

# GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS

JOSIANE MELLO

JOSIANA FLORÊNCIO VIEIRA RÉGIS DE ALMEIDA

(ORGANIZADORAS)

Com capítulo inédito  
de **Waldomiro Vergueiro**



editoraifrn

**JOSIANE MELLO**  
**JOSIANA FLORÊNCIO VIEIRA RÉGIS DE ALMEIDA**  
(ORGANIZADORAS)

# **GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS**

Com capítulo inédito  
de **Waldomiro Vergueiro**



**editoraifrn**

Natal, 2017

Presidente da República  
Michel Miguel Elias Temer Lulia

Ministro da Educação  
José Mendonça Bezerra Filho

Secretária de Educação Profissional e Tecnológica  
Eline Neves Braga Nascimento

---



**INSTITUTO FEDERAL**  
Rio Grande do Norte

Reitor  
Wyllys Abel Farkatt Tabosa  
Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação  
Márcio Adriano de Azevedo  
Coordenadora da Editora IFRN  
Darlyne Fontes Virginio

---

## Conselho Editorial

Albino Oliveira Nunes  
Alexandre da Costa Pereira  
Anderson Luiz Pinheiro de Oliveira  
Anísia Karla de Lima Galvão  
Cláudia Battestin  
Darlyne Fontes Virginio  
Emiliana Souza Soares Fernandes  
Fabiola Gomes de Carvalho  
Francinaide de Lima Silva Nascimento  
Francisco das Chagas de Mariz Fernandes  
Francisco das Chagas Silva Souza  
Genoveva Vargas Solar  
José Augusto Pacheco  
José Everaldo Pereira  
José Gilauco Smith Avelino de Lima  
Jozilene de Souza

Jussara Benvindo Neri  
Lenina Lopes Soares Silva  
Liege Monique Filgueiras da Silva  
Márcio Adriano de Azevedo  
Maria da Conceição de Almeida  
Maria Josely de Figueiredo Gomes  
Melquiades Pereira de Lima Junior  
Nadir Arruda Skeete  
Neyvan Renato Rodrigues da Silva  
Rejane Bezerra Barros  
Régia Lúcia Lopes  
Rodrigo Siqueira Martins  
Samuel de Carvalho Lima  
Sílvia Regina Pereira de Mendonça  
Valcinete Pepino de Macedo  
Wyllys Abel Farkatt Tabosa

---

**Projeto Gráfico, Diagramação e Capa**  
Charles Bamam Medeiros de Souza

Fotos (capa e capítulos):  
David Sjunnesson no Unsplash

**Revisão Linguística**  
Rodrigo Luiz Silva Pessoa  
Joziel Lima de Souza

Prefixo editorial: 94137  
Linha Editorial: Acadêmica  
Disponível para *download* em:  
<http://memoria.ifrn.edu.br>

---



### Contato

Endereço: Rua Dr. Nilo Bezerra Ramalho, 1692, Tirol.  
CEP: 59015-300, Natal-RN.

Fone: (84) 4005-0763 | E-mail: [editora@ifrn.edu.br](mailto:editora@ifrn.edu.br)

Há homens que lutam um dia e são bons, há outros que lutam um ano e são melhores, há os que lutam muitos anos e são muito bons. Mas há os que lutam toda a vida e estes são imprescindíveis.

(Bertolt Brecht)

São para esses homens, bibliotecários – alunos, professores e pesquisadores – que atuam na área de formação e desenvolvimento de coleções (FDC), que esta obra é dedicada.



Os textos assinados, no que diz respeito tanto à linguagem quanto ao conteúdo, não refletem necessariamente a opinião do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

As opiniões são de responsabilidade exclusiva dos respectivos autores.

É permitida a reprodução total ou parcial desde que citada a fonte.

G393      Gestão de coleções em unidades informacionais / Organizadores  
Josiane Mello, Josiana Florêncio V. Régis de Almeida; projeto  
gráfico, diagramação e capa Charles Bamam Medeiros de Souza;  
revisão linguística Maria Clara Lucena de Lemos. – Natal: IFRN,  
2017.  
290 p : il.

ISBN: 978-85-94137-22-7

1. Gestão de coleções – Unidades informacionais. 2. Formação  
e desenvolvimento de coleções. 3. Unidades de informação. I.  
Mello, Josiane. II. Almeida, Josiana Florêncio V. Régis de. III. Título.

CDU 025.21

Divisão de Serviços Técnicos.

Catálogo da publicação na fonte elaborada pela Bibliotecária  
Patrícia da Silva Souza Martins – CRB: 15/502

Esta obra foi submetida e selecionada por meio de edital específico para publicação pela Editora IFRN, tendo sido analisada por pares no processo de editoração científica.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida e por tantas bênçãos recebidas ao longo dessa caminhada.

À Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), por ser o palco de grandes realizações e por apoiar, por meio de suas Pró-reitorias de Graduação (PROGRAD), Pós-graduação (PPG), Pesquisa (PROPESQ) e Extensão (PROEX), a realização do I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informativas.

À Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), por custear, dentro das possibilidades, a participação de seus profissionais em eventos da área – haja vista que foi em um evento dessa natureza que brotou a ideia de realizar esse evento e também pelo suporte dispensado na concretização do mesmo.

Ao Departamento de Artes (DEART/UFRN) pelo incentivo, apoio e assistência prestada para a concretização do referido fórum.

Ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA/UFRN) e ao Departamento de Ciência da Informação (DECIN/UFRN), pela parceria e apoio.

Aos discentes voluntários que abraçaram conosco o projeto e executaram incansavelmente as mais variadas funções administrativas, para que o evento ocorresse plenamente.

Especialmente aos palestrantes e conferencistas que abrilhantaram o evento com suas elucubrações.

Aos participantes do evento – bibliotecários, graduandos, pesquisadores e professores –, pois sem vocês de nada adiantariam nosso esforço e nossa dedicação.

Aos autores convidados, pelo aceite em compartilhar suas experiências e pesquisas em forma de capítulo de livro.

À professora doutora Marli Dias de Souza Pinto, que nos deu a honra e a alegria de aceitar prefaciá-la esta obra.

Aos nossos familiares, pelo apoio e por estarem ao nosso lado, mesmo que não fisicamente.

A todos vocês, nossa gratidão e nosso agradecimento são representados em forma de livro.

Muito obrigada!

Bibliotecas ruins fazem coleções, bibliotecas boas realizam serviços e bibliotecas excelentes criam comunidade.

(David Lankes)



PÁGINA EM BRANCO

# SUMÁRIO

---

DEDICATÓRIA 3

AGRADECIMENTOS 5

PREFÁCIO 15

## **I FÓRUM DE GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS: DA CONCEPÇÃO DA IDEIA ÀS FUTURAS PROJEÇÕES 21**

*Josiane Mello*

*Josiana Florêncio Vieira Régis de Almeida*

## **DESENVOLVIMENTO, GERENCIAMENTO OU GESTÃO DE COLEÇÕES: UMA TAREFA CADA VEZ MAIS NECESSÁRIA 39**

*Waldomiro Vergueiro*

## **POLÍTICAS DE GESTÃO DE ESTOQUES INFORMACIONAIS: REFLEXÕES CONCEITUAIS E PRÁTICAS 75**

*Daniela Spudeit*

*Elisa Cristina Delfini Corrêa*

## **LIVROS DIGITAIS, BIBLIOTECAS E O DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES 113**

*Liliana Giusti Serra*

## **ELEMENTOS CONSTITUINTES PARA UMA AROMATECA: UMA PROJEÇÃO POSSÍVEL 147**

*Jorge Moisés Kroll do Prado*

**CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE  
Y LA INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS,  
FILOSOFIA, TECNOLOGIA, ORGANIZAÇÃO E  
SERVIÇOS** 163

*Claudio Marcondes de Castro Filho*

**DESENVOLVIMENTO COLABORATIVO  
DE UM PROTÓTIPO PARA O REPOSITÓRIO  
DA UNIVERSIDADE ABERTA À TERCEIRA IDADE  
(UNATI) DA UNESP, COM BASE NAS NECESSIDADES  
INFORMACIONAIS DE USUÁRIOS IDOSOS** 187

*Ana Maria Jensen Ferreira da Costa Ferreira*

*Fernando Luiz Vechiato*

*Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti*

**BIBLIOTECAS BRASIL × CANADÁ: SOB O VIÉS DAS  
BOAS PRÁTICAS EM ESTUDOS DE USUÁRIO** 239

*Antonio Daudt*

## PREFÁCIO

A gestão de coleções em unidades de informação é um tema relevante e atual, que estava ausente da pauta de discussão da área há muito tempo e que carece de muita reflexão e aplicação a nível nacional.

O diálogo sobre a gestão de coleções é revestido por um grande paradoxo, qual seja: o dimensionamento de escassos recursos financeiros para a aquisição e o constante crescimento em números de publicações nos suportes virtual e impresso, em todas as áreas do conhecimento, que exige a necessidade de ser gerido a partir da definição de critérios consistentes.

Por isso, este livro é inovador ao apresentar o resultado do I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades de Informação, realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), promovido e organizado pelas bibliotecárias Josiane Mello e Josiana Florêncio V. Régis de Almeida, que, com muita competência e seriedade, transcendem a qualquer avaliação positiva que se possa fazer ao produzir conhecimento sobre gestão de coleções de um evento em um livro.

O conhecimento construído coletivamente, aqui expresso, é condição essencial para agregação de conhecimentos e criação de “nós” na perspectiva e na intenção de contribuir com a interseção das redes de conhecimento científico sobre a área de coleções.

O presente livro está estruturado em 8 capítulos, que nos inserem na gestão de coleções, em uma só

publicação, com autores relevantes da área e informações disponibilizadas desde a concepção teórica a boas práticas sobre o assunto.

O primeiro capítulo apresenta o desafio imposto e intensificado pela experiência dos autores envolvidos em tratar o assunto amplamente, uma vez que a gestão de coleções se reveste de complexidade pela inserção de novos suportes com delineamento de critérios dissociados de valores e crenças pessoais em formar um acervo que cubra todas as demandas informacionais de sua comunidade.

O segundo capítulo traz um estudo do autor, referência nacional sobre o assunto, apresentando reflexão sobre transformação e adequação a uma nova realidade, com novos ambientes de busca e acesso à informação, em que o indivíduo intervém como selecionador, discernindo e fazendo conexões entre os documentos e utilizado um amplo leque de benefícios das redes virtuais e de relacionamentos, o que renova a imagem que se tem da biblioteca e da Biblioteconomia, que abriga a permanência das expressões como desenvolvimento e gestão de coleções em outra nomenclatura similar e equivalente.

O terceiro capítulo resgata abordagens e contextualiza a adoção de Gestão de Estoques de Informação (GEI) em substituição ao termo Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC). Ainda aborda que o novo termo vem para atender às novas demandas de suportes. Discorre também sobre políticas de FDC nas universidades federais brasileiras, bem como narra a

experiência de uma política de GEI para uma biblioteca universitária.

O quarto capítulo enfatiza a evolução tecnológica, na qual os livros digitais são mudanças e desafios para gestão de coleções ao alterar a forma como a biblioteca desenvolve sua coleção e amplia sua prestação de serviços, provendo aos usuários o acesso a conteúdo de forma ágil, precisa e ininterrupta, com modificação dos negócios existentes e acrescentando, nesse cenário, o licenciamento de conteúdo digital.

O quinto capítulo apresenta elementos fundamentais para a criação e o desenvolvimento de uma aromateca de especiarias, um novo produto ou serviço de informação que surgiu como forma de ensinar e aprender, sendo um espaço de propor novas formas de disseminar e criar informação.

O sexto capítulo revela o Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)<sup>1</sup> como mudança no paradigma da biblioteca convencional, envolvendo um novo estilo de gestão para toda comunidade acadêmica e biblioteconômica e integrando os serviços da biblioteca na produção de materiais informáticos e de apoio ao ensino-aprendizagem, bem como na formação permanente.

O sétimo capítulo aborda a construção de um protótipo colaborativo para elaboração de um repositório

---

<sup>1</sup> CRAI significa Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação. É um espaço que integra todos os serviços de uma Universidade relacionados com o mundo da informação e das novas tecnologias que dão apoio à aprendizagem, a docência e a investigação por meio dos serviços biblioteconômicos, informáticos e audiovisuais.

com espaço de armazenamento, preservação, acesso e disseminação de informação, contribuindo para agregar as produções intelectuais dos idosos, vistos que se dedicam a fotografia, pintura, produção de histórias, memórias e poesias.

O oitavo capítulo apresenta uma pesquisa sobre estudos de usuários e boas práticas para implementar e adaptar melhorias, a partir de experiências exitosas de uso de ferramentas baseadas em evidências, materiais e práticas, incluindo diretrizes, normas, padrões, experiências e habilidades, entre outros. No que se refere a boas práticas internacionais, destaca estudos de usuários no Canadá.

Por fim, a obra traz um novo pensar para a gestão de coleções em unidades de informação, com base nas tecnologias e na diversidade de formatos e suportes, sustentados por padrões de qualidade e pelo desafio profissional em atender às demandas e necessidades informacionais de usuários reais e potenciais.

Marli Dias de Souza Pinto

Professora doutora no Departamento de Ciência da Informação  
da Universidade Federal de Santa Catarina

PÁGINA EM BRANCO





## CAPÍTULO 1

# I FÓRUM DE GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS: DA CONCEPÇÃO DA IDEIA ÀS FUTURAS PROJEÇÕES

*Josiane Mello*

*Josiana Florêncio Vieira Régis de Almeida*

# 1. COMO TUDO COMEÇOU

A ideia de promover um evento sobre gestão e desenvolvimento de coleções incluindo os diversos materiais informacionais surgiu, inicialmente, da necessidade e urgência que muitos profissionais bibliotecários estavam vivenciando durante sua prática em (re)organizar o fluxo das atividades desenvolvidas nos setores de seleção e aquisição de unidades de informação que recebem grandes volumes de doação de material informacional ao longo do ano, e também em construir ou atualizar as políticas de formação e desenvolvimento de coleções de suas respectivas unidades de informação.

Essa necessidade foi identificada em conversa informal com bibliotecários que atuam frente às atividades de gestão, formação e desenvolvimento de coleções dos mais diversos tipos de materiais informacionais e unidades de informação no Brasil. A conversa aconteceu durante o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD), que ocorreu em julho de 2013, em Florianópolis.

Nessa ocasião, foi apresentado um trabalho de responsabilidade intelectual da primeira autora deste capítulo, em parceria com outros dois bibliotecários atuantes na atividade de desenvolvimento de coleções (MELLO et al., 2013), na qual um deles é bibliotecário-chefe da coordenadoria de seleção e aquisição da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), e o segundo é

bibliotecário da Escola de Música da UFRN. O trabalho também contou com duas técnicas administrativas que auxiliavam os bibliotecários nas atividades. A referida pesquisa trouxe uma proposta inovadora para o recebimento de doação de materiais informacionais na BCZ-M-UFRN, denominada de “doação agendada”.

Tal proposta objetivava gerenciar o fluxo de recebimento de doação, permitindo controle, quantificação e formalização, por meio do uso do termo de doação. O agendamento das doações é realizado pelo próprio doador, na página eletrônica da biblioteca proponente. Com a adoção dessa proposta, esperava-se:

- a) Tornar o fluxo da atividade de doação eficiente.
- b) Estabelecer uma relação mais estreita com o doador, por meio do atendimento individualizado.
- c) Manter o usuário informado quanto às normas de procedimentos e orientações para a efetivação da doação.
- d) Obter dados dos doadores para a construção de um banco de doadores.
- e) Evitar que outros setores da biblioteca recebam as doações (o que pode causar extravios, além de não formalizar o ato de recebimento dos materiais informacionais).
- f) Desenvolver relatórios estatísticos da quantidade de materiais informacionais recebidos.
- g) Possibilitar uma programação do setor em relação ao espaço físico, pois a divisão tomará conhecimento da quantidade de materiais doados antes de serem efetivamente recebidos.

- h) Concentrar a entrada de todo material informacional pela divisão de seleção e aquisição no horário de funcionamento do setor, para que seja formalizado esse ato por meio do uso do termo de doação.
- i) Reduzir o número de obras doadas que não atendem às necessidades da comunidade acadêmica dessa universidade.
- j) Neutralizar ou reduzir significativamente o número de reclamações na ouvidoria, referentes ao processo de doação.

A proposta de doação agendada foi muito bem recebida pelos bibliotecários que estavam assistindo às apresentações dos trabalhos, de tal modo que, para alguns deles, a proposta parecia ser o caminho para solucionar alguns dos dilemas que as grandes unidades de informação estavam enfrentando. Essa questão se referia ao recebimento de um volume gigantesco de materiais informacionais doados, em sua maior parte, pela comunidade acadêmica.

O debate que se iniciou após essa apresentação estendeu-se para a sala do coffee break e, então, percebeu-se que o desafio em (re)organizar uma seção de seleção e aquisição de uma biblioteca universitária, tornando o fluxo das atividades mais eficientes, racionalizando recursos humanos disponíveis e aproveitando o espaço físico existente, entre outros entraves, não era apenas nosso. Bibliotecários que atuavam nos diversos tipos de unidades de informação, nas mais va-

riadas regiões do Brasil, também compartilhavam dos mesmos dilemas em variados contextos.

Somado a esse desafio, a biblioteca universitária, para qual foi dirigida a proposta de doação agendada, estava reformulando sua política de formação e desenvolvimento de coleções. Com isso, a coordenadoria de seleção e aquisição ficou responsável por:

- a) formar uma comissão de estudo para levantar na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação alguns estudos que pudessem contribuir na reformulação do documento supracitado e
- b) liderar as pautas que seriam tratadas em cada encontro, a fim de abarcar todos os pontos que se referiam às atividades de seleção, aquisição, avaliação, desbaste e descarte dos materiais informacionais que constituíam o acervo da biblioteca citada.

Foram esses dois desafios que motivaram a participação da primeira autora deste capítulo, juntamente com bibliotecário-chefe da coordenadoria de seleção e aquisição da BCZM, a participar do XXV CBBB.

Acreditava-se que nesse evento encontraríamos respostas para nossas dúvidas, que não eram poucas. Afinal, quando se reorganiza um fluxo de qualquer atividade e/ou se dispõem a formar, desenvolver e gerir coleções, constituídas, inclusive, pelos suportes modernos de informação, várias questões assombram nossa mente, em função de várias peculiaridades, entre as quais:

- a) A aquisição e a disponibilização de alguns materiais informacionais são realizadas de forma dife-

rente dos tradicionais (os e-books, por exemplo).

b) Complexidade em estabelecer e deixar claro na política de desenvolvimento da coleção os critérios para incorporar ou rejeitar uma obra no acervo.

c) Complexidade em estabelecer critérios (quantitativos e qualitativos) para avaliação do conteúdo informacional de obras, dissociados de valores e crenças pessoais

d) Desafio em delinear um estudo de usuário capaz de identificar todas as demandas informacionais da comunidade usuária, (incluindo os projetos de pesquisa e extensão dos centros vinculados à unidade de informação), em consonância com os critérios qualitativos e quantitativos, bem como os formatos de disponibilização dos materiais informacionais.

e) Complexidade em definir um conjunto de critérios que reflitam a raridade de documentos informacionais especiais (na definição deste critério leva-se em consideração valores históricos, estéticos, culturais, idade cronológica e etc).

f) complexidade em atribuir critérios quantitativos para materiais informacionais de algumas áreas, que são de uso comum em vários cursos, porém em graus diferenciados, devido serem bibliografia básica em alguns cursos e bibliografias complementares em outros (Por exemplo, numa unidade especializada em artes, o livro: História da arte é uma bibliografia básica para o curso de Artes visuais, mas para os cursos de Design e Teatro a referida obra trata-se de uma bibliografia complementar, então

o bibliotecário da unidade precisa ter ciência disso para estipular a quantidade necessária deste material para atender ambos os usuários, em graus variados).

g) Demais peculiaridades relacionadas ao perfil da comunidade usuária, que hoje encontra-se muito heterogêneo em consequência da globalização e do mundo digital.

No XXV CBBDD foram apresentados, além da proposta de doação agendada, mais quatorze trabalhos referentes à temática de formação e desenvolvimento de coleções – dado esse que, por si só, já exhibe a relevância do tema. Por meio desse evento, pôde-se perceber que nossas dúvidas eram as mesmas dos outros bibliotecários das unidades de informação de vários estados do Brasil, e emergiu a necessidade de ter um esclarecimento quanto às técnicas e teorias no âmbito da gestão e desenvolvimento de coleções.

Outro ponto observado nesse evento foi que os trabalhos estavam distribuídos em dois eixos temáticos: “Tecnologias de informação e comunicação – um passo à frente” (eixo 1) e “Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade” (eixo 2), ou seja, não existia um eixo temático exclusivo para debater Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC).

Diante da lacuna identificada no estudo e na prática dos serviços em unidades de informação, das dificuldades vivenciadas e relatadas pelos profissionais bibliotecários e da importância do tema na atualidade, frente à



inserção de novos suportes informacionais nos acervos das unidades de informação, pensou-se em organizar um evento para tratar apenas desse tema. Mas de que maneira? Sabe-se que a realização de qualquer evento envolve gastos, seja para questões operacionais, administrativas, logísticas ou de marketing.

## **2. EDITAL UFRN/PROGRAD/PPG/ PROPEAQ/PROEX Nº 01/2014: DO SONHO À REALIDADE**

Em junho de 2014, a UFRN, por meio das pró-reitorias de graduação (Prograd), pós-graduação (PPG), pesquisa (Propesq) e extensão (Proex), abriu o edital de número 01/2014 para apoiar a realização de eventos que contribuíssem para o desenvolvimento de ações conjuntas ou individuais de ensino, pesquisa e extensão da comunidade universitária e da sociedade em geral. Almejou-se, nesse momento, a possibilidade de tornar o sonho em realidade, o que motivou as autoras deste capítulo a escrever e submeter o projeto que deu origem ao I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informacionais, à linha de ação 2 do referido edital (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2014).

No projeto constava, além da identificação do coordenador, o resumo do evento, acompanhado dos objetivos e benefícios esperados. Foi informada tam-

bém a equipe executora da proposta, bem como a programação e o orçamento detalhado do evento.

O projeto foi analisado e julgado com base nos seguintes critérios: mérito da proposta; organização, formato e mérito dos convidados do evento; detalhamento da programação e metodologia de organização do evento; orçamento; desdobramentos e impactos do evento; e aderência do evento ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFRN.

Após a avaliação dos projetos enviados, recebemos a aprovação da nossa proposta referente ao edital número 01/2014 com um orçamento médio de R\$ 5 mil reais para a realização do evento.

### **3. PROGRAMAÇÃO DO I FÓRUM DE GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS**

O I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informacionais teve como coordenadora a bibliotecária Josiana Almeida e como vice coordenadora, a bibliotecária Josiane Mello. A equipe de execução foi constituída por servidores da BCZM e do Sistema de Bibliotecas (SISBI), docentes do Departamento de Ciências da Informação e discentes voluntários, regularmente matriculados em cursos de graduação da UFRN.

O evento foi realizado em parceria com a BCZM e com o Departamento de Artes (DEART) da UFRN no

período de 12 a 14 de novembro de 2014. A programação foi constituída por minicursos, palestras, conferências e mesas-redondas, proferidas por profissionais renomados da área de Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC).

Os minicursos foram realizados nos dias 12 e 13 de novembro de 2014, no período matutino, nas salas de aula do Departamento de Artes da UFRN, cada um com 50 vagas e carga horária de 3 horas. Durante o minicurso intitulado “Estabelecimento de políticas para o desenvolvimento de coleções”, ministrado pelo bibliotecário Silvestre Martins (BCZM/UFRN), foram abordados os seguintes assuntos: história do desenvolvimento de coleções (contexto internacional e nacional); definições e diretrizes de desenvolvimento de coleções; processo de desenvolvimento de coleções; apresentação do modelo de Evans e adaptação para os mais variados tipos de bibliotecas; e, por fim, comentou-se sobre os critérios para o estabelecimento da política de desenvolvimento de coleções e as diretrizes de avaliação de uma política de desenvolvimento destas.

Já durante o minicurso intitulado “Estudo de uso e de usuário como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica”, ministrado pelo Prof. Dr. Waldomiro Vergueiro, foram abordados o panorama histórico nacional e internacional da atividade de desenvolvimento de coleções; o desenvolvimento de coleções como ciência e atividade técnica; os modelos de desenvolvimento de coleções ao longo da história, de Evans até os dias atuais; e, por fim, a importância da rea-

lização do estudo de usuários para reduzir a incerteza no momento da formação de um acervo. Ambos os minicursos proporcionaram trocas de experiências entre bibliotecários de várias instituições de ensino da região e de outros estados do Brasil, favorecendo o compartilhamento de informações pertinentes à gestão de coleções.

Ainda no dia 13 de novembro de 2014, tivemos a conferência de abertura do evento, intitulada “Gerenciamento ou desenvolvimento de coleções: uma tarefa cada vez mais necessária”, com o conferencista Prof. Dr. Waldomiro Vergueiro, da Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP), o qual relatou que é preciso definir as políticas de acesso aos materiais digitais via biblioteca, os critérios de seleção desses materiais e as formas de preservação e manutenção do acesso a eles.

Em seguida, tivemos uma mesa-redonda com o tema “Formação, manutenção e controle do acervo”, sob presidência do bibliotecário Silvestre Martins (BCZM/UFRN) juntamente com o Prof. Dr. Cláudio Castro (USP), o Prof. Dr. Pedro Barbosa Neto (UFRN) e Prof.<sup>a</sup> MSc. Geysa Nascimento, da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Os assuntos abordados pelos membros da mesa foram inventário, desbaste e tendências da biblioteca. No dia 14 de novembro de 2014, iniciou-se uma conferência intitulada “Construção de uma política de desenvolvimento e formação de coleções”, com a Prof.<sup>a</sup> MSc. Daniela Spudeit, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO),

a qual relatou também sobre a sua experiência na biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) de Florianópolis-SC, com a participação virtual da Prof.<sup>a</sup> Elisa Cristina Delfini Corrêa (UDESC).

Por conseguinte, tivemos a palestra intitulada “Estudo do usuário idoso no contexto social”, proferida pelo Prof. Dr. Fernando Vechiato (UFRN), o qual relatou que é importante considerarmos o idoso como usuário potencial da informação disponível nos mais diversos canais, fontes e suportes informacionais, e que o trabalho do profissional da informação não é unilateral, ou seja, no sentido usuário-unidade de informação, mas bilateral, quando também se desloca em direção ao contexto de vida das comunidades e dos diversos grupos sociais, interferindo e transformando a vida das pessoas.

Para complementar e enriquecer o conhecimento acerca dos modelos de organização e estrutura de serviços em unidades informacionais, do impresso ao digital, tivemos uma mesa-redonda nessa temática sob a presidência da Profa. MSc. Jacqueline Cunha (UFRN), com as bibliotecárias Clediane Guedes (UFRN), Vanessa Borba, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); Ana Virgínia Melo Leite, da Universidade Potiguar (UnP); e Denise Tavares, do Serviço Social do Comércio do Rio Grande do Norte (SESC-RN).

As apresentações compartilharam as práticas e estruturas organizacionais das unidades informacionais a que estão vinculadas. Como proposta inovado-

ra para a realidade das bibliotecas brasileiras, o Prof. Dr. Cláudio Castro Filho (USP - Ribeirão Preto) apresentou o modelo europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) e as Bibliotecas Universitárias Brasileiras, citando convergências e divergências e abordando o CRAI como serviço universitário que tem por objetivo auxiliar professores e estudantes a facilitar as atividades de aprendizagem, formação, gestão e resolução de problemas, sejam técnicos, metodológicos ou de conhecimento ao acesso e uso da informação.

Devido às observações em relação à seleção e aquisição de materiais em bibliotecas, constatou-se a necessidade de debater sobre o despreparo dos bibliotecários brasileiros nessa atividade. Para isso, o Prof. Dr. Waldomiro Vergueiro (ECA-USP) encerrou o fórum trazendo uma visão realista de que o bibliotecário deve fazer uma autoanálise quanto à censura, indagando-se da seguinte forma: “O que estou levando em consideração para a rejeição ou incorporação de uma obra à coleção? Isso está colocado de forma clara e objetiva na política de desenvolvimento da coleção ou são conceitos que variam de acordo com meu estado de espírito? Quando devo rejeitar uma obra? Isso está estipulado de forma objetiva? Consigo separar claramente aquilo em que acredito daquilo a que os meus usuários devem ou precisam ter acesso?”. Esse exercício reflexivo foi fundamental para os bibliotecários (re)pensarem suas práticas no que tange à seleção e avaliação das coleções.

## 4. FUTURAS PROJEÇÕES

A segunda edição do Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informacionais está prevista para acontecer no ano de 2020, na UFRN, quando a coordenadora e a vice coordenadora desse evento retornarem de seus doutoramentos em Ciência da Informação realizados, respectivamente, na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

A ideia é trazer outros pesquisadores, nacionais e internacionais, que sejam referências nessa temática e apresentar estudos e propostas inovadoras sobre gestão de coleções, tais como preservação digital, curadoria digital, armazenagem em nuvem e aquisição de materiais informacionais digitais, entre outros assuntos. Há outra vertente a ser abordada dentro do desenvolvimento de coleções: a gestão de dados de pesquisa, tema bastante emergente nessa área e que precisa ser contextualizado na busca por diretrizes de como gerenciar e reutilizar esses dados.

Igualmente à primeira edição, espera-se contar com a participação de um considerável número de bibliotecários, discentes, docentes e pesquisadores em formação e desenvolvimento de coleções do Brasil. Para tanto, serão empregadas novas estratégias de marketing para a divulgação do evento em diversas mídias e redes sociais existentes. Diferentemente da primeira edição, planeja-se expandir a programação para a apresenta-

ção de trabalhos (artigos científicos, relatos de experiência e pôster).

Almeja-se, ainda, um aumento do valor orçamentário a ser aprovado para as próximas edições, visando ampliar a programação e contar com palestrantes e conferencistas nacionais e internacionais na área. Por fim, pretende-se fazer parcerias com outras instituições de ensino locais, regionais e nacionais, para que as próximas edições do fórum sejam realizadas em outras localidades e instituições que tenham interesse no tema.

## **5. CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS**

Foi gratificante observar que o evento atendeu aos objetivos propostos pelo projeto elaborado para a concretização do I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informacionais. Constatou-se que existia uma demanda de bibliotecários que ansiavam por um evento que abordasse os temas delineados nesse evento.

Por meio desse fórum, foi possível identificar os elementos adequados à formação da coleção; capacitar a gerenciar as atividades de formação, manutenção e controle do acervo da biblioteca; abordar novos modelos de organização e estrutura de serviços; debater procedimentos tradicionalmente aceitos e apresentar novas alternativas de atuação mais eficientes; e aumentar a relevância do acervo para as necessidades dos usuários. O objetivo do evento foi alcançado com



sucesso absoluto, pois, além do preenchimento de todas as vagas disponíveis, tivemos participantes de vários estados brasileiros, tais como Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul e Maranhão, entre outros.

O evento foi considerado pioneiro por sua especificidade e por ter sido o primeiro realizado no Brasil.

## REFERÊNCIAS

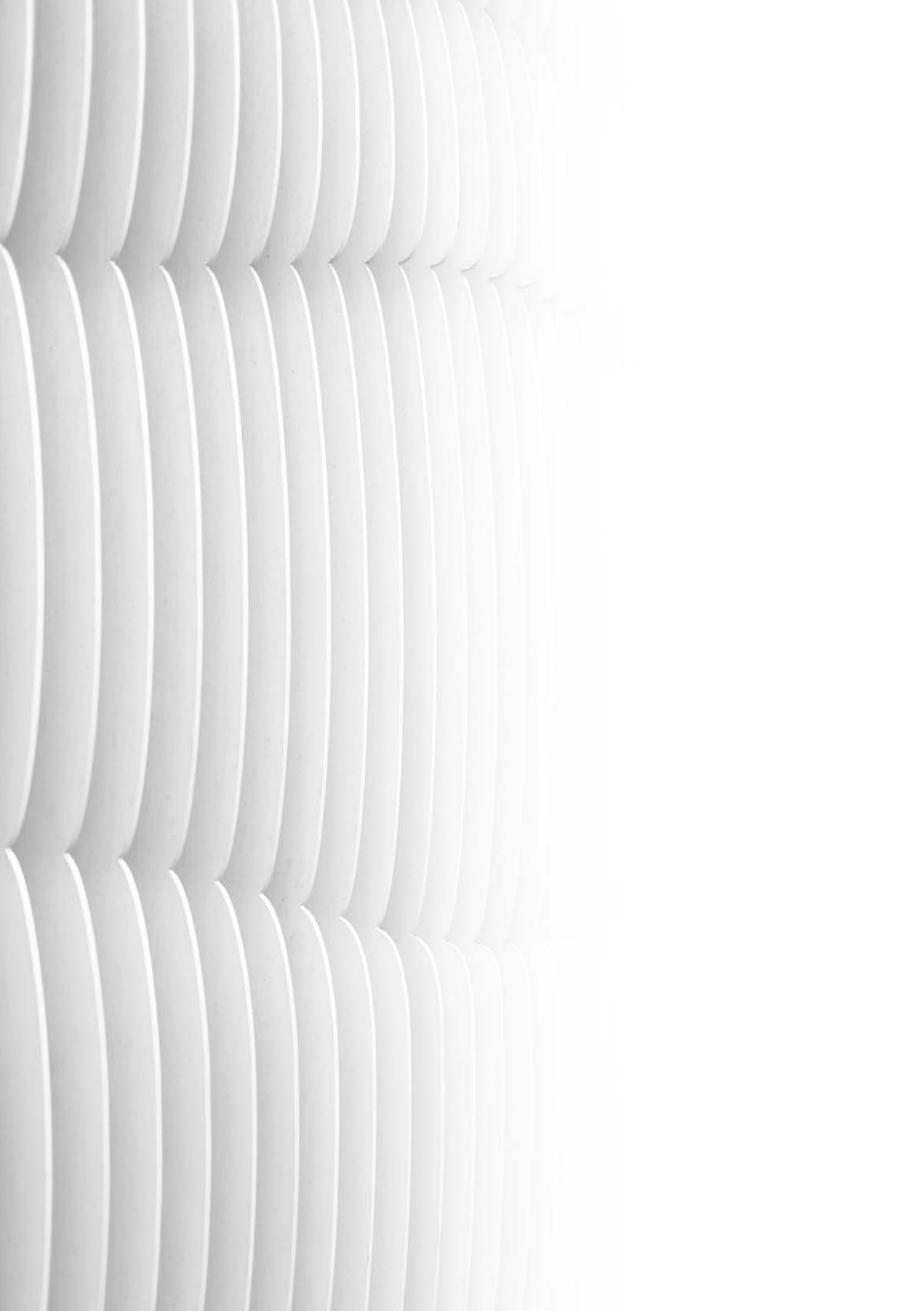
CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** São Paulo: CBBB, 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/2DfCKdb>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

FÓRUM DE GESTÃO DE COLEÇÕES EM UNIDADES INFORMACIONAIS, 2014, Natal. **Anais eletrônicos...** Natal: UFRN, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2ELqwGm>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

MELLO, Josiane et al. Doação agendada: proposta para a divisão de seleção e aquisição da biblioteca central Zila Mamede (BCZM) – UFRN. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** São Paulo: CBBB, 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/2B1DGwx>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO

NORTE. Edital **UFRN/Prograd/PPG/Propesq/Proex nº 01/2014**. Dispõe sobre as condições para a seleção pública para apoio a realização de eventos. Natal: UFRN, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2DxW-qX9>>. Acesso em: 06 mar. 2017.



## CAPÍTULO 2

# DESENVOLVIMENTO, GERENCIAMENTO OU GESTÃO DE COLEÇÕES: UMA TAREFA CADA VEZ MAIS NECESSÁRIA

*Waldomiro Vergueiro*

O que há, pois, em um nome? O que se chama rosa, com outro nome teria o mesmo perfume.

William Shakespeare

# 1. INTRODUÇÃO

O mundo evoluiu. Os últimos anos, especialmente, viram um desenvolvimento antes sequer imaginado, que afetou todas as áreas e atividades humanas. Especialmente na área de informação, o avanço ocorreu em progressão geométrica, com novos e mais poderosos meios de armazenamento e acesso sendo criados a cada ano, com novos formatos e tecnologias surgindo e desaparecendo em curto espaço de tempo, com novas capacidades de lidar e administrar a informação sendo desenvolvidas não apenas por aqueles que têm essa área do conhecimento como seu domínio profissional, mas também pelas mais diversas camadas da população em geral. Nunca antes a disponibilidade e as possibilidades de acesso à informação pareceram tão grandes e tão diversificadas.

Assim como as possibilidades de acesso à informação parecem ter crescido de forma irrefreável, também as necessidades de informação dão a impressão de terem se diversificado assustadoramente. Talvez isso seja verdadeiro, mas provavelmente se equivocam aqueles que enxergam no momento atual uma singularidade tão peculiar no que diz respeito a essas necessidades. Na realidade, os seres humanos sempre necessitaram de informação, pelos mais variados motivos. Seja para esclarecimento de dúvidas existenciais – quem sou? para que existo? como vim ao mundo? para onde vou? existe vida após a morte? –, como para responder às questões

mais básicas de sobrevivência, que no início do mundo envolviam problemas relativamente simples para se resolver – como fazer um abrigo para me proteger dos animais selvagens e das intempéries? como fazer fogo? como arar a terra e obter maior produtividade? como domesticar animais selvagens? – e que agora, mais modernamente, dizem respeito à solução de questões de economia, política, medicina, biologia, engenharia etc. Isso sem esquecer daquelas necessidades de informação não ligadas diretamente a uma ansiedade específica do indivíduo, mas que lhe possibilitem alcançar diversão, lazer e entretenimento, sem dúvida aspectos importantes e necessários da vida na pós-modernidade e do próprio desenvolvimento humano.

