Em 2011, na ocasião do aniversário da cidade de São Paulo, a Biblioteca foi reinaugurada, fornecendo ao público acesso às coleções fixas, além do retorno da programação cultural (SISTEMA MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS, 2012b).

No quadro 2 apresentam-se os dados coletados no Facebook<sup>10</sup> e monitorados por meio da ferramenta SCUP:

Quadro 2 - Dados da Biblioteca Pública Municipal “Mário de Andrade”

<b>Biblioteca Mário de Andrade</b>	
Endereço no Facebook:	<a href="https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade">https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade</a>
Nome na rede:	Biblioteca Mário de Andrade
Data de criação:	30 de março de 2011
Número de <i>posts</i> :	20
Número de <i>likes</i> :	1943
Quantos estão falando sobre:	235
Quantos estiveram aqui:	381

Fonte: Elaboração própria

### 3.3 Biblioteca de São Paulo

Vinculada à Secretaria de Estado da Cultura e, portanto, ao Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo, a Biblioteca de São Paulo foi inaugurada em fevereiro de 2010. Está localizada na Zona Norte da capital paulista,

<sup>9</sup> De 2ª a 6ª, das 8h30 às 20h30 / Sábado, das 10h às 17h

<sup>10</sup>FACEBOOK. Biblioteca Mário de Andrade. 2012c. Disponível em: <<https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade>>. Acesso em: 31 out. 2012.

no bairro do Carandiru, onde antes existia o Complexo Penitenciário do Carandiru. A Biblioteca foi inspirada na Biblioteca Pública de Santiago (no Chile) e tem como projeto prioritário a inclusão social por meio da leitura. (SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA, 2012).

No quadro 3 estão os dados coletados no Facebook<sup>11</sup> e monitorados por meio da ferramenta SCUP:

Quadro 3 - Dados da Biblioteca de São Paulo

<b>Biblioteca de São Paulo</b>	
Endereço no Facebook	<a href="https://www.facebook.com/SPbiblioteca">https://www.facebook.com/SPbiblioteca</a>
Nome na rede	Biblioteca de São Paulo   BSP
Data de criação	2 de agosto de 2010
Número de <i>posts</i>	185
Número de <i>likes</i>	3289
Quantos estão falando sobre	666
Quantos estiveram aqui	2347

Fonte: Elaboração própria

### 3.4 Análise de dados

Dos três perfis analisados, dois tinham pouco mais de um ano de existência (vinculados ao Sistema Municipal de Bibliotecas), e o mais antigo pouco mais de dois anos de atividades (Biblioteca de São Paulo). O número de fãs das páginas segue uma ordem crescente na mesma sequência das datas de criação dos perfis. A Biblioteca Municipal “Viriato Corrêa” foi criada em abril de 2011, e na época tinha 405 fãs, a Biblioteca Municipal “Mário de Andrade”, cuja página foi criada em março de 2011, tinha 1.943 fãs. Já, a Biblioteca de São Paulo, que ingressou no Facebook em agosto de 2010, tinha 3.289 fãs.

Apesar de possuir quase dois mil fãs, no período da pesquisa, a Biblioteca “Mário de Andrade” foi a que menos fez postagens de conteúdos durante os dois meses de acompanhamento das análises. Ao todo foram 20 publicações, o que dá uma média de 1 *post* a cada 3 dias<sup>12</sup>. Entretanto, a Biblioteca é consideravelmente

<sup>11</sup>FACEBOOK. Biblioteca de São Paulo | BSP. 2012d. Disponível em: <<https://www.facebook.com/SPbiblioteca>>. Acesso em: 31 out. 2012

<sup>12</sup> A média correta é 1 *post* a cada 3,05 dias.

comentada na rede, visto que 235 pessoas estão “falando” sobre ela, ou seja, mencionaram a biblioteca em uma conversa, e 381 afirmaram que estiveram na biblioteca.

A Biblioteca Municipal “Viriato Corrêa”, por sua vez, realizou uma publicação ou mais por dia durante os dois meses<sup>13</sup>. Porém, apenas 26 pessoas a citaram em uma conversa. A quantidade de pessoas que marcaram em uma publicação que estiveram nesta biblioteca (710) é maior do que o número de fãs da mesma, e é possível que este número esteja relacionado ao fato da biblioteca sediar eventos periodicamente.

A Biblioteca de São Paulo foi a que demonstrou ser mais ativa, fato que corresponde a sua atuação no Twitter. Em dois meses, a mesma publicou pelo menos 3 posts por dia<sup>14</sup>. Ela também já foi citada 666 vezes em conversas de usuários do Facebook, e 2.347 pessoas declaram já ter estado na biblioteca.