Os materiais de informação surgiram para garantir a preservação do conhecimento, garantindo que novas gerações pudessem ter acesso àquilo que foi construído ou desenvolvido por gerações antigas. A história do desenvolvimento dos suportes informacionais mostra a evolução dos registros escritos em argila ou pedra para a inscrição em suportes cada vez mais práticos, como o papiro, o pergaminho e, posteriormente, o papel, até chegar aos suportes eletrônicos hoje mundialmente disseminados (MARTINS, 2002; SANTOS, R., 2010). O pragmatismo parece ter sido o móvel principal desse desenvolvimento tecnológico, garantindo que mais e mais informação pudesse ser preservada e ter seu acesso garantido a todos os futuros interessados.

Ainda que em diversos momentos da história humana motivações políticas ou religiosas tenham concor-

rido para barrar o acesso a materiais que poderiam ameaçar a ordem existente e os poderes constituídos (MÜLLER, 2004), os dois últimos milênios da história humana também presenciaram a organização de conjuntos de documentos considerados necessários ou de interesse para a geração que lhe era contemporânea e àquelas que a sucederiam. As coleções (inicialmente, de livros, e posteriormente abrangendo os mais diversos suportes de informação) surgiram para atender a essa necessidade de informação e esclarecimento, sendo abrigadas em edifícios conhecidos mundialmente como “bibliotecas” (BARATIN, JACOB, 2000).

Pode-se dizer, assim, que as bibliotecas surgiram para organizar e preservar para a posteridade o conhecimento registrado nos diversos suportes. Chegou-se até a pensar em uma grande unidade de informação, a biblioteca de Alexandria, que teria como objetivo preservar e conservar em um único local a totalidade do conhecimento humano registrado. Aos poucos, no entanto, essa função de preservação da informação como motivo único para existência das bibliotecas passou a ser o objetivo precípua apenas de bibliotecas nacionais, e outros modelos de unidades de informação surgiram, como as bibliotecas escolares, as universitárias, as especializadas, as populares, as comunitárias etc., que tinham como motivação o acesso e conseqüente usufruto da informação. Pode-se afirmar, assim, que “[...] a história da biblioteca se relaciona intimamente com a história do conhecimento humano. Foi por e com ela que o conhecimento foi

preservado e disseminado através dos tempos” (SANTOS, J., 2012, p. 187).

As tecnologias de comunicação e informação vieram apenas salientar esse papel de disseminação das bibliotecas e unidades de informação. Colocadas perante o desafio de continuar existindo em um mundo no qual a informação em suporte papel começou a ser cada vez mais contraposta à informação disponibilizada em suportes eletrônicos ou digitais, que em geral independem de um espaço físico específico para conservação, disseminação e acesso, as bibliotecas são pressionadas a se modificar e se atualizar, de forma a fazer frente a demandas diferenciadas e inovadoras. Assim, aquelas funções que nas bibliotecas estavam e estão ligadas à preservação e disseminação das coleções nelas mantidas, desde a segunda metade do século passado conhecidas, em seu conjunto, como desenvolvimento de coleções (VERGUEIRO, 1993), tiveram que se transformar e se adequar a uma nova realidade. Este texto tenta refletir sobre esse processo e apresentar algumas considerações que permitam compreender o que ele representa no momento atual.

## **2. O ACESSO À INFORMAÇÃO ATRAVÉS DOS TEMPOS**

As últimas décadas viram surgir novos ambientes de busca e acesso à informação. O modelo tradicional,



que a partir de uma necessidade específica envolvia o conhecimento inicial, às vezes fortuito e muitas vezes impreciso, de uma fonte, em geral impressa – que poderia conter a informação e que seria buscada em coleções formalmente organizadas de documentos, acompanhando essa busca à lei do menor esforço –, cedeu lugar a um modelo no qual tudo está aparentemente disponível antes mesmo de qualquer necessidade de informação surgir ou ser detectada. O cidadão comum tem hoje a impressão de que toda a informação que ele necessita ou que poderá vir a necessitar um dia na vida está disponível em algum lugar da rede virtual ou, como se diz atualmente, armazenada em algum lugar da nuvem. Também acredita que a possibilidade de obter pacotes de documentos digitalizados e de livre acesso por meio da rede eletrônica – milhões de livros, revistas e documentos sobre todos os temas e assuntos possíveis, que podem ser baixados, lidos e gratuitamente utilizados por meio de notebooks, tablets, celulares e outras tecnologias que estão surgindo –, é literalmente inesgotável. Para esse cidadão, qualquer pessoa, qualquer um que possa fazer uso de um artefato tecnológico que permita acesso à internet é imediatamente possuidor de uma biblioteca infinita, uma biblioteca totalmente preparada e prontamente disponível para ser utilizada.

Mas ele estará equivocado. A história recente mostra, como já apontava o visionário canadense Marshall McLuhan (1972, p. 32, tradução nossa), que “[...] em vez de caminhar em direção de uma vasta biblioteca

Alexandrina, o mundo se tornou um computador, um cérebro eletrônico, exatamente como em uma produção infantil de ficção científica”.<sup>2</sup> Pode-se dizer, assim, que de certa maneira as relações do homem de hoje com o ambiente eletrônico da informação duplicam o sonho da Biblioteca de Babel descrita no conto de Jorge Luis Borges (1972, p. 89):

Quando se proclamou que a Biblioteca abarcava todos os livros, a primeira impressão foi de extravagante felicidade. Todos os homens sentiram-se proprietários de um tesouro intato e secreto. Não havia problema pessoal ou mundial cuja eloquente solução não existisse nalgum hexágono.

No entanto, tal como ocorre no conto borgiano, o homem do século XXI corre sério risco de deparar apenas com uma decepção sem tamanho:

À desapoderada esperança, sucedeu, como é natural, uma depressão excessiva. A certeza de que alguma prateleira nalgum hexágono encerrava livros preciosos e de que esses livros preciosos eram inacessíveis, afigurou-se quase intolerável. Uma seita blasfema sugeriu que cessassem as buscas e que todos os

---

<sup>2</sup> “Instead of tending towards a vast Alexandrian library the world has become a computer, an electronic brain, exactly as in an infantile piece of science fiction.”

homens misturassem letras e símbolos, até construir, mediante um improvável dom do acaso, esses livros canônicos. (BORGES, 1972, p. 90)

Isso ocorre porque, segundo o autor, “cada exemplar é único, insubstituível, mas (como a Biblioteca é total) há sempre várias centenas de milhares de fac-símiles imperfeitos: de obras que apenas diferem por uma letra ou por uma vírgula” (BORGES, 1972, p. 91), restando, talvez, como opção, o método por ele denominado como regressivo, que consiste em “para localizar o livro A, consultar previamente um livro B, que indique o lugar de A; para localizar o livro B, consultar previamente um livro C, e assim até o infinito...” (BORGES, 1972, p. 92).

Nesse cenário distópico, espera-se apenas que não se reproduza, no momento atual, o que Borges vaticina para a biblioteca de seu conto, no qual

A certeza de que tudo está escrito nos anula ou nos fantasmagoriza. [...] As epidemias, as discórdias heréticas, as peregrinações que degeneram inevitavelmente em bandoleirismo, dizimaram a população. Acredito ter mencionado os suicídios, mais frequentes cada ano. Talvez a velhice e o medo enganem-me, mas suspeito que a espécie humana – a única – está por extinguir-se e que a Biblioteca permanecerá imóvel, armada de volumes preciosos, inútil, incorruptível, secreta. (BORGES, 1972, p. 93-94)

O ambiente da informação eletrônica coloca muitos desafios para o acesso e o uso da informação, de forma a não se incorrer no vaticínio borgiano. Para satisfação de suas necessidades de informação, cada indivíduo deve atuar como um selecionador, identificando aqueles materiais ou fontes de informação que contêm o que ele busca. Isso é feito por meio de procedimentos intelectuais que atuam no sentido de possibilitar a elaboração de conexões entre os muitos documentos existentes, uma vez que

não existem documentos autocontidos que tenham significado sem referência a outros. O conteúdo de qualquer documento depende preferencialmente de sua associação com outros documentos, ou seja, a colocação ativa do item pelo leitor/ usuário dentro de algum tipo de contexto, alguma acumulação de textos, alguma coleção. Todo leitor é, portanto, sempre um tipo de selecionador, no sentido de que todo leitor está sempre no processo de construir uma coleção pessoal, privada. Cada documento utilizado é selecionado e julgado em relação com alguma parte da coleção pessoal já existente do usuário, e por esse acréscimo muda a coleção, ou seja, afeta o relacionamento dos itens dessa coleção uns com os outros. (ATKINSON, 1991, p. 32-33, tradução nossa)<sup>3</sup>

---

3 "There are no self-contained documents which have meaning without reference to any others. The content of any document depends rather upon

Segundo esse autor, essa coleção privada está em permanente e contínua mudança, constantemente buscando, localizando e acrescentando documentos específicos, o que ocorre das mais variadas formas, envolvendo formatos eletrônicos, fotocópias, materiais impressos e notas manuscritas, que podem tanto permanecer com ele como simplesmente ser lidas, memorizadas e relacionadas mentalmente pelo usuário. A construção dessa **coleção pessoal**, que ocorre durante toda a vida ativa de cada indivíduo – e não existe quem não a realize, ainda que não se aperceba disso –, ocorre de acordo com motivações, necessidade e propósitos de cada um para esse conjunto de documentos que com ele se relacionam diretamente, como também de suas habilidades para localizar e obter a informação desejada.

Tradicionalmente, a constituição dessa coleção particular ocorreu fazendo uso de estoques de materiais de informação formalmente constituídos em livrarias, bibliotecas de todos os tipos, centros de documentação etc., o que pode ser compreendido como um elemento **intermediário** entre o universo de publicações e a coleção pessoal. Nada impedia, porém, que o leitor identificasse, por sua própria conta, os materiais de interesse disponíveis no **universo de publicações** e os buscasse junto ao

---

its association with other documents, that is, the active placement of the item by the reader/*user* within some kind of context, some accumulation of texts, some collection. Every reader is, therefore, always a kind of selector, in the sense that every reader is always in the process of building a personal, private collection. Each document used is selected and judged in relation to some part of the *user's* private collection already in place, is added to that collection, and by that addition changes the collection, that is, affects the relationship of the items in that collection to each other.”

produtor original, seja o próprio autor ou a instituição que o disponibilizara. Esse era o caso, principalmente, de material alternativo produzido fora do circuito comercial e não coberto por mecanismos bibliográficos, como fanzines, literatura popular e folhetos de todos os tipos, ou mesmo da chamada “literatura cinzenta”, composta pelo “que é produzido em todos os níveis do governo, institutos, academias, empresas e indústria, em formato impresso e eletrônico, mas que não é controlado por editores científicos ou comerciais” (SÃO PAULO, 1999).

### **3. O DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES E O UNIVERSO DO CONHECIMENTO**

Na época da editoração exclusivamente em papel, os materiais produzidos fora dos circuitos comerciais só podiam ser obtidos diretamente com seus produtores (autores, editoras alternativas, empresas governamentais, organizações não governamentais etc.) e muitas vezes os interessados dependiam grandemente do acaso para ter acesso a elas. Tudo isso constantemente implicava em grande dispêndio de tempo, e até mesmo de dinheiro, com diferentes custos envolvidos em identificação, localização e obtenção do material, tornando, muitas vezes, a obtenção da informação um objetivo alcançado apenas por extratos privilegiados da sociedade. O advento da internet e da comunicação eletrônica trouxe mais visibilidade a esse tipo de materiais, com

grande parcela deles atualmente sendo disponibilizada por esse meio. Teoricamente, os interessados têm hoje mais facilidade para encontra-los do que anteriormente.

Mas se é verdade que existe uma facilidade maior de identificação de materiais de informação por meio da internet, também é verdade que a rede eletrônica de informação ampliou exponencialmente o tamanho do universo de publicações, que denomino de universo do conhecimento registrado, que engloba toda aquela informação que está potencialmente disponível para todo e qualquer interessado, seja em que suporte for. Assim, o modelo que vai da produção e registro de conhecimento à sua utilização final tem sua configuração representada pela Figura 1.

**Figura 1:** Modelo da produção do conhecimento



**Fonte:** Elaborado pelo autor.

No esquema apresentado, o primeiro círculo, de maior tamanho, é constituído pelo que denominei de universo do conhecimento registrado, compreendendo todo e qualquer conhecimento disponível em qualquer tipo de suporte, em qualquer lugar da Terra e, portanto, passível de ser recuperado e utilizado. Se tenho uma ideia, mas não conto para ninguém e não a registro de alguma forma (em um caderno, uma fita cassete ou um arquivo em meu computador), ela é irrecuperável (a menos que se utilizem poderes telepáticos, e esses, ao que se saiba, fogem do domínio da Ciência da Informação) e, portanto, não existe, não faz parte do universo do conhecimento registrado.

Esse universo engloba, assim, documentos formais impressos e também produções informais, como textos manuscritos conhecidos apenas por poucas pessoas ou de interesse de um pequeno grupo de indivíduos. Compreende todas as áreas do conhecimento, tanto as científicas como as artísticas, as produções populares e os registros pessoais. Abrange todos os tipos de formatos, tanto impressos (livros, folhetos, jornais, histórias em quadrinhos, fotonovelas, literatura de cordel etc.) como eletrônicos, digitais e todos os outros que ainda surgirão. Na Figura 1, as reais dimensões desse conjunto estão desproporcionalmente reproduzidas, uma vez que tiveram que ser adequadas ao limite possibilitado pela folha impressa, mas sua proporção em relação aos demais seria muito maior. Teria, em relação ao conjunto intermediário, a mesma proporção que tem o planeta Júpiter



em relação ao planeta Terra.<sup>4</sup> O **universo do conhecimento registrado** tem, como suas características intrínsecas:

a) **Imensurabilidade**: a cada momento, novos itens são acrescentados a esse conjunto, seja em formato impresso ou de forma manuscrita, eletrônica ou digital. E não apenas isso: a cada momento, os itens existentes são modificados, revisitados, republicados, reformatados e reempacotados, constituindo novos acréscimos ao conjunto, embora, muitas vezes, em pouco se diferenciem daqueles que lhes deram origem. Ao mesmo tempo, muitos itens são irremediavelmente perdidos, destruídos pelo tempo, por intempéries ou por catástrofes naturais ou provocadas pelo próprio homem, como guerras ou movimentos políticos que propugnam a censura à informação e ao conhecimento. Torna-se, assim, impossível ter uma medida exata do tamanho do universo do conhecimento registrado, uma vez que ele está em constante mutação e no momento mesmo em que se chegasse a um dígito qualquer referente ao seu tamanho, este já não mais seria válido.

b) **Desorganização**: parcelas desse universo estão organizadas, especialmente a produção impressa de áreas que envolvem o conhecimento técnico e científico, nas quais existem mecanismos ou normas para padronização de conteúdo, de formato etc., que buscam garantir um mínimo controle sobre o que

---

<sup>4</sup> O diâmetro de Júpiter é de 142.984 km, enquanto o da Terra é de apenas 12.750 km. (JÚPITER, 2016).

é disponibilizado. O restante é produzido de forma totalmente desorganizada, existindo uma variedade imensa de formatos, tipologias e gêneros narrativos, que se multiplicam e se mesclam, em infindável baderna ou aglomeração. A chegada da internet e, mais recentemente, das redes de relacionamento, veio elevar essa desorganização a um nível antes sequer imaginável, pois permite que cada pessoa possa criar seu próprio site, *blog*, página no Facebook ou qualquer outro espaço para ela disponível no ambiente digital, sendo, ao mesmo tempo, produtor e editor de conteúdos informacionais e colaborando para gerar uma verdadeira enxurrada no que diz respeito a conteúdos disponibilizados para uso.

c) Descontrole: melhor seria talvez dizer “impossibilidade de controle”. Nesse conjunto, existe controle apenas parcial sobre o que é produzido, e este ocorre, mais uma vez, primordialmente nas áreas técnicas e científicas e naquelas outras em que existe maior preocupação com a qualidade do conteúdo disponibilizado. É impossível – e, provavelmente, também indesejável e improdutivo – controlar o labor criativo da mente humana, colocando-se limites ao pensamento e à criatividade. Assim, esse conjunto universal de publicações não é, em princípio, validado na fase de produção, oferecendo apenas garantias parciais quanto à confiabilidade, veracidade e exatidão de seu conteúdo, necessitando, assim, de organismos ou dispositivos sociais que validem sua qualidade. Se isso já era realidade quando da predominância da in-

formação em formato papel, que dizer agora, quando grande parte da informação que circula no mundo é proveniente da rede eletrônica?

d) Maior dificuldade de identificação e recuperação: o surgimento da informação eletrônica cria em todos a impressão de que, contrariamente ao que antes ocorria, tudo pode ser localizado e obtido por meio de buscas na internet, mas isso é uma ilusão. O crescimento exponencial da informação registrada de forma eletrônica tornou ainda mais difícil o processo de identificação de informações que atendam a necessidades específicas com o grau de confiabilidade e pertinência desejado em buscas sérias. Qualquer um que procure um assunto na internet vai ser levado a dezenas, às vezes centenas, de localizações diferentes, que diversas vezes apontam para outras fontes, gerando uma teia muitas vezes difícil de ser seguida. Nem sempre as informações encontradas estão facilmente disponíveis, muitas vezes estando acessíveis apenas para segmentos específicos de indivíduos (como os matriculados em uma universidade, os funcionários de uma empresa, os participantes de um grupo de pesquisa etc.).

Considerando as características do primeiro conjunto, foi necessário que a sociedade desenvolvesse mecanismos que tornassem mais fácil a qualquer indivíduo encontrar a informação desejada de forma mais segura e mais rápida. Esses mecanismos – bibliotecas, arquivos, museus, centros de documen-

tação etc. – não são perfeitos e, evidentemente, têm suas limitações, mas representam uma maneira de administrar a informação produzida e garantir que ela possa ser preservada e recuperada quando necessário. Esses mecanismos, em seu conjunto, “retiram” do universo de publicações um conjunto menor e o submetem a cuidados especiais, que garantem que este tenha, pelo menos teoricamente, condições de responder à grande maioria das necessidades do ser humano. A esse agrupamento denomino conjunto intermediário. Ele tem as seguintes características:

a) Mensurabilidade: teoricamente, ele tem um tamanho, pode ser medido. Para chegar a suas dimensões, bastaria mensurar todos os materiais constantes em catálogos de bibliotecas, de livrarias e constantes de bibliografias nacionais ou especializadas. Enfim, para se obter a totalidade desse conjunto, bastaria fazer um levantamento de toda a produção do conhecimento humano que esteja sob a égide de qualquer tipo de controle bibliográfico. Uma tarefa hercúlea, certamente, mas nem por isso irrealizável.

b) Organização: esse conjunto de documentos obedece determinadas regras de organização, constitui um todo que é abrangido por determinadas formulações ou regulações, que visam garantir sua recuperação. Os materiais que dele fazem parte estão organizados de alguma forma – podem estar classificados segundo determinados critérios, catalogados de acordo com normas nacio-

nais ou internacionais, ser indexados em bibliografias, catálogos, repositórios, bancos e bases de dados dos mais variados tipos, etc.

c) controle: nas primeiras décadas do século XX, os belgas Paul Otlet e Henri de la Fontaine propuseram o que posteriormente seria conhecido como controle bibliográfico universal. Juntos, estabeleceram os fundamentos para o que seria, segundo Otlet (apud WRIGHT, 2014, p. 8, tradução nossa),

uma rede global que, um dia, iria tornar o conhecimento livremente acessível para as pessoas ao redor do mundo. Em 1934, ele descreveu sua visão como um sistema de computadores em rede – “telescópicos elétricos”, ele os chamou – que iriam permitir que as pessoas realizassem buscar entre milhões e milhões de documentos inter-relacionados, arquivos de imagens, áudio e vídeo. Ele imaginava que os indivíduos iriam ter estações de trabalho – cada uma equipada com um monitor de vídeo e várias superfícies móveis – conectadas a um repositório central que iria proporcionar acesso a uma grande variedade de recursos em qualquer tópico que lhes pudesse ser de interesse. Na medida em que a rede se expandisse, ela iria unir indivíduos e instituições de todas as faixas – de livrarias locais e salas de aula a universidades e governos. O sistema iria também possuir as assim chamadas máquinas de seleção capazes

de apontar uma passagem específica ou um fato individual em um documento armazenado em microfilme, recuperado por meio de indexação mecânica e ferramenta de recuperação.<sup>5</sup>

As ideias desses visionários não puderam se concretizar totalmente, mas foram essenciais para o desenvolvimento de mecanismos de controle bibliográfico que se firmaram no mundo, ajudando a todos aqueles que necessitam e buscam a informação.

d) Maior facilidade de identificação e recuperação: mecanismos variados do mundo da editoração possibilitam a mais fácil identificação de materiais específicos e sua conseqüente recuperação. A introdução de processos de normalização de publicações em nível mundial – International Standard Book Number (ISBN), International Standard Serial Number (ISSN), Digital Object Identifier (DOI) etc. – possibilitou que títulos específicos de livros, folhetos ou artigos de periódicos sejam identificados e recuperados para os interessados em seu conteúdo. Instituições nacionais

---

5 “a global network that, one day, would make knowledge freely available to people all over the world. In 1934, he described his vision for a system of networked computers – “electric telescopes.” He called them – that would allow people to search through millions of interlinked documents, images and audio and video files. He imagined that individuals would have desktop workstations – each equipped with a viewing screen and multiple movable surfaces – connected to a central repository that would provide access to a wide range of resources on whatever topics might interest them. As the network spread, it would unite individuals and institutions of all types – from local bookstores and classrooms to universities and governments. The system would also feature so-called selection machines capable of pinpointing a particular passage or individual fact in a document stored on microfilm, retrieved via a mechanical indexing and retrieval tool.”

e internacionais de normalização – como a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), no Brasil, e o International Organization for Standardization (ISO) – foram criadas e exercem papel destacado na garantia da precisão e constante aperfeiçoamento desses mecanismos de identificação e validação de documentos de todos os tipos e formatos.

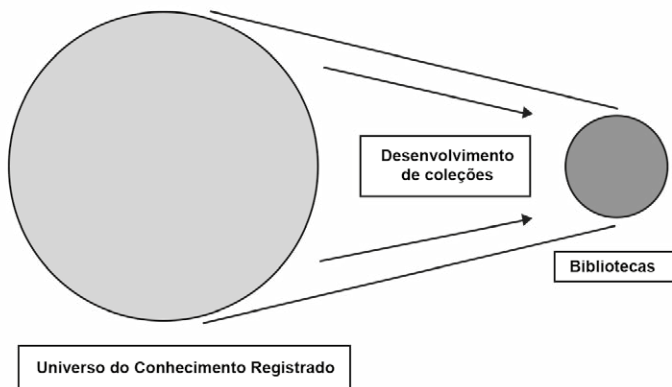
Um elemento destacado desse universo que denominei conjunto intermediário são as bibliotecas de todos os tipos. Suas coleções contêm registros intelectuais ou artísticos aos quais elas provêm acesso. Os materiais que constam do acervo das bibliotecas têm um conteúdo confiável – foram validados por alguma agência da área de documentação e publicação (editoras, empresas governamentais, instituições científicas); provêm de fontes fidedignas, com visibilidade no mercado; e foram obtidas de forma legal, obedecendo a trâmites administrativos transparentes e formalmente reconhecidos. Assim, pode-se afirmar que, devido a essas características, os usuários das bibliotecas entendem que o conteúdo dos materiais a que têm acesso por meio delas são previsíveis e confiáveis. Ou seja: o próprio fato de um título específico fazer parte do acervo de uma determinada biblioteca já significa, para o público em geral, um reconhecimento de sua qualidade intrínseca. Isso se dá em função do prestígio de que a instituição – ainda que muitas vezes pouco favorecida pelas administrações públicas ou privadas em seus orçamentos institucionais – goza junto à população como um todo. Não à

toa, as bibliotecas sempre foram consideradas instituições socialmente úteis em todos os tipos de sociedade. Dificilmente se encontra algum político, por exemplo, que tenha como plataforma de campanha a eliminação de bibliotecas; muito pelo contrário, até. É possível mesmo afirmar que grande parte dos materiais de informação a que um indivíduo tem acesso durante sua vida e da qual, intelectualmente falando, toma posse, para com eles constituir sua “coleção pessoal” (o terceiro conjunto da Figura 1), é obtida por meio das bibliotecas a que ele teve acesso.

No cerne desse processo de reconhecimento das bibliotecas como instituições úteis à sociedade está o desenvolvimento de coleções. É ele o responsável pelo processo de privilegiar algumas produções (artísticas, científicas etc.) sobre outras, garantindo a constituição de um conjunto de materiais que responda de forma efetiva a determinados critérios ou parâmetros, estabelecidos em termos de qualidade de seu conteúdo e de adequação ao público cujas necessidades de informação deve atender. Podemos ver esse processo de forma mais sistematizada na Figura 2.



**Figura 2:** Como o desenvolvimento de coleções ajuda a legitimar as bibliotecas



**Fonte:** Elaborado pelo autor.

Não cabe aqui descrever o processo de desenvolvimento de coleções e como ele é constituído. Já fiz isso em outras oportunidades (VERGUEIRO, 1989; 1993) e diversos outros autores também o fizeram, antes ou depois de mim, de forma muito mais eficiente e clara. Penso, inclusive, que a filosofia que subjaz a todo o processo foi brilhantemente sumariada por Ranganatham (2009) em suas cinco leis da Biblioteconomia, mais que sobejamente conhecidas por todo profissional da área. Assim, passo agora às implicações de uma nova conformação de acesso à informação, instaurada pela emergência das tecnologias de comunicação e informação, na relação do ser humano com a informação e com o mundo do conhecimento em geral e nos reflexos que essa emergência tem so-

bre o ambiente formal da informação, o mundo das bibliotecas.

#### **4. AMPLIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: CONSEQUÊNCIAS PARA AS BIBLIOTECAS**

Como mencionado, antigamente as bibliotecas eram o único lugar em que a informação estava ampla e, na maior parte das vezes, gratuitamente disponível. Elas constituíam o porto seguro, o ambiente privilegiado para o qual se encaminhavam aqueles que não tinham recursos econômicos para adquirir pessoalmente a informação, então disponível apenas em formato impresso. Nesse sentido, elas eram vistas como um portão de acesso ao mundo do conhecimento, pronto a ser usufruído por todos aqueles que tinham a chave para a entrada a esse mundo – o domínio da leitura da palavra escrita. Posteriormente, as bibliotecas ampliaram sua cobertura para outros formatos ou continentes informacionais, passando a incorporar outras fontes de informação, como documentos audiovisuais, eletrônicos, gráficos etc. Com essa ampliação, ainda que nem sempre devidamente consideradas pela sociedade, elas persistiram no objetivo de fornecer informação a todos aqueles que a elas recorressem, quase que, mal comparando, como se estivessem no desempenho de uma missão apostó-

lica: vinde a mim todos os que têm sede (de informação) e serão saciados!

Isso continua e não continua a ser verdade.

Certamente as últimas décadas viram a ampliação desenfreada das possibilidades de acesso à informação. Isso é verdadeiro em relação a informações de todos os tipos e para todas as finalidades: de recreação ou lazer, técnicas, científicas, utilitárias, políticas, econômicas, administrativas etc. Ampliaram-se os produtos de informação, com o mundo mergulhando de cabeça e chegando mesmo a ultrapassar tudo o que o norte-americano Alvin Toffler (2007), em obra originalmente publicada na década de 1980, imaginou que representaria a Terceira Onda, a chamada Era da Informação, período em que o domínio da informação se transformaria no elemento-chave para o sucesso de corporações de todos os tipos. Não imaginava Toffler que essa informação iria, já no despertar do século seguinte, se transformar em elemento corriqueiro da vida do cidadão comum, representando uma nova realidade, movida inicialmente por CD-ROM e depois catapultada às alturas por computadores portáteis, tablets, smartphones, Twitter, televisões de alta definição, ambientes colaborativos etc. Informação, ainda que nem sempre seja chamada por esse nome, é, hoje, lugar-comum.

De fato, a informação deixou de ser apanágio das bibliotecas e está nas mãos de qualquer pessoa, dependendo apenas de sua abertura e receptividade às tecnologias de informação e comunicação. As redes sociais em ambiente eletrônico, que deram seus primeiros pas-

sos durante a década de 1990 com o GeoCities – originalmente um espaço virtual para hospedagem de sites, que atingiu tremendo sucesso e que foi posteriormente, em 1999, adquirido pela Yahoo! (SWISHER, CLARK, 1999), encerrando suas atividades em 2009 –, evoluíram a olhos vistos e rapidamente, com a chegada do Facebook<sup>6</sup> e outros, e se abriram para todas as áreas (DAQUINO, 2012). A diversidade de redes é enorme, mas poderíamos dizer que elas se dividem, basicamente, entre as voltadas para os interesses comuns das pessoas (também conhecidas como redes de relacionamento) e aquelas direcionadas por interesses profissionais (dentre as quais talvez a mais conhecida seja o LinkedIn,<sup>7</sup> sendo que na área acadêmica vem se destacando, nos últimos, anos a rede conhecida como Research Gate<sup>8</sup>).

Essas redes tornaram-se, atualmente, para grande parte da população mundial, a fonte preferencial de informação de todos os tipos possíveis e imagináveis, ainda que às vezes tenha-se a impressão de que servem apenas como instrumentos para encontros (nem sempre abertos, nem sempre lícitos) e trocas interpessoais e de autoafirmação ou promoção pessoal. Vieram somar-se aos quase inumeráveis sites na internet, especialmente os de caráter enciclopédico, como

---

6 Para conhecer essa rede social, acessar <<https://www.facebook.com>>.

7 Para conhecer essa rede social, acessar <<https://www.linkedin.com/portugues>>.

8 Para conhecer essa rede social, acessar <<https://www.researchgate.net/>>.

o Wikipédia,<sup>9</sup> que funcionam como a primeira fonte – e, infelizmente, muitas vezes a única – de informação para estudantes e curiosos do mundo inteiro. Tem-se a impressão, assim, de que tudo o que se precisa ou se precisará um dia saber, conhecer e aprofundar, ou porque se tenha simplesmente curiosidade, está facilmente disponível, ao alcance das mãos que manuseiam o teclado de um computador ou deslizam pela tela de um tablet.

A notícia, boa para alguns, curiosa para outros, é que essa ampliação de oferta de informação em escala geométrica não representou o canto de cisne das bibliotecas. Como argumenta Ken Worpole, parodiando Mark Twain, no relatório *21st century libraries: changing forms, changing futures* (WORPOLE, 2004, tradução nossa), elaborado para o programa *Building Futures*, do governo britânico, “as notícias sobre a morte da biblioteca foram grandemente exageradas”.<sup>10</sup> De fato, examinando os cenários possíveis para essas instituições nos vinte anos seguintes, o súdito da rainha Elizabeth II concluiu que as bibliotecas, nesse novo ambiente de informação, passam agora a ocupar, cada vez mais, papéis diferenciados daqueles que vinham assumindo antes da emergência do ambiente virtual. Outras tipologias de unidades de informação surgem e se (a)firmam, tais como:

- **Novo marco cívico:** abrigando arquivos exaus-

---

9 Para conhecer essa plataforma de pesquisa, acessar <<https://www.wikipedia.org/>>.

10 “Reports of the death of the library have been greatly exaggerated.”

tivos e materiais de referência, documentos relacionados com história local, uma grande variedade de livros e materiais audiovisuais, bem como salas de reuniões.

- **Modelo varejista:** principalmente desenvolvendo o empréstimo ou o acesso a materiais e informação com objetivos educacionais e de entretenimento. Voltada para o atendimento do público interessado no empréstimo de livros, CD e DVD, bem como no acesso à internet, buscando representar uma contribuição a estilos de vida essencialmente consumistas.

- **Biblioteca para jovens:** com ênfase em materiais iniciais, contação de história, brinquedoteca e visitas de grupo, além de dispositivos de escuta, centros de trabalho e espaços para estudo individual. É voltada para as necessidades de crianças e jovens, com temas como segurança infantil e segurança em geral, podendo ser desenvolvida em conjunto com programas governamentais e localizada em bairros centrais.

- **Centro de aprendizado contínuo da vizinhança:** um misto de creche de emergência, salas de reuniões, fotocopadora e uma pequena variedade de livros e outros materiais, mas com acesso direto e total ao catálogo on-line de livros e de audiovisuais. Provavelmente surge como fruto de uma parceria com outros órgãos ligados à educação de adultos e programas de treinamento, sendo destinada a pessoas que passam a maior parte do tempo em casa, mas necessitam ter serviços de conveniência locais, especialmente pessoas envolvidas no cuidado de crianças ou aquelas que trabalham em casa, bem como aposentados em geral.

- **Biblioteca temática ou Joint venture:** busca refletir os interesses de grupos específicos ou serviços de saúde e bem-estar. Ligada a instituições de serviços sociais, escolas, artes, museus e instituições religiosas, volta-se para comunidades ou grupos demográficos cujas necessidades de informação não estejam sendo atendidas ou não sejam objeto de atenção de outras agências públicas.

- **Biblioteca móvel (Mobile library):** voltada para o desenvolvimento de habilidades básicas na área de informática, com acesso a uma vasta variedade de serviços on-line e um acervo básico de livros e materiais audiovisuais, constituindo um ponto de empréstimo e retorno de livros emprestados em outras bibliotecas do sistema. Destinada a moradores de rua, pessoas com pouco acesso a transporte público e conjuntos residenciais remotos, podendo ser transportada para lugares de grande aglomeração de pessoas, como eventos esportivos e festivais. Suas parcerias ideais são os serviços educacionais, de apoio a idosos ou grupos formais de organização de eventos.

- **Biblioteca on-line:** possibilitando acesso ao catálogo geral da biblioteca e com arquivos locais, com disponibilidade para solicitação e renovação de livros, ligado a um centro de atendimento (call center). Destinada à grande variedade de pessoas que têm acesso on-line em casa, tem como parceiros privilegiados os serviços de intranet, esquemas de reciclagem, centros de trocas e outros serviços públicos de informação utilitária (WOR-POLE, 2004, p. 16-19).

Cada um desses novos modelos de biblioteca ou unidade de informação terá diferentes características de acervos, que serão desenvolvidos de forma a dar conta de seus objetivos institucionais. Os processos tradicionais da área continuarão a deles fazer parte, com ênfase cada vez maior em eficácia e eficiência de serviços e na adequação de conteúdos à demanda de seu público.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitos desses modelos de serviços de informação já estão em atividade em vários países mais avançados, atendendo às necessidades informacionais que definiram como prioritárias, fazendo uso do amplo leque de benefícios das redes virtuais e de relacionamento e renovando a imagem que se tem da biblioteca. Mesmo no Brasil, que tradicionalmente não costuma estar na vanguarda de iniciativas desse tipo, pode-se encontrar já alguns exemplos dessa nova conformação de unidades de informação, como a Biblioteca de São Paulo, biblioteca pública localizada na zona norte da cidade de São Paulo, ligada ao governo do estado, construída no espaço que antes abrigou a penitenciária do Carandiru,<sup>11</sup> e a proposta de bibliotecas temáticas do sistema de bibliotecas da cidade de São Paulo, que colocam à disposição da população um acervo específico e oferecem ampla pro-

---

11 A plataforma on-line da Biblioteca de São Paulo está disponível em <<http://bsp.org.br/>>.



gramação cultural sobre um determinado tema, escolhido a partir da história e da vocação de cada biblioteca.<sup>12</sup>

Sem dúvida, o novo ambiente criado pela internet e pelas novas tecnologias muda, radicalmente, a forma como as pessoas buscam informação. Da mesma forma, ele afeta radicalmente a maneira como as bibliotecas devem passar a lidar com essa informação, exigindo uma postura diferenciada de instituições e profissionais. A possibilidade de qualquer pessoa poder armazenar pacotes de livros em seus dispositivos móveis – literalmente, milhares ou até mesmo milhões de títulos a um preço unitário ínfimo – cria a ilusão de que qualquer indivíduo pode ter ao alcance da mão todos os materiais que poderá eventualmente ter necessidade de ler na vida, tanto no que diz respeito a suas necessidades diárias e profissionais como as de lazer, o que dispensaria a intervenção de qualquer agente intermediário. Ao mesmo tempo, a profusão de informações disponíveis na “nuvem” constitui espécie de Biblioteca de Babel tornada realidade e prometendo paraísos inimagináveis, pelo menos enquanto, levando a metáfora às últimas consequências, nenhuma tempestade imprevista surge no horizonte para dispersá-la e torná-la incompreensível – uma fatalidade que, dizem os mais otimistas entusiasmados da informação digital, é quase impossível de ocorrer. Quase.

O componente quimérico da descrição anterior é fácil de identificar. É como se fosse possível a alguém,

---

12 Ver SÃO PAULO, 2009.

no transcorrer de uma vida humana, ler os milhares e milhares de livros que a terminologia lhe permite armazenar em seu tablet. Da mesma forma, é fácil perder de vista a dimensão do custo da informação correta, exata, de confiabilidade e pronta para uso quando dela se necessita. De que adianta ter acesso a quantidades incontáveis de títulos se a identificação daquele único que pode atender a uma demanda específica implica dispêndio de tempo, domínio de capacidades de busca e identificação de fontes de informação pouco usuais e também autoridade necessária para validação do conteúdo obtido? Essa pergunta ainda não foi clara e satisfatoriamente respondida pelos avanços tecnológicos. Enquanto isso não ocorrer, a pertinência de expressões como desenvolvimento, gerenciamento e gestão de coleções, ou qualquer outra similar ou equivalente, pode e deve ser defendida pela área de Biblioteconomia, evidenciando à larga que a contribuição social da profissão ainda não está verdadeiramente esgotada. Longe disso.

## REFERÊNCIAS

ATKINSON, Ross. The conditions of collection development. In: OSBURN, Charles B.; ATKINSON, Ross. **Collection management: a new treatise**. Greenwich; Londres: JAI Press, 1991. p. 29-48.

BARATIN, Marc; JACOB, Christian (dir.). **O poder das**

**bibliotecas:** a memória dos livros no Ocidente. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.

BORGES, Jorge Luis. A biblioteca de Babel. In: \_\_\_\_\_. **Ficções**. São Paulo: Ed. Abril Cultural, 1972. p. 84-94.

DAQUINO, Fernando. A história das redes sociais: como tudo começou. **Tecmundo**, [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://bit.ly/2jzTxNG>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

JÚPITER. **Ciência e Cultura**, [S.l.], 2016. Disponível em: <[http://www.ciencia-cultura.com/astrologia\\_basico/jupiter%20basico.html](http://www.ciencia-cultura.com/astrologia_basico/jupiter%20basico.html)>. Acesso em: 8 jan. 2018.

MCLUHAN, Marshall. **The Gutenberg galaxy:** the making of typographic man. Toronto: University of Toronto Press, 1962.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MÜLLER, Beate (ed.). **Censorship & cultural regulation in the modern age**. Amsterdam; Nova York: Editions Rodopi B. V., 2004.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul.-dez. 2012. Disponível em: <<http://bit.ly/2m14Yyw>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

SANTOS, Roberta Kerr dos. A evolução do suporte material, do livro ao e-book: mudanças e impactos ao leitor contemporâneo. **Soletras**, São Gonçalo, ano 10, n. 20, p. 18-30, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2CHNmRB>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

SÃO PAULO (ESTADO). Secretaria de estado da saúde. Biblioteca virtual em saúde. **O que é literatura cinzenta?** São Paulo, 1999. Disponível em: <<http://bit.ly/2F5F5Wb>>. Acesso em: 28 jul. 2015.

SÃO PAULO (MUNICÍPIO). Secretaria Municipal de Cultura. **Bibliotecas temáticas**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/TYERaw>>. Acesso em: 19 jan. 2018.

SWISHER, Kara; CLARK, Don. Yahoo! agrees to buy GeoCities in \$5 billion stock transaction. **The Wall Street Journal**, 29 jan. 1999. Disponível em: <<http://on.wsj.com/2CHYMVy>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 2007.

VERGUEIRO, Waldomiro. Desenvolvimento de coleções. São Paulo: Polis, 1989.

\_\_\_\_\_. **Desenvolvimento de coleções**: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, 1993. Disponível em: <<http://bit.ly/2quGSkp>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

WORPOLE, Ken. **21<sup>st</sup> century libraries**: changing forms, changing futures. Londres: Building Futures, 2004. Disponível em: <<http://bit.ly/2eJv6wW>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

WRIGHT, Alex. **Cataloging the world**: Paul Otlet and the birth of the Information Age. Oxford: Oxford University Press, 2014.

PÁGINA EM BRANCO



## **CAPÍTULO 3**

# **POLÍTICAS DE GESTÃO DE ESTOQUES INFORMACIONAIS: REFLEXÕES CONCEITUAIS E PRÁTICAS**

*Daniela Spudeit  
Elisa Cristina Delfini Corrêa*



# 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho visa resgatar algumas abordagens sobre formação e desenvolvimento de coleções para contextualizar a evolução do termo e justificar a adoção de gestão de estoques informacionais para atender às novas demandas de suportes informacionais e, principalmente, as necessidades das pessoas que utilizam esses suportes. Apresenta, ainda, a importância de estabelecer políticas para sistematizar os processos que envolvem a gestão da coleção, discorre sobre as políticas de formação e desenvolvimento de coleções nas universidades federais no Brasil e, por fim, relata a experiência de uma política de gestão de estoques informacionais para uma biblioteca universitária.

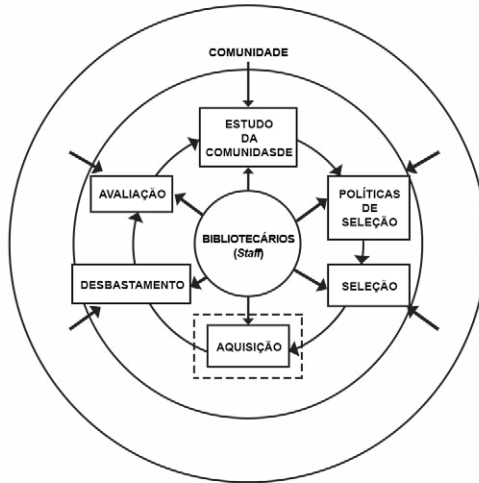
O olhar profissional voltado à formação e desenvolvimento de acervos de bibliotecas no Brasil, com foco administrativo, é temática relativamente recente, tendo sido introduzida nos currículos de Biblioteconomia durante a década de 1980. Em décadas anteriores prevaleciam discursos como o de Litton (1975), para quem a tarefa de seleção, por exemplo, possuía caráter mais romântico, erudito, ou até mesmo poético, sendo considerada como uma “arte” a ser desenvolvida pelo bibliotecário.

Dessa forma, as tarefas relativas à introdução ou retirada de novos itens nos estoques de informação, como seleção e aquisição, eram realizadas pelos bi-

bliotecários de maneira informal e intuitiva, sem o estabelecimento de critérios que servissem de parâmetros claros e especialmente criados para tais finalidades, orientando as atividades dirigidas à formação de acervos.

Trazendo uma visão mais sistêmica, os primeiros autores a discutir o tema entre a classe bibliotecária brasileira foram Antonio Miranda (1978) e Waldomiro Vergueiro (1989). A contribuição de Vergueiro para a formalização teórico-prática das etapas referentes ao processo de Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC) foi de extrema importância para a área e, a partir de seus escritos, outras publicações foram surgindo ao longo das próximas décadas. Esses autores trouxeram para o debate nacional as contribuições de diversos autores estrangeiros, apresentando o panorama internacional do estado da arte da FDC no mundo da época.

A Figura 1, apresentada por Evans (1979) e discutida nos textos de Vergueiro, que representa de maneira cíclica e sistêmica as etapas do processo de FDC, recebeu grande aceitação entre a classe bibliotecária e ainda hoje é mencionada em estudos dessa natureza.

**Figura 1:** Modelo teórico sistêmico para desenvolvimento de coleções

**Fonte:** Evans (1979).

Pelo mesmo caminho, chegaram ao Brasil as leituras de Lancaster (1996), oferecendo referencial teórico para as atividades de seleção e avaliação de acervos, utilizadas no ensino de Biblioteconomia até os dias de hoje. A partir desses estudos, ampliou-se também o debate a respeito de temas correlacionados à FDC, como o estudo de comunidade e a preservação e conservação de acervos.

Nas décadas seguintes aos anos 1990, uma quantidade razoável de artigos passou a ser publicada em periódicos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo boa parte voltada à etapa de avaliação de coleções, especialmente em bibliotecas universitárias. A publicação desses artigos, assim como de outros textos resultantes de pesquisas e relatos de experiências,

demonstra uma crescente conscientização e a utilização prática dos conceitos relativos a essa importante faceta da atuação do bibliotecário em unidades de informação.

No entanto, decorridos cerca de 30 anos desde a introdução do tema no Brasil, verifica-se a necessidade de rediscutir alguns conceitos e atualizar termos específicos dessas atividades diante do contexto informacional contemporâneo. O mundo de hoje, caracterizado pelo intenso uso de tecnologias digitais, demanda uma atuação, por parte do bibliotecário, capaz de acompanhar a definição de uma sociedade em constante mutação e, portanto, em constante movimento. Desde os anos 1980 até os dias atuais, praticamente nada mudou em relação à teoria que norteia o trabalho profissional voltado a formar e desenvolver coleções em unidades de informação.

Portanto, parece pertinente iniciar um debate visando repensar termos e posturas, a fim de lançar novos olhares sobre o tema, redefinindo as atividades dedicadas à formação de estoques em unidades de informação. Assim, como primeira sugestão, apresentamos o termo Gestão de Estoques de Informação (GEI) em substituição ao conhecido formação e desenvolvimento de coleções para referir-se aos processos de seleção, aquisição e avaliação de coleções, enfatizando os aspectos administrativos que sustentam todo o processo.

Em sua essência, as etapas e características da formação e desenvolvimento de coleções são nada mais

e nada menos do que etapas e características próprias de gestão, que dependem de critérios específicos e são permeadas por constantes tomadas de decisão. Essa nomenclatura, antes de tudo, vem adequar o termo aos demais utilizados na gestão de bibliotecas e/ou unidades de informação, atribuindo-lhe denominação mais coerente com as práticas de planejamento de acervos que ali devem ser desenvolvidas.

Além disso, o termo “gestão” é aplicado internacionalmente, sendo possível encontrar sua aplicação nos textos recentes de Evans e Saponaro (2012) e nas áreas de atuação inglesa e norte-americana.<sup>13</sup> Gerenciar coleções implica não só planejamento e acompanhamento, mas também necessária presença de um gestor que coordene o trabalho desde seu início até a ponta final do processo que, de forma cíclica, implica também outros começos.

O bibliotecário, enquanto gestor de estoques de informação, deve ser alguém capaz de coordenar e supervisionar a equipe da biblioteca em todas as etapas de GEI, através de um processo de tomada de decisão consciente e coerente com os objetivos da instituição, a missão da biblioteca e as demandas da comunidade. Dessa forma, será capaz de oferecer produtos e serviços de informação (com ou sem base tecnológica) focados em seus interagentes e atingir seus objetivos de maneira eficiente e eficaz.

---

13 Alguns exemplos são a Biblioteca Pública de Birmingham (Inglaterra) e a da Universidade de Iowa (Estados Unidos). Ver BIRMINGHAM PUBLIC LIBRARY, 2014; THE UNIVERSITY OF IOWA LIBRARIES, 2001.

A proposta desse novo pensar traz também como sugestão a substituição do termo “coleções” para o termo “estoques de informação”, sustentado nas ideias de Barreto (2000), que o conceitua como “toda a reunião de estruturas de informação. Estoques de informação representam, assim, um conjunto de itens de informação organizados (ou não), segundo um critério técnico, dos instrumentos de gestão da informação e com conteúdo que seja de interesse de uma comunidade de receptores”.

Os estoques de informação necessitam circular constantemente e, para isso, devem ser dinâmicos e atrativos. Eles foram adquiridos e, portanto, houve um custo para sua formação. Mesmo quando são adquiridos por doação, os materiais informativos representam gastos de manutenção e conservação que precisam justificar sua permanência nas estantes. Não faz sentido um investimento sem retorno, e o mesmo vale para as bibliotecas. Por isso, a gestão desses estoques deve visar a criação e o atendimento de demandas de informação, com o fim de torná-los lucrativos diante dos objetivos da instituição que mantém a unidade de informação.

Olhar para os acervos a partir do termo “estoques de informação” permite visualizá-los enquanto algo dinâmico, de intensa circulação e com capacidade de gerar lucros que justifiquem o investimento institucional em sua aquisição e manutenção. A partir dessa perspectiva é possível dar a ênfase necessária à importância de um olhar gerencial ao estoque de informação

e, para tal, faz-se necessário estabelecer diretrizes que permitam ao gestor uma atuação segura com vistas ao desenvolvimento do processo e ao alcance de metas que envolvam o material informativo disponibilizado em sua unidade de informação.

Entra em cena, então, a política de GEI, instrumento essencial para nortear o trabalho voltado a esses estoques. Esta é um documento formal, construído de maneira democrática, envolvendo representantes de todas as partes interessadas nos estoques de informação, ou seja, a instituição, a biblioteca e a comunidade de interagentes. Esse documento deve conter, de forma pontual e clara, as diretrizes que orientarão os procedimentos de seleção, aquisição e avaliação de todos os materiais que compõem os estoques, bem como dará informações quanto aos procedimentos de preservação e conservação dos mesmos.

Além desse valor administrativo, a política deve ser disponibilizada de maneira transparente, de forma a possibilitar que todas as partes interessadas possam ter acesso a ela para tirar dúvidas ou conhecer os processos. Assim, cumprirá também um papel social, conectando a biblioteca à sua comunidade.

Essas reflexões servem de base para a construção do debate apresentado neste capítulo, o qual discorre sobre a importância dos processos que envolvem a gestão dos estoques informacionais a partir da elaboração de uma política para formalizar as ações necessárias para a coleção ser desenvolvida de forma equilibrada, atendendo às necessidades dos interagentes. Dessa

forma, além de reflexões teóricas que abarcam cada processo, procura-se discutir sobre as políticas de formação e desenvolvimento de coleções nas universidades federais no Brasil e, por fim, relatar a experiência de uma política de gestão de estoques informacionais para uma biblioteca universitária, a fim de dar subsídios para outras unidades de informação.

## **2. IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS E ESTABELECIMENTO DE UMA POLÍTICA DE GESTÃO DE ESTOQUES INFORMACIONAIS**

Diante do atual contexto do século XXI, com diferentes fontes e suportes para registro de informação, percebe-se a importância de estabelecer e sistematizar processos para tornar o desenvolvimento desses estoques mais equilibrado para atender às demandas. Weitzel (2013) explica que o processo de desenvolver uma coleção funciona como um filtro no qual o bibliotecário e sua equipe selecionarão as fontes que atendem às necessidades dos usuários, o que exige capacidade de análise para verificar o que há de pertinente e atual em cada área do conhecimento.

A formação de um estoque de informação parte de um planejamento da instituição que, se for implementado com eficácia, trará inúmeros benefícios para o gestor, como equilíbrio de áreas e suportes, redução



de custos e otimização de espaço físico, entre outras vantagens.

No que tange aos processos, Evans (2000) salienta que o desenvolvimento de uma coleção deve começar no estudo de comunidade, para depois haver seleção, aquisição, avaliação, desbastamento e, por fim, descarte. Weitzel (2013) complementa a proposta de Evans (2000) e divide os processos em nove etapas que também começam no estudo de comunidade, seguindo para política de seleção, seleção, aquisição, política de aquisição, desbastamento, avaliação, política de avaliação e política de desbastamento.

Aqui não abordaremos sobre cada um dos processos porque existem na literatura vários autores, como Vergueiro (1989, 1993), Dias e Pires (2003), Ana Miranda (2007) e Weitzel (2013), que discorrem sobre cada um desses processos e detalham como devem ser estruturados. Torna-se relevante destacar aqui a importância desses processos serem sistematizados na forma de uma política para padronizar os procedimentos que serão usados como base de tomada de decisão pelo gestor.

A política deve ser diferenciada de acordo com o tipo de unidade de informação, os objetivos, os tipos de coleções e a ênfase dada no processo de desenvolvimento e acesso às diversas fontes de informação compostas por artigos de periódicos, jornais, monografias, dissertações, teses, relatos de experiências, obras de referências (dicionários, enciclopédias etc.), materiais especiais (fotos, atlas, jogos, tecidos, gibis, cordel etc.),

bases de dados, livros eletrônicos e impressos, entre outros suportes que cada vez mais são incorporados aos estoques de informação das bibliotecas e centros de pesquisa para atender a demandas específicas.

Para isso, a coleção precisa ser equilibrada, tomando como base os relatórios estatísticos e estudos de usuários que devem ser realizados periodicamente. Por meio desses instrumentos, a equipe poderá tomar decisões para identificar onde há maior uso para fortalecer determinada área ou mudar o suporte. Desse modo, Ana Miranda (2007, p. 5) destaca que “a coleção deve ser fortalecida; em caso contrário poderá ser mais fraca, e para área de assunto sem demanda, não é preciso manter acervo algum”. A autora ainda alerta que, às vezes, a unidade de informação pode não ter determinado assunto, mas deve conhecer outros espaços que tenham, para direcionar as pessoas e assim atender às necessidades informacionais.

Entretanto, a política deve ser ajustada conforme o tipo de biblioteca, pois isso interfere diretamente na ênfase dada no processo de formação e gestão desses estoques informacionais. O Quadro 1 apresenta uma síntese da influência dos objetivos institucionais, o perfil de usuários e tipos de coleções e a ênfase em cada etapa no processo.

**Quadro 1:** Processos de desenvolvimento de coleções

TIPO DE BIBLIOTECA	OBJETIVOS	TIPOS DE COLEÇÕES	ÊNFASE NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES
Pública	Democratizar a informação para a comunidade local	Obras de referência, ficção, não ficção, biografias, jornais e revistas	Estudo da comunidade, avaliação, desbastamento
Infantil	Estimular a leitura/formar o leitor	Livros infanto-juvenis, livros de pano, HQs, brinquedos etc.	Seleção, desbastamento
Escolar	Apoiar os programas de ensino oficial	Obras de referência, livros paradidáticos, literatura e não ficção	Avaliação, desbastamento
Universitária	Apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão	Livros e periódicos técnico-científicos	Avaliação, desbastamento
Especializada	Objetivos e metas da instituição mantedora	Normalmente materiais especiais	Seleção, aquisição, desbastamento

**Fonte:** Vergueiro (1989), adaptado por Weitzel (2013, p. 24).

Percebe-se que cada tipo de unidade de informação tem sua missão e o foco da coleção deve ser direcionado para os objetivos e público-alvo que essa instituição visa atender. Dependendo do tipo de coleção, a ênfase dada no processo também se diferenciará conforme o tipo de unidade de informação. Para isso, torna-se importante a organização dos diferentes processos que

nortearão o desenvolvimento de uma coleção a partir da identificação da missão e objetivos da instituição assim como o perfil da comunidade que será atendida.

Weitzel (2013) esclarece que a política tem que ser um documento formalizado, elaborado pela equipe, pois será um documento criterioso que norteará o desenvolvimento e expansão da coleção da instituição, disponibilizando insumos para tomadas de decisões: “um instrumento vivo, e que atue na realidade, de forma dinâmica, beneficiando pessoas e instituição” (WEITZEL, 2013, p. 91).

Na política, deve estar claro como o estoque é formado, as áreas, formatos e suportes em que as informações estão registradas, tais como materiais tradicionais (livros, revistas, DVD etc.), assim como outros tipos de materiais, por exemplo, tecidos, jogos, brinquedos, mapas, gibis, cordéis e equipamentos eletrônicos, entre outros cada vez mais presentes nas unidades de informação.

A política para gestão desses estoques informacionais deve ser formada por um conjunto de diretrizes e políticas de seleção, aquisição, avaliação, desbaste e preservação, entre outros processos pertinentes para a total formação do estoque de informação de uma instituição. Já a de seleção dá suporte ao processo de tomada de decisão que envolve a seleção e nela devem ser identificados responsáveis pela seleção de materiais, critérios utilizados no processo, instrumentos auxiliares, políticas específicas e documentos correlatos importantes para a seleção.

Figueiredo (1994, p. 84) explica que a seleção “é um processo de tomada de decisão título a título”. Fazem parte da atividade o registro e o controle de informações dos itens a serem submetidos à comissão, o que deve incluir também dados bibliográficos das obras, justificativa da seleção e pareceres, entre outros aspectos. Por esse motivo, a política de seleção precisa ter critérios em que devem ser considerados qualidade, relevância e interesse da obra conforme sugerido por Vergueiro (1995). Os critérios são definidos para orientar a etapa de seleção que possui materiais em formatos diversificados. Além desses critérios, a seleção deve obedecer a dois indicadores: qualitativo e quantitativo, os quais devem ser verificados de acordo com a necessidade de uso de cada material, levando em conta se a demanda é transitória para não duplicar títulos irrelevantes.

Além disso, devem estar definidos os instrumentos auxiliares que serão usados como fontes de seleção para ajudar a identificar títulos para serem incorporados a partir do perfil traçado. Essas fontes de informação têm o propósito de auxiliar o bibliotecário na seleção, variando os instrumentos utilizados, sejam eles catálogos de editoras, encartes de lançamentos, catálogos de obras publicadas no Brasil, lista de materiais solicitados, lista de reserva, lista de materiais mais utilizados, resenhas/resumos, listas de novas aquisições ou boletins de outras bibliotecas.

Cabe ressaltar que o processo de seleção será feito por uma comissão gerenciada por um bibliotecário,

mas formada por representantes de áreas chaves da instituição. Por exemplo, em uma escola ou universidade, é importante a presença de professores e pedagogos, entre outros. O papel do bibliotecário é fundamental nessa comissão para promover a mediação e auxiliar nas escolhas em relação ao acervo, de forma que atende os interesses coletivos e institucionais.

A política de aquisição deve ser respaldada pela política de seleção, já que são processos afins. Por envolver diferentes modalidades como compra, permuta e doação, a política de aquisição deve estabelecer os critérios para cada um desses processos, pois envolve controle de gastos, trâmites burocráticos, dotações orçamentárias e gerenciamento do serviço de permuta e doações, entre outras responsabilidades afins, como a seleção de fornecedores e a duplicação de pedidos, que comprovam a necessidade de ter um processo de aquisição mapeado.

No que tange à avaliação dos estoques, é muito importante que seja criada uma política com diretrizes para nortear o trabalho da equipe da unidade de informação, por se tratar de um processo contínuo e sistemático. A avaliação é que oportunizará a constante renovação da coleção, a atualidade e a pertinência.

Para avaliação de obras impressas, recomenda-se usar os critérios de Silberger (1990), tais como propósito, perfil, público-alvo, suporte físico, extensão, alcance, idiomas, limite geográfico, dados, arranjo, autoridade, data, acesso, encadernação/papel/capa/diagramação, forma de atualização e características

especiais. Em relação às obras eletrônicas, Tomaél e colaboradores (2001) sugerem alguns critérios para avaliação, como informações de identificação do material, consistência da informação, confiabilidade da informação, adequação da fonte, links, facilidade de uso, layout da fonte, restrições percebidas e suporte ao usuário, entre outras informações.

Após a avaliação será possível retirar obras impressas que precisem ser restauradas ou remanejadas para descarte ou desbaste para renovar a coleção e melhorar o acesso. No caso de obras em meio digital, a avaliação possibilitará também a renovação da coleção, pois eliminará materiais que não são mais de interesse do leitor. É recomendado que seja feito primeiro um desbaste da coleção a partir de relatórios estatísticos, estudos de usuários e outros instrumentos estabelecidos pela equipe. A coleção desbastada deve ficar provisoriamente em outro espaço para uma nova avaliação, com mais rigor, antes de ser descartada definitivamente. Os materiais que precisarem de uma restauração ou de pequenos reparos serão retirados para voltarem à coleção logo que forem identificados os problemas.

Como critérios, sugerem-se grau de usabilidade, valor e qualidade do material, atualização, duplicidade e condições físicas, entre outros que podem ser adotados pela equipe e formalizados na política. Se houver necessidade, podem-se elencar critérios de acordo com cada tipo/suporte de informação, pois muitas vezes os critérios usados para jogos podem não ser os mesmos de tecidos ou e-books.

Na política, também é importante que tenham diretrizes estabelecidas para conservação, preservação e restauração do estoque informacional. É importante enfatizar que a conservação deve ser periódica, para evitar o uso de técnicas mais agressivas e intervenções químicas para restaurar um material, o que deve ser feito somente por pessoas qualificadas e com experiência nesse ramo, pois exige conhecimentos específicos para evitar que a obra se deteriore ainda mais. Cuidados com acondicionamento e agentes físicos, biológicos e químicos devem ser preocupação constante da equipe da unidade de informação.

Os agentes físicos envolvem iluminação, temperatura e umidade, entre outros aspectos que devem ser verificados, pois existem recomendações específicas para cada tipo de material, visto que livros impressos devem estar em espaços diferenciados de temperatura e iluminação dos materiais audiovisuais, por exemplo. Os agentes biológicos se relacionam a fungos, traças e insetos como baratas, por exemplo. É possível evitar a presença desses elementos por meio de limpezas diárias para reduzir poeira e evitar restos de alimentos, além de usar também técnicas e produtos adequados, como desumidificadores, sílica em gel, dedetização e fumigação, entre outros. Os agentes químicos, como poeira, neblina, fumaça e poluição atmosférica, entre outros que se diferenciam conforme suas características tóxicas e físicas, podem ser minimizados com o uso aparelho de ar-condicionado em temperatura adequada para a coleção, para evitar janelas e portas abertas.



Além disso, a ação humana também é outro fator a que a equipe da unidade de informação deve estar atenta para conscientizar as pessoas sobre alguns hábitos que prejudicam as coleções, como uso de cliques em metal, saliva e uso de fitas adesivas, entre outros.

Em relação à preservação dos materiais em suporte eletrônico ou digital, indica-se o uso de técnicas recomendadas por especialistas, que podem permitir a perenidade dos conteúdos, tais como: backup periódico em diferentes espaços e mídias, armazenamento em nuvem, transferência de mídias e conversão para novos formatos, como no caso de materiais registrados em CD-ROM e DVD, entre outros que devem ser investigados pela equipe a fim de selecionar as melhores técnicas, bem como orientar a equipe sobre a preservação dos materiais não impressos. Atualmente, as grandes empresas provedoras de bases de dados já oferecem serviços para armazenamento e preservação de materiais digitais em seus próprios servidores quando comercializam os bancos de dados com e-books e artigos científicos, porém cabe ao bibliotecário estar atento a isso antes de assinar o contrato com a empresa e verificar as condições de acesso a essas obras pelo prazo de assinatura ou compra dessas bases de dados.

Pensando em todos esses processos elencados anteriormente, Corrêa (2013) apresenta uma proposta de atualização do conteúdo da política de GEI com base em análise de políticas disponíveis nas páginas *web* de bibliotecas universitárias, públicas e escolares. O resultado dessa pesquisa foi apresentado no XXV Con-

gresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB), realizado em Florianópolis-SC em 2013.

O roteiro descrito a seguir sugere a redação em tópicos com elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais, contemplando o máximo de informações encontradas nas diferentes políticas analisadas, compondo um quadro o mais completo possível em sua redação:

- a) Informações da unidade de informação (identificação, missão e objetivos).
- b) Definição, importância e objetivos da política, estudo de comunidade enquanto base para tomada de decisões – descrição da clientela, participação e papel da biblioteca em programas cooperativos de gestão de estoques informacionais (nacionais e internacionais).
- c) Estoques de informação: materiais que o compõem (conteúdo e formato), recursos financeiros disponíveis para sua formação e desenvolvimento (orçamentos institucionais centralizados/descentralizados, captação de recursos externos), desenvolvimento dos estoques de informação (seleção, responsabilidade da seleção, atores, princípios, atribuições e competências), critérios por tipo de obra e de suporte físico, instrumentos auxiliares (fontes para seleção), seleção qualitativa (critérios de qualidade), seleção quantitativa (número de títulos e exemplares por tipo de obra, segundo parâmetros/recomendações oficiais ou demandas verificadas).

- d) Aquisição: prioridades (definidas segundo orçamentos e objetivos estabelecidos), formas de aquisição (compra, doação, permuta, intercâmbio), reposição de materiais (situações e formas previstas para reposição).
- e) Avaliação: metodologias qualitativas (métodos e responsáveis) e quantitativas (métodos estatísticos).
- f) Periodicidade: previsão de prazos para elaboração.
- g) Desbastamento: remanejamento e descarte.
- h) Biblioteca 2.0 e repositório institucional (políticas, critérios e responsáveis).
- i) Conservação/restauração (políticas, responsáveis).
- j) Revisão da política (previsão).
- k) Modelos de correspondências (documentos administrativos) e formulários diversos (CORREIA, 2013, p. 11)

Merecem destaque elementos que apontam a necessidade de conhecimento mais aprofundado da comunidade alvo da biblioteca por meio de um prévio estudo de comunidade, de planejamento das atividades de conservação e restauração dos itens bibliográficos e de indicação de atividades dirigidas à Biblioteca 2.0, pensando seus estoques no ambiente digital.

A proposição de um roteiro dessa natureza busca facilitar o trabalho do gestor em conduzir a redação da política de sua unidade de informação, que deverá atender às particularidades de cada contexto. A pesquisa que originou o roteiro, como já dito anteriormente, foi realizada a partir de políticas disponíveis na inter-

net. Esse canal foi considerado pela autora como natural para a divulgação democrática da política a todos os interessados pela gestão do estoque de informação da biblioteca, pois não representa custos adicionais e permite um alcance muito mais amplo que sua publicação, deixando um canal aberto para o diálogo com a comunidade. Apesar dessas vantagens observou-se, no entanto, um número surpreendentemente reduzido de políticas de GEI disponíveis em páginas *web*, tema discutido a seguir.

### **3. PESQUISA SOBRE AS POLÍTICAS DE FDC NAS BIBLIOTECAS NO BRASIL**

Um dos aspectos discutidos na literatura sobre o documento de política de GEI destaca seu importante papel social. Vergueiro (1989) aponta que o estabelecimento de uma política de coleções expressa de forma pública o relacionamento entre desenvolvimento da coleção e objetivos da instituição, permitindo ao interagente conhecer as razões pelas quais as decisões relativas ao acervo são tomadas. Para o autor, esse aspecto representa o papel pedagógico da política, pois leva o bibliotecário a refletir suas práticas no que tange à gestão do material informacional disponibilizado à comunidade. Ele também ressalta a necessidade de permitir o acesso mais amplo possível a esse documento que, nesse caso, também assume o importante

papel de “relações públicas”, deixando claro o porquê, para que e para quem os acervos existem.

Em tempos digitais, a disponibilização de políticas de GEI pela internet parece ser o modo mais simples e rápido para que as bibliotecas possam divulgar esse documento. No entanto, na prática não é bem assim que ocorre. Pesquisas realizadas na Internet no período de 2013 a 2014 revelaram um número bastante reduzido de políticas disponíveis em páginas *web* de bibliotecas universitárias, o que representa um resultado bastante preocupante, pois esse tipo de biblioteca se destaca na elaboração de políticas no Brasil. As pesquisas tiveram como foco, em um primeiro momento, Bibliotecas Universitárias (BUs) do estado de Santa Catarina e buscaram conhecer o estado da arte da divulgação de políticas em unidades de informação de BUs de instituições públicas e privadas.

Os primeiros resultados mostraram que, de um universo de 59 páginas *web* de bibliotecas universitárias, apenas oito disponibilizavam links para suas políticas de gestão de estoques enquanto documentos completos para pesquisa pública, sendo encontradas apenas sete políticas de gestão de estoques de informação, o que corresponde a apenas 8% do universo analisado. Uma segunda pesquisa foi realizada, visando ampliar a análise desse contexto agora a partir das bibliotecas de universidades federais em todo o Brasil. Os resultados obtidos seguiram o mesmo padrão: de um total de 63 universidades, foram encontrados 59 links para as bibliotecas, sendo que apenas

sete disponibilizam o documento de política de GEI na íntegra para acesso à comunidade de interagentes e aos interessados de forma geral, ou seja, 11% do total, conforme Figura 2:

**Figura 2:** Mapa das bibliotecas de universidades federais brasileiras.



**Fonte:** Corrêa (2014).

Para essa segunda análise, foi acrescentado um tópico de pesquisa ainda não analisado: a existência ou não de critérios para gestão de e-books. A proposta era conhecer quantas políticas faziam menção a esse suporte e identificar que critérios teriam sido estabelecidos para sua gestão. Das sete políticas encontradas, quatro mencionavam a questão dos e-books, sendo que duas apenas citavam esse material como parte integrante de seu acervo e as outras duas traziam diretrizes que indicavam procedimentos

de seleção de acordo com resolução da universidade, critérios para recebimento de doações e definições quanto ao conteúdo e utilização de licença Creative Commons. Questões voltadas à aquisição, necessárias por conta da substancial diferença do processo em relação à compra de obras em suporte físico, não foram encontradas em nenhuma das políticas.

O que se conclui a partir desses dados é que, apesar de o fato de não disponibilizarem a política via página *web* não significar que os documentos não existam na unidade de informação, fica evidente a falta de preocupação dos gestores desses estoques em publicizar democraticamente o documento, como orienta a literatura da área, deixando de aproveitar as facilidades de acesso e comunicação que a internet propicia. Parece, assim, que ainda se faz necessário discutir o valor e importância desse documento não apenas no interior das bibliotecas, mas rompendo barreiras físicas, e permitir e incentivar o debate sobre a gestão dos estoques de informação com toda a comunidade.

Alinhada a essa necessidade é que apresentaremos a seguir o relato da experiência para a construção desse documento em uma rede de bibliotecas compostas por unidades escolares, especializadas e universitárias, abarcando diferentes demandas face aos perfis diferenciados de interagentes e de comunidades.

## 4. EXPERIÊNCIA PARA CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA DA REDE DO SENAC/SC

A política da rede de bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Empresarial (SENAC - Santa Catarina) foi criada com base na visão da instituição de que até 2020 o SENAC será a melhor organização de educação profissional do estado de Santa Catarina. A partir disso, foi atualizada a visão de sua rede de bibliotecas: “Ser um centro de excelência em informação especializada em comércio, serviços e turismo” (SENAC, 2008). A missão do SENAC/SC também foi considerada promover educação e disseminação do conhecimento com excelência para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade, alinhada com as necessidades do setor do comércio de bens, serviços e turismo, e foi criada a missão de sua rede de bibliotecas: Disponibilizar, de maneira ética, eficiente e eficaz, as informações especializadas nos mais diversos suportes para a comunidade acadêmica do Senac Santa Catarina (SENAC, 2016). Além disso, de acordo com art. 3º do Regulamento da Rede de Bibliotecas do Senac/SC, constituem-se como objetivos:

- a) Organizar e disseminar, mantendo atualizado, o acervo bibliográfico necessário aos serviços das unidades operativas do Senac/SC.
- b) Propiciar ao corpo docente e discente material informacional necessário para o desenvolvimento



das atividades relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão.

c) Qualificar permanentemente seu acervo, por meio de uma política eficiente e eficaz de seleção.

d) Priorizar, na qualificação do seu acervo, a aquisição de obras necessárias à abertura de novas habilitações e novos cursos.

e) Otimizar recursos para que o usuário consiga desenvolver ações de consulta e pesquisa, fazendo uso adequado do material existente. (SENAC, 2011)

As diretrizes para a gestão de estoques de informação foram criadas a partir de visão, missão, objetivos, perfil da comunidade, perfil das coleções, descrição de áreas e formatos do acervo. Com base nesses pressupostos, foram estabelecidos os critérios de seleção, aquisição, doação, permuta, compra, intercâmbio e avaliação, além da lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (BRASIL, 1993), instrumentos auxiliares, segundo Silberberger (1990), Vergueiro (1995), Andrade e Vergueiro (1996), Figueiredo (1994 1991), Tomaél e colaboradores (2001), Weitzel (2013), Silveira (2009) e Eduvirges (2012), para organizar a política de GEI, seguindo o modelo proposto por Corrêa (2013).

A rede de bibliotecas do Senac Santa Catarina faz estudos de usuários periodicamente para verificar esse perfil e atualizar os estoques informacionais. Além disso, outro indicador para verificar o perfil da comunidade é o cadastro socioeconômico preenchido no ato na matrícula dos cursos e também relatórios estatísticos

gerados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

As ementas e as bibliografias dos cursos também são indicadores usados para verificar o perfil da comunidade, assim como os nove eixos tecnológicos, conhecidos como áreas de atuação no SENAC/SC que são: “Meio ambiente, saúde e segurança, apoio educacional, gestão e negócios, hospitalidade e lazer, informação e comunicação, infraestrutura, produção cultural e design e recursos naturais”. (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2011).

Em relação ao perfil da coleção, Vergueiro (1989) recomenda descrever o estado atual dos estoques informacionais da biblioteca, informando tanto a quantidade quanto o conteúdo destes. Na rede de bibliotecas do SENAC/SC, os acervos estão dispostos da seguinte forma: livros, revistas e obras de referência impressos formam 70% do acervo, os videodiscos (DVD) compõem 9%, os CD-ROM e CD de áudio somam 14%, 2% de trabalhos acadêmicos, 3% de normas, 1% de jogos educativos e 1% de amostras de tecidos. Além disso, estão em processo de compra várias licenças para livros eletrônicos em português para atender os clientes.

A política de GEI da rede de bibliotecas do SENAC/SC se configurou como um documento composto por informações como identificação, missão e objetivos, tanto da instituição quanto das bibliotecas. Apresentou definição, importância e objetivos da política, estudo de comunidade enquanto base para tomada de decisões, descrição da clientela e participação e papel

da biblioteca em programas cooperativos de gestão de estoques informacionais (nacionais e internacionais).

Em uma segunda parte, a política apresenta os estoques de informação, que são materiais que os compõem (conteúdo e formato), recursos financeiros disponíveis para sua formação e desenvolvimento (orçamentos institucionais centralizados/descentralizados e captação de recursos externos), desenvolvimento dos estoques de informação (seleção, responsabilidade da seleção, atores, princípios, atribuições e competências), critérios por tipo de obra e de suporte físico, instrumentos auxiliares (fontes para seleção), seleção qualitativa (critérios de qualidade), seleção quantitativa (número de títulos e exemplares por tipo de obra, segundo parâmetros/recomendações oficiais ou demandas verificadas), prioridades para a aquisição definidas segundo orçamentos e objetivos estabelecidos, formas de aquisição (compra, doação, permuta ou intercâmbio) e reposição de materiais (situações e formas previstas para reposição).

Apresenta também as metodologias qualitativas (métodos e responsáveis) e quantitativas (métodos estatísticos) de avaliação, a periodicidade com previsão de prazos para elaboração, orientações para destabamento composto por remanejamento e descarte, diretrizes para conservação/restauração (políticas e responsáveis) das obras e os modelos de correspondências (documentos administrativos) e formulários diversos. O único ponto abordado por Corrêa (2013) que não foi contemplado na política de GEI da rede de

bibliotecas do Senac/SC são as diretrizes para composição da Biblioteca 2.0 e do repositório institucional (políticas, critérios e responsáveis), pois quando a política foi criada, a rede ainda estava com projeto em andamento para criação de um repositório institucional e formação de coleção de e-books.

No documento de autoria de Corrêa, Spudeit e Viapiana (2015) é possível conhecer todos os critérios criados para a política de GEI da rede de bibliotecas do SENAC/SC para que se possa nortear o trabalho de outros gestores e subsidiar boas práticas no que tange à gestão desses estoques impressos, audiovisuais, eletrônicos e de multimeios, cada vez mais presentes no cotidiano de trabalho e estudos das pessoas.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio de um resgate conceitual para discutir alguns conceitos e atualizar termos específicos da área de formação e desenvolvimento de coleções diante do atual contexto informacional contemporâneo, este capítulo apresentou reflexões de natureza teórica e prática para enfatizar a importância de estabelecer políticas para sistematizar os processos que envolvem a gestão da coleção, a fim de suprir necessidades e subsidiar a gestão das unidades de informação no que tange aos novos suportes informacionais e, principalmente, às necessidades das pessoas que utilizam esses suportes.