No caso da Biblioteca “Mário de Andrade”, seria recomendável tornar-se mais ativa nesta RSI, tanto por ser uma biblioteca central, quanto por possuir um grande número de fãs, o que indica alto poder de alcance.

Já, a Biblioteca municipal “Viriato Corrêa” mostrou um desempenho considerável. E, apesar de ter número menor de fãs do que as demais analisadas, tal fato se deve ao fato de ser uma biblioteca de bairro, possuindo um público mais local.

A Biblioteca de São Paulo se mostrou a mais ativa em todos os indicadores avaliados, revelando-se engajada em estar presente nas RSIs e em contato constante com seus usuários reais e potenciais.

A partir da pesquisa foi possível observar que o Facebook é uma importante plataforma para a concessão de visibilidade no que diz respeito às bibliotecas públicas, que torna possível que a informação chegue ao usuário de maneira rápida, e que este perceba que a biblioteca não está alheia as evoluções da web.

Entretanto, RSIs devem ser usadas corretamente, ou seja, atualizadas constantemente com informações pertinentes, utilizando-se de aplicativos que se

---

<sup>13</sup> A média correta é de 1,19 posts por dia.

<sup>14</sup> A média correta é de 3,083 posts por dia.

integrem e que as tornem mais atrativas, pois este é um ambiente dinâmico e exige uma pró-atividade por parte de quem dele adere.

Segundo Triana Bohórquez (2010, p. 9), ter visibilidade na web é um bom método para a biblioteca conhecer os interesses do público e manter ~~estar em~~ contato com o mesmo. Deve-se aproveitar os benefícios ~~daque~~ a web traz, como ubiquidade, velocidade, economia e comodidade para potencializar os serviços oferecidos pela biblioteca.

Diversas bibliotecas localizadas na cidade de São Paulo, a exemplo das que foram analisadas neste trabalho, fazem parte de redes sociais, apesar de possuírem ou não significativo número de seguidores, a tentativa de usar o ambiente é válida, e deve persistir na busca por aprimorar seus conhecimentos sobre RSIs.

#### **4 CONCLUSÃO**

O estudo procurou apresentar de forma sintética a interação das bibliotecas públicas e as redes sociais na internet, por meio de estudo métrico experimental das bibliotecas públicas da cidade de São Paulo em relação ao uso que fazem do Facebook.

Foram analisados os perfis de três bibliotecas, com especificidades próprias, e que modo geral, mostraram engajamento, pois se preocuparam em realizar publicações periodicamente no Facebook. Fato que demonstra interesse com seus usuários reais e potencias.

Não foi objetivo do estudo observar a qualidade e a tipologia do conteúdo das *postagens*, mas sim a quantidade de publicações e o número de usuários atingidos. Em realidade desenvolveu-se um exercício de análise.

Os perfis destas bibliotecas foram selecionados levando em conta o número de contatos que cada uma possuía, e que tais números não refletem a realidade de todas as outras bibliotecas, que algumas vezes não possuem perfil em qualquer rede social, ou possuem uma presença tímida em alguma RSI.

As bibliotecas públicas situadas na cidade de São Paulo possuem um público potencial elevado se tomado em relação ao número de habitantes da cidade<sup>15</sup>, e estando as pessoas, de modo geral, cada vez mais inseridas nas RSIs, devem as bibliotecas se fazer presentes nessas plataformas. Aquelas que ainda não possuem perfis nas redes deveriam aderir para dar acesso à informação, ou firmarem contato com o seu público, bem como oferecer condições para que as pessoas se apropriem dos equipamentos culturais ofertados. Desta forma, tais bibliotecas podem contribuir para a integração e desenvolvimento social da sua comunidade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003. 288 p.

ARROYO VÁZQUEZ, Natalia. Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?. In: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 4., 2008, La Coruña. **Anais...** Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2008. p. 285-299.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <[dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2684572](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684572)>. Acesso em: 22 jul. 2012.

CANELAS, Lygia Luzia Cordon; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. O Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. In: **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 22-32, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/67/69>>. Acesso em: 22 jul. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. A era da informação : economia, sociedade e cultura. 698 p.

CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira; CUNHA, Murilo Bastos da. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Bricquet de Lemos/Livros, 2008. 451 p.

DIAS, Tatiana de Mello. Redes conectadas : Um guia para internet social. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, p. L2-3 e L6, 30 jul. 2012.