O mundo de hoje, caracterizado pelo intenso uso de tecnologias digitais, demanda uma atuação do bibliotecário que seja capaz de acompanhar a definição de uma sociedade em constante mutação e, portanto, em constante movimento. Desde os anos 1980 até os dias atuais, praticamente nada mudou em relação à teoria que norteia o trabalho profissional voltado a formar e desenvolver coleções em unidades de informação, daí a necessidade de refletir sobre os processos que envolvem a gestão desses estoques mesmo decorridos cerca de 30 anos desde a introdução do tema no Brasil.

Portanto, o termo gestão de estoques de informação (GEI) em substituição ao conhecido formação e desenvolvimento de coleções é discutido neste capítulo para referir-se aos processos de seleção, aquisição e avaliação, enfatizando os aspectos administrativos que sustentam todo o processo, atribuindo-lhe uma denominação mais coerente com as práticas de planejamento de acervos que devem ser desenvolvidas – visto que as etapas e características da formação e desenvolvimento de coleções são próprias de gestão, que dependem de critérios específicos e permeadas de constantes tomadas de decisão. Nesse sentido, os estoques de informação são compostos pelo conjunto de itens de informação organizados (ou não) segundo um critério técnico dos instrumentos de gestão da informação e com conteúdo que seja de interesse de uma comunidade de receptores, conforme apresentado no texto, e por isso precisam circular constantemente para serem dinâmicos e atrativos.

Pensando nessa dinamicidade e na forma desses estoques serem atrativos para atender às demandas de informação é que se discutiu a importância da organização dos processos para estabelecimento de uma política de gestão de estoques informacionais, com base no roteiro proposto por Corrêa (2013) apresentado no XXV CBBB, realizado em Florianópolis (SC) em 2013, enfatizando processos como censura e *web 2.0*, entre outros necessários para abarcar as necessidades encontradas pelos gestores em diferentes ambientes de informação.

A disponibilização de políticas de gestão de estoques informacionais pela internet parece ser o modo mais simples e rápido para que as bibliotecas possam divulgar esse documento. No entanto, na prática não é bem assim que ocorre. Pesquisas realizadas na Internet no período de 2013 a 2014 revelaram um número bastante reduzido de políticas disponíveis em páginas *web* de bibliotecas universitárias, o que representa um resultado bastante preocupante, pois esse tipo de biblioteca se destaca na elaboração de políticas no Brasil. Para esta segunda análise, foi acrescentado um tópico de pesquisa ainda não analisado: a existência ou não de critérios para gestão de e-books, mostrando uma quantidade muito reduzida de bibliotecas preocupadas com esse tipo de documento e de critérios para o desenvolvimento dessa coleção eletrônica cada vez mais presente no cotidiano das pessoas.

Com base nesses dados é que se apresentou o relato da experiência para a construção de uma política de

gestão de estoques informacionais em uma rede de bibliotecas compostas por unidades escolares, especializadas e universitárias que abarcou diferentes demandas face aos perfis diferenciados de interagentes e de comunidades presentes nessa rede. Por meio do relato, é possível verificar na prática os passos seguidos para a sistematização dos processos, bem como a elaboração de critérios para estruturar os processos em forma de uma política para que o instrumento pudesse auxiliar efetivamente o bibliotecário na gestão dos estoques informacionais.

Espera-se que esse trabalho levante inquietações e reflexões no que tange à atual forma de organizar os processos feitos pelas bibliotecas e unidades de informação em geral, para que o gestor repense a metodologia adotada e esta esteja alinhada cada vez mais não somente a missão e o objetivo da instituição, mas principalmente às necessidades dos interagentes que podem usufruir desses estoques de informação. Os bibliotecários precisam focar cada vez mais nas demandas das pessoas e, assim, planejar os serviços que serão oferecidos. Para isso, ter uma coleção atrativa e dinâmica é essencial para a eficácia e a efetividade do trabalho do bibliotecário.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 1996.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os agregados da informação. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 1, n. 3, jun. 2000. Disponível em: <<http://bit.ly/2CSUtrw>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

BIRMINGHAM PUBLIC LIBRARY. **Collection management policy**. Birmingham, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2EstOhu>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos da Casa Civil. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regula o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 21 jun. 1993. Disponível em: <<http://bit.ly/28Sw9Xt>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Política de gestão de estoques de informação: uma proposta para atualização de conteúdo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** São Paulo: CBBBD, 2013.



\_\_\_\_\_. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 41, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2Fcw2Tb>>. Acesso em: 29 jul. 2014.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SPUDEIT, Daniela; VIAPIANA, Noeli. Diretrizes para a gestão de estoques de informação: um estudo de caso na Rede de Bibliotecas do Senac Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 19-33, jan.-abr. 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2me7dhP>>. Acesso em: 29 jul. 2014.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e Desenvolvimento de Coleções e Serviço de Informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

EDUVIRGES, Joelson Ramos. O processo de formação e desenvolvimento de coleções da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Piauí. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – EREBD N/NE, 15., 2012, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: UFC, 2012.

EVANS, Glyn Edward. **Developing library collections**. Littleton: Libraries Unlimited, 1979.

\_\_\_\_\_. **Developing library and information center collection**. 4. ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

EVANS, Glyn Edward; SAPONARO, Margaret Zarnosky. **Collection management basics**. 6. ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

\_\_\_\_\_. **Estudo de uso e usuários**. Brasília: Ibict, 1994.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 1996.

LITTON, Gaston. **Arte e ciência da Biblioteconomia**. São Paulo: MacGraw-Hill do Brasil, 1975.

MIRANDA, Antonio. **Seleção de material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras**: ideias para um modelo operacional. São Paulo: FEBAB, 1978.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan.-abr. 2007.

SENAC. SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Sobre o Senac/SC**. Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://portal.sc.senac.br/portal/>

site/institucional/sobre-o-senac/sc >. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Regulamento da Rede de Bibliotecas do Senac Santa Catarina**. Florianópolis: Senac, 2011.

\_\_\_\_\_. **Política de Desenvolvimento de Coleções da Rede de Bibliotecas do Senac Santa Catarina**. Florianópolis: Senac, 2008.

SILBERGER, Kathryn Kemp et al. **Obras de referência**: subsídios para uma avaliação criteriosa. Florianópolis: UFSC, 1990.

SILVEIRA, Adriana A. Dragone. Algumas considerações sobre as normas do processo de licitação pública, contratos e convênios no estabelecimento de parcerias educacionais entre a administração pública e a esfera privada. **Educação**: Teoria e Prática. v. 19, n. 32, jan./jun. 2009, p.143-159.

THE UNIVERSITY OF IOWA LIBRARIES. **Collection management**. Iowa, 2001. Disponível em: <<http://bit.ly/2CXGK2n>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na internet; critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989.

\_\_\_\_\_. **Seleção de materiais de informação**: princípios e técnicas. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

\_\_\_\_\_. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília. v. 22, n. 1, p. 13-21, jan.-abr. 1993.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.



## **CAPÍTULO 4**

# **LIVROS DIGITAIS, BIBLIOTECAS E O DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES**

*Liliana Giusti Serra*

## 1. INTRODUÇÃO

A transição do suporte analógico ao digital foi observada nas bibliotecas com o advento dos CD-ROM, essencialmente na década de 1990. Essa presença foi notada nas mídias encartadas em livros, revistas ou, ainda, publicações que passavam a ser oferecidas nesse suporte, como é o caso de bases de dados e enciclopédias, por exemplo. Ainda é possível encontrar mídias encartadas nas publicações impressas, porém essa presença vem diminuindo gradativamente, com o conteúdo sendo ofertado em sítios na *web* ou em aplicações.

Os CD-ROM não chegaram a representar uma ruptura no desenvolvimento de coleções. Primeiramente porque o CD encartado em um livro dificilmente possui o conteúdo deste na íntegra. Usualmente, são informações complementares, exercícios, ilustrações ou recursos multimídia. Assim, o CD-ROM não substituía o livro, mas o complementava. Também não representava um investimento redundante, comprando um mesmo recurso nas formas impressa e digital. Como eram poucos títulos disponíveis somente no formato digital, os custos para aquisição desse produto não eram volumosos ou representativos no orçamento para aquisições.

Outro aspecto a ser destacado é que, ao comprar um CD-ROM, a biblioteca possuía um suporte físico que armazenava o conteúdo, ou seja, tinha propriedade da mídia na qual a publicação estava encerrada, oferecendo a seus usuários as possibilidades de empréstimo

domiciliar ou consulta local. As bases de dados e enciclopédias, entre outros, normalmente eram instaladas em computadores na biblioteca, facultando aos usuários a consulta. Já os CD-ROM encartados poderiam ser emprestados com os livros impressos ou não, de acordo com a política de circulação da biblioteca.

Essas mídias, portanto, não alteraram a rotina das bibliotecas, afinal, um documento no formato digital podia ser disponibilizado para circulação ou consulta local, sendo um item físico presente no acervo e recebendo, muitas vezes, etiquetas com código de barras, facilitando sua circulação e a realização de inventários, por exemplo. A contratação era feita da mesma forma que com os livros impressos, selecionando os títulos desejados, realizando o pagamento, recebendo as obras adquiridas e armazenando-as no acervo.

Com a evolução tecnológica, os livros digitais passaram a representar mudanças e desafios no desenvolvimento de coleção. Deixaram de existir somente no formato impresso e a forma de aquisição foi alterada, com a licença de uso sobrepondo a propriedade do objeto físico, até porque inexistia a materialidade da obra. O fato de o conteúdo não precisar ser fixado em uma mídia física acarretou em alterações no controle de circulação, tombamento, armazenamento e preservação, com as obras distribuídas em sítios da *web*, com acesso aberto ou restrito, sem a presença de um objeto físico simbolizando a presença dos títulos no acervo. Assim, o controle das obras presentes nas coleções passa a ser feito mediante acompanhamento de indicadores,



relatórios e estatísticas, demandando gestão específica para esse conjunto de recursos.

Galbraith (2011) destaca que a primeira base de dados de livros digitais foi oferecida para bibliotecas em 1998 pela NetLibrary, fornecedora de conteúdo digital desenvolvida pela On-line Computer Library Center (OCLC)<sup>14</sup> e adquirida pela Elton B. Stephens Co. (EBSCO)<sup>15</sup> em 2003. A partir do momento em que as bibliotecas passavam a contar com livros digitais em seus acervos, esses títulos ficavam disponíveis para consulta 24 horas por dia, 7 dias da semana, aumentando as possibilidades de acesso por meio de um sítio na *web* no qual poderiam ser descobertos e consultados. Essa possibilidade ampliava o alcance das bibliotecas, com capacidade de atendimento remoto e com o acesso ao livro digital ocorrendo de qualquer lugar e a qualquer hora, de acordo com a conveniência e o desejo do usuário, tornando o recurso sempre disponível, sem filas para atendimento. Imaginava-se que os livros digitais poderiam ser consultados de forma livre e simultânea, eliminando a necessidade de aquisição de diversos exemplares para atender à demanda dos usuários, economizando tempo, recurso e espaço físico para guardar. Também se vislumbrava que no mundo digital os títulos chegariam até os usuários de forma mais rápida, uma vez que a logística para sua entrega livros seria abreviada.

Entretanto, os livros digitais não resolveram mui-

---

14 Para mais informações sobre a OCLC, acessar <<http://www.oclc.org/>>.

15 Para mais informações sobre a EBSCO, acessar <<http://www.ebsco.com/>>.

tas das questões imaginadas e ainda apresentaram outros desafios. Se por um lado poderiam dissolver as restrições geográficas e de quantidade de exemplares disponíveis, por outro apresentavam um novo cenário, no qual seleção, aquisição, embargo e uso ocorrem de forma diferente da experimentada com os livros impressos. Este estudo aborda aspectos dos livros digitais em bibliotecas sob a ótica do desenvolvimento de coleções.

## **2. TIPOS DE LIVROS DIGITAIS E FORNECEDORES**

Livros digitais possuem naturezas diversas. Isso é decorrente de serem uma tecnologia em evolução, com desenvolvimentos ocorrendo a todo momento. Podem ser uma cópia fiel de um livro impresso ou possuir recursos de interação, animação, multimídia ou demais funcionalidades que não são suportadas pela folha de papel (MELOT, 2012). Podem ser resultado de captura das imagens das páginas impressas por meio de equipamentos (scanner, câmera fotográfica etc.) ou podem ter nascido em formato digital, tendo ou não sua versão em papel.

Diversos formatos e ferramentas podem ser utilizados para a construção do livro digital, indo do PDF,<sup>16</sup>

---

16 Portable Document Format

que fixa o layout de uma publicação, até o ePUB<sup>17</sup> ou o HTML5,<sup>18</sup> com características responsivas, acessados em aplicações *web*. Todos são exemplos de livros digitais e o emprego de uma ou outra ferramenta definirá os recursos disponibilizados ao leitor. Os livros digitais dependem de hardware e *software* para que sejam utilizados (SERRA, 2015). O hardware pode ser um computador, um dispositivo de leitura dedicado ou convergente (NOGUEIRA, 2013) ou um smartphone. O *software* é a plataforma em que ocorrerá a leitura (SHEEHAN, 2013), a interface que o leitor utiliza para ter acesso ao conteúdo.

O livro digital pode ser aberto ou licenciado. Quando é aberto, a leitura ocorre no formato em que foi desenvolvido, normalmente em plataforma gratuita. Seu acesso é franqueado e dispensa tratativas comerciais ou autorizações de uso. Fica a critério da biblioteca se o arquivo será armazenado em servidores locais, repositórios digitais ou se será um link da *web* no qual o conteúdo está disponibilizado. Os livros digitais abertos não representam limitações às bibliotecas, uma vez que seu uso não é restrito a uma plataforma proprietária e o acesso simultâneo é permitido. Sua adoção demanda ações de preservação digital, espaço de armazenamento e atenção em relação aos aspectos legais que permeiam a disponibilização para consulta ilimitada aos usuários. Guardadas essas reservas, o uso não

---

17 Electronic Publication

18 Hyper Text Markup Language, versão 5

representa complexidade, cabendo à biblioteca o controle da quantidade de acessos realizados como forma de aferir pertinência de manutenção do conteúdo na coleção e aplicações de política de preservação digital.

O licenciado, por outro lado, é quem representa desafios, uma vez que a contratação pela biblioteca é realizada por meio de modelos de negócios que definirão como será o uso e por quanto tempo o título estará disponível aos usuários. A leitura será mediada por uma plataforma proprietária, com acesso controlado e restrições para realização de download, leitura off-line, impressão, cópia de trechos e inclusão de anotações e marcações, entre outros aspectos definidos pelo fornecedor. Independentemente de qual seja o fornecedor, a leitura será sempre realizada na plataforma da terceira parte com quem o licenciamento foi firmado. A biblioteca pode ou não incluir os títulos licenciados em seu catálogo. Se o fizer, a descoberta dos títulos digitais pode ser realizada na ferramenta do fornecedor ou no catálogo on-line (OPAC – Online Public Access Catalogue) da biblioteca, mas a leitura será sempre mediada pela plataforma proprietária.

As bibliotecas compram livros digitais por meio de fornecedores específicos, que podem ser editores, distribuidores ou agregadores de conteúdo (ALONSO ARÉVALO; GÓMEZ DÍAZ; CORDÓN GARCÍA, 2015; SERRA, 2015; PRICE; HAVERGAL, 2011). Os editores são fornecedores familiares às bibliotecas, são os produtores responsáveis pela publicação das obras. O editor pode construir sua plataforma de leitura e

comercializar seus títulos. Entretanto, alguns deles optam por não desenvolver uma plataforma, em decorrência de custos, complexidade e, até mesmo, desconhecimento do mercado do livro digital. Quando o editor possui uma plataforma, a comercialização pode ser realizada por ele, por um distribuidor ou por um agregador. Se não possui, seu conteúdo poderá ser licenciado pelo agregador.

O agregador de conteúdo representa editores e possui uma plataforma própria (RONCEVIC, 2013). Normalmente são ferramentas robustas, capazes de transmitir segurança e estabilidade ao editor, garantindo que as obras serão consultadas somente pelos usuários vinculados à biblioteca contratante, de acordo com o licenciamento que foi estabelecido. Por firmarem contrato com diversos editores, possuem carteira variada de títulos, facilitando a contratação, uma vez que dispensa a realização de tratativas com diversos fornecedores. Os títulos que o agregador representa podem ser comercializados por eles ou por distribuidores. O distribuidor não possui plataforma, mas comercializa os títulos de editoras que possuem plataformas e de agregadores e entrega o acesso ao conteúdo na plataforma utilizada para os títulos que foram licenciados, finalizando sua participação no processo de contratação.

As livrarias virtuais não são fornecedoras usualmente utilizadas pelas bibliotecas. Isso decorre de suas ferramentas terem foco no leitor. Como a identificação do comprador é vinculada a um dispositivo de leitura, o licenciamento por livrarias virtuais somente é uma

alternativa se a biblioteca possui dispositivos e realiza o empréstimo destes. Assim, os livros contratados são armazenados de forma automática nos dispositivos de leitura, que podem ser consultados localmente ou emprestados. Não se trata, portanto, de uma política interessante às bibliotecas, uma vez que emprestar um dispositivo com diversas obras armazenadas limita o uso destas a um único usuário, sem contar os riscos de avarias, roubos ou perdas.

Enquanto as livrarias possuem variedade de títulos, com presença de obras de ficção e não ficção, no Brasil os fornecedores de bibliotecas ainda têm acervo essencialmente de livros técnicos e profissionais. Observa-se no país o mesmo movimento ocorrido em Estados Unidos e Europa, onde a oferta de conteúdo para bibliotecas iniciou-se nas bibliotecas universitárias e corporativas, posteriormente seguidas pelas bibliotecas públicas e escolares. Como os livros digitais em bibliotecas ainda engatinham no Brasil, é compreensível a carência de oferta de literatura de ficção por parte dos fornecedores nacionais.

A quantidade de fornecedores de livros digitais para bibliotecas não é vasta. Como consequência, pode ocorrer que os mesmos títulos sejam oferecidos por fornecedores diferentes. Se um editor possui uma plataforma, ele pode oferecer seus títulos diretamente à biblioteca. Porém, se ele também licencia seus livros por meio de um agregador, a biblioteca corre o risco de contratar títulos em redundância. O mesmo caso pode ser observado se um editor firmou contrato de

representação com mais de um agregador. Assim, ao contratar ambos, os títulos da editora serão oferecidos em duplicidade na biblioteca, o que não é necessariamente um problema se as obras forem demandadas pelos usuários, mas se caracterizará como um desperdício de recursos financeiros se os títulos não forem de interesse destes. Esses casos são identificados como obras concorrentes (GREGORY, 2011).

A oferta de títulos em formato digital é realizada de forma segmentada, de acordo com a tipologia da biblioteca. Assim, relatos de casos de uso em bibliotecas (ALONSO ARÉVALO; GÓMEZ DÍAZ; CORDÓN GARCÍA, 2015; KAPLAN, 2012; PRICE; HAVERGAL, 2011; POLANKA, 2012; 2011) indicam que a oferta de conteúdo por parte dos fornecedores iniciou-se com as bibliotecas acadêmicas e corporativas, nas quais a demanda por pesquisas e textos profissionais é incisiva. Posteriormente, observou-se a oferta de conteúdo de ficção, atendendo bibliotecas públicas. O público infantil e juvenil, provavelmente pela oferta de títulos com forte presença de elementos de interação, multimídia e realidade aumentada, é contemplado com obras desenvolvidas por empresas que se preocupam em oferecer soluções para os leitores e não tanto para bibliotecas. Isto talvez justifique de ser o segmento que passou a contar com fornecedores para bibliotecas de forma tardia, em comparação com as acadêmicas, corporativas e públicas.

### 3. FORMAS DE LICENCIAMENTO

O licenciamento de livros digitais para bibliotecas pode ser realizado de forma individual ou em conjunto, por meio de pacotes de publicações definidos pelos fornecedores. A forma de contratação é relacionada com o modelo de negócios aplicado. Enquanto as bibliotecas usualmente selecionam os títulos desejados de forma individual, construindo suas coleções com obras elegidas, os fornecedores, principalmente os agregadores de conteúdo, sustentam-se com a oferta de pacotes, nos quais um grande volume de títulos é oferecido a preços convidativos.

A contratação individual normalmente é permitida na aquisição perpétua, modelo perene em que o licenciamento não tem um prazo definido para expirar (SERRA, 2015). Essa modalidade de aquisição, entretanto, apresenta valores altos, podendo superar o custo da edição impressa (SHEEHAN, 2013; GRIGSON, 2011; MORRIS; SIBERT, 2011). Nesse modelo, os títulos são selecionados e incluídos na coleção de forma individual. É uma modalidade confortável aos bibliotecários, uma vez que o processo de aquisição é semelhante ao observado com os livros impressos (MORRIS; SIBERT, 2011). Em teoria, uma vez realizado o licenciamento, não são necessários novos ajustes financeiros. Entretanto, como a leitura é mediada por uma plataforma, pode ocorrer de o fornecedor cobrar uma taxa periódica, normalmente anual, para manutenção da fer-



ramenta (GRIGSON, 2011; MORRIS; SIBERT, 2011), afinal, sem a plataforma, não existe leitura. Essa cobrança não significa um novo licenciamento, mas um custeio para que a plataforma seja mantida no ar e para que o livro continue disponível para uso.

O acesso ao título será, via de regra, monousuário, ou seja, sem possibilidade de consulta simultânea por parte dos usuários. Evidentemente, de acordo com o fornecedor, possibilidades de consulta podem ser oferecidas, como a leitura conectada<sup>19</sup> enquanto a obra está emprestada a outro usuário, realização de fila de reservas – similarmente ao que ocorre com os livros impressos – ou, ainda, o licenciamento por quantidade de acessos simultâneos por título, simulando que diversos exemplares foram adquiridos.

De acordo com Doucette e Lewontin (2012), os títulos licenciados por aquisição perpétua devem ser aqueles que a biblioteca quer garantir permanentemente na coleção, evitando pagamentos recorrentes em decorrência do uso que é feito dos mesmos. Devem ser priorizadas as obras que possuem utilização frequente em longo prazo, afinal a quantidade de acessos realizados amortiza e justifica o investimento que foi feito com o licenciamento. Com a aquisição perpétua, ao ocorrer o lançamento de nova edição um novo licenciamento

---

19 A leitura conectada exige que o usuário esteja conectado à Internet para que possa realizar a leitura do livro. Como não ocorre o download da obra, não é possível realizar a marcação do texto ou manter a continuidade do ponto de leitura se a conexão for interrompida. Entretanto, é uma alternativa interessante caso o usuário queira consultar uma obra de forma pontual, dispensando o empréstimo ativo expirar para que possa ter acesso ao livro.

deve ser realizado. Não é o modelo indicado para obras que apresentam atualizações constantes, como as das áreas de Direito, Tecnologia ou Saúde. Para esses casos, a contratação por meio de modelo transitório mostra-se mais vantajosa, principalmente por assinatura.

Aos fornecedores, o modelo de aquisição perpétua não é atrativo, em decorrência do receio do uso não autorizado dos títulos licenciados e por significar diminuição do volume de vendas, uma vez que livros digitais não estragam e podem ter infinitas circulações. Esses aspectos talvez expliquem o alto custo dessa modalidade de licenciamento, com o objetivo de desestimular a biblioteca a contratar livros digitais dessa forma.

Com o modelo de aquisição perpétua, a biblioteca licencia um título e ele fica disponível por tempo indefinido na coleção. Entretanto, o nome do modelo é duplamente incorreto. Primeiramente, não é uma aquisição, mas uma licença de uso. Tampouco é para sempre, visto que alterações no licenciamento podem ocorrer de forma imprevisível e inesperada.

Em relação ao desenvolvimento de coleção, a fragilidade observada nesse e em demais modelos deriva de rupturas no licenciamento, passíveis de curso com o autor, o editor e/ou o fornecedor. Essas situações podem ocorrer se o autor não renovar ou romper contrato com o editor, se o editor encerrar suas atividades, se o fornecedor perder o direito de representação das obras do editor ou, ainda, se o fornecedor descontinuar sua plataforma. Caso essas situações aconteçam, o título será removido da plataforma ou passará a ficar ina-

cessível. Cabe à biblioteca resguardar-se para esses casos, firmando acordos com o fornecedor se o título licenciado vier a ficar indisponível em decorrência de rupturas.

Os modelos de negócios transitórios representam desafios às bibliotecas, pois apresentam outras possibilidades de contratação de recursos, alterando a forma como monografias são incluídas na coleção.

Os modelos transitórios são assim identificados pois exigem um pagamento recorrente por seu uso, que pode ser medido por uma unidade de tempo ou de acordo com a quantidade de acessos ao conteúdo que foi realizado. Em alguns casos podem ser compreendidos como aluguéis, onde a biblioteca desembolsa uma quantia fracionada do valor da obra para atender a uma demanda que, dependendo da quantidade de solicitações recebidas, pode iniciar de forma automática um processo de licenciamento por outras modalidades. (SERRA; SILVA, 2016, p. 881)

Dependendo do modelo transitório adotado, pode-se investir uma fração reduzida em uma obra que apresente interesse sazonal, sem necessariamente incluí-la no acervo, ou, ainda, permitir que títulos não pertencentes à coleção sejam consultados pelos usuários, dispensando as contratações de longo prazo. Permite também dar voz aos usuários, delegando a eles

quais títulos devem ser contratados, de acordo com a quantidade de leituras e acessos realizados.

Os principais modelos de negócios transitórios são: assinatura, DDA (aquisição orientada ao usuário, tradução nossa para *Demand Driven Acquisition*), STL (empréstimo de curto prazo, tradução nossa para *Short Term Loan*) e EBS (aquisição orientada por evidência, tradução nossa para *Evidence Based Selection*, também conhecido como *Evidence Based Acquisition – EBA*). Outros modelos estão em uso, normalmente propostos por fornecedores, porém este estudo abordará somente esses exemplos.

Como as publicações oferecidas nos modelos transitórios são agrupadas por pacotes, a quantidade de títulos é farta e a atualização do conjunto frequente, uma vez que aos fornecedores é interessante dispor cada vez mais de obras para que sejam consultadas. Em se tratando de agregadores, a cada contrato firmado com um editor novos títulos serão incluídos na plataforma, ampliando a oferta de conteúdo. Sempre que uma nova obra ou edição é lançada, a não ser que exista embargo definido pelo editor, ela será incluída no pacote e disponibilizada aos usuários. A atualização do acervo é dinâmica, com obras sendo agregadas ao pacote, sem necessariamente exigir contrapartidas de atualização do valor de licenciamento.

Por outro lado, além das rupturas que podem ocorrer com a aquisição perpétua, os modelos transitórios conferem instabilidade às bibliotecas, por não haver garantia de permanência dos recursos, uma vez que o

licenciamento é válido por uma janela predeterminada de tempo e, caso não ocorram renovações, o acesso aos títulos será encerrado.

Embora as bibliotecas estivessem acostumadas a contratar recursos por meio de assinaturas, essa modalidade não era destinada para livros, mas para publicações seriadas. Os periódicos normalmente têm um período menor de uso e permanência no acervo quando comparados aos livros e nem sempre são patrimoniados. Frequentemente, após um tempo definido, seus fascículos são descartados, abrindo espaço para que novos recursos sejam oferecidos aos usuários.

Mesmo que a forma de contratação por assinatura não fosse desconhecida das bibliotecas, ao aplicar esse modelo de negócios os livros licenciados passaram a fazer parte do acervo por um período, normalmente de um ano, exigindo renovações para assegurar a permanência dos títulos na coleção.

O que as assinaturas não fornecem é estabilidade. Como o conteúdo é alugado e não adquirido, a biblioteca não tem garantias específicas de que os títulos irão permanecer disponíveis. Quando uma nova edição for disponibilizada ou os agregadores encerram contratos com editores, o conteúdo desaparecerá. (ALBITZ; BRENNAN, 2012, p. 88, tradução nossa)

As assinaturas são realizadas por pacotes de publicações, que podem ser selecionadas por temas ou

áreas do conhecimento, facilitando a seleção, uma vez que diversos títulos de um assunto serão incorporados ao acervo sem demandar esforços dos bibliotecários. Nas assinaturas, novas edições de títulos presentes no pacote são incluídas de forma automática. Entretanto, pode ocorrer de edições anteriores serem substituídas por novas, o que fragiliza a coleção, que deixa de dispor aos usuários a consulta a publicações não atuais. Esse fato transforma a biblioteca em local no qual as informações são atualizadas, porém comprometem ou impedem os estudos retrospectivos em edições antigas. Com isso, ela deixa de ser o local que preserva e garante o acesso aos recursos informacionais, perdendo sua característica de ser fonte para localização de obras raras, notáveis ou não disponíveis no mercado editorial. Para evitar a remoção de edições antigas, recomenda-se que esse ponto seja discutido com o fornecedor no momento da realização do licenciamento, evitando que obras sejam retiradas do pacote.

Lalla (2012) pondera que a quantidade de títulos presentes em um pacote não assegura manutenção de qualidade na oferta do conteúdo, uma vez que os recursos podem não ser relevantes aos usuários ou ser de autores ou editores desconhecidos.

Uma situação identificada em assinaturas é relativa à permanência do título no acervo. Se a biblioteca optar por não renovar o licenciamento, os títulos passarão a ficar indisponíveis, porém essa é uma situação conhecida da biblioteca que pode remover ou inibir os títulos do fornecedor do OPAC. Por outro lado, se o for-

necedor remove os títulos do pacote sem dar ciência à biblioteca, os registros constarão no catálogo, porém com o link inativo, acarretando em falhas no acesso. Essa situação também é identificada nos demais modelos de negócios transitórios e compromete a qualidade do serviço prestado pela biblioteca.

Usualmente, os títulos licenciados por assinatura têm acesso monousuário, mas pode acontecer de o fornecedor oferecer quantidade de acessos permitidos por título ou, ainda, acesso ilimitado. A quantidade de acessos é um atributo do modelo de negócios e, normalmente, impacta no valor final da contratação.

Nos modelos de negócios transitórios, o licenciamento dos livros digitais deixa de ser uma aquisição, com conseqüente crescimento de patrimônio da instituição, e passa a ser considerado um serviço, sem permanência dos títulos na coleção. Assim, conjuntos de recursos podem ser disponibilizados para consulta, sem controle total da biblioteca sobre quais títulos fazem parte do acervo licenciado. É realizado um investimento constante, porém sem perpetuidade ou crescimento efetivo da coleção, uma vez que títulos podem entrar e sair do pacote à revelia do licenciante.

Os modelos DDA, STL e EBS são similares, pois delegam ao usuário a definição de quais licenciamentos serão realizados, tanto os transitórios quanto os permanentes. Analisando a literatura consultada, pode-se inferir que o STL e o EBS são variações do DDA. Nesses modelos, o fornecedor oferece a maior quantidade possível de títulos. Pode-se fazer uma analogia a um buffet,

em que o usuário pode se servir à vontade, indo do aperitivo até a sobremesa, passando pelas bebidas e o café, até saciar-se, podendo servir-se de forma frugal, moderada ou empanturrar-se por completo. Ao abrir todo o seu catálogo para empréstimo, a biblioteca aumenta a oferta de conteúdo existente. O usuário pode consultar todas as obras que desejar, sem limite de quantidade de acessos ou restrições de uso simultâneo. A cada consulta, a biblioteca remunera parcialmente o fornecedor com porcentagem do valor da obra acessada.

Em virtude disso, nos modelos DDA, STL e EBS o acesso aos títulos, usualmente, é ilimitado, afinal os fornecedores serão remunerados em decorrência da quantidade de uso que for feito de seus títulos, não havendo justificativas para restringir a simultaneidade. Evidentemente, é possível colocar restrições de quais títulos poderão ser acessados pelos usuários, removendo do conjunto, por exemplo, obras cujo valor ultrapasse uma cifra definida, áreas de conhecimento ou temas não pertinentes à instituição contratante, publicações em idiomas estrangeiros etc. Também pode-se definir que parte do conteúdo esteja disponível a uma ou a algumas categorias de usuário. Assim garante-se à biblioteca um pouco mais de controle dos valores que serão investidos no acesso transitório do conteúdo digital.

No DDA, define-se a quantidade de aluguéis que o livro pode ter. Ultrapassado esse número, o título passa a fazer parte da coleção de forma automática, com aplicação de outro modelo de negócio, usualmente o de aquisição perpétua. De acordo com Lugg (2011),



com esse sistema subverte-se a forma como é formada a coleção, afinal a seleção deixa de ser feita com base no que os bibliotecários acreditam que o usuário precisa, passando a ser realizada pelo que o usuário deseja. Assim, os títulos que comporão a biblioteca passam a ser selecionados pelos usuários, o que pode acarretar em descontrole ou desequilíbrio da coleção, favorecendo usuários frequentes da biblioteca em detrimento dos demais.

O modelo DDA, curiosamente, nasceu com livros impressos, em decorrência de diminuição da verba disponível para aquisição de novos livros. Assim, optou-se por permitir que parte do orçamento fosse destinado para comprar obras que os usuários efetivamente utilizariam, investindo em títulos que seriam consultados de forma recorrente (SWORDS, 2011). Com os livros digitais, esse modelo encontrou terreno fértil para expansão (SERRA, 2015). Isso, porém, não dispensa o trabalho do bibliotecário responsável pela seleção e formação da coleção, proporcionando equilíbrio na composição do acervo, alinhado com o escopo da instituição e com as necessidades manifestadas pelos usuários da comunidade atendida.

No STL não existe limite de quantos aluguéis podem ser feitos, afinal é de interesse do fornecedor que ilimitados acessos sejam realizados. Essa modalidade é complexa para a biblioteca e exige monitoramento constante, afinal, pagar repetidos aluguéis por uma obra pode ser desvantajoso se esta apresenta uso recorrente ou se é acessada repetidas vezes pelo mesmo

ou por poucos usuários. Ao detectar obras que tenham diversos alugueis, talvez seja interessante alterar a forma de licenciamento, alcançando valores menores.

Esse modelo foi comparado ao Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB), porém, no nosso entendimento, essa comparação não se sustenta, afinal no EEB uma instituição está emprestando uma obra de seu acervo a outra. Os custos do EEB são resultantes da logística para deslocamento do título solicitado e não para realização de um aluguel de curto prazo. Além disso, o EEB é uma parceria entre instituições, enquanto o STL é uma contratação entre uma instituição e um fornecedor.

No EBS, observa-se maior equilíbrio em relação aos demais modelos, uma vez que, após um ano de utilização, somente os títulos mais acessados serão licenciados por aquisição perpétua. Um pacote de obras é disponibilizado para acesso aos usuários e é realizado um ajuste financeiro com base na expectativa de uso que os recursos terão no período de um ano. Após esse prazo, os títulos mais consultados serão incorporados ao acervo pelo modelo de negócios de aquisição perpétua. Isso garante que somente as obras que efetivamente foram consultadas com frequência serão adquiridas, otimizando o investimento feito. Por outro lado, se não ocorrer divulgação e orientação para usuários, após o período de utilização uma quantidade definida de títulos deverá ser adquirida, sendo indiferente se os acessos foram realizados ou não. Pode ocorrer também de o uso ser superior ao que foi estimado, acarretando

em perdas ao fornecedor, que não será remunerado pelos acessos transcorridos (LEVINE-CLARK, 2015). Para evitar desequilíbrios na contratação, é interessante que a biblioteca alinhe com o fornecedor as quantidades mínimas e máximas de licenciamentos que serão realizados após o período de utilização. Assim, ambas as partes são atendidas de forma balanceada, com equilíbrio entre o valor investido e as obras utilizadas pelos usuários, proporcionando uma contratação justa.

Existe relato de repasse total ou parcial dos custos de aluguel aos usuários no modelo STL (WOODS; IRELAND, 2008), porém outros casos de uso não foram localizados na literatura consultada. Essa alternativa pode ser interessante, porém as bibliotecas não realizam aluguéis em detrimento de empréstimos gratuitos. Entretanto, pode ser salutar ter uma parcela de usuários, de acordo com sua categoria, custeando parcialmente a locação de títulos que não são pertinentes ao acervo, salvaguardando o uso dos recursos financeiros para proporcionar acesso aos títulos relevantes aos demais usuários.

Não foram localizados relatos de aplicação dos modelos transitórios DDA e STL nas bibliotecas brasileiras, apesar de contarmos com a atuação de fornecedores estrangeiros que oferecem essas modalidades em outros países. As ofertas de licenciamento observados no país centram-se em assinatura e aquisição perpétua. Existem relatos orais de utilização do modelo EBS no Brasil, porém esse fato não foi comprovado na literatura consultada na época da realização deste estudo.

## 4. CONCLUSÃO

Os livros digitais alteram a forma como a biblioteca forma sua coleção. Caso a instituição opte pelo modelo de aquisição perpétua, existe similaridade com o processo de compra que é realizado com os livros impressos, porém a leitura será realizada sempre por meio de uma plataforma, o que pode acarretar em cobranças recorrentes para utilização desse serviço.

A instabilidade advinda do modelo de aquisição perpétua é decorrente de rupturas que podem ocorrer, como o autor mudando de editora, o editor não mantendo seus títulos com o agregador, o encerramento das atividades da editora ou, ainda, a descontinuidade da plataforma. Nessas situações, o título ficará indisponível, acarretando em perdas à biblioteca e aos usuários. Além disso, os valores oferecidos nesse modelo de negócio são altos, podendo ser superiores às edições impressas e, normalmente, não permitem a utilização simultânea. Esses fatores desestimulam o investimento nessa modalidade. Nos modelos transitórios, além desses pontos, as rupturas decorrem também da não renovação do licenciamento, tornando indisponível todo um conjunto de títulos no catálogo.

Nos modelos transitórios DDA e STL, nota-se que a biblioteca passa a locar conteúdo em vez de adquiri-lo. Esse procedimento não é familiar às bibliotecas. Apesar de os custos de locação poderem ser repassados aos usuários de forma parcial ou total, as bibliotecas

não alugam livros, mas os emprestam, sem custos aos usuários. Entretanto, arcar com muitos aluguéis pode comprometer o orçamento para aquisição de novas obras.

Nos modelos DDA, STL e EBS, observa-se que é delegada ao usuário a formação da coleção. Evidentemente, é importante permitir que o usuário opine sobre quais títulos deseja encontrar no acervo, porém até que ponto a biblioteca deve arcar com os custos de licenciamento de títulos definidos somente pelos usuários? Nota-se que para aplicação desses modelos demanda-se capacitação e conscientização dos usuários sobre o uso dos recursos financeiros da instituição. Obviamente não é toda aquisição de livros digitais que empregará os modelos DDA, STL ou EBS. A literatura consultada recomenda que uma quota do orçamento para licenciamento de livros digitais seja destinada à aplicação de modelos de negócios que têm participação do usuário, facultando a ele a seleção do que será licenciado.

Ao pagar por uma fração do valor do título acessado, a biblioteca consegue otimizar os investimentos em recursos informacionais, uma vez que custeará os itens que demandam interesse do usuário, resultando em pagamento parcial de obras com baixa ou esporádica consulta, dispensando a aquisição total das mesmas. Essa situação é bastante interessante em bibliotecas universitárias e públicas. Nas universitárias, as modalidades transitórias evitam que sejam feitos investimentos em títulos que não são pertinentes ao escopo da instituição, mas que foram solicitados por

um ou poucos usuários. Também atendem aos casos em que pesquisas em andamento demandam uso pontual de títulos específicos, dispensando que seja feita a aquisição tradicional destes.

Com as bibliotecas públicas, nota-se que o uso dos recursos pode ser realizado de forma conscienciosa. Em caso de lançamentos e *best-sellers*, a biblioteca fica dispensada de comprar grande quantidade de exemplares impressos ou acessos simultâneos de livros digitais que, depois de transcorrido um tempo, não apresentarão interesse recorrente do público, ficando encalhados nas estantes, no caso dos impressos, ou pagando pelo uso simultâneo inexistente, em se tratando dos digitais. Nos momentos de alta procura, esses títulos podem ser licenciados por DDA, EBS ou STL e, após a baixa nas requisições, podem ser incluídos em pacote de assinatura, investindo valor inferior ao embolsado em uma aquisição perpétua ou na contratação de ilimitados acessos simultâneos.

Como não é possível licenciar todos os títulos desejados por um único fornecedor, a biblioteca firmará contrato com diversos fornecedores de conteúdo digital. Cada um possui uma plataforma e aplica modelos de negócios distintos. Cuidados devem ser observados em cada negociação, visando resguardar a biblioteca caso ocorram rupturas contratuais ou títulos fiquem indisponíveis. Também devem ser observados os valores praticados nos modelos transitórios, a fim de definir a porcentagem da publicação que será paga após o uso eventual de títulos não contratados.

Como a oferta de fornecedores não é grande, pode ocorrer de títulos iguais serem oferecidos por agregadores diferentes. Isso acarreta em pagamento em duplicidade de títulos (obras concorrentes), resultando em redundância de investimentos. Em contrapartida, se o título concorrente apresentar alta incidência de consultas, essa duplicidade passa a ser interessante, uma vez que são ampliadas as possibilidades de utilização ao usuário. Sob esse aspecto, no momento de seleção dos títulos que serão licenciados, o bibliotecário deve ponderar se é justificável o investimento em títulos que já existem na coleção no formato impresso ou se serão priorizados os licenciamentos de títulos novos no acervo, com intuito de ampliar a oferta do conteúdo aos usuários. Ao optar por licenciar títulos já existentes na coleção no formato impresso, o bibliotecário está oferecendo ao usuário outra forma de utilização do recurso, ampliando a oferta disponível. Porém, se a obra já existe na forma impressa e apresenta baixo índice de circulação, o investimento na contratação da versão digital não se justifica e deve ser ponderado.

Evidentemente, a biblioteca não destinará todo o seu orçamento para licenciamento de livros digitais, afinal o conteúdo analógico ainda será adquirido para compor o acervo. Recomenda-se que parte do orçamento destinado aos livros digitais seja investido nos modelos de negócios tradicionais (aquisição perpétua e assinatura) e outro quinhão seja destinado aos modelos transitórios DDA, STL e EBS.

Reitera-se que é fundamental a capacitação do usuário para utilização de livros digitais por meio dos modelos de negócios DDA e STL, visto que o uso desordenado pode vir a esgotar o recurso destinado a essas modalidades em poucos minutos. Portanto, a disponibilização de modelos transitórios para licenciamento de livros digitais deve preceder a orientação aos usuários e o monitoramento de indicadores por parte da biblioteca, a fim de garantir que os recursos estejam sendo utilizados com parcimônia e sem comprometer o planejamento. Em instituições públicas, a aplicação dos modelos transitórios DDA e STL demandam estudos, visto que podem apresentar restrições de uso em decorrência da lei de licitações.

A velocidade de atualização do acervo é um fator de destaque com os livros digitais, porém a possibilidade de remoção de edições antigas em detrimento de novas é um aspecto que deve ser analisado e, se possível, discutido previamente com o fornecedor, a fim de evitar indisponibilidade de títulos na plataforma de leitura.

Outro desafio imposto pelos livros digitais é a necessidade de acompanhamento de métricas de uso. É fundamental que a quantidade de acessos seja mensurada, para identificar tanto o número de aluguéis realizados por STL quanto a totalização de consultas que uma obra em DDA já realizou, afinal esses aspectos determinam a remuneração que deve ser repassada ao fornecedor. Esse acompanhamento permite que, caso sejam observados comportamentos ines-



perados, a forma de licenciamento seja alterada para uma que represente maior economia à biblioteca.

Outro aspecto que baliza a importância do acompanhamento de métricas de uso está centrado no fato de que a não utilização dos livros digitais licenciados representa desperdício de recursos financeiros, uma vez que já foram realizados o investimento de contratação dos fornecedores e a disponibilização das obras no catálogo. Cabe aos bibliotecários promover e estimular o uso desses recursos, até para avaliar se os investimentos nesse cenário devem ser aumentados, renovados ou descontinuados. Também podem ser feitos ajustes na contratação. Uma obra que foi licenciada como uso ilimitado na época de seu lançamento pode não necessitar dessa disponibilidade transcorridos alguns meses de sua oferta. Como a quantidade de acessos é um atributo do modelo de negócios, ajustar esse número por título pode resultar em economia ou liberar que títulos mais demandados sejam ofertados para uso simultâneo.

Como foi visto neste estudo, os livros digitais alteram o desenvolvimento de coleção ao proporem novas formas de contratação, acesso e uso dos recursos informacionais. Enquanto os de conteúdo aberto não apresentam dificuldades em relação às publicações impressas, os licenciados, por outro lado, subvertem a situação tradicional, não transmitindo segurança na manutenção dos títulos no acervo e demandando acompanhamento e ajustes no decorrer das contratações. Entretanto, em decorrência da flexibilidade pro-

porcionada pelos modelos transitórios, é facultado às bibliotecas a possibilidade de contratações de curto prazo, atendendo a demandas pontuais dos usuários sem representar investimentos de longo prazo. Assim, a prestação de serviços da biblioteca é ampliada, provendo aos usuários oferta de conteúdo de forma ágil e precisa. Nota-se, dessa forma, que os bibliotecários responsáveis pelo desenvolvimento da coleção precisam atualizar-se em relação às possibilidades de licenciamento de conteúdo digital e modelos de negócios existentes, estando cientes das fragilidades apontadas e resguardando-se em relação a esses aspectos.

## REFERÊNCIAS

ALBITZ, Becky; BRENNAN, David. Budgeting for e-books. In: KAPLAN, Richard (Ed.). **Building and managing e-book collection**: a how-to-do-it manual for librarians. Chicago: Neal-Schuman, 2012. p. 85-94. (Series A How-to-do-it Manual).

ALONSO ARÉVALO, Julio; GÓMEZ DÍAZ, Raquel; CORDÓN GARCÍA, José Antonio. **E-books en bibliotecas**. Buenos Aires: Alfagrama, 2015. 440 p.

DOUCETTE, Joanne; LEWONTIN, Amy. Selecting e-books. In: KAPLAN, Richard (ed.). **Building and managing e-book collection**: a how-to-do-it manual

for librarians. Chicago: Neal-Schuman, 2012. p. 51-74. (Series A How-to-do-it Manual).

GALBRAITH, James. E-books on the Internet. In: POLANKA, Sue (Ed.). **No shelf required: e-books in libraries**. Chicago: American Library Association, 2011.

GREGORY, Vicki L. **Collection development and management for 21<sup>st</sup> century: library collections – an introduction**. New York: Neal-Schuman, 2011. 260 p.

GRIGSON, Anna. An introduction to e-book business models and suppliers. In: PRICE, Kate; HAVERGAL, Virginia (Eds.). **E-books in libraries: a practical guide**. London: Facet, 2011. p. 19-36.

KAPLAN, Richard (Ed.). **Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians**. Chicago: Neal-Schuman, 2012. 197 p. (Series A How-to-do-it Manual. v. 184).

LALLA, Nadia J. E-book publishing the view from the library. In: KAPLAN, Richard (Ed.). **Building and managing e-book collection: a how-to-do-it manual for librarians**. Chicago: Neal-Schuman, 2012. p. 23-34. (Series A How-to-do-it Manual).

LUGG, Rick. Collecting for the moment: patron-driven acquisitions as a disruptive technology. In: SWORDS,

David A. (Ed.). **Patron-driven acquisition**: history and best practices. Berlin: De Gruyter, 2011. p. 7-22.

LEVINE-CLARK, Michael. Evidence-based selection at the University of Denver. **Against the Grain**, Sullivan's Island, v. 27, n. 5, p. 18-20, nov. 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2D0kzZy>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

MELOT, Michel. **Livro**,. Cotia: Ateliê, 2012. 216 p.

MORRIS, Carolyn; SIBERT, Lisa. Acquiring e-books. In: POLANKA, Sue (Ed.). **No shelf required**: e-books in libraries. Chicago: American Library Association, 2011.

NOGUEIRA, Wesley. **O livro no fim do livro**: perspectivas para o leitor, autor e editor brasileiro sob a ótica da popularização dos novos dispositivos de leitura digital. 2013. 164 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

POLANKA, Sue (Ed.). **No shelf required**: e-books in libraries. Chicago: American Library Association, 2011.

\_\_\_\_\_ (Ed.). **No shelf required 2**: use and management of electronic books. Chicago: American Library Association, 2012.

PRICE, Kate; HAVERGAL, Virginia (Eds.). **E-books in libraries: a practical guide**. London: Facet Publishing, 2011. 327 p.

RONCEVIC, Mirela. E-book platforms for libraries. **Library Technology Reports**, Chicago, v. 49, n. 3, p. 5-42, Apr. 2013.

SERRA, Liliana Giusti. **Os livros eletrônicos e as bibliotecas**. 2015. 189 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2D15JRJ>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

SERRA, Liliana Giusti; SILVA, José Fernando Modesto da. Licensed digital books and the transitory business models. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS & TECHNOLOGY MANAGEMENT (CONTECSI), 13., 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2016. p. 878-893. Disponível em: <<http://bit.ly/2moupxd>>. Acesso em: 15 jun. 2017. DOI: 10.5748/9788599693124-13CONTECSI/PS-3786.

SHEEHAN, Kate. **The ebook revolution: a primer for librarians on the front lines**. Santa Barbara: ABC-CLIO, 2013.

SWORDS, David A. (Ed). **Patron-driven acquisitions:**

history and best practices. Berlin: De Gruyter, 2011.

WOODS, Bronwen; IRELAND, Michael. eBook loans: an e-twist on a classic interlending service. **Interlending & Document Supply**, York, v. 36, n. 2, p. 105-115, 2008. Disponível em: <<http://bit.ly/2EtYSgO>>. Acesso em: 27 mar. 2016.







## **CAPÍTULO 5**

# **ELEMENTOS CONSTITUINTES PARA UMA AROMATECA: UMA PROJEÇÃO POSSÍVEL**

*Jorge Moisés Kroll do Prado*

## 1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas estão no imaginário das pessoas como um ambiente que propicia silêncio, intimismo, estudo e leitura – mais especificamente, a dos livros. Isso é decorrente da própria história pela qual esses espaços percorreram ao longo dos anos. Por muito tempo essa relação perdurou, já que atendia às necessidades informacionais dos indivíduos. Os livros eram objetos tidos por muitos como de luxo, em virtude de seu preço exorbitante; logo, a biblioteca era uma forma de garantir acesso a eles.

Mais recente, a partir dos últimos anos do século XX, as bibliotecas passaram a adotar um formato diferente de atuação. Seja para que se pudessem manter respeitadas pela sociedade, seja pela necessidade imprescindível de se reinventarem, os livros começaram a deixar de ser a única fonte de informação. As tecnologias, sejam as de aparatos físicos (dispositivos), sejam as digitais (aplicativos e softwares), também colaboraram para que essa transformação começasse a ser constatada.

Vários novos produtos e serviços de informação nasceram de um acompanhamento do desenvolvimento social, cultural e econômico, das tecnologias e das novas formas de ensinar e de aprender. Os bibliotecários começaram a entender que precisavam abrir espaços entre suas estantes para alcançar e propor novas formas de disseminar e criar informação.

É dentro desse contexto que neste capítulo quero apresentar os elementos fundamentais para a criação e o desenvolvimento de uma aromateca de especiarias. Remeto à minha memória, a partir do momento em que pude realmente criar um acervo, em 2015, para redigir os próximos parágrafos, em uma linguagem que propicie uma ponte entre teoria e prática e que colabore com os interessados que por esse caminho queiram seguir.

## **2. SERVIÇOS E PRODUTOS PARA NECESSIDADES INFORMACIONAIS CONTEMPORÂNEAS**

O acesso à informação pode ser garantido nos mais diferentes suportes. Isso se comprova nas obras de Burke (2003; 2012), por exemplo, que percorreu todo o período da história da humanidade e sua relação com a produção de conhecimento. As bibliotecas buscam acompanhar essas mudanças ao planejar seus novos produtos e serviços de informação. Ainda continua em foco o acesso aos livros, mas já podemos encontrar na literatura, nos congressos e, aos poucos, no ensino de graduação novas vertentes de atuação preocupadas com esse contexto.

Em Lankes (2012) podemos verificar a ascensão dos makerspaces, que são espaços nos quais os indivíduos, além de poderem ter acesso, são produtores de conhecimento que se configura, geralmente, em produtos tridi-

mensionais (maquetes, protótipos e robótica são os mais comuns). Em pesquisa desenvolvida pela Pew Research (HORRIGAN, 2015), quase um terço dos respondentes a partir dos 16 anos manifestou que os livros nas bibliotecas poderiam dar espaços a hubs de tecnologia e áreas de trabalho mais coletivas e customizáveis.

A iniciativa das bibliotecas-parque na Colômbia, premiada internacionalmente (e que recentemente chegou ao Brasil, no Rio de Janeiro), provê um espaço que não somente abriga diferentes produtos, mas também abraçou para si a responsabilidade social de transformar o ambiente em que está. Como estratégia do governo daquele país, a ideia de colocar a biblioteca em um ambiente de vulnerabilidade (desigualdades social e econômica, elevado índice de criminalidade) foi justamente para poder oferecer capacitação, entretenimento e lazer para aquela população.

Realizações assim somente aconteceram porque foram percebidas necessidades informacionais mais contemporâneas que nasceram por uma série de fatores: fácil acesso às tecnologias da informação, rápido desenvolvimento da internet e das mídias sociais, o indivíduo passa a ser produtor de conteúdo e deixa de ser consumidor passivo e as tentativas de estreitamento entre academia e mercado. Em linhas gerais, a formação e o desenvolvimento de um novo acervo precisam acompanhar esta linha de raciocínio.

No relato de Prado e colaboradores (2015), percebemos como uma demanda de alunos de Gastronomia pode ocasionar o desenvolvimento de uma aromateca,

um acervo especializado em produtos como temperos, sementes e outras variadas especiarias. Foi pensando na educação de competências, que alia a aprendizagem teórica com a prática moderna, que um novo produto pôde ser planejado e elaborado.

### **3. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE AROMATECA**

Após compreendermos um pouco desse novo contexto informacional e das possibilidades de atuação (necessárias) das bibliotecas, apresento os elementos para formação e desenvolvimento de uma aromateca. Eles são resultantes das experiências relatadas em Prado e colaboradores (2015) e de outra, que no momento da redação deste capítulo passa pelo procedimento de avaliação editorial. Todas focaram, principalmente, no tratamento técnico descritivo do acervo.

Os aspectos apontados por Corrêa (2013) serviram como base teórica para os elementos constituintes de formação e desenvolvimento de um acervo de aromas. A autora afirma que, a partir do avanço das tecnologias de informação e comunicação, uma nova terminologia e filosofia de trabalho precisa ser ampliada, a da gestão de estques de informação.<sup>20</sup> A seguir, apresento esses itens.

---

20 “Corresponde à atividade de Formação e Desenvolvimento de Coleções. Possui, no entanto, uma ênfase ainda mais evidente no caráter administrativo atribuído às tarefas de gerenciamento dos acervos de bibliotecas, que

### 3.1 Foco na comunidade

O primeiro ponto apresentado por Corrêa (2013), que é também preconizado por Lankes (2016a; 2016b), é a necessidade de compreendermos a comunidade que fará uso do acervo. Entender quais são suas necessidades e como se comportam informacionalmente com certeza fará com que se delineie melhor sua construção (de sua composição até a gestão envolvendo detalhamento técnico). Isso pode ser alcançado a partir das técnicas do tradicional estudo de usuário e de comunicação ou até mesmo com uma pesquisa de mercado proveniente do marketing. A convivência também é um modo de excelência em se compreender o público.

Nessa primeira etapa, é importante que se tenha em mente qual será o propósito da aromateca ao público, para que assim se possa saber como será seu uso: se a partir da degustação, pela observação, pelo olfato ou por todas as sensações. No relato de Prado e colaboradores (2015), o acervo nasceu com o intuito de atender aos alunos dos cursos de Gastronomia, que em sala de aula somente ouviam falar sobre determinadas especiarias, sem nunca ter contato com elas. Dessa forma, a biblioteca pôde atender a essa demanda de forma muito pontual e efetiva. O acesso deixou de ser pelas ilustrações dos produtos nos livros e passou para o real.

---

pressupõem atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação” (CORRÊA, 2013, p. 2).

### **3.2 Trabalho coletivo e cooperativo**

Corrêa (2013), a partir da reflexão de Strehl et al (2010), menciona que as bibliotecas precisam estar aptas a trabalhar em rede, de modo cooperativo. Reafirmo essa colocação, mas ao se tratar de uma aromateca, um aspecto que mencionarei com mais afinco adiante é que, no ponto da avaliação do acervo, será necessário prever os prazos de validades dos aromas.

Como o intuito de uma aromateca é que o indivíduo tenha acesso à especiaria a partir de quase todos os sentidos, especialmente quanto ao olfato, os ingredientes precisam ser substituídos com determinada frequência, respeitando esse prazo de validade. Logo, instituir parcerias com supermercados ou até mesmo empresas do ramo facilitam quanto à atualização do acervo.

### **3.3 A seleção**

Tendo conhecimento dos anseios da comunidade que a biblioteca atende, bem como de possíveis parcerias estratégicas para o desenvolvimento do acervo, é o momento de definir o espaço físico que irá receber a aromateca. É de fundamental importância que ele seja cuidadosamente pensado em virtude de alguns materiais que podem perder suas propriedades naturais se expostos em demasia à luz artificial ou até mesmo natural. Como é um acervo que, muito provavelmente, terá todos os materiais agrupados em um espaço mediano, é importante verificar que ele não fique muito

próximo à área de estudos dos alunos, já que os cheiros estarão fortemente presentes.

Em seguida, determina-se quais recipientes irão receber as especiarias. Lembre-se de que esse tipo de acervo propicia a experiência sensorial dos interagentes da biblioteca, portanto, é necessário se certificar de que o material escolhido seja de fácil manuseio, mas que também armazene eficazmente os produtos.

Especificamente sobre a seleção dos itens, há sete tipos de especiarias: semente, mistura, grão, erva, extrato, fruto e flor (CORAZZA, 2015). A escolha de quais comporão a aromateca pode passar pelos critérios propostos por Vergueiro (1995): qualidade (validade do produto, cor, emissão de cheiro), relevância (dependendo do interesse da comunidade, determinado tipo pode prevalecer conforme a gastronomia local, por exemplo) e interesse (também conforme a comunidade).

O autor ainda propõe o uso de indicadores qualitativos e quantitativos; entretanto, estes não assumem obrigatoriedade ao se desenvolver uma aromateca, visto que um exemplar de cada aroma ou especiaria já é suficiente. A preocupação aqui, quando se trata em quantidade e em qualidade, recai na disponibilidade de reposição dos itens do acervo (após término do prazo de validade ou mesmo depois de todo seu consumo, caso seja degustado): é preciso ter isso planejado dentro de uma política.

Quanto ao uso de instrumentos auxiliares e dos responsáveis pela seleção, como propõe Corrêa (2013), eu os agrupo em um único parágrafo por entender que



seja uma via de mão dupla, ou seja, o professor na área de Gastronomia pode ser compreendido como instrumento auxiliar e como responsável pela aquisição, por exemplo. Livros, catálogos e receitas, enquanto fontes de informação primárias, também podem servir no auxílio do processo de seleção dos aromas.

### **3.4 A aquisição**

O procedimento de aquisição precisa ir de encontro com as necessidades da comunidade que foram identificadas no início da proposta, ao se pensar em organizar uma aromateca. Segundo Weitzel (2006), há quatro maneiras de se fazê-la: com doações, compras, permutas e intercâmbios.

Uma aromateca é um acervo bastante peculiar, pode-se até dizer que especializado, que raramente terá as atividades de permuta e intercâmbio. Enquanto com materiais bibliográficos podemos avaliar se eles se encontram em boas condições para troca e se são de interesse para a biblioteca de destino, com uma especiaria isso se torna um pouco mais complicado: seja pela própria fonte de informação em si, seja pela competência especializada do bibliotecário em realizar a permuta. A mesma reflexão encaixa-se com a questão do intercâmbio.

Sobre a compra, destaca-se que, ao se planejar uma aromateca, o investimento em aquisição de novos itens precisa ser permanente para a reposição dos mesmos. O modo que ela será usada (no caso da de-

gustação) e o prazo de validade de produtos são determinantes na definição dessa periodicidade, logo, em seu investimento.

Já as doações podem ser provenientes de parcerias estabelecidas com a comunidade e com empresas especializadas do ramo. Elas são proveitosas e devem ser motivadas, até mesmo para estreitar relações, mas deve ser levada em consideração a necessidade ou não de reposição desse item ao acervo posteriormente.

### **3.5 A avaliação**

A avaliação de uma aromateca é muito mais simples do que a de um acervo prioritariamente bibliográfico ou até mesmo composto por material multimídia. Seu objetivo é mantê-lo atualizado e continuamente útil à comunidade beneficiária. Ela pode destinar em descarte, desbaste, restauro e conservação, no caso de livros (WEITZEL, 2006; FIGUEIREDO, 1991).

Para os aromas, não há a atividade de restauro. Quanto ao desbaste, que para Figueiredo (1991, p. 84) é o “processo de extrair títulos ou partes da coleção, quer para remanejamento, quer para descarte”, ele raramente irá acontecer, em virtude do pouco espaço que ocupa e da rápida troca de produtos.

É com o descarte que a preocupação se torna mais criteriosa, principalmente quanto ao seu monitoramento. Recomenda-se que para cada aroma inserido ao acervo seja observada sua data de validade. A partir dos campos do MARC21 (Machine Readable Catalogin

21) um sistema de catalogação legível por computador e de notificações automáticas para essas datas pelo sistema gerenciador da biblioteca, esse monitoramento pode ser facilitado.

Por último, dentro do elemento da avaliação, a conservação dirá respeito principalmente quanto a temperatura, umidade e luminosidade do ambiente em que ficará a aromateca. Esses fatores devem ser analisados particularmente conforme cada tipo de especiaria inserida ao acervo.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação e o desenvolvimento de uma coleção são, antes de qualquer outra especificidade, atividades de gestão que requerem estratégia, conhecimento da comunidade, planejamento, recursos e pensamento crítico. Se por si só, ao longo dos anos, estes já foram processos detalhistas e muito importantes para as bibliotecas, ao se tratar de um acervo mais “peculiar” e inovador o nível de detalhamento tende a aumentar.

Qualquer coleção, em qualquer ambiente informacional, pode seguir o que a literatura científica da área já investigou sobre gestão de estoques informacionais. Outrossim, é importante que o bibliotecário, ao trabalhar com coleções especiais, tenha a perspicácia de perceber e propor novas contribuições teóricas, sendo estas muitas vezes advindas das práticas profissionais.

No caso da aromateca, temos um elemento muito importante que permeia todas as fases de seu desenvolvimento: o tempo. É o tempo, em todas as suas possíveis significações, que influenciará na aquisição, na seleção, na avaliação e na organização. Trabalhar com ele exige dedicação ainda mais especial a um acervo como este, pois ele será determinante na gestão.

Dentro deste capítulo, busquei expor uma reflexão direcionada ao objeto que permeia todo este livro e que necessita de constantes e novas abordagens. Aos que perceberem na comunidade com a qual atua que há a possibilidade de se desenvolver uma aromateca, é esperado que estes parágrafos possam colaborar com sua realização e suscitar novas contribuições.

## REFERÊNCIAS

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **Uma história social do conhecimento II: da enciclopédia à Wikipedia**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

CORAZZA, Sônia. **Aromacologia: uma ciência de muitos cheiros**. 4. ed. São Paulo: Senac Nacional, 2015.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. **Política de gestão de estoques de informação: uma proposta para a atuali-**

zação de conteúdo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** São Paulo: CBBB, 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

HORRIGAN, John B. Libraries at the crossroads: the public is interested in new services and thinks libraries are important to communities. **Pew Research Center**, Washington, 15 set. 2015. Disponível em: < <http://pe-wrsr.ch/1FKS7kE>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

LANKES, R. David. **Expect More**: demanding better libraries for today's complex world. Jamesville, NY: Ri-land Publishing, 2012.

LANKES, R. David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: Febab, 2016a.

\_\_\_\_\_. **The new librarianship field guide**. Cambridge, MA; London: The MIT Press, 2016b.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do et al. Aromas como fonte de informação: uma aromateca para a Faculdade Senac Florianópolis. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 11, p. 99-133, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2DgzPS0>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

STREHL, Leticia et al. O método BiblioGrad para avaliação de acervos de livros de graduação: instrumento para gestão de recursos para aquisição em um sistema de bibliotecas universitárias. **Ciência da informação**. Brasília. Vol. 39, n. 3 (set./out. 2010), p. 105-115, 2010

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

PÁGINA EM BRANCO





## **CAPÍTULO 6**

# **CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, FILOSOFIA, TECNOLOGIA, ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS**

*Claudio Marcondes de Castro Filho*

A última década foi marcada por mudanças tecnológicas incessantes em algumas ramificações das tecnologias da informação: informática, comunicações e conteúdos. Passamos por inúmeras etapas desde o surgimento dos computadores de grande porte, dos computadores pessoais, das redes mundiais, do disco ótico, das técnicas de tratamento de imagens, da digitalização e das tecnologias da computação gráfica. Também assistimos ao crescimento de grandes bases de dados, em princípio bibliográficas, passando a numéricas e, atualmente, multimídias (CHEN, 1999).

Essas ramificações, a princípio, eram independentes, mas têm se tornado cada vez mais integradas com impacto mundial, podendo-se acreditar que a tendência é evoluir cada vez mais, adentrando-se em um mundo mais digital.

Cada época absorveu um tipo de tecnologia e, atualmente, por serem midiáticas, nós as caracterizamos como tecnologias de informação e comunicação, que são, portanto, mais do que simples suportes, pois interferem no modo de nos relacionarmos socialmente e adquirirmos conhecimentos, criando uma nova cultura e contribuindo para a evolução da sociedade (KENSKI, 2003).

O avanço das tecnologias de informação e comunicação, por meio de equipamentos como telefone, televisão e computador e a interação com a hipermídia – que envolve, segundo Chen (1999), “computadores, editoração, áudio, música, audiovisuais, filmes, vídeos, gráficos em 3-D, interatividade, comunicações,

scanner, softwares, internet e a realidade virtual” tem surgido para alterar a nossa forma de aprender e ensinar na atualidade.

O impacto das novas tecnologias atinge todas as áreas, destacando-se o campo educacional, em que a utilização de tecnologias midiáticas a cada dia obtém maior destaque. No âmbito da União Europeia, o entendimento desse impacto foi formalmente reconhecido pelos diversos membros que, por meio de seus representantes, propuseram mudanças drásticas na educação superior, expressas na Declaração de Bolonha<sup>21</sup> (BURSZTYN, 2005).

Ao mesmo tempo, o novo Espaço Europeu de Educação Superior reconheceu a importância do suporte informacional nesse nível de ensino, propondo sua intermediação pelos Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (Crai). Nesse modelo institucional, um novo conceito de comunicação professor-aluno toma forma como uma nova modalidade de aprendizado. As tecnologias de informação e comunicação, nesse ambiente, são serviços universitários que dão suporte ao ensino e à pesquisa. Nesse sentido, trata-se de uma mudança de paradigma de uma biblioteca convencional para o sistema Crai, e não apenas uma mudança de nome – o importante é a filosofia, o conceito e o papel que atribui ao espaço físico e virtual com relação aos seus usuários (CASTRO FILHO, 2008). Assim, este texto propõe-se a refletir sobre as

---

21 Ver (UNIÓN EUROPEA, 1999).

implicações da adoção de tal modelo pelas bibliotecas universitárias existentes, problematizando o processo de adaptação/transformação em que ela certamente acarretará.

O novo modelo para as bibliotecas espanholas, que a partir de sua introdução e desenvolvimento passam a ser denominadas de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, tem como objetivo, para Area Moreira (2005, p. 21), tornar-se um espaço para “ajudar professores, pesquisadores e estudantes nas atividades de aprendizagem, de formação, de gestão e de resolução de problemas, sejam técnicos, metodológicos e de conhecimento no acesso e uso da informação”, capacitando-os para utilização dos recursos tecnológicos existentes no Crai. Para Pinto, Sales e Osorio (2008, p. 69, tradução nossa):

Os objetivos são, por um lado, potencializar o desenho de um sistema integrado de informação institucional, preservando para o futuro a base de informação da organização garantindo sua integridade e seguridade e, por outro lado, generalizar um clima de inovação e criatividade contínua na instrução mediante o uso dos recursos adequados de informação e conhecimento.

Por sua vez, Taladriz Mas (2004, p. 275) vai especificar os objetivos do Crai como:

- a) proporcionar instruções para o uso dos recursos digitais;
- b) fundir em uma área comum de comando em aquisição, manipulação, gerência, gestão e armazenamento da informação digital para os usuários;
- c) apoiar a aprendizagem independente e interativa como complemento às aulas presenciais.

Como centro, essa nova unidade de informação é uma entidade física, que não só armazena documentos e equipamentos, mas se constitui como espaço atrativo e de socialização, considerando que, com a grande expansão das bibliotecas virtuais, a biblioteca física se mantém como ponto focal e natural para a aprendizagem. Quanto aos recursos para a aprendizagem, ela disponibiliza aos estudantes um acervo impresso e virtual específico para seu desenvolvimento educativo, como também recursos informáticos que se tornam imprescindíveis para a execução de projetos em conjunto com os professores e demais estudantes. Para a aprendizagem, ela corresponde a uma maior dinâmica na inserção de gestão, documentação e disseminação da informação, além da inclusão de serviços especializados, considerados fatores essenciais para dinamizar o aprendizado. Quanto ao suporte à pesquisa, o novo modelo propõe ter uma comunicação externa com os pares para que haja interação nas diversas áreas de conhecimento (BALAGUÉ MOLA, 2003).

Vale lembrar que as tecnologias de informação e comunicação desempenham função essencial para melhorar o acesso à aprendizagem e à educação de qualidade. No entanto, independentemente das tecnologias, a recuperação de informação pertinente e exaustiva é condição indispensável para o bom desenvolvimento das atividades docentes de pesquisa, assim como para o ensino-aprendizagem (MOSCOSO, 2003). Desse modo, é importante ressaltar que, nesse novo contexto, a compatibilidade de sistemas, o desenho de políticas comuns e a configuração de verdadeiras redes e plataformas são essenciais para que os serviços de informação atinjam a integração e a interação em toda rede do Crai.

Para Dowlin (2004, p. 15), o aspecto físico das bibliotecas ainda é preponderante em sua concepção. O autor, inclusive, salienta que existe dificuldade para compreensão de termos como biblioteca virtual ou digital. É necessária uma definição de biblioteca virtual ou digital que englobe serviços, desenvolvimento de coleções, canais de comunicação, internet etc. Segundo seu ponto de vista, a “biblioteca é um lugar físico ou virtual para prática da biblioteconomia”. Essa prática da biblioteconomia a que ele se refere prioriza, especificamente, as seguintes ações:

- a) seleção, aquisição, organização e preservação da informação à comunidade;
- b) atribuição de valores profissionais e éticos; e

c) defesa pública do acesso à informação.

(DOWLIN, 2004, p. 15)

Para atender a esses objetivos, é necessário que a biblioteca seja preponderante na evolução da tecnologia, pois é função do bibliotecário acompanhar a inserção da tecnologia de informação e comunicação. De acordo com Buenos Vieira (2006), a modernização das bibliotecas está diretamente relacionada a rotinas e serviços automatizados, implementando uma estrutura de comunicação ágil e ampla ao acesso da informação. Para tanto, a biblioteca criou espaços físicos específicos para determinados produtos e serviços.

Diretamente relacionadas à criação de espaços físicos para incorporação de novos serviços, estão questões relacionadas à acessibilidade, uma discussão bastante atual em todas as áreas. Nesse sentido, no que diz respeito especificamente à estrutura de uma biblioteca universitária, a acessibilidade envolve aspectos urbanísticos (estacionamento, caminhos de acesso etc.), arquitetônicos (iluminação, ventilação, banheiros, espaço para circulação entre ambientes, etc.) e de informação e comunicação (sinalização, sistema para acesso remoto, tecnologia de apoio para os usuários, sistema de consultas e empréstimos, etc.).

Para Dominguez Aroca (2005, p. 6), o CRAI se configura como um espaço físico, virtual e flexível, convergindo e integrando infraestruturas tecnológicas com os recursos humanos, proporcionando servi-

ços a todo o momento e acessível de qualquer lugar. Ele tem os seguintes objetivos:

- a) conseguir produtos e serviços de qualidade para uma grande variedade de estudantes, professores e pesquisadores;
- b) formar grupos de profissionais capazes de ajudar os usuários a utilizar os recursos e serviços proporcionados;
- c) oferecer um espaço dinâmico e flexível para a aprendizagem contínua ao longo da vida.

Verifica-se, dessa forma, que o CRAI se propõe a ser um espaço no qual os serviços de informação serão integrados, o que permitirá otimizar os recursos, com consequente melhoria na qualidade do atendimento aos usuários. Ele também tem como uma de suas metas tutelar o processo de organização e busca da informação em suas múltiplas fontes, principalmente nas digitais. Para atingir esses objetivos, no entanto, é necessário que se ofereça aos usuários desse espaço cursos de formação específica relacionada à alfabetização informacional, conceito que está ligado ao de educação continuada ou permanente, que visa capacitar os usuários a utilizar e interpretar a informação.

Com relação às características físicas e espaciais, pode-se dizer que a proposta do CRAI envolve uma nova conceituação de espaços, estabelecendo as duas configurações básicas apresentadas a seguir:



a) Edifício central, acessível e para aprender: localizado na parte central da universidade, deve ser de fácil acesso aos usuários e ter possibilidade de ser utilizado durante o maior tempo possível, ou seja, aberto o maior número de horas, todos os dias da semana, em todos os turnos. Nesse sentido, se faz necessário pensar nas diversas formas de aprendizagem possíveis, tanto atuais como futuras. Considerando-se essa premissa, é importante que os bibliotecários e os projetistas dos espaços analisem as reais necessidades dos usuários e definam as principais características dos espaços com relação ao modo de aprender desses usuários em especial.

b) Edifício tecnológico, digital e flexível a outros serviços universitários: visa designar espaços de acordo com as tecnologias de informação e comunicação utilizadas, colocando à disposição, tanto do usuário interno como do externo, sistemas de redes de informação, utilizando como suporte a tecnologia de redes sem fio como o Wi-Fi em todos os ambientes, sendo necessário que, quando de sua arquitetura, os espaços físicos levem em consideração as necessidades dos usuários e do pessoal de apoio da área de informática. Busca-se, assim, um edifício flexível, que seja adaptado às futuras necessidades da universidade, designando espaços multifuncionais e preocupando-se com a facilidade de manuseio e organização dos materiais. (MARTINEZ, 2004, p. 100)

Essas características físicas e espaciais vêm elucidar o que Faulkner-Brown (1999, p. 82) aponta sobre os edifícios de biblioteca como sendo:

- a) flexíveis: no uso de instalações, ventilação, iluminação, isolamento térmico e acústico e refrigeração, com privacidade acústica, sendo um edifício aberto, concebido para permitir eventuais adaptações;
- b) compactos: menores distâncias a percorrer;
- c) acessíveis: facilidade de acesso (externo) e de localização dos principais elementos do edifício, com sinalização eficiente, sendo que o usuário dentro do local deve ser capaz de localizar todos os ambientes;
- d) suscetíveis de ampliação: salas, acervo, recursos tecnológicos, não esquecendo de que existem possibilidades de surgimento de novas tecnologias e de acervo com novos formatos;
- e) variados: variedade de espaços físicos;
- f) organizados: acervo de fácil acesso e consulta;
- g) confortáveis: temperatura, iluminação e frequência de elementos naturais;
- h) meio ambiente constante: no sentido de preservação do acervo;
- i) seguros: sistemas de detecção eletrônicos e outros;

j) econômicos: gastos na construção e economia de energia.