FACEBOOK. 2012a. Disponível em: <[www.facebook.com](http://www.facebook.com)>. Acesso em: 16 jul. 2012.

---

<sup>15</sup> Segundo o Censo 2010, a população da capital paulista é de 11.253.503 de habitantes (IBGE, 2012)

\_\_\_\_\_. **Biblioteca de São Paulo | BSP**. 2012d. Disponível em:  
<<https://www.facebook.com/SPbiblioteca>>. Acesso em: 31 out. 2012.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca Mário de Andrade**. 2012c. Disponível em:  
<<https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade>>. Acesso em: 31 out. 2012.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca pública Viriato Corrêa**. 2012b. Disponível em:  
<<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Viriato-Corr%C3%AAa/208057299219345>>. Acesso em: 31 out. 2012.

GARCIA GIMENEZ, Daniel. Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. **BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentacio**, Espanha, n. 24, 2010. Disponível em:  
<<http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm>>. Acesso em: 25 jul. 2012.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (org.). **Diretrizes da IFLA para Bibliotecas Públicas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.1, n.1, p. 38-54, 1999.

MARGAIX ARNAL, Dídac. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, v.16, n. 2, mar-abr, 2007. p. 95-106.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2010. 191 p.

SANTOS, Natanael Oliveira. **O Twitter como ferramenta de marketing para gerar relacionamento e promover vendas**. 79 f. Monografia (Bacharelado em Publicidade e Propaganda). Centro de Ensino Superior do Ceará, Fortaleza, 2011.

SCUP. **Sobre nós**. 2012. Disponível em: < <http://www.scup.com/pt/sobre-nos/quem-somos/>>. Acesso em: 28 set. 2012.

SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA. **A BSP**. 2012. Disponível em:  
<<http://bibliotecadesaopaulo.org.br/a-bsp/>>. Acesso em: 15 set. 2012.

\_\_\_\_\_. **Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo**, 2011.  
Disponível em:  
<[http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC/menuitem.77e50ae1b029060df6378d27ca60c1a0/?vgnnextoid=10ecb23eb2a6b110VgnVCM100000ac061c0aRCRD&idEquipamento=d92ebf584b3f7210VgnVCM2000004d03c80a\\_\\_\\_\\_](http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC/menuitem.77e50ae1b029060df6378d27ca60c1a0/?vgnnextoid=10ecb23eb2a6b110VgnVCM100000ac061c0aRCRD&idEquipamento=d92ebf584b3f7210VgnVCM2000004d03c80a____)>. Acesso em: 3 out. 2012.

SILVA, Adaci. A. O. Rosa; BACALGINI, Bruna. A Biblioteca Pública, a Sociedade e os Sites de Redes Sociais -- Orkut, Blog e Twitter -- Comunicação na rede. In: Simpósio Nacional ABCiber, 3., 2009, São Paulo, **Anais...** São Paulo: ESPM, 2009.

p. 1-16. Disponível em:

<[http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/1\\_redes/eixo1\\_art1.pdf](http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/1_redes/eixo1_art1.pdf)>. Acesso em: 22 jul. 2012.

SISTEMA MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS. **Biblioteca Mário de Andrade**. 2012b.

Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/>>.

Acesso em 28 jun. 2012.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca Viriato Corrêa**. 2012a. Disponível em:

<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bibliotecas\\_bairro/bibliotecas\\_m\\_z/viriatorcorrea/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bibliotecas_bairro/bibliotecas_m_z/viriatorcorrea/)>. Acesso em: 28 jun. 2012.

TRIANA BOHÓRQUEZ, Iván Eduardo. Visibilidad web de las Bibliotecas Públicas Colombianas. In: Encuentro de bibliotecas entecnologías de lainformación y lacomunicación, 4, 2012, Bogotá, **Anales...** Bogotá: Red Internacional de Diseño - enREDo, 2012. p. 1-14. Disponível em:

<<http://repositorio.bibliotic.info/spip.php?article117>>. Acesso em: 5 set. 2012.

VARGAS, Mariana Dornelles. **Webmarketing nas bibliotecas públicas estaduais**

**brasileiras**: a utilização das redes sociais virtuais. 2011. 94 f. Monografia

(Bacharelado em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

VIANA, Lilian. **Biblioteca pública e Estado**: entre o sonho e a realidade. 2009. 201

f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

ZAMORA, MARCELO. **Redes sociales en internet**. Disponível em:

<<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales/>>. Acesso em: 25 ago 2012.