Nesse sentido, Carneiro e Saro (2009, p. 424), apontam, sobre o espaço do CRAI:

mais que um edifício, centro físico ou espaço concreto, há que considerá-lo um conceito, ideia ou filosofia da biblioteca de ensino superior caracterizado por: a) prestar atenção personalizada e responder às necessidades dos usuários seja docentes, investigadores ou alunos; b) coordenar e otimizar todo o conjunto de recursos e serviços que têm dispersado as instituições ou escolas, e potencialmente pertinentes ou relevantes para o desenvolvimento das tarefas de docência, de aprendizagem e de investigação; e c) utilizar as tecnologias da informação e comunicação como instrumentos para a acessibilidade e organização da informação.

Algumas condições devem ser elucidadas em relação ao grau de inovação de um CRAI diante da biblioteca universitária tradicional. Dessa forma, entende-se que:

a) em relação à organização e à gestão, o modelo de organização do CRAI deve integrar principalmente serviços da biblioteca, produção de materiais, serviços informáticos, apoio ao ensino-aprendiza-

gem e formação permanente. Deve considerar ainda a ruptura dos tradicionais modelos de distribuição espacial, isto é, prever a inclusão de salas de seminários, de tutoriais, de conferências e de serviços complementares;

b) em relação às tecnologias de informação e comunicação, prevê-se que elas devam existir e ser integradas à prática do Crai de forma mais significativa do que ocorre na biblioteca universitária tradicional, uma vez que os recursos tecnológicos passam a ser o elo entre o ensino e a aprendizagem, como também proporcionam suporte para a organização, difusão e acesso a recursos digitais e de materiais interativos virtuais;

c) quanto aos serviços e às atividades de suporte eletrônico, deve se oferecer no CRAI programas de apoio aos usuários com necessidades educativas especiais e de educação a distância, bem como de softwares específicos para os conteúdos de ensino-aprendizagem. (AREA MOREIRA, 2005, p.48)

As bibliotecas universitárias oferecem alguns serviços tradicionais há algumas décadas. Com a implantação do CRAI, são agregados outros, relacionados ao ensino-aprendizagem e à pesquisa. Ainda assim, sabe-se que alguns serviços poderão variar de centro para centro, dependendo de sua direção, como também dos objetivos e missão daquela universidade específica.

De acordo com Martinez (2004, p. 100), os serviços que podem ser inseridos no CRAI, no contexto universitário atual, são:

- a) serviços de informação geral e boas vindas da universidade: dirigidos de forma geral aos estudantes, trazendo informações sobre a universidade, o campus e os cursos; além disso, proveem também informação sobre matrículas e outros procedimentos, sobre professores, atos e novidades, como também sobre a cidade;
- b) serviços de biblioteca: são os comuns de uma biblioteca universitária tradicional e mais os específicos de um CRAI, incluindo serviços para o ensino e aprendizagem e serviços biblioteconômicos digitais, estes últimos dirigidos a todos os usuários virtuais;
- c) serviços de suporte para a formação do professor: são os que passam a dar suporte aos professores em relação às técnicas e aos métodos pedagógicos, incluindo educação continuada de professores, serviço de identificação e acesso à informação, suporte às estações de trabalho do CRAI, serviço de programação e inovação tecnológica, entre outros;
- d) serviços de criação e elaboração de materiais para docentes e multimídia: praticamente ligados ao professor dedicado especificamente ao ensino, envolvendo: serviço de criação de materiais para os docentes em versão multimídia,

acessível on-line e pelas plataformas educativas digitais; serviço de laboratório de autoaprendizagem com estações de trabalho; uso das tecnologias de informação e comunicação e programas informáticos para a edição de materiais; serviço de assessoramento criativo e o desenvolvimento de projetos docentes; além do serviço de criação de metadados;

e) serviços de laboratório de idiomas: direcionados aos estudantes com cursos de inglês e outros idiomas, preveem suporte presencial com professor especializado em curso on-line, autocurso individual, conversação em grupo e serviço de consultoria e assessoria;

f) serviços de busca ativa de emprego: visa habilitar alunos em final de curso a elaborar um currículo, a realizar uma entrevista de trabalho e a dominar técnicas de busca de emprego. Propicia também serviços de orientação profissional, acesso de bases de dados de empresas e busca de emprego pela Internet. Atualmente, esse serviço já existe no CRAI de algumas universidades, como, por exemplo, na Politécnica da Catalunha, pois é um serviço direcionado aos recém-formados ou em fase de término do curso;

g) serviços de aulas de estudo e reserva de salas: acesso a salas de estudos durante 24 horas e acesso a salas de estudo em épocas de provas e períodos extraordinários;

h) serviços de informática para os estu-

dantes: são serviços de identificação e acesso, de suporte a todas as estações de trabalho do CRAI, de programação e inovação tecnológica, de segurança e manutenção, de suporte ao usuário virtual, de empréstimo de notebooks, entre outros;

i) outros: serviço de publicação e edição na universidade, acesso à consulta de todas as publicações editadas pela universidade, seja em papel ou eletrônica, serviços de livraria e papelaria, de material informativo de salas equipadas com tecnologia de informação e comunicação e de salas de aula com estações de trabalho com tecnologia de informação e comunicação para os cursos de doutorado e também para seminários e apresentações de trabalho em grupo. Além disso, nessa categoria constam também o serviço adicional de reservas de salas de aula por semanas e meses, de salas de trabalho, reuniões, exposições, debates e apresentações, bem como o acesso a espaços destinados à socialização da vida universitária, da escola e da faculdade, serviço de restauração e espaço disponível para descanso.

No entanto, alguns serviços já são oferecidos nas bibliotecas universitárias, o que facilita a implantação de novos serviços. Nesse aspecto, Balagué Mola (2003, p. 5) apresenta alguns fatores que podem incentivar a universidade a promover a convergência de seus serviços para os CRAI, que são:

a) os serviços da universidade têm uma missão em comum – dar suporte ao ensino-aprendizagem e à pesquisa, e os CRAI representam uma excelente contribuição a essa missão;

b) o novo paradigma educativo faz com que as universidades se reformulem não unicamente no ensino, mas também naqueles elementos que dão suporte. O CRAI contribui para a inovação do ensino;

c) a oferta de possibilidades que oferecem as tecnologias de informação se amplia e está em constante mudança, sendo que a convergência dos serviços para o CRAI permite desenvolver uma estratégia comum para gestão da informação;

d) a convergência dos serviços pode servir para oferecer uma melhor assistência aos estudantes, professores e pesquisadores que dispõem de um único serviço como interlocutor para temas que, de outro modo, devem resolver em tempo e lugar diferentes – lembrando a quarta lei de Ranganathan: “poupe o tempo do leitor”, ou seja, o bibliotecário deve dinamizar e agilizar a informação no menor tempo possível. Os CRAI permitem oferecer aos usuários serviços concentrados, mais adequados às suas necessidades e de melhor qualidade;

e) a convergência dos serviços pode também trazer a diminuição de custos, em especial se forem concentrados em um único local, que, ademais, pode dispor de um horário de atendimento mais amplo.



Dessa maneira, otimiza o uso dos recursos em um único local e se reduz a burocracia;

f) apesar do desafio de se colocar para trabalhar juntas pessoas com diferentes culturas e experiências, a convergência pode atuar como força de comunicação entre profissionais de distintos perfis (bibliotecários, profissional acadêmico especializado em desenho educativo, desenhistas gráficos, analistas e programadores, administradores de sistemas e de base de dados, fotógrafos, editores, impressores, produtores de vídeo e de áudio, contadores, gestores, especialistas em direito autoral e administrativos, bem como outros tipos de pessoal de suporte). O trabalho em equipe em ambiente colaborativo gera uma dinâmica de aprendizagem mútua, que leva a dispor de pessoal com perfis polivalentes e flexíveis, preparados para realizar uma melhor gestão do conhecimento (ABRAM, 2000, p.49);

g) a aprendizagem contínua ao longo de toda vida pode encontrar um bom referencial no ambiente do CRAI. A convergência europeia trata de mais facilidades para a cooperação e também de um acréscimo da competência entre as universidades. Os futuros estudantes avaliarão a qualidade do ensino na hora de optar por uma universidade, mas também levam em conta outros valores acrescentados, como por exemplo, os elementos de suporte à aprendizagem.

A importância do CRAI está relacionada com sua influência para a inovação do docente e para implementação do novo modelo educativo. O centro ocupa papel central e proativo em todo o processo de aprendizagem. O sistema de ensino está se modificando de forma progressiva e o CRAI está desde o início no centro dessa modificação, sendo básico para o desenvolvimento do estudante e para o estabelecimento do Espaço Europeu de Educação Superior.

A participação do CRAI no novo modelo de ensino propicia tanto alterações na aprendizagem como também no apoio às novas metodologias de ensino por meio de tratamento e disseminação da informação e utilizando a inovação das tecnologias de informação. Com os novos instrumentos digitais da organização da informação, esses centros oferecem produtos e serviços que auxiliam no desenvolvimento do ensino-aprendizagem, dinamizando o acesso à informação. O novo modelo de ensino está estruturado em uma metodologia baseada na aprendizagem, tendo os estudantes como foco principal; não se restringe apenas às horas de classe, mas engloba também aulas práticas e de atividades acadêmicas dirigidas, elaboração de trabalhos e tempo para leituras e estudo.

É necessário que o CRAI esteja preparado para conciliar as diversas atividades de estudantes e professores, utilizando equipamentos e tecnologias que possam dar suporte ao ensino-aprendizagem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apontou que uma das maneiras de se organizar o CRAI quanto à sua área espacial é por meio de algumas relações instituídas em seu processo de suporte ao ensino e à aprendizagem. Com relação à organização e à gestão, especialmente, o modelo do dos centros deve integrar principalmente os serviços de biblioteca, produção de materiais, informáticos, apoio ao ensino-aprendizagem e formação permanente.

Uma mudança de paradigma de uma biblioteca convencional para o sistema CRAI envolve um novo estilo de gestão por parte de toda comunidade acadêmica e biblioteconômica, e também inclui todos os serviços da universidade que tenham uma relação direta com o ensino-aprendizagem, facilitando, assim, a interação dos professores e pesquisadores com a aprendizagem, por meio de pessoas, tecnologia e recursos de informação, proporcionando a validação do centro.

Como proposição de um novo modelo para as bibliotecas universitárias, o CRAI implica a percepção de que algumas áreas atualmente existentes nessas unidades de informação devem ser reformuladas, de forma a possibilitar a utilização plena das tecnologias de informação e comunicação. Por outro lado, a proposta implica também criação de novas áreas ou proposição de espaços diferenciados, nos quais novos serviços serão inseridos. Adequar o espaço físico às novas demandas e proposições do fornecimento de in-

formação como suporte para o ensino universitário no século XXI é mais um desafio a ser enfrentado pelos profissionais. Esse, talvez, não chegue a ser o maior, mas nem por isso deve ser desconsiderado.

Criar um CRAI não é meta ou tarefa dos gerentes de biblioteca, e sim de um conjunto de pessoas das mais diversas profissões e, principalmente, dos dirigentes das instituições universitárias. É um momento importante para debater em conjunto a organização e a gestão dos serviços prestados ao ensino universitário. O CRAI é muito mais do que uma mudança de nome. O importante é a filosofia, o vínculo com os processos de ensino-aprendizagem e com a pesquisa da universidade.

## REFERÊNCIAS

ABRAM, Stephen K. Planning for the next wave of convergence. **Computers in Libraries**, Medford, v. 20, n. 4, p. 46-53, Apr. 2000.

AREA MOREIRA, Manuel (Dir.). **De las bibliotecas universitarias a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación**. Madrid: CRUE, 2005.

BALAGUÉ MOLA, Núria. La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión

en España. In: JORNADAS CRAI, 1., 2003, Palma de Mallorca. **Anais...** Madrid: Rebiun, 2003. Disponível em: <[http://biblioteca.uam.es/sc/documentos/Jornadas\\_REBIUN/3%20-%20biblioteca\\_universitaria\\_CRAI.pdf](http://biblioteca.uam.es/sc/documentos/Jornadas_REBIUN/3%20-%20biblioteca_universitaria_CRAI.pdf)>. Acesso em: 15 jan. 2018.

BUENOS VIEIRA, Guaracy José. **Impacto tecnológico y arquitectura en bibliotecas**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

BURSZTYN, Marcel. A institucionalização da interdisciplinaridade e a universidade brasileira. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 38-52, mar. 2005.

CARNEIRO, Luís Filipe Vieira; SARO, José António Videira. A biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. In: ENCONTRO IBÉRICO EDIBCIC, 4., Coimbra, 2009. **Anais...** Coimbra: Universidade de Coimbra, 2009.

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes. **O Modelo europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) e as bibliotecas universitárias brasileiras: convergências e divergências**. 2008. 238f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

CHEN, Ching-Chin. As tecnologias multimídia. In: PI-

NHEIRO, Lena Vania Ribeiro (Org.). **A informação:** tendências para o novo milênio. Brasília: Ibict, 1999.

DOMINGUEZ AROCA, Maria Isabel. La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. **Revista de Educación a Distancia**, Murcia, año 4, monográfico 4, 2005. Disponível em: <<http://revistas.um.es/red/article/view/24481>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

DOWLIN, Kenneth. The library as place: challenges in Digital Age. In: BISBROUCK, Marie-Françoise et al. (Eds.). **Library as places:** buildings for the 21<sup>st</sup> century. München: Saur, 2004. p. 11- 38.

FAULKNER-BROWN, Harry. Design de grandes edifícios para bibliotecas. In: PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro (Org.). **A Informação:** tendências para o novo milênio. Brasília: Ibict, 1999. p. 82-93.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância.** Campinas: Papirus, 2003.

MARTINEZ, Didac. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un nuevo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, Madrid, año 16, n. 144, p. 98-108, nov.-dic. 2004.

MOSCOSO, Purificación. La nueva misión de las bi-

bliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. In: JORNADAS CRAI, 1., 2003, Palma de Mallorca. **Anais...** Madrid: Rebiun, 2003. Disponível em: <<https://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/809>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

PINTO, María; SALES, Dora; OSORIO, Pilar. **Biblioteca universitária, CRAI y alfabetización informacional**. Gijón: Trea, 2008.

TALADRIZ MAS, Margarita. Estrategias bibliotecarias para el fomento del aprendizaje. **Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas**, Madrid, t. 54, n. 1-2, p. 273-280, ene.-jun. 2004.

UNIÓN EUROPEA. **Declaración de Bolonia**, 19 jun. 1999. Disponível em: <<http://www.aneca.es/Actividad-internacional/Documentos-internacionales-de-referencia/Comunicados-de-los-ministros-europeos/Declaracion-de-Bolonia>>. Acesso em: 16 jan. 2018.





## CAPÍTULO 7

# DESENVOLVIMENTO COLABORATIVO DE UM PROTÓTIPO PARA O REPOSITÓRIO DA UNIVERSIDADE ABERTA À TERCEIRA IDADE (UNATI) DA UNESP, COM BASE NAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE USUÁRIOS IDOSOS<sup>22</sup>

*Ana Maria Jensen Ferreira da Costa Ferreira  
Fernando Luiz Vechiato  
Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti*

---

<sup>22</sup> Texto derivado de Ferreira, Vechiato e Vidotti (2003) e atualizado para publicação neste livro.

# 1. INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) facilitam a produção, a organização, a representação, o armazenamento, a disseminação, o acesso e o uso da informação. Entretanto, percebemos que a informação digital nem sempre é acessada e recuperada adequadamente devido a vários motivos, por exemplo: quando a organização, as terminologias e o conteúdo da informação são inadequados às necessidades do usuário; quando há dificuldades relacionadas com o compartilhamento e a interoperabilidade de metadados e aplicativos; quando há falta de conhecimento ou de habilidade de uso das tecnologias digitais pelos usuários; e/ou quando há falhas na apresentação da informação em ambientes que não possuem recursos de acessibilidade.

Por meio da investigação dos elementos e do processo metodológico da arquitetura da informação (AI), torna-se possível elaborar uma estrutura de organização de informação, o que permite a construção de categorias informacionais coerentes à comunidade alvo, bem como a otimização da navegação, da recuperação, do acesso e da utilização dos conteúdos em ambientes informacionais digitais.

Neste texto, enfocamos um tipo de ambiente informacional, os repositórios, que possibilitam armazenamento, preservação, acesso e disseminação de informação no âmbito de uma instituição, de uma comunidade ou de uma área do conhecimento humano.

Considerando a informação produzida por pessoas de uma comunidade, enfatizamos as necessidades informacionais de usuários idosos, que possuem expectativas em relação ao envelhecimento humano com vistas à qualidade de vida, e que estão a participar de programas de educação continuada promovidos pelas universidades, comumente denominadas Universidades Abertas à Terceira Idade (Unati).

Com base em elementos, métodos e dimensões (contexto, conteúdo e uso) da AI e na participação de idosos da Unati da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), núcleo de Marília, objetivamos construir o protótipo de um repositório institucional com utilização do *software DSpace*, visando a reunião de documentos produzidos no âmbito da Unati-Unesp e, em especial, fornecer acesso a esse acervo de interesse dos usuários idosos.

A pesquisa-ação subsidiou esta pesquisa, pois contribuiu para que todas as fases pudessem ser realizadas de forma participativa e colaborativa entre os pesquisadores e os participantes (alunos da Unati-Unesp/Marília) envolvidos. Acreditamos na possibilidade de implementação do repositório da Unati, o qual está em fase de discussões pelos coordenadores da Unati-Unesp, bem como na de promover conteúdo de qualidade, proporcionando recuperação, acesso e preservação dos documentos armazenados.

Por estar vinculado a uma instituição, consideramos que se trata de um repositório institucional que disponibilizará: documentos administrativos; produ-

ção acadêmico-científica no que concerne às pesquisas com enfoque no envelhecimento humano desenvolvidas na graduação e na pós-graduação; e documentos relacionados a produções intelectuais dos alunos, como poesias, pinturas e textos. A disponibilização desse ambiente na rede e seu constante uso e alimentação possibilitarão a preservação e o acesso à memória dessa comunidade, bem como da Unati como instituição.

## **2. REPOSITÓRIOS DIGITAIS SOB O OLHAR DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO**

Ao longo dos últimos anos, novas formas de comunicação e de acesso à informação vêm sendo proporcionadas pelo desenvolvimento e pela evolução das TIC, bem como têm traçado os caminhos para a consolidação da sociedade da informação. Nesse contexto, a comunicação científica se destaca devido às iniciativas mobilizadoras de ações que visam o livre acesso à informação científica, como a iniciativa dos arquivos abertos e o movimento de acesso livre, que contribuem para discussões acerca do desenvolvimento de tecnologias que potencializem e otimizem o acesso à informação e a interoperabilidade em repositórios institucionais e da implantação de políticas institucionais.

Tendo como base o conceito de Gobbur (2007), entendemos que o impacto dos repositórios para as

instituições de ensino e pesquisa, especialmente, está relacionado à facilidade de gerir e captar recursos intelectuais como parte de sua estratégia informacional, podendo contemplar uma ampla variedade de materiais, com destaque a documentos administrativos, objetos de aprendizagem e trabalhos científicos.

A utilização de padrões abertos, como o protocolo de coleta de metadados Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH), é conveniente, tendo em vista a consolidação dos arquivos abertos. Além disso, as políticas institucionais podem contribuir para a preservação dos documentos e, conseqüentemente, da memória acadêmico-científica por meio desses ambientes informacionais digitais.

Os repositórios podem ser institucionais ou temáticos. Os institucionais objetivam o armazenamento, a preservação e a disseminação da produção intelectual de uma instituição, enquanto que os temáticos dizem respeito à produção intelectual de uma disciplina ou área do conhecimento (COSTA; LEITE, 2006). Embora tenham sido pensados em um contexto de disseminação de produção científica no qual os atores são pesquisadores, os repositórios podem atender também às necessidades de um determinado grupo que pode não estar vinculado a uma área específica ou a uma instituição de ensino e pesquisa, gerando, portanto, um repositório de grupo ou comunidade.

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) desenvolve estudos e assessora instituições na implementação do *software*

*DSpace*<sup>23</sup>, desenvolvido pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT) em colaboração com a Hewlett-Packard Corporation (HP). Esse é o *software* mais utilizado internacionalmente para a construção de repositórios institucionais devido à sua facilidade de gerenciamento. Nele, os documentos são organizados em comunidades e coleções, o que possibilita atender às necessidades de uma instituição em um primeiro momento, pois pode refletir sua própria estrutura organizacional. (VIANA; MÁRDERO ARELLANO; SHINTAKU, 2005). Além disso, por ter código aberto, pode ser customizado para ampliar as condições de usabilidade e acessibilidade com vistas a satisfazer as necessidades dos usuários, tornando-se relevante a investigação da arquitetura da informação e sua aplicação nesses ambientes.

Vechiato e Vidotti (2009) entendem que a AI, a usabilidade, a acessibilidade e o comportamento informacional são estudos que, quando integrados, possuem subsídios teóricos e metodológicos fundamentais para a construção de ambientes informacionais digitais, pois abarcam a infraestrutura tecnológica e informacional, além de equilibrar as necessidades informacionais de produtores e usuários, contemplando as dimensões contexto, conteúdo e usuários propostas por Morville e Rosenfeld (2006). A usabilidade, a acessibilidade e o comportamento informacional podem atuar como sub-disciplinas nesse contexto, sendo que:

---

23 Para mais informações sobre o software, acessar <<http://www.dspace.org/>>.

O Comportamento Informacional permite o levantamento das necessidades informacionais e fontes de informação mais utilizadas pelas pessoas e o estudo do comportamento de busca e uso da informação, possibilitando a definição de interface e conteúdo do ambiente informacional digital. A Usabilidade, por sua vez, permite avaliar interface e conteúdo constantemente, com o objetivo de identificar problemas que dificultam o uso do ambiente. Assim, direciona a realização de mudanças a partir da identificação de novas necessidades informacionais de produtores e usuários. Por fim, a Acessibilidade contribui para a inclusão de elementos que propiciem facilidade de acesso a todos os possíveis usuários existentes dentro do público-alvo estabelecido. (VECHIATO; VIDOTTI, 2009, p. 289-290).

Um repositório *DSpace* possui uma interface padrão que é obtida após instalação e configuração do software. Consideramos que esse padrão já possui uma AI embutida por se tratar de um ambiente informacional que contempla recursos para o tratamento do conteúdo informacional. Além disso, entendemos que previamente existiu uma necessidade institucional que impulsionou a ação de escolha e instalação do sistema, o que também indica a existência de uma AI tendo em vista a dimensão contextual apontada por Morville e Rosenfeld (2006).

Com o uso do ambiente após sua instalação, os elementos formais e o conteúdo da interface começam a ser modificados de acordo com os interesses de produ-

tores e usuários. Esses elementos podem ser customizados por meio de alterações nos códigos de programação do *DSPACE*, desenvolvido em linguagem Java.

A incorporação de conteúdo informacional no que diz respeito à criação de comunidades e coleções e ao autoarquivamento de documentos pode ser realizada no sistema sem a necessidade de programação. Desse modo, partimos do pressuposto que o estudo da AI em repositórios deve considerar as diferenças entre a interface padrão do *DSPACE* e sua customização. Cada instituição e seus usuários possuem necessidades e características distintas, podendo suscitar mudanças na estrutura padrão do *DSPACE* com vistas à usabilidade e à acessibilidade do repositório institucional.

A avaliação de recursos de usabilidade, por sua vez, está relacionada à adaptação de textos de acordo com a linguagem dos usuários, ao uso coerente de cores e imagens, aos recursos adicionais inseridos, ao remanejamento de comunidades e coleções de acordo com as necessidades dos usuários no que diz respeito aos termos/rótulos adotados e aos documentos inseridos no repositório em relação aos metadados e à relevância do conteúdo para a comunidade usuária e para a instituição. Esses elementos precisam ser avaliados constantemente para verificar se satisfazem as necessidades do público-alvo, bem como para dar abertura para a identificação de novas necessidades informacionais.

A aplicação da acessibilidade em repositórios deve ser realizada respeitando-se a flexibilidade e o uso equitativo da informação com relação ao público-alvo do



ambiente. A implementação da acessibilidade pode ser realizada por meio da programação de recursos inclusivos adicionados ao *DSpace*, ou mesmo por alteração de tamanhos de fonte e criação de textos alternativos para imagens, entre outros elementos. Além disso, a investigação constante das necessidades dos usuários e o acompanhamento do desenvolvimento dos padrões do World Wide Web Consortium (W3C)<sup>24</sup> permitem direcionar o projeto do repositório para o desenho universal, contribuindo para que a AI do ambiente seja cada vez mais inclusiva.

A aplicação de estudos de comportamento informacional no desenvolvimento de um repositório pode fornecer indicativos importantes, pois é possível conhecer particularidades do público-alvo com relação às fontes de informação e ao comportamento de busca e uso da informação, o que contribui, por exemplo, para a definição de comunidades e coleções, bem como de recursos adicionais que podem ser implementados, possibilitando ao repositório se concretizar como importante fonte de informação para atender satisfatoriamente às necessidades institucionais e da comunidade usuária.

Alguns repositórios<sup>25</sup> utilizam o framework Manakin, uma ferramenta desenvolvida para repositórios *DSpace* que possibilita o desenvolvimento e a customização de interfaces diferenciadas para comunidades específicas, ou seja, promove diferentes formas de apresentação

---

24 Para mais informações sobre o W3C, acessar <<http://www.w3.org/>>.

25 Um exemplo é o repositório do Instituto Antonio Carlos Jobim. Disponível em: <<http://portal.jobim.org/>>.

da informação, o que contribui para a ampliação das condições de usabilidade e acessibilidade do ambiente (SANTAREM SEGUNDO et al., 2010).

Além disso, considerando que o repositório pode se caracterizar como um ambiente de construção participativa de conteúdo por uma determinada comunidade, o desenvolvimento de tecnologias colaborativas da *web 2.0* e sua aplicação em repositórios se tornam relevantes.

### **3. PESQUISA-AÇÃO: DESENVOLVIMENTO COLABORATIVO DE UM PROTÓTIPO PARA O REPOSITÓRIO DA UNATI-UNESP<sup>26</sup>**

#### **3.1 Fundamentação metodológica e estruturação dos objetivos, etapas e ações**

Preliminarmente, consideramos fundamental a participação dos alunos da Unati-Unesp/Marília na construção de um protótipo de repositório para essa instituição, uma vez que contribuem ativa e coletivamente com todas as ações realizadas para a resolução dos problemas de pesquisa identificados. Dessa forma, a pesquisa-ação se adequou a essas perspectivas e contribuiu

---

<sup>26</sup> A Unesp possui vinte núcleos Unati, que atuam nos seguintes campi: Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Botucatu, Dracena, Franca, Guaratinguetá, Ilha Solteira, Jaboticabal, Marília, Presidente Prudente, Rio Claro, Rosana, São José dos Campos, São José do Rio Preto, São Paulo (Instituto de Artes), São Paulo (Reitoria), São Vicente e Sorocaba.

sobremaneira para a organização dessa pesquisa, pois se trata de

Um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. (THIOLLENT, 2005, p. 16)

Ela difere da pesquisa convencional no que diz respeito à maneira como é conduzida, permitindo o trabalho conjunto de pesquisadores e participantes desde a identificação dos problemas até sua resolução. A pesquisa-ação ainda está em fase de discussão e, segundo Thiollent (2005), pode congrega outros métodos ou técnicas de pesquisa, inclusive aqueles utilizados nas convencionais, como entrevistas e questionários.

Para o planejamento e condução da pesquisa, utilizamos o roteiro de organização da pesquisa-ação apresentada e discutida por Thiollent (2005). Devido à sua flexibilidade, esse roteiro é considerado pelo autor apenas um ponto de partida que auxilia na identificação dos elementos essenciais do estudo.

Quanto às pessoas envolvidas, salientamos a participação de alunos de graduação e de pós-graduação, todos integrantes do grupo de pesquisa “Novas Tec-

nologias em Informação”<sup>27</sup> (GP-NTI), sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti, os quais conduzem suas pesquisas relacionadas à arquitetura da informação nos mais diversos tipos de ambientes informacionais digitais, dando ênfase ao público idoso e sua interação com as TIC.

Paralelamente às atividades de pesquisa, esses alunos ministram aulas de informática com vistas à capacitação dos alunos para o uso das TIC, o que contribui para sua inclusão digital e informacional e constitui uma atividade de ensino e extensão. As atividades de ensino para os idosos da Unati, nesses moldes, foram iniciadas em 2004 e, desde então, têm sido aprimoradas com base nas necessidades e na participação dos alunos no planejamento e na execução das aulas.

Os alunos idosos que frequentam os cursos de capacitação são os participantes da pesquisa. É um grupo que possui diversidade de idade e de condições socioeconômicas e educacionais, o que contribui para a percepção da relação entre o contexto em que estão inseridos e a inserção das TIC em suas atividades informativas cotidianas.

Consideramos como problemáticas da pesquisa-ação aquelas que permeiam a interação humano-computador (IHC), tanto com relação ao usuário idoso, no que diz respeito às alterações e às limitações físicas e cognitivas do envelhecimento humano, quanto em relação aos ambientes informacionais digitais, que geralmente

---

27 Mais informações sobre o grupo de pesquisa estão disponíveis em <<http://gpnti.marilia.unesp.br/w/>>.

não apresentam elementos que facilitem a acessibilidade e a usabilidade da informação disponível, o que prejudica a AI e dificulta a inclusão do idoso no ambiente digital.

Embora essas problemáticas tenham advindo da literatura científica, o que é previsto por Thiollent (2005), elas são amplamente discutidas com os alunos no âmbito dos cursos de capacitação, o que valida a importância atribuída a esses problemas e sua necessidade de resolução. Desse modo, os pesquisadores e participantes contribuíram para a realização dos seguintes objetivos:

- a inclusão digital dos alunos da UNATI, por meio dos cursos de capacitação, possibilitando o compartilhamento de experiências e conhecimento entre pesquisadores e participantes, o que contribui para a integração intergeracional, em que todos aprendem e constroem conhecimento; e
- o desenvolvimento do protótipo de um repositório para a Unati-Unesp, que contemple elementos que facilitem o acesso e o uso das informações disponibilizadas, contribuindo para a inclusão digital, informacional e social desse grupo de alunos via TIC.

Como este texto enfoca a construção do protótipo do repositório, nos deteremos ao segundo objetivo mencionado. O detalhamento do primeiro objetivo pode ser encontrado em Vidotti e et al (2009) e Vechiato e Vidotti (2010).

O desenvolvimento do protótipo do repositório da Unati permeou as seguintes etapas e ações, as quais estão alinhadas às dimensões contexto, conteúdo e uso

de Morville e Rosenfeld (2006), conforme apresentadas no Quadro 1:

**Quadro 1:** Etapas e ações para construção colaborativa do protótipo do Repositório da Unati-Unesp

	ETAPAS	AÇÕES
1	Elaboração de diretrizes e políticas de funcionamento de um repositório para essa comunidade de usuários, com vistas às suas necessidades e regras da instituição (contexto)	<p>Exploração do contexto institucional/organizacional por meio de pesquisa documental e de grupos focais com coordenadores e alunos da Unati-Unesp/Marília.</p> <p>Levantamento, seleção e análise dos documentos existentes na Unati-Unesp/Marília e desenvolvimento de proposta de organização destes, com base nos princípios arquivísticos a partir de identificação, avaliação, classificação, arranjo e descrição.</p> <p>Por meio das atividades de capacitação e mobilização de competências informacionais nos alunos no que diz respeito ao autoarquivamento, discutindo políticas para inserção de documentos, bem como questões relacionadas a direitos autorais e representação dos recursos informacionais.</p>
2	Construção de categorias para a organização do conteúdo informacional, bem como as características de navegação e usabilidade (conteúdo e uso)	<p>Por meio de grupos focais, discussão com os alunos sobre possíveis conteúdos que poderiam ser armazenados no repositório, possibilitando a definição de comunidades e coleções no âmbito da Unati-Unesp/Marília.</p> <p>A partir de um estudo do comportamento informacional desse grupo de alunos, por meio de aplicação de entrevista e registro em diários, há identificação de necessidades informacionais e fontes de informação que utilizam cotidianamente, objetivando refletir sobre elementos, recursos e/ou serviços que possam ser incorporados a fim de tornar o repositório um ambiente que reúna, além da produção referente à Unati, informações que satisfaçam suas necessidades.</p> <p>Avaliação constante da usabilidade do repositório por meio de grupos focais, discutindo sobre os elementos formais e conteúdo da interface, a fim de garantir que novas necessidades informacionais possam ser identificadas em discussões no âmbito das aulas de informática.</p>

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

É possível notar que cada ação suscita métodos específicos, também utilizados em pesquisas convencionais, conforme prevê Thiollent (2005), como pesquisa documental, grupos focais, entrevistas e registro em diários. Entretanto, as ações em conjunto alicerçam as etapas definidas pelos pesquisadores e participantes e são contínuas, propiciando seu aprimoramento no tempo e ampliando o leque de resultados.

## **4. EXECUÇÃO DE ETAPAS E AÇÕES REFERENTES À CONSTRUÇÃO COLABORATIVA DO PROTÓTIPO DE REPOSITÓRIO**

### **4.1 Primeira etapa: elaboração de diretrizes e políticas de funcionamento de um repositório para essa comunidade de usuários, com vistas às suas necessidades e regras da instituição (contexto)**

A primeira ação para o desenvolvimento do protótipo do repositório da Unati foi o diagnóstico do contexto organizacional, conforme propõe a AI, a fim de coletar informações institucionais para direcionar o projeto do ambiente. A missão da Unati é proporcionar condições para a integração social do idoso, mediante o convívio no meio universitário. Seus objetivos, de acordo com

o artigo 3º do Regimento do Núcleo Unesp-Unati, são:

I – possibilitar às pessoas idosas o acesso à universidade, como meio de ampliação do espaço cultural, bem como a educação continuada, pelo oferecimento de cursos e atividades que propiciem a atualização de conhecimentos, tanto gerais como específicos, aos interesses deste segmento;

II – estimular a participação da população idosa nas atividades sociais, políticas, econômicas e culturais da sua comunidade;

III – proporcionar informações que permitam a reflexão sobre o processo de envelhecimento;

IV – proporcionar espaço gerador de convivência e troca de experiências;

V – possibilitar ao idoso acesso a programas, serviços e recursos que atendam seus interesses e necessidades, nas diversas unidades universitárias;

VI – incentivar o desenvolvimento de pesquisa e parcerias para formulação de políticas públicas e implementação de ações dirigidas às pessoas idosas;

VII – fomentar iniciativas para preparação e/ou aprimoramento de recursos humanos internos e externos à universidade;

VIII – promover intercâmbio de âmbito



nacional e internacional com outras instituições visando o desenvolvimento do Núcleo Unesp-Unati.

(UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2009, p. 1)

O público-alvo refere-se aos alunos matriculados que realizam as atividades das Unati pertencentes às unidades da Unesp. Os idosos que residem nas cidades que possuem um núcleo Unati podem ser considerados como público potencial do programa.

No que diz respeito à estrutura de gestão, especificamente da Unati-Unesp/Marília, Ferreira (2007) comenta que dois estagiários-bolsistas, alunos de graduação, trabalham na administração do projeto: auxiliam na gestão das atividades; são responsáveis por matrículas, comunicação via telefone e e-mail, contatos com palestrantes convidados, preparo dos equipamentos utilizados nas palestras; bem como administram o fluxo de documentos e o arquivo.

A administração do núcleo local fica a cargo dos coordenadores, cujo mandato é de dois anos. O núcleo local está subordinado à coordenação central da Unesp-Unati, paralelamente à pró-reitoria de extensão universitária (Proex) da Unesp. As atribuições do coordenador são representar e coordenar o núcleo local, elaborando e encaminhando à coordenação central o relatório anual de atividades (DEL-MASSO, 2009). Ele tem autonomia para gerir os recursos financeiros e materiais enviados pela Proex, bem como para gerenciar os seminários e as atividades de pes-

quisa e extensão relacionadas a temas específicos sobre envelhecimento humano e de interesse geral (FERREIRA, 2007).

Com relação à infraestrutura tecnológica da Unati-Unesp/Marília, existem alguns computadores que podem ser utilizados pelos alunos. Os cursos de informática são realizados em laboratórios da Faculdade de Filosofia e Ciências, previamente agendados, os quais são também utilizados para aulas dos cursos de graduação e pós-graduação.

A Unati possui um servidor, recebido pela Fundação para o Desenvolvimento da Unesp (Fundunesp), que também financia o projeto de extensão universitária da Unati. Esse servidor abrigará o repositório institucional, a revista eletrônica e o *site* da Unati. Tais ambientes estão sendo construídos e armazenados localmente; entretanto, os coordenadores pretendem congregiar todas as Unati-Unesp para a utilização efetiva desses ambientes.

Um problema que percebemos com relação à infraestrutura tecnológica refere-se à ausência de um técnico que pudesse auxiliar na implementação/administração dos ambientes mencionados, bem como na manutenção dos equipamentos, o que dificulta o desenvolvimento de atividades que são impulsionadas pelos pesquisadores e têm grande aceitação pelos alunos e pela própria instituição.

Entendemos que as Unati, por possuírem função relevante como projeto de extensão universitária, bem como por atuarem fortemente em atividades de ensi-

no e pesquisa, podem se beneficiar com a construção de repositórios institucionais, visando o resgate e o registro da memória da instituição e da comunidade de idosos. Partimos do pressuposto que os idosos que frequentam as Unati buscam compartilhar conhecimento e experiências de vida com todos aqueles que atuam na universidade, possibilitando a integração intergeracional.

Além disso, podem desenvolver suas habilidades por meio das atividades oferecidas e contribuir com as pesquisas científicas. Toda a produção gerada no contexto dessas atividades, bem como os documentos institucionais provenientes das Unati, precisam ser preservados, de modo a garantir sua disseminação e seu acesso. Dessa forma, a reunião desse material e sua disponibilização em um ambiente informacional digital que possibilite sua preservação a longo prazo propicia a construção de uma identidade coletiva local que pode e precisa ser disseminada.

Para justificar essa importância, resgatamos algumas características dos repositórios institucionais e como elas podem ser refletidas nesse contexto, quais sejam: o autoarquivamento e a disseminação da produção intelectual e científica, a discussão entre os pares de uma comunidade, a preservação da memória e o impacto dos repositórios no âmbito científico, tecnológico e social.

O autoarquivamento possibilita a uma comunidade de idosos a disponibilização de produções intelectuais ou informações de interesse em repositórios

construídos, especialmente no âmbito de uma Unati. Muitos dedicam seu tempo para escrever poesias e pensamentos, pintar, fotografar, compartilhar receitas de culinária. Os repositórios contribuem para que esses trabalhos não sejam perdidos com o tempo, mas sim compartilhados, visando ao acesso pelos usuários da *web*. Isso contribui para uma nova imagem do idoso, o qual pode criar, recriar e construir conhecimento utilizando as TIC.

Consideramos o autoarquivamento em um repositório para idosos, nessas condições, um elemento de inclusão social. Todavia, é necessário refletir a respeito dos direitos de autor. Pode-se dizer que, especialmente nos repositórios, as políticas relacionadas a direitos do autor estão diretamente ligadas à política de depósito e submissão. Cabe ao autor decidir se deseja ou não disponibilizar sua produção para acesso livre, bem como se o conteúdo será disponibilizado na íntegra ou parte dele ou, ainda, se pode ser copiado, modificado ou apenas consultado. Portanto, se o autor fizer o depósito em um repositório, deve procurar informar-se sobre suas regras e políticas, as quais precisam estar devidamente claras. Porém, sabe-se que, quando se trata de documentos técnico-científicos e resultados de pesquisas financiadas, bem como atividades desenvolvidas por recursos humanos de uma instituição, automaticamente a financiadora pode assumir o direito da publicação, efetuando o autoarquivamento do produto de pesquisa sem restrições, não devendo omitir o nome do autor.

Para Vianna e Márdero Arellano (2006, p. 8), o acesso aberto sem restrições de copyright é viável pelos seguintes motivos:

a) os autores são os que detêm os direitos intelectuais das suas teses e dissertações, da maioria dos trabalhos apresentados em eventos (a menos que tenham transferido todos os direitos explicitamente), dos relatórios técnicos, working papers etc.;

b) a maioria significativa dos periódicos científicos (aproximadamente 92%) permite algum tipo de autoarquivamento dos pré-prints (versões de trabalhos anteriores à avaliação pelos pares e aceite para publicação) dos artigos que eles publicam; e

c) mesmo em dubious situations ou quando autores assinaram alguma forma de transferência de copyrights restrito, a consulta àqueles que detêm os direitos pode resultar na autorização (ou no mínimo na não proibição) do autoarquivamento no RI.

Na sociedade da informação em que vivemos, na qual o acesso à informação é defendido veementemente, a questão da autoria pode ser uma questão de educação cultural, defendendo os direitos do autor no sentido de que, quando usado conteúdo de trabalhos de terceiros, devemos sempre citar a fonte e o autor.

Como alternativa ao copyright, emerge o Creative Commons,<sup>28</sup> que propõe a criação de “um universo de bens culturais que podem ser acessados ou transformados, de acordo com a autorização voluntária do autor. Isto é feito mediante uma série de licenças de direito autoral que funcionam como uma caixa de ferramentas para o criador” (LEMOS, 2005, p. 184). Isso justifica o compartilhamento de novas ideias em que os autores serão responsáveis pela permissão de uso de suas obras. O autor deve decidir sobre tornar sua obra disponível para acesso, compartilhamento, redistribuição ou que sejam modificadas.

No Brasil, a licença Creative Commons mais utilizada por ambientes colaborativos é a Atribuição-Não-Comercial: permite copiar, distribuir e executar a obra e criar obras derivadas, sendo que se deve dar o crédito ao autor original da forma especificada por este ou pelo licenciante, mas o uso dessa obra não deve ter finalidades comerciais. O Creative Commons oferece vários tipos de licenças<sup>29</sup> em que o autor pode escolher o que é permitido fazer com o objeto digital, mas adverte que é uma licença simplificada e que não tem valor legal.

As Unati também podem armazenar produções científicas derivadas de estudos sobre o envelhecimento humano em seus repositórios. Desse modo, os pesquisadores envolvidos têm a oportunidade de

---

28 As orientações sobre as licenças flexíveis Creative Commons estão disponíveis CREATIVE COMMONS, 2010.

29 As licenças para consulta estão disponíveis em CREATIVE COMMONS, 2011.

compartilhar conhecimento sobre seus resultados de pesquisa, bem como os idosos têm a oportunidade de obter acesso mais rápido a conteúdos relacionados a essa temática. Preliminarmente, optamos pela licença Atribuição-NãoComercial-SemDerivados, que permite o download dos recursos informacionais desde que atribuídos os créditos aos autores, não permitindo alterações e uso comercial. Vale destacar que o processo de autoarquivamento não é tão simples para o público idoso, bem como está relacionado às políticas institucionais elaboradas. Dessa forma, é preciso refletir sobre essas questões e capacitar os envolvidos para esse processo, principalmente com relação aos direitos autorais e às alternativas emergentes, bem como à representação dos recursos informacionais e à relevância do conteúdo.

Outra característica sinalizada para repositórios é a revisão pelos pares. Entendemos que os documentos submetidos podem ser avaliados constantemente pela própria comunidade de idosos. Isso também envolve políticas para avaliação e seleção de recursos informacionais e a relevância do conteúdo informacional. Essa atividade contribui para um trabalho colaborativo entre os envolvidos, sejam pesquisadores, alunos ou coordenadores, entre outros, o que também pressupõe uma possibilidade de inclusão social.

O autoarquivamento de documentos, a participação e a colaboração entre os membros contribui para a socialização da cultura no contexto desse grupo etário, direcionando para a preservação da memória des-

sa comunidade. Isso pode propiciar que a identidade individual interfira nas opiniões da coletividade e que a coletividade contribua para o crescimento intelectual individual, além de possibilitar o resgate e o registro da memória e o exercício da cidadania. Vianello Osti (2004) comenta que, por meio da capacidade de memória, uma comunidade pode construir conhecimento, sua identidade e sua história. Porém, isso só é possível se a ação perdurar por meio de estratégias que possibilitem motivação da comunidade para a produção, o arquivamento e a utilização dos recursos informacionais. Os repositórios, considerando sua proposta essencial, apenas se consolidam a longo prazo, quando é possível acessar o ambiente informacional e perceber a riqueza do que foi produzido.

No que diz respeito ao impacto dos repositórios nos âmbitos científico, tecnológico e social, inferimos que a pesquisa e o desenvolvimento de repositórios institucionais para idosos contribuem significativamente para o desenvolvimento da ciência, fornecendo subsídios para que novos estudos e aplicações sejam realizados no cenário do envelhecimento humano e das Unati; o desenvolvimento tecnológico, pois pode suscitar a incorporação de elementos que contribuam para a comunidade que utiliza o *DSpace* na construção de seus repositórios; e o desenvolvimento social, principalmente com relação ao público idoso, o qual pode encontrar nesse ambiente a manifestação da importância de conhecimento, experiências e potencialidades frente à sociedade.



Quando a arquitetura da informação, a usabilidade, a acessibilidade e o comportamento informacional são aplicados ao planejamento e ao desenvolvimento de repositórios para idosos, entendemos que este também se torna um ambiente de inclusão digital, o que contribui para que não haja barreiras para o acesso à informação, bem como para que o conteúdo informacional possa ser utilizado mais facilmente pelos idosos, direcionando a ação para a inclusão social.

Feito o diagnóstico institucional e a discussão preliminar a respeito das políticas, que deverão ainda ser definidas junto à instituição quando da implementação do repositório, versaremos a respeito da estrutura de organização dos documentos no *DSpace*.

A grande maioria dos documentos da Unati de Marília que deverão compor o repositório não são administrativos, portanto, deverá ser reunida artificialmente. Como coleções, esses documentos podem estar ordenados de acordo com temas ou assuntos por ordenação temática. A ordenação refere-se à disposição dos documentos de uma série. Portanto, teremos as coleções do Fundo Unati. Um exemplo de organização do fundo e sua divisão em grupos, subgrupos e séries documentais versus nomenclatura do repositório, comunidades, subcomunidades e coleções está refletida no Quadro 2:

**Quadro 2:** Modelo de organização dos documentos do Fundo Unati

ARQUIVO	NOMENCLATURA DO <i>DSPACE</i>	EXEMPLOS DE ESTRUTURA DO REPOSITÓRIO E OS RESPECTIVOS DOCUMENTOS
Fundo	Repositório	Unati
Grupo	Comunidade	A instituição (ponto de acesso no repositório)
Subgrupo	Subcomunidade	1. Documentos administrativos 2. Histórico 3. Memória
Séries	Coleções	- Ofícios (1)* - Projetos (1)* - Portarias e Regulamentos (2)* - Atas (2)* - Folders, boletins (3)* - Fotos de inauguração e eventos (3)* - Recortes de jornais (3)*

**Fonte:** Ferreira (2007, p. 61).

\* A numeração desses documentos corresponde aos subgrupos

Do ponto de vista arquivístico, os termos utilizados no *DSpace* fazem a seguinte correspondência: comunidades são os grupos ou seções, as subcomunidades são os subgrupos e as coleções são as séries documentais. Em alguns itens não existem os subgrupos, somente as séries. Vale ressaltar que, nos princípios da arquivologia, as fotografias não podem ser consideradas séries documentais, mas na organização do repositório o *Dspace* sugere essa organização. Para facilitar a busca e a recuperação dos documentos quando a coleção for muito extensa, o *software* sugere a busca por ordem alfabética para título, autores e assuntos e ordem cronológica para datas.

Vale salientar que a recuperação do documento por meio dessas opções de busca é permitida de acordo com o correto preenchimento dos metadados utilizados pelo *DSpace*. Nesse protótipo, é utilizado o *Dublin Core*, mas como o *DSpace* permite a customização desses metadados, serão criados esquemas de descrição arquivística segundo a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística – ISAD (G).

A partir da leitura de Camargo e Bellotto (1996), quanto maior a quantidade de documentos inseridos nas comunidades do repositório, maior deve ser a preocupação em definir a espécie documental, “configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 34), e a indexação, “processo pelo qual se relacionam de forma sistemática descritores ou palavras-chave que permitem a recuperação posterior do conteúdo de documentos e informações” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 43). “Os documentos, ou conjunto de documentos, devem ser identificados por algumas características que o individualizam, distinguindo-os dos demais” (SMIT; KOBASHI, 2003, p. 13). Sendo assim, devem ser descritos de maneira eficiente para uma recuperação rápida e eficaz, com vistas a garantir a sua recuperação. A recuperação de coleções por assunto pode ser uma forma de localizar a informação, mas uma relação muito extensa de assuntos pode dificultar o acesso. Estudos apontam a vantagem de termos padronizados que consigam representar o documento e facilitar sua busca e recuperação.

## **4.2 SEGUNDA ETAPA: CONSTRUÇÃO DE CATEGORIAS PARA A ORGANIZAÇÃO DO CONTEÚDO INFORMACIONAL, BEM COMO AS CARACTERÍSTICAS DE NAVEGAÇÃO E USABILIDADE (CONTEÚDO E USO)**

Nesse momento, enfocamos as atividades relacionadas ao conteúdo e uso no âmbito do protótipo do repositório da Unati-Unesp, visto que os aspectos contextuais foram detalhados na subseção anterior. Vechiato (2007) e Ferreira (2007) fizeram estudo com os alunos do curso de informática da Unati-Unesp/Marília, por meio de um grupo focal, nos anos 2006 e 2007, a fim de elaborar categorias informacionais que pudessem ser utilizadas no repositório, as quais são apresentadas em Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008). Isso possibilitou a Ferreira (2007) construir um protótipo preliminar do repositório da instituição, no qual esse conteúdo foi reformulado para atuar como comunidades e coleções. Inicialmente, o repositório abarcava apenas os documentos produzidos pelo núcleo de Marília. Com a coleta de dados realizada com grupo de alunos idosos, foram selecionados os temas de interesse, para que depois fossem definidos os tipos de documentos correspondentes, proporcionando a organização do repositório do Fundo Unati, conforme apresentado no Quadro 3.

**Quadro 3:** Conteúdo informacional do Repositório

GRUPOS (COMUNIDADES)	SUBGRUPOS (SUBCOMUNIDADES)		SÉRIES/ DOCUMENTOS (COLEÇÕES)	DESCRIÇÃO
A. instituição	Documentos administrativos		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofícios</li> <li>- Projetos de captação de recursos</li> </ul>	Documentos administrativos de acesso restrito
	Histórico		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atas administrativas</li> <li>- Documentos administrativos</li> <li>- Portarias</li> <li>- Regulamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos que retratam a história do núcleo</li> <li>- Informações sobre o seu funcionamento legalmente</li> </ul>
	Memória	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filmes</li> <li>- Fotos</li> <li>- Material de divulgação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filmes</li> <li>- Fotos</li> <li>- Fôlder</li> <li>- Recortes de jornal</li> </ul>	Informações que resgatem a memória do núcleo, como fotos, filmes, entrevistas e histórias relacionadas à Unati

	GRUPOS (COMUNIDADES)
Atividades	SUBGRUPOS (SUBCOMUNIDADES)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de francês</li> <li>- Oficina de inglês</li> <li>- Oficina de italiano</li> <li>- Oficina de leitura</li> <li>Oficina de tai chi chuã</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiais didáticos</li> <li>- Textos didáticos</li> <li>- Textos produzidos</li> </ul>	
Descrição das atividades realizadas na Unati de Marília, incluindo objetivos, responsável, periodicidade, horários, locais etc.	SÉRIES/ DOCUMENTOS (COLEÇÕES)
	DESCRIÇÃO

GRUPOS (COMUNIDADES)		SUBGRUPOS (SUBCOMUNIDADES)		SÉRIES/ DOCUMENTOS (COLEÇÕES)	DESCRIÇÃO				
Cultura e lazer						Ciclo de cinema		Sinopses de filmes	Informações sobre o ciclo de cinema, o Clube do Cinema, a Associação Paulista de Medicina (Marília-SP), o PsicoCine (realizado na Unesp – campus de Marília), além de informações sobre cinema em geral, como lançamento de filmes
						Eventos		Fotos de eventos	Informações sobre festas, shows, eventos etc.
						Festas regionais			Informações sobre festas da região.
						Música	Coral	- CD com apresentação do coral (músicas natalinas) - Letras de músicas em diversos idiomas	Informações sobre lançamentos de CD, DVD musicais e letras de músicas
						Teatro		DVD de apresentação de peça de teatro Unati	Divulgação do grupo de teatro da Unati de Marília e de suas apresentações, além de outras divulgações, como peças do Teatro Municipal da Secretaria da Cultura e do Serviço Social da Indústria (Sesi) em Marília-SP
						Turismo	Viagens culturais	Fotos	Informações sobre pontos turísticos de diversas cidades do Brasil e de outros países

GRUPOS (COMUNIDADES)		SUBGRUPOS (SUBCOMUNIDADES)		SÉRIES/ DOCUMENTOS (COLEÇÕES)	DESCRIÇÃO
Criatividade	Artesanato				Informações sobre tricô, crochê e artesanato em geral
		Criações artísticas		- Letras de música - CD-ROM	Informações sobre a produção artística dos alunos
		Criações literárias		- Contos - Estórias Infantis - Prosas	Documentos produzidos pelos alunos
		Culinária		Livro de receita	Receitas selecionadas pelo grupo e publicação de receitas pelos usuários, sugestões, dicas etc.
	Atualidades			- Estatuto do idoso - Leis	Informações atuais sobre o exercício da cidadania, educação, política e espiritualidade



GRUPOS (COMUNIDADES)		SUBGRUPOS (SUBCOMUNIDADES)		SÉRIES/ DOCUMENTOS (COLEÇÕES)	DESCRIÇÃO
Informação científica			- Artigos - Relatório de pesquisa		Links para bibliotecas digitais e revistas científicas que abordam diversos temas
Canais de comunicação	Depoimentos				Depoimentos e casos de pessoas que passaram por más situações e as superaram
	Mensagens motivadoras				Mensagens enviadas pelos usuários para seus colegas
Outros canais			Lista de perguntas mais frequentes		Livro de visitas, mural, Frequently Asked Questions (FAQ), bate-papo etc.

**Fonte:** Elaborado pelos autores em conjunto com os alunos da Unati-Unesp/Marília.

De acordo com a estrutura apresentada no Quadro 3, foram criadas as comunidades principais que podem ser observadas na Figura 1:

**Figura 1:** Protótipo da página inicial do repositório da Unati-Unesp/ Marília



**Fonte:** Ferreira (2007, p. 67).

Podemos notar algumas customizações realizadas no repositório, no que diz respeito ao logotipo e ao conteúdo informacional em relação ao padrão do *DSpace*. As comunidades e coleções disponibilizadas, conforme explicitado, foram obtidas por meio de discussões com os alunos, possibilitando a definição de termos/rótulos mais adequados para esse público, iniciando já nesse momento a identificação de elementos de inclusão na busca por termos mais utilizados por esse grupo de usuários.

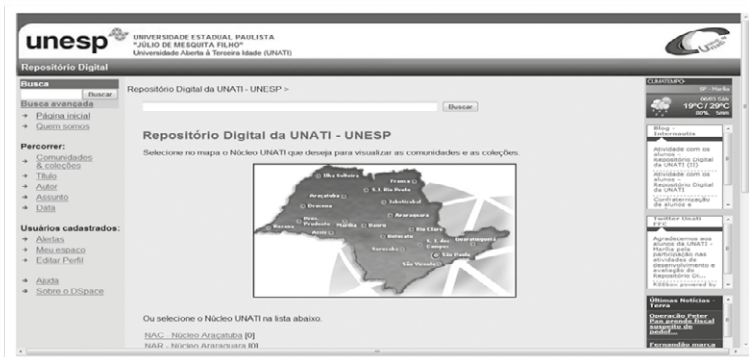
Inicialmente, esse repositório foi pensado como um repositório de comunidade e seria implementado apenas no âmbito do Núcleo Unati-Unesp/Marília. Todavia, a partir de negociações com os coordenadores da Unati-Unesp, foi decidido que o repositório abarcaria todas os núcleos do programa, o que solidificou e ampliou a proposta de um repositório institucional para a Unati-Unesp.

A evolução dos estudos a respeito da AI propiciou que uma nova interface fosse projetada com os recursos humanos disponíveis no momento. Para a compreensão do funcionamento de repositórios institucionais, foram realizadas reuniões com os participantes da pesquisa, especificamente para discutir questões alusivas a esses ambientes informacionais digitais, por meio de grupos focais. As discussões iniciaram com uma exposição oral, buscando fundamentar a importância da customização da interface do repositório da Unati.

Foram apresentados repositórios que utilizam o *software DSpace* e começamos a discutir sobre os elementos de interface, o que gerou a classificação das recomendações de usabilidade e acessibilidade em imprescindíveis, importantes e opcionais, que foram baseadas em Echt (2002), Nielsen (2002), Zaphiris, Kurniawan e Ghiawadwala (2007), Vechiato (2007), Vechiato e Vidotti (2008) e Sales e Cybis (2009) e foram apresentadas por Vechiato e Vidotti (2012).

Os participantes comentaram que existe uma grande proximidade na estrutura de funcionamento dos repositórios, no que diz respeito a divisões das páginas

(frames), localização de elementos como logotipo e ferramenta de busca, forma de organização das comunidades e coleções, alguns rótulos similares ou idênticos, recursos de navegação etc. Ou seja, percebeu-se que há pouca customização na interface a partir do padrão do *DSpace* por grande parte dos repositórios. No decorrer das reuniões com os alunos, foram apresentadas propostas de interfaces do repositório da Unati para discussões. Além disso, foram realizadas reuniões com os responsáveis pela instituição, que também auxiliaram no desenvolvimento da interface. A página inicial da última versão do protótipo do repositório é apresentada na Figura 2:



**Fonte:** Vechiato (2010, p. 156).

No que diz respeito às cores, foram considerados dois aspectos. Um deles se refere ao fato de o repositório da Unati estar inserido no âmbito de uma instituição e, portanto, dever contemplar o logo e as cores

desta (no caso, a Unesp)<sup>30</sup> no cabeçalho. Dessa forma, atendemos a essa necessidade institucional no cabeçalho das páginas que constituem o repositório. A posição do logotipo da Unati, por sua vez, foi determinada pelos alunos (canto superior direito). O outro aspecto se refere às cores do corpo da página, que foram selecionadas pelos alunos. Em uma das propostas de interface, apresentamos a cor branca como fundo do painel central. Isso não agradou aos participantes, pois eles argumentaram que a cor branca poderia dificultar a leitura dos elementos do conteúdo do painel central, por ser muito clara. Desse modo, sugeriram o cinza claro, que não compromete o contraste entre cor de texto e fundo. Selecionaram também as cores do painel esquerdo e do painel direito. O azul do painel esquerdo é o mesmo que se encontra como fundo do perfil no Twitter da Unati-Unesp/Marília,<sup>31</sup> cor que agradou aos participantes. Para o painel direito, sugeriram um cinza mais escuro em comparação ao painel central. Um aspecto interessante é que não houve rejeição pela cor azul. Uma das recomendações de usabilidade e acessibilidade encontrada na literatura sugere que tons de azul e verde sejam evitados. Isso comprova que nem sempre uma recomendação testada, validada e presente na literatura é válida quando aplicada em um contexto específico, por isso foi classificada por

---

30 O logo está disponível na página inicial do *site* da Unesp: <<http://www.unesp.br>>.

31 A página da Unati-Unesp/Marília no Twitter pode ser acessa em <[http://twitter.com/unati\\_unesp\\_ffc](http://twitter.com/unati_unesp_ffc)>.

esse grupo como recomendação opcional (VECHIATO; VIDOTTI, 2012).

As alterações nas cores foram realizadas em um arquivo Cascading Style Sheets (CSS), sempre considerando o contraste entre cor de fundo e cor da fonte, importante recomendação para idosos. No que diz respeito ao conteúdo textual do repositório, foram realizadas alterações nos arquivos que correspondem às mensagens em português, sempre refletindo na importância de facilitar a linguagem para o usuário idoso. No decorrer do uso do repositório, não houve dificuldades de entendimento das mensagens. Foram também realizadas alterações no tamanho da fonte dos textos do *DSpace* por meio do arquivo CSS, seguindo as recomendações imprescindíveis para tamanho de fonte apresentadas por Vechiato e Vidotti (2012), o que contribui para a acessibilidade do ambiente. As caixas que correspondem aos recursos de busca (painel esquerdo e painel central) também foram ampliadas para que os usuários tenham mais espaço para a elaboração de suas estratégias de busca.

Outra recomendação importante está relacionada à diferenciação entre links visitados e não visitados, contribuindo para que o usuário idoso saiba quais recursos e opções já acessou. Isso pode ser verificado na Figura 2, em que a opção “Página inicial” foi acessada e, portanto, possui uma cor diferente em comparação aos links não acessados. O painel central, até um determinado momento, apresentava as comunidades e coleções originais do trabalho de Ferreira (2007). As discussões

promoveram mudanças em rótulos de comunidades e coleções, bem como novas comunidades e coleções surgiram. Além disso, em reunião com os responsáveis pela Unati, ficou decidido que o primeiro nível de comunidades seria destinado a cada núcleo Unati-Unesp. Por enquanto, apenas o Núcleo Marília (NMA) possui subcomunidades e coleções, as quais estão organizadas pelos termos e rótulos definidos pelo próprio grupo de idosos.

Um problema que percebemos no decorrer do trabalho está relacionado ao processo de autoarquivamento, pois percebemos que não seria possível diferenciar coleções com mesmo nome em comunidades diferentes no processo de submissão. Portanto, os rótulos precisaram de reformulações para que não houvesse confusão nesse processo. Além disso, percebemos que haveria a necessidade de codificar os núcleos para que não ocorresse esse mesmo problema. A Figura 3 apresenta a lista de coleções no momento de submissão.

**Figura 3:** Coleções do repositório da Unati-Unesp: submissão de documento



**Fonte:** Vechiato (2010, p. 162).

A elaboração dos rótulos das coleções deve ser refletida cuidadosamente, pois no momento de submissão podemos notar que as comunidades às quais as coleções pertencem não são apresentadas. Por exemplo, se tivéssemos apenas o rótulo “Fotos” em pelo menos duas comunidades que abarcam esse tipo de documento, não conseguiríamos distingui-los. O mesmo ocorre entre os núcleos. Se não houvesse o código NMA para representar o Núcleo Unati/Marília, não conseguiríamos diferenciar coleções com mesmo rótulo para núcleos diferentes no momento de submissão.

É fato que é possível administrar as permissões, porém dificuldades poderiam surgir em algum momento. Para criar os códigos, nos baseamos nos códigos das bibliotecas da Unesp com algumas modificações. Outra possibilidade para o acesso às comunidades relacionadas a cada Núcleo Unati-Unesp é o mapa do estado de São Paulo disponibilizado na página inicial do repositório, contemplando as cidades que possuem os núcleos, como pode ser observado na Figura 2. Desse modo, as comunidades podem ser acessadas por meio de uma organização geográfica exata ou pela organização alfabética exata, apresentada abaixo do mapa, possibilitando dois caminhos de navegação até o usuário acessar a comunidade desejada.

O painel da direita, conforme apresenta a Figura 2, possui recursos que foram refletidos e implementados de acordo com o estudo do comportamento informacional dos alunos da Unati/Marília, que enfocou as necessidades informacionais e as fontes de



informação utilizadas por eles rotineiramente, tendo como base o modelo de busca de informação no cotidiano (Everyday Life Information Seeking – ELIS), de Savolainen (2006), cujos resultados são apresentados por Vechiato (2010). Esse estudo contribui para que o repositório atuasse como fonte de informação para as principais necessidades informacionais desse público no cotidiano. O primeiro recurso se refere à principal necessidade informacional identificada, informações meteorológicas. Esse recurso foi obtido pelo *site* Climatempo.<sup>32</sup> Os demais recursos inseridos agregam RSS (*Rich Site Summary*) de outros ambientes informacionais digitais. Eles foram implementados com a utilização do *site* RSS Include,<sup>33</sup> que possui recursos gratuitos para a criação desses quadros que são alimentados automaticamente por RSS. Na Figura 2, percebemos que os dois quadros com fundo branco representam ambientes desenvolvidos no âmbito da Unati-Unesp/Marília: o *Blog Internautis*<sup>34</sup> e o Twitter da Unati-Unesp da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC). O primeiro corresponde ao *blog* do curso de informática. O Twitter da Unati, por sua vez, foi desenvolvido e inserido no repositório para que os alunos conheçam esse recurso da *web*, o qual está sendo amplamente utilizado atualmente, bem como se tor-

---

32 É possível acessar o portal Climatempo em <<http://www.climatempo.com.br/>>.

33 A página do RSS Include pode ser acessada em <<http://www.rssinclude.com/>>.

34 O endereço do *blog* é <<http://internautis.wordpress.com/>>.



correr da aplicação do grupo focal. Para eles, não foi um processo difícil, mas é preciso capacitação para que seja realizado de maneira eficiente. Além disso, fizeram a representação de documentos por meio dos metadados Dublin Core disponíveis.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *software DSpace* possui infraestrutura tecnológica que permite, por exemplo, o autoarquivamento de produções intelectuais por indivíduos de um determinado grupo. No âmbito deste texto, conforme discutimos, a proposta foi refletir a respeito de um ambiente em que usuários idosos pertencentes a uma comunidade, a da Universidade Aberta à Terceira Idade (Unati-Unesp, Núcleo Marília) pudessem contribuir de maneira colaborativa com suas produções intelectuais, visto que muitos deles se dedicam à fotografia, à pintura, à produção de histórias, memórias e poesias etc.

O processo de construção do protótipo do repositório institucional da Unati-Unesp permeou elementos e métodos da AI e enfocou a elaboração de diretrizes e políticas de funcionamento de um repositório para essa comunidade de usuários, com vistas às suas necessidades e regras da instituição (contexto), e a construção de categorias para a organização do conteúdo informacional, bem como as características de navegação e usabilidade (conteúdo e uso).

O desenvolvimento do protótipo teve a participação direta dos alunos do núcleo de Marília, bem como dos envolvidos na instituição promotora para a definição de aspectos formais e de conteúdo da interface. Foi possível perceber o interesse dos alunos nesse ambiente e isso, provavelmente, será um fator gerador de motivação para a produção intelectual.

Os resultados apontaram a eficiência da pesquisa-ação e da arquitetura da informação para a organização da informação do referido repositório, bem como para a apresentação da informação. Teoricamente, considera-se que a arquitetura da informação possui subsídios teóricos e metodológicos para a construção de ambientes informacionais digitais e que, especificamente, a construção colaborativa de categorias informacionais contribui para a potencialização do acesso e do uso de informação, tendo como foco a terminologia utilizada pelos usuários de uma comunidade específica.

## REFERÊNCIAS

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

COSTA, Sely Maria de Souza; LEITE, Fernando César Lima. Repositórios institucionais: potencial para maximizar o acesso e o impacto da pesquisa em uni-

versidades. In: CONFERÊNCIA IBERO-AMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA, 1., Brasília, 2006. **Anais...** Brasília: UnB, 2006. p. 1-10. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1015>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

CREATIVE COMMONS. **Licença jurídica**. [S.l.], 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2BfZiFj>>. Acesso em: 19 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. **Sobre as licenças**. [S.l.], 2011. Disponível em: <<http://bit.ly/O9cHH0>>. Acesso em: 19 jan. 2018.

DEL-MASSO, Maria Candida Soares. **Relatório de atividades do núcleo central Unati-Unesp**. São Paulo: Unesp, 2009.

ECHT, Katharina V. Visual considerations and design directives. In: MORRELL, Roger W. (Ed.). **Older adults, health information, and the world wide web**. Mahwah: Erlbaum, 2002.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa. **Repositório da Universidade Aberta à Terceira Idade – Unati-Unesp de Marília**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2007.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa; VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Inclusão digital e social de indivíduos da terceira idade por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação: o papel dos ambientes colaborativos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., São Paulo, 2008. **Anais...** São Paulo: Ancib, 2008. p. 1-15. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3067/2193>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Repositório da Universidade Aberta à Terceira Idade (Unati) da Unesp/Brasil: desenvolvimento colaborativo de um protótipo institucional com base nos elementos e métodos da arquitetura da informação. In: ENCONTRO IBÉRICO DA ASSOCIAÇÃO DE EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO EM CIÊNCIA DE INFORMAÇÃO DA IBEROAMÉRICA E CARIBE, 6., 2013, Porto. **Anais...** Porto: Edicic, 2003.

GOBBUR, Devendra S. Digital repositories: concepts and issues. In: PRASAD, A. R. D.; MADALLI, Devika P. (Ed.). **International conference on semantic web and digital libraries (ICSD)**. Bangalore: Indian Statistical Institute, 2007. Disponível em: <<http://drtc.isibang.ac.in/ldl/handle/1849/381>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

LEMOS, Ronaldo. *Creative commons*, mídia e as

transformações recentes do direito da propriedade intelectual. **Revista DIREITO GV**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 181-187, maio 2005. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2797/Creative\\_Commons\\_Midia\\_e\\_Transformacoes\\_recentes\\_do\\_Direito\\_da\\_PI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2797/Creative_Commons_Midia_e_Transformacoes_recentes_do_Direito_da_PI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acesso em: 10 jan. 2013.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the world wide web**. 3. ed. Sebastopol: O'Really, 2006.

NIELSEN, Jakob. Usability for senior citizens. **Aler-tbox**, [S.l.], 2002. Disponível em: <<http://bit.ly/2htEtCk>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

SALES, Márcia Barros de; CYBIS, Walter de Abreu. Checklist para avaliação de acessibilidade da *Web* para usuários idosos. **LabUtil: Laboratório de Utilizabilidade**, Florianópolis, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/2Dk62Ya>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

SANTAREM SEGUNDO, José Eduardo et al. Integração do framework manakin com a plataforma DSpace para múltiplas apresentações visuais de informações nos repositórios digitais. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 10-26, 2010. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1954>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; MC-KECHNIE, Lynne (Eds.). **Theories of information behavior**. Medford: Information Today Inc, 2006. p. 143-148.

SMIT, Johanna Wilhelmina; KOBASHI, Nair Yumiko. **Como elaborar vocabulário controlado para aplicação em arquivos**. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2003.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Pró-Reitoria de Extensão Universitária. **Regimento do Núcleo Unesp-Unati**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/2FHAbPI>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

VECHIATO, Fernando Luiz. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho), Marília, 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2B5ZBmh>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

\_\_\_\_\_. **Usabilidade de *web* sites para a terceira idade no contexto da arquitetura da informação digital**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Gra-



duação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2007.

VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Avaliação da usabilidade de ambientes informacionais digitais sobre envelhecimento humano no contexto da arquitetura da informação: aplicação de avaliação heurística e testes de usabilidade com usuários idosos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., São Paulo, 2008. **Anais...** São Paulo: Ancib, 2008. p. 1-13. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3117/2243>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Contribuições de elementos do construtivismo e da mediação da informação para a inclusão digital de idosos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 40-59, 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2DaRbf2>>. Acesso em: 16 jan. 2018. doi: 10.5433/1981-8920.2010v15n2p40.

\_\_\_\_\_. Recomendações de usabilidade e de acessibilidade em projetos de ambientes informacionais digitais para idosos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., São Paulo, 2012. **Anais...** São Paulo: Ancib, 2012. p. 1-21. Disponível em: <<http://bit.ly/2FHSUKH>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

\_\_\_\_\_. Subsídios teórico-metodológicos para a construção de ambientes informacionais digitais. In: BORGES, Maria Manuel; SANZ-CASADO, Elias (Ed.). **A ciência da informação criadora de conhecimento**. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2009. v. 2. p. 287-299. Disponível em: <[https://digitalis.uc.pt/ptpt/livro/subs%3ADDios\\_te%3B3rico\\_metodol%3B3gicos\\_para\\_constru%3A7%-C3%A3o\\_de\\_ambientes\\_informacionais\\_digitais](https://digitalis.uc.pt/ptpt/livro/subs%3ADDios_te%3B3rico_metodol%3B3gicos_para_constru%3A7%-C3%A3o_de_ambientes_informacionais_digitais)>. Acesso em: 16 jan. 2018.

VIANA, Cassandra Lúcia de Maya; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Repositórios institucionais baseados em DSpace e EPrints e sua viabilidade nas instituições acadêmico-científicas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., Salvador, 2006. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. p. 1-15. Disponível em: < <http://eprints.rclis.org/8834/>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

VIANA, Cassandra Lúcia de Maya; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel; SHINTAKU, Milton. Repositórios institucionais em ciência e tecnologia: uma experiência de customização do DSpace. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., São Paulo, 2005. **Anais...** Brasília: Ibict, 2005. p. 1-27. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/7168/>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

VIANELLO OSTI, M. La memoria. In: CARIDAD SEBAS-

TIÁN, Mercedes; NOGALES FLORES, J. Tomás (Eds.). **La información en la posmodernidad**: la sociedad del conocimiento en España e Iberoamérica. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2004. p. 3-13.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio et al. Inclusão digital para os alunos da Unati – Unesp/Marília. **Revista Ciência em Extensão**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 42-59, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/2FITvLX>>. Acesso em: 15 fev. 2013.

ZAPHIRIS, Panayiotis; KURNIAWAN, Sri; GHIAWADWALA, Mariya. A systematic approach to the development of research-based *web* design guidelines for older people. **Universal Access in the Information Society**, New York, v. 6, n. 1, p. 59-75, jun. 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2FKh0nQ>>. Acesso em: 15 fev. 2013.



## CAPÍTULO 8

# BIBLIOTECAS BRASIL × CANADÁ: SOB O VIÉS DAS BOAS PRÁTICAS EM ESTUDOS DE USUÁRIO<sup>37</sup>

*Antonio Daudt*

---

<sup>37</sup> Texto derivado Daudt (2015) e atualizado para compor esta publicação.

# 1. INTRODUÇÃO

Atender à necessidade de informação dos usuários é função central de toda e qualquer biblioteca. Por isso, é necessário não somente conhecer, mas também compreender quais são as necessidades de informação de seus usuários. Com base nisso, surgem os estudos de usuário, os quais buscam, entre outras coisas, conhecer essas necessidades informacionais, respaldando a tomada de decisões que visem melhorias nos serviços oferecidos e otimizando a relação usuário × biblioteca.

Os estudos de usuário podem valer-se de boas práticas para implementar e adaptar melhorias a partir de experiências exitosas de uso de ferramentas baseadas em evidências, materiais e práticas, incluindo diretrizes, normas, padrões, experiências e habilidades, entre outros. Pensando nisso, desenvolveu-se esta pesquisa, balizada na seguinte questão: **quais boas práticas de estudos de usuário de biblioteca se destacam no eixo Brasil-Canadá que podem subsidiar um plano inovador de melhoria contínua?**

Para responder a essa pergunta, definiu-se o seguinte objetivo geral: identificar e comparar boas práticas de estudos de usuário em bibliotecas no eixo Brasil-Canadá para subsidiar planos de melhoria contínua. Como objetivos específicos, temos: a) selecionar um aporte teórico capaz de integrar estudos de usuário a boas práticas de melhoria contínua; b)

extrair e analisar literatura pertinente em estudos de usuário no Brasil e no Canadá; c) comparar as boas práticas de estudos de usuário no Brasil e no Canadá; e d) elicitare elementos para elaboração de um plano inovador de melhoria contínua em bibliotecas brasileiras.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

A biblioteca também pode ser compreendida como uma provedora de serviços de informação, ofertando a seus usuários uma estrutura adequada para que obtenham sucesso em suas demandas informacionais. Entretanto, essa oferta nem sempre está alinhada às necessidades dos usuários, causando, entre outras coisas, a evasão e a falta de interesse destes em seus serviços. Para que a biblioteca possa atender essa demanda, é necessária a utilização de métodos e instrumentos que busquem compreender a necessidade dos usuários e ofertem soluções que visem, prioritariamente, a qualidade nos serviços.

### **2.1 ESTUDOS DE USUÁRIO**

Para falarmos de Estudos de usuário, destacaremos inicialmente o termo “usuário”, descrito por Guin-

chat e Menou (1994, p. 481) como um elemento e situado como peça central na compreensão do funcionamento de um sistema de informação, determinando que:

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Dada a importância destacada pelos autores, podemos perceber que a relevância de um usuário frente aos serviços oferecidos de uma biblioteca é essencial. Portanto, conhecer as necessidades de informação destes é fundamental para a perpetuidade da relevância das bibliotecas. Podemos, então, falar da necessidade de informação, que pode ser descrita através da explicação de Line (1974 apud FIGUEIREDO, 1994, p. 34), que considera que a necessidade de informação é o que o indivíduo deve (*ought*) ter para seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc.

É também importante compreender a natureza dessas necessidades, como explica Le Codiac (1996, p. 39) quando diz que a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências da natureza, como dormir, comer etc. Essa colocação é pertinente ao pensarmos em estudos de usuário voltados a toda uma comunidade,



o que inclui a investigação dos não usuários, cujas necessidades de informação não são transformadas em demandas claras.

Devido a isso, as bibliotecas devem estar atentas a todo tipo de usuário. Lancaster (2004, p. 14) argumenta, nesse sentido, que:

Os serviços da biblioteca não podem ser avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais. Tal avaliação aceita as demandas pelo seu significado manifesto e pressupõe que essas demandas correspondem exatamente às necessidades dos usuários, o que nem sempre é verdade.

De acordo com Figueiredo (1991), o termo “estudos de usuário” começou a ser utilizado em meados do século XX, como desmembramento natural do levantamento do bibliotecário. A autora ainda explica que:

Estudos de usuário se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos. O termo e as técnicas são também utilizados para a compreensão dos não

usuários, ou usuários potenciais dos sistemas de informação. (FIGUEIREDO, 1991, p. 24)

Baptista e Cunha (2007) classificam os estudos de usuário em duas abordagens distintas, quantitativa e qualitativa, considerando a primeira com papel preponderante nas décadas de 1960 a 1980, sendo ambas caracterizadas tanto na fase de coleta de dados quanto no seu tratamento pela utilização de técnicas estatísticas.

Ferreira (1995) explica que, a partir da década de 1980, começam a aparecer estudos centrados no usuário. Essa abordagem ficou conhecida também como “abordagem alternativa”, dando início a uma era de estudos de usuário com características qualitativas. A autora ainda complementa a descrição baseada na explicação de Rouse e Rouse (1984, apud FERREIRA, 1995, p. 6):

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência.

**Quadro 1:** Estudos de usuário através das décadas

ÉPOCA	CARACTERÍSTICA
Década de 1940 (segunda metade)	Realização da maioria dos Estudos de usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas.
Década de 1950	Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se à preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.
Década de 2000	Crescimento no uso de métodos qualitativos na realização de estudos de usuário.

**Fonte:** Adaptado de Batista e Cunha (2007) e adaptado e ampliado de Figueiredo (1994).

Atualmente, alguns autores têm indicado que os estudos de usuário podem se beneficiar de práticas utilizadas no marketing, principalmente devido às semelhanças existentes entre estudos de usuário e pesquisas de marketing. Rozados e Piffer (2009, p. 179) destacam principalmente seus objetivos:

Pesquisas de marketing e estudos de usuário buscam, prioritariamente, conhecer comportamentos, hábitos, necessidades e demandas de clientes e/ou usuários, tendo como fim não apenas oferecer serviços e produtos adequados. Mais do que isto, qualificar seus produtos e serviços, criar novos serviços e produtos adequados as demandas e expectativas percebidas.

Ter conhecimento sobre seus usuários é fator fundamental no planejamento dos serviços em uma biblioteca. Estudos de usuário bem realizados e devidamente aplicados podem, entre outras coisas, ampliar o número de atendimentos e otimizar recursos. Nesse sentido, Figueiredo (1991, p. 27) atesta que:

Há maior probabilidade de que produtos e serviços que são baseados em estudos de usuário sejam melhores do que aqueles baseados apenas em intuição, cópia, evidência e/ou deliberação de grupos.

Portanto, o uso dos estudos de usuário é válido também na tentativa constante de atingir a satisfação de seus usuários pois, para Almeida (2005, p. 86), a satisfação do cliente é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço.

## 2.2 Boas práticas

Ao pesquisarmos na literatura, encontramos o termo “boas práticas” geralmente associado a temáticas mais pragmáticas, normalmente ligadas diretamente a metodologias e processos. Pode também apresentar variações em sua terminologia, como é o caso de “melhores práticas”. Para Campos e colaboradores (2010), é importante conhecermos o significado do termo “prática” antes mesmo de compreendermos do que se tratam as “boas práticas”. Dessa maneira, ele discorre que:

Ao analisar o termo “prática”, observa-se que este tem um caráter de continuidade, por referir-se a uma execução repetida ou um exercício sistemático de determinada ação. O termo “boas práticas” também é encontrado na literatura como sendo sinônimo de “melhores práticas”, por ser uma expressão derivada do inglês “best practice”. (CAMPOS, 2010, p. 167)

No Quadro 2 podemos observar algumas definições presentes na literatura e que tentam esclarecer o que são boas práticas.

**Quadro 2:** Definições de boas práticas

AUTORIA	DEFINIÇÃO
AMC (1994)	Boa prática é o caminho cooperativo no qual os empregados encarregam-se de atividades de negócios em todo o processo: liderança, planejamento, clientes, fornecedores, relações comunitárias, produção e fornecimento de produtos e serviços, e o uso do benchmarking. Essas práticas, quando efetivamente ligadas entre elas, podem levar a resultados sustentáveis muito superiores em qualidade e no serviço ao cliente, flexibilidade, oportunidade, inovação, preço e competitividade.
Camp (1989)	Boa prática levará a um desempenho superior de uma empresa.
Heibeler et al. (1988)	Boa prática é o melhor caminho para o desempenho nos negócios.
Voss (1995)	Boas práticas são tratadas como um paradigma estratégico, afirmando que tem se tornado proeminente na estratégia de produção.
Golovin (1996)	Boa prática é uma ferramenta para assegurar a satisfação do cliente.
Campos (2010)	Procedimentos de exercício sistemático que envolvem decisões e ações orientadas a objetivos e são fruto de uma experiência acumulada, definidos a partir do julgamento e interpretações dos múltiplos atores envolvidos no processo e que levam a uma repercussão positiva nos resultados do projeto.

**Fonte:** Adaptado e ampliado de Campos (2010).

Portanto, boas práticas são práticas bem-sucedidas, observadas em um processo e que podem ser replicadas em outras situações mantendo sua eficácia. Como exemplo disso, temos as normas da International Organization for Standardization (Isso), que teve sua história iniciada em 1946 com o intuito de unifi-

car os padrões industriais e que hoje “dá especificação em classe mundial para produtos, serviços e sistemas, para garantir a qualidade, segurança e eficiência” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2016).

Para este estudo, serão consideradas boas práticas todos os procedimentos utilizados e percebidos nos artigos recuperados que tenham trazido resultados satisfatórios às unidades de informação em que foram aplicados, proporcionando condições adequadas aos seus usuários, com foco na melhoria contínua e na qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca.

### **2.3 ISO 11620:2008**

Consequência de uma revisão em sua primeira edição lançada em 1998, a ISO 11620:2008 substitui completamente sua edição anterior. Entre as novidades, estão a incorporação de indicadores de desempenho para serviços de biblioteca virtuais e físicas em um único documento e as atualizações técnicas aos indicadores de desempenho contidos no documento.

A utilização de indicadores de desempenho por parte das bibliotecas e centros de informações tem sido de extrema importância nos processos que visam a qualidade e a melhoria contínua de uma organização. Indicadores de desempenho são, por definição da própria ISO 11620:2008, “uma expressão usada para caracterizar atividades de maneira quantitativa e qualitativa, com o intuito de avaliar atividades e o método

ao qual estão associadas” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2008).

Ao descrever o conteúdo de seu escopo, a norma especifica os requerimentos de um indicador de desempenho em uma biblioteca e estabelece modelos de indicadores de desempenho para serem utilizados em bibliotecas de todos os tipos. Para destacar essa flexibilidade da norma, Guimarães e colaboradores (2007, p. 90) apontam que “o valor dessa norma reside, sobretudo, no fato de ser aplicável a qualquer tipo de biblioteca e, por isso, prover uma base e linguagem única para o caso de diferentes perfis de biblioteca”. Reiterando isso, Alentejo (2010, p. 9) afirma que “A ISO 11620:2008 é aplicável a todos os tipos de bibliotecas, independentemente do país. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho que apresenta são aplicáveis a todas as bibliotecas”.

É possível encontrar, na literatura, autores que endossam a utilização da ISO 11620 como ferramenta de qualidade para bibliotecas ou centros de documentação, como no caso de Guimarães (2007, p. 89) e colaboradores, que foram enfáticos ao expor que “é reconhecido que a norma ISO 11620 proporciona as condições requeridas para um salto de qualidade no que tange ao processo de avaliação de bibliotecas”.

O uso da norma ISO 11620 pode ser visto na prática no artigo de Melo e Sampaio (2010, p. 7), relatando que “a avaliação dos serviços eletrônicos de informação das bibliotecas do Ensino Superior Público, em Portugal, foram realizadas com base nas normas internacionais ISO 11620:1998 [...]”.



A ISO 11620:2008 consiste em uma norma técnica composta por um total de 49 indicadores de desempenho, desenvolvidos a partir da observação dos serviços comumente oferecidos em bibliotecas. Este trabalho selecionou 4 destes indicadores que melhor atendessem os propósitos desta pesquisa, sendo descritos na metodologia.

### **3. METODOLOGIA**

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, exploratória e bibliográfica. Gil (2002, p. 17) define pesquisa como sendo um “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Para obter estas respostas mencionadas pelo autor, houve a opção pelo método qualitativo. Gil (2002, p. 133) destaca uma maior flexibilidade das análises qualitativas em comparação às quantitativas, mas esclarece que:

A análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação.

Este estudo também é exploratório, o que Lakatos e Marconi (2002, p. 85) descrevem como:

Investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Gil (2002, p. 41) afirma que as “pesquisas exploratórias têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições” e reflete que, “embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso [...]”, sendo a natureza deste trabalho contemplada na descrição do primeiro caso.

Para Lakatos e Marconi (2003, p. 158), “a pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”. Gil (2002, p. 44) explica que pesquisa bibliográfica é “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Este estudo foi amplamente beneficiado devido ao uso da literatura existente e disponível na internet, em especial pelo material recuperado nas bases de dados *Web of Science* (WoS) e *Scopus*.

Gil (2002, p. 45) afirma que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao

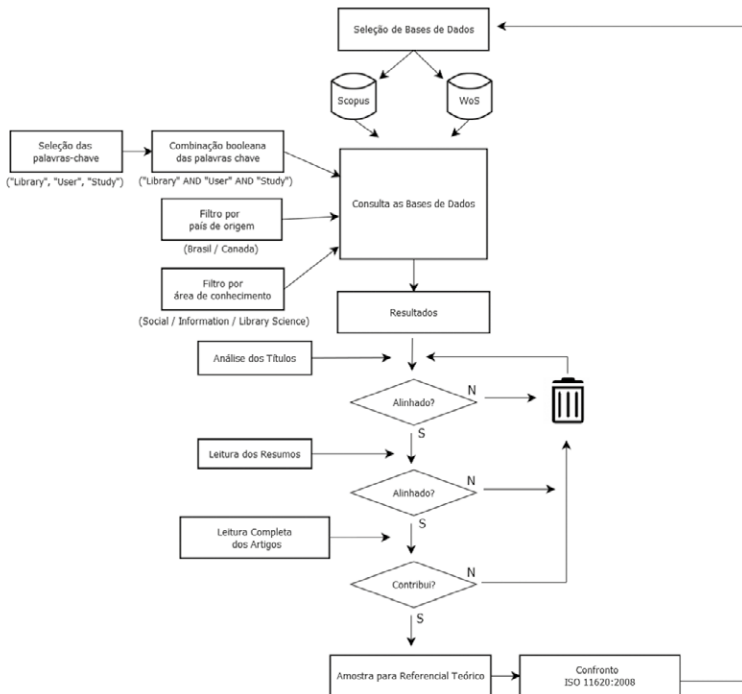
investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”, o que para este trabalho foi fundamental, devido à comparação de métodos utilizados e relatados em dois países de dimensões continentais e muito distantes entre si, tornando uma pesquisa in loco extremamente dispendiosa. Lakatos e Marconi (2002, p. 71) ainda ressaltam que “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”, fato que corroborou e instigou este trabalho na busca de seus objetivos.

Para alcançar os resultados esperados na comparação entre artigos brasileiros e canadenses relacionados ao tema “estudo de usuários de biblioteca”, é necessário a utilização de um processo estruturado para a busca de um referencial teórico, para depois realizar uma análise comparativa de conteúdo. Primeiramente, é preciso definir as fontes de informação a serem utilizadas. Visando manter a isonomia nos resultados, os termos pesquisados, assim como possíveis operações lógicas de busca, deverão ser equivalentes em ambas as plataformas.

Os resultados serão avaliados a partir da leitura de seus resumos e, se alinhados ao tema, seu texto completo será avaliado, podendo ser incluído ao referencial teórico. Ao concluir essa etapa, será possível a análise do referencial teórico, buscando extrair dados que atendam aos objetivos deste projeto. Por fim es-

tes dados serão confrontados com requisitos da norma ISO 11620:2008.

**Figura 1:** Processo estruturado para busca de referencial teórico



**Fonte:** Adaptado de Vianna, Ensslin e Giffhorn (2011).

As ferramentas de busca escolhidas foram os portais *Scopus* e *Web of Science*. Na tentativa de equiparar a recuperação da informação em diferentes ferramentas, foi necessária uma série de adaptações nos procedimentos de busca. Cada plataforma apresenta funções semelhantes, porém dispostas de maneiras diferentes em suas páginas.

Portanto, a utilização dessas bases se deu por meio da delimitação de resultados definidos como “artigo” e com uso de operadores booleanos nos campos de título, resumo e palavras-chave. O tema “estudo de usuários de bibliotecas” foi quebrado nos termos “Estudo”, “Usuários” e “Bibliotecas” e, em inglês, “Library”, “User” e “Study”, todos intercalados pelo operador lógico “and”.

Os critérios necessários para a adequação ao tema foram limitados ao uso efetivo de algum tipo de estudo de usuário e aplicado a usuários, não usuários e equipe da biblioteca. Os resultados deste processo estão disponíveis no subitem “Resultados das pesquisas nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*” deste trabalho. Portanto, temos a amostra de referencial teórico constituída por um total de 29 artigos que terão seus dados confrontados com os indicadores de desempenho selecionados da Norma ISO 11620.

A norma ISO 11620 é bastante rígida quanto à definição de seus indicadores. Como não estamos trabalhando com o implemento desses indicadores diretamente, e sim em um confronto por meio de relatos colhidos em artigos científicos, foi preciso o uso de um critério de aproximação para que possamos ligar os dados recolhidos nos artigos aos indicadores selecionados e expostos no Quadro 3.

**Quadro 3:** Indicadores de desempenho selecionados

#	NOME
B 2.2.1	Library visits per capita
B 2.3	Facilities
B 2.4.1	Percentage of target population reached
B 2.4.2	<i>User satisfaction</i>

**Fonte:** International Organization for Standardization (2008).

Esses indicadores foram selecionados na norma devido à adequação de seus tópicos às necessidades do tema central deste trabalho, os estudos de usuário. Cada um desses itens tem o objetivo de avaliar critérios recorrentes da interação entre usuário e biblioteca. Entretanto, não foi possível aplicarmos eles de forma integral como descritos na norma. Por isso, foi necessária a criação de um critério que tornasse os indicadores mais flexíveis ao compará-los com os artigos selecionados pelo processo estruturado.

Esse critério de aproximação se deu por meio da compreensão de seus tópicos como termos abrangentes, os quais compreenderiam os artigos que apresentassem estudos de usuário conduzidos de forma a concordar com a premissa principal de cada indicador, e não necessariamente com todos requisitos descritos em seu escopo.

É importante ressaltar que a adequação dos artigos aos indicadores está diretamente relacionada à compreensão dos artigos pelo autor, o que torna o

processo de adequação dos artigos aos indicadores um processo, por vezes, subjetivo.

Os indicadores apresentados no Quadro 3 tratam de avaliar de diversas maneiras uma biblioteca, seja por seus serviços, espaço físico ou percepção da biblioteca pelos usuários, entre outras questões. A seguir, temos a descrição de cada um dos indicadores selecionados e como foram utilizados como filtros de adequação aos artigos selecionados.

### **3.1 B 2.2.1: Library visits per capita**

Subdivisão do item “B 2.2: Access”, esse indicador procura medir o sucesso da biblioteca em atrair usuários a todos seus serviços. Sendo calculado a partir do número total de visitantes, físicos ou do *website*, no período de um ano, divididos pelo número total de pessoas a quem a biblioteca deva atender.

Para que um artigo fosse relacionado a esse indicador, teria de trazer em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que buscasse averiguar o sucesso da biblioteca em atingir seu público local com seus serviços.

### **3.2 B 2.3: Facilities**

O mais abrangente dos indicadores selecionados e subdivisão do item “B 2.0: Use”, utilizado para verificar se as instalações da biblioteca atendem às necessidades dos usuários, tratando especificamente da estrutura física de uma biblioteca.

Para que um artigo fosse relacionado a esse indicador, deveria apresentar em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que tratasse da questão da satisfação dos usuários frente a essas questões.

### **3.3 B 2.4.1: Percentage of target population reached**

Subdivisão do item “B 2.4: General”, o objetivo desse indicador de desempenho é averiguar o sucesso da biblioteca ao atingir um determinado público alvo. Nele, foram levados em consideração artigos que buscassem compreender as necessidades de determinados grupos de usuários, observando e analisando grupos com perfis pré-definidos.

### **3.4 B 2.4.2: User satisfaction**

O indicador que mede a satisfação do usuário com a biblioteca ou dos serviços que ela oferece.

## **4. ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS**

Após o trâmite metodológico submetido a esta pesquisa e à conclusão das análises, foram obtidos dados que puderam elucidar as questões levantadas. As análises dos artigos auxiliaram de maneira substancial na compreensão do uso dos estudos de usuário em ambos



os países. Há, de fato, semelhanças e discrepâncias na maneira com que cada um aplica essa ferramenta. Entretanto, não é possível afirmar que este estudo desenhe com precisão a realidade de cada país, para isso seria necessária mais investigação.

#### 4.1 Resultados das pesquisas nas bases de dados Scopus e Web of Science

Os resultados obtidos utilizando os termos em português foram insignificantes se comparados aos resultados obtidos com os termos em inglês: um total de cinco artigos recuperados na WoS e nenhum na Scopus. Portanto, foi decidido que a pesquisa seguiria apenas utilizando os termos “Library”, “User” e “Study”.

Auxiliados pelo operador lógico “and”, os resultados obtidos das bases Scopus e Web of Science foram de, respectivamente, 4.076 e 3.703 artigos.

**Tabela 1:** Total de artigos recuperados

	SCOPUS	WOS
Total de artigos	4,076	3,703

**Fonte:** Dados levantados na pesquisa.

Dando sequência ao processo estruturado, foi adicionado um filtro que limitava os resultados a um país determinado, nesse caso, Brasil ou Canadá. Os resultados dessa etapa foram de 48 artigos brasileiros na

base *Scopus* e 64 na *Web of Science*; e de 176 artigos canadenses na *Scopus* e 153 na *Web of Science*.

Tabela 2: Total de artigos recuperados por país de origem

PAÍS	SCOPUS	WOS
Brasil	48	64
Canadá	176	153

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Nesse momento foi iniciado o refinamento mais minucioso e subjetivo até então. A necessidade de avaliar títulos, resumos e textos completos se deu por etapas, partindo da observação na adequação dos artigos ao tema deste trabalho. Desse procedimento foi obtido o total de 29 artigos selecionados, sendo 6 artigos de origem brasileira e 23 canadenses.

Tabela 3: Extrato do total de artigos adequados

	TOTAL DE ARTIGOS	ADEQUADOS AOS OBJETIVOS
Origem Brasil ( <i>Scopus</i> e <i>WoS</i> )	112	6
Origem Canadá ( <i>Scopus</i> e <i>WoS</i> )	329	23

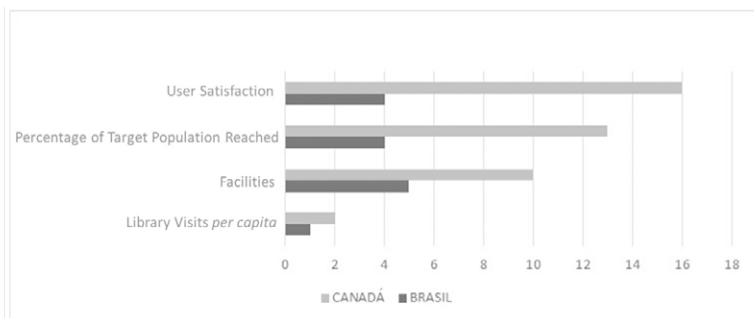
Fonte: Dados levantados na pesquisa.

## 4.2 Indicadores x artigos

Ao compararmos os artigos aos indicadores escolhidos, obtivemos números que não necessariamente refletem o universo demonstrado nos artigos selecionados. Entretanto, eles sugerem reflexões pertinentes à questão da variedade e do uso dos estudos de usuário em ambos os países.

No Gráfico 1, a superioridade numérica de artigos canadenses é expressamente demonstrada. Também na questão de alinhamento aos indicadores selecionados, lembrando que um artigo pode estar alinhado a um ou mais indicadores ao mesmo tempo.

**Gráfico 1:** Total de artigos adequados divididos por indicador



**Fonte:** Dados levantados na pesquisa.

Esse fator pode indicar, inclusive, uma tendência no dimensionamento da abrangência dos estudos de usuário em cada país, sendo os estudos de usuário canadenses mais exploratórios que os brasileiros, buscando compreender mais amplamente a unidade

de informação pesquisada. Há de se advertir também que, em boa parte, a vantagem canadense é construída sobre o número superior de artigos selecionados, uma vez que, proporcionalmente, os artigos brasileiros selecionados oferecem um número superior de indicadores compatíveis.

Com isso, é importante ressaltar que ambos os países demonstraram, de modo geral, uma preocupação em compreender mais do que apenas um serviço oferecido, o que pode ser considerado um ponto positivo percebido nesta pesquisa. Como podemos observar mais detalhadamente na Tabela 4, na qual há uma maioria absoluta de artigos que se encaixam em mais de um indicador.

**Tabela 4:** Quantidade de artigos adequados aos indicadores por país

	INDICADOR	BRASIL	CANADÁ	TOTAL
B 2.2.1	Library Visits per capita	1	2	3
B 2.3	Facilities	5	10	15
B 2.4.1	Percentage of Target Population Reached	4	13	17
B 2.4.2	User Satisfaction	4	16	20

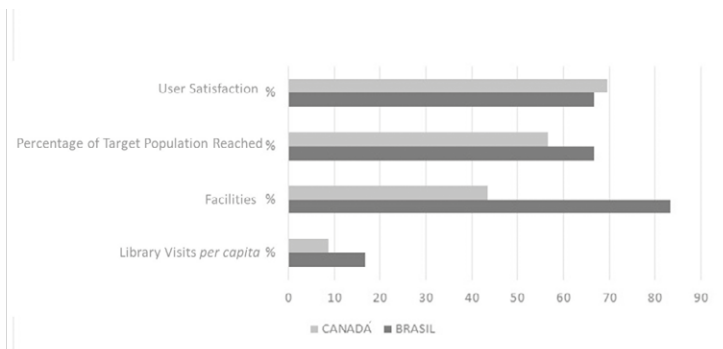
**Fonte:** Dados levantados na pesquisa.

O indicador menos recorrente quanto à adequação foi o B 2.2.1, Library visits per capita, que, como descrito na metodologia, teria de trazer em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que buscasse averiguar o sucesso da biblioteca em atingir seu público local com seus serviços.

Isso aponta que, entre os artigos selecionados, poucos direcionaram um estudo de usuários visando conhecer o impacto da biblioteca na comunidade que está inserida, podendo indicar uma preocupação mais acentuada por parte dos profissionais de ambos os países com as necessidades informacionais dos usuários já presentes nas unidades de informação.

O indicador mais acessado foi o B 2.4.2, *User satisfaction*, que tem como proposta avaliar a satisfação dos usuários com os serviços e a estrutura oferecidos pela biblioteca.

**Gráfico 2:** Porcentagem de artigos adequados divididos por indicador



**Fonte:** Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 2, podemos observar a porcentagem de indicadores alcançados pelos artigos selecionados, destacando-se dois fatores: a porcentagem superior a 80% dos artigos brasileiros que se encaixam no indicador Facilities e a porcentagem próxima a 70% dos artigos canadenses ao acessar o indicador *User satisfaction*.

No indicador Facilities, o Brasil demonstra um interesse superior em conhecer a opinião do usuário sobre a estrutura oferecida pelas bibliotecas. Itens como mobiliário, quantidade de computadores disponíveis e ambientes adequados tornaram-se alvos frequentes nas pesquisas analisadas.

A satisfação do usuário é um dos principais fatores que influenciam no dia a dia dos usuários e das bibliotecas, e isso fica refletido neste estudo. Ambos os países direcionaram cerca de 2/3 de seus estudos de usuário a averiguar a satisfação dos usuários quanto a serviços e estrutura oferecidos pela biblioteca.

### 4.3 instrumentos utilizados

Os artigos apresentaram diversificadas experiências quanto ao uso dos estudos de usuário em bibliotecas. Seus métodos, devidamente explicados na metodologia de cada artigo, foram analisados e compilados na Tabela 5.

**Tabela 5:** Tipos de instrumentos utilizados por país

MÉTODO	BRASIL	CANADÁ
Questionário	4	7
Entrevista	0	8
Observação	1	1
Mix de métodos	1	7
Total	6	23

**Fonte:** Dados levantados na pesquisa.

Nesta análise, foi considerado somente um tipo de método por artigo, na forma como descrito em sua metodologia. Sendo assim, pesquisas que utilizaram mais de um método constam na categoria “Mix de métodos”.

Essa análise expôs o ponto de maior diferença entre a aplicação de estudos de usuário no Brasil e no Canadá percebido nessa pesquisa. Podemos destacar principalmente o uso do Mix de métodos, amplamente recorrente nos artigos canadenses, que oferece o uso de metodologias complementares para obter sucesso na compreensão das necessidades de informação de seus usuários.

O Brasil apresenta uma concentração quase que exclusiva no uso de questionários em suas bibliotecas, abrindo a hipótese de que, a partir da praticidade que esse método proporciona, ele se torna a ferramenta mais viável para a medição das necessidades de seus usuários e de sua satisfação como um todo. Entretanto, o uso exclusivo do questionário pode apresentar respostas superficiais frente às reais necessidades dos usuários, podendo muitas vezes fugir ao cerne das questões pesquisadas que guiariam a biblioteca a solucionar seus problemas.

Em contrapartida, o Canadá apresentou números representativos não somente do uso do “Mix de métodos”, mas também de outros instrumentos importantes, como a entrevista. Essas diferenças podem ser cruciais na tomada de decisão a partir dos dados obtidos com o uso dos estudos de usuário.

## **4.4 Boas práticas identificadas**

Foi possível identificar, por meio da leitura dos artigos e, em especial, da análise dos instrumentos utilizados, boas práticas de estudos de usuário sendo aplicadas em ambos os países. A ideia aqui é destacar o que foi percebido de positivo nos artigos sem que haja juízo de valor sobre as experiências relatadas, expondo a variedade encontrada na pesquisa. Os tópicos foram divididos quanto ao instrumento escolhido para a realização dos estudos de usuário.

### 4.4.1 Questionário

Lupien (2007) conduziu um estudo para observar como as bibliotecas universitárias canadenses estão atendendo às necessidades e expectativas dos estudantes em estudos sobre comunidade GLBT (gays, lésbicas, bissexuais, transexuais e travestis) e diversidade sexual em coleções e serviços de informação.

O instrumento de pesquisa foi um questionário destinado a estudantes dos cursos sobre comunidade GLBT e diversidade sexual em universidades canadenses. Os resultados apontam que os estudantes aparentam estar marginalmente satisfeitos com os recursos e serviços oferecidos em suas bibliotecas, mas também indicam bastante espaço em que essas bibliotecas podem melhor encontrar as necessidades desses indivíduos.

Podemos observar por parte do autor a preocupação no atendimento das necessidades de um nicho



específico de usuários, avaliando, principalmente, a velocidade com que as bibliotecas universitárias buscam atender às necessidades de uso de um público novo.

Nowlan (2012) teve como propósito de pesquisa determinar como os estudantes da Universidade de Regina gostariam de interagir com a biblioteca em seus dispositivos móveis e como desenhar um *site* que atendesse às necessidades da comunidade universitária. Ele também buscou a compreender como as bibliotecas universitárias poderiam oferecer melhores serviços a dispositivos móveis. Para isso, fez uso de um questionário destinado à comunidade acadêmica. Como resultado, foi possível lançar a versão móvel do *site* da Biblioteca da Universidade de Regina sete meses após o término da pesquisa, atendendo a um dos propósitos desta.

O questionário é o instrumento mais antigo utilizado na coleta de dados que subsidiam os estudos de usuário e, conseqüentemente, como foi percebido, o mais utilizado entre os pesquisadores. Sua praticidade muitas vezes proporciona a agilidade necessária para a obtenção de dados que possam nortear uma pesquisa ou mapear um tema. Entretanto, outro fator recorrente ao uso exclusivo dos questionários remete à falta de aproveitamento desses dados na construção de melhorias para a unidade pesquisada, podendo indicar que o uso exclusivo dessa ferramenta torna o processo pouco eficiente.

#### 4.4.2 Entrevista

Cavanagh e Robbins (2012), em sua pesquisa sobre o uso da biblioteca na população nascida entre 1946 e 1964, também conhecida como *baby boomer*, demonstraram que o uso das bibliotecas por esse público tem um viés recreativo e também informativo. O estudo utilizou o instrumento de entrevistas gravadas. Como resultado, obteve o conhecimento de que boa parte dos entrevistados citou o interesse dos usuários mais idosos na busca de informações complementares sobre os cuidados com a saúde. Outra descoberta foram os relatos por parte dos usuários que apontaram falhas no design das bibliotecas, que indica uma vocação mais voltada a atender o público infantil e seus pais.

Liu e Winn (2009) examinaram o comportamento de pesquisa dos estudantes de graduação chineses na Universidade de Windsor, com enfoque na capacidade das bibliotecas universitárias em atender às necessidades de informação dos estudantes internacionais. O estudo foi realizado com a colaboração de doze estudantes chineses e foi composto por uma série de entrevistas gravadas. A pesquisa concluiu que, devido a barreiras criadas pelo idioma, muitos alunos não procuram ajuda para solucionar seus problemas, pois tem dificuldade em se expressar, porém muitos conhecem os termos mais usuais de biblioteca e identificam semelhanças entre as bibliotecas chinesas e canadenses, o que facilita seu uso.

A entrevista se mostrou um método qualitativo que oferece inúmeras possibilidades aos pesquisadores. Além da transcrição de seu conteúdo, é possível também avaliar as reações das pessoas ao longo do processo, capturando suas emoções e reações que dificilmente seriam percebidas em questionários.

Contudo, tanto em Cavanagh e Robbins (2012) quanto em Liu e Winn (2009) podemos observar que a entrevista é excelente quando necessitamos conhecer as necessidades de um grupo específico, mas se torna um método quase que inviável para a compreensão das necessidades de usuários em geral ou até mesmo de grupos maiores.

#### 4.4.3 Observação

Given e Leckie (2004) analisaram o uso de duas das maiores bibliotecas do Canadá, a Biblioteca de Referência de Toronto e a Biblioteca Pública de Vancouver, utilizando um método de observação conhecido como *sweeping seats*. Segundo as autoras, ele é beneficiado pelo valor inerente da observação, ou seja, é possível verificar o que realmente os usuários fazem, e não o que eles dizem que fazem, como acontece com as pesquisas por meio de questionários. O método *sweeping seats* consiste em mapear visualmente a movimentação dos usuários dentro de uma biblioteca, anotando seu comportamento. A ideia é compreender o uso para posteriormente corrigir falhas e otimizar a disposição dos recursos na biblioteca.

Eggert-Steindel e colaboradores (2013) conduziram uma investigação por meio da análise de fotografias, analógicas e digitais, que remetem ao dia a dia da Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPSC), tendo sido produzidas pela própria instituição ou por instituições parceiras. O acervo digital, responsável pelo maior volume de fotografias, foi organizado com as seguintes categorias: ação cultural, formação continuada, visita programada, biblioteca monumento, fazeres na biblioteca, acervo, mobiliário, equipamento e manutenção da biblioteca. Isso demonstra a capacidade da fotografia em abranger grande parte das atividades e serviços prestados em uma biblioteca.

A categoria ação cultural teve destaque por seu volume de fotos, indicando a relevância dessa atividade para a BPSC. A análise dessas fotografias proporcionou um panorama bastante rico, principalmente sobre o comportamento dos usuários e sua interação com a biblioteca.

A observação é extremamente eficiente ao oferecer a oportunidade de análises sem a necessidade de uma interação direta com os usuários. Em contrapartida, pode também, caso não tomadas as devidas precauções, tornar-se invasiva, levantando questões éticas e sobre a privacidade dos usuários.

#### 4.4.4 Mix de métodos

Holder e Lange (2014) buscaram conhecer a opinião de seus usuários acerca de dois novos espaços re-

formados na Biblioteca de Ciências Sociais e Humanas da Universidade McGill, sendo um destinado a estudo individual e outro para estudos em grupo. Por meio de análises combinadas dos resultados obtidos nas pesquisas de usuário com um mix de métodos, que incluía observação e registro da interação dos usuários com o espaço e um questionário para estes informarem suas opiniões sobre o espaço, as pesquisadoras foram capazes de definir qual a percepção dos usuários sobre os novos espaços. Outro fator interessante é que esse estudo, segundo as pesquisadoras, também servirá de base para futuras compras de mobiliário.

Howard (2011) realizou um estudo em conjunto a escolas do 7º ao 9º ano. Na etapa de questionários, as bibliotecas tiveram um respaldo satisfatório dos adolescentes quanto aos itens abordados. Na parte da entrevista, foram apresentados inúmeros problemas, como a falta de programas voltados aos adolescentes, de um *website* dedicado, de um maior relacionamento entre funcionários e de iniciativas na *web 2.0* voltadas a esse público, assim como de políticas que atendam a essa faixa etária.

O estudo de McEwen e Scheaffer (2012) uma busca por meio de análise de dados, observação etnográfica e entrevistas, e até mesmo de um medidor de som, para descobrir qual é a relação do uso de telefones celulares em uma biblioteca universitária. O estudo apontou uma falha na criação de políticas para o uso adequado dos celulares nas unidades e indicou a necessidade de mais estudos na área.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve a difícil tarefa de buscar e comparar métodos e instrumentos que, muitas vezes, usam do subjetivo para avaliar e medir o desempenho dos serviços oferecidos por bibliotecas. Foi interessante perceber que os estudos de usuário são utilizados há décadas, ainda que muitas vezes não documentados e descritos na literatura, na tentativa de compreender as necessidades de informação de seus usuários, buscando extrair informações que ofereçam subsídios para a biblioteca aperfeiçoar os serviços ou auxiliem na criação de novos.

A comparação entre os estudos de usuário descritos em artigos e realizados no Brasil ou Canadá só foi possível a partir da definição de diversos critérios estabelecidos e expostos na metodologia. É importante ressaltar que a busca por artigos, especialmente os brasileiros, foi sensivelmente prejudicada devido às barreiras linguísticas criadas na delimitação dos termos de busca utilizados. Entretanto, podemos levantar a hipótese de falha na indexação de termos em inglês por parte dos autores brasileiros, o que invariavelmente causa deficiências na recuperação da informação.

Por outro lado, nos artigos brasileiros recuperados, foi possível observar uma tendência massiva do uso dos questionários. Fica evidente que a praticidade com que podemos utilizar o questionário é fator de

cisivo na hora de escolher um instrumento que avalie os serviços da biblioteca no Brasil. Isso pode ser reflexo da realidade brasileira quanto a bibliotecas em geral, que na maioria das vezes não dispõem de recursos físicos e humanos para investir em estudos de usuário mais aprofundados e, conseqüentemente, dispendiosos.

Dos artigos destacados, podemos ressaltar a pluralidade de métodos com que as bibliotecas canadenses lidam na tentativa de atingir seus objetivos no uso dos estudos de usuário. Foi possível observar não somente o uso de diferentes instrumentos para atender aos anseios do público geral, mas também um interesse em compreender grupos específicos de usuários, preocupação herdada possivelmente da associação dos estudos de usuário de outras áreas, como Ciências Sociais e Antropologia.

Foi identificado também um baixo índice de estudos de usuário aplicados que resultaram efetivamente em serviços ou inovações práticas de qualquer espécie. Em sua maioria, eles foram utilizados para indicar, averiguar ou planejar futuras mudanças ou projetos. Esse fato pode demonstrar uma falta de proatividade das bibliotecas de maneira geral, o que por muitas vezes mantém essa característica reativa.

Com essa pesquisa, foi possível vislumbrar diversas formas pelas quais bibliotecas brasileiras podem se beneficiar com práticas de qualidade vistas em terras canadenses. Sobretudo, é importante que as bibliotecas brasileiras compreendam a importância de

ter em mãos dados mais completos e precisos, utilizando métodos e ferramentas mais complexos para obtê-los. É claro, há um custo; entretanto, é um custo relativamente baixo perante a oportunidade de atender às necessidades de informação dos usuários de forma mais adequada.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENTEJO, Eduardo Silva. Qualidade da informação em saúde mediada em biblioteca pela percepção de seus usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, jun. 2010.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. AMC, A. Leading the Way: A Study of Best Manufacturing Practices in Australia and New Zealand. **Australian Manufacturing Council**, Melbourne, 1994.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. CAMP, R.C. Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance. **Quality Press/Quality Resources**, Milwaukee, WI, 1989.



CAMPOS, Rodrigo Pires de et al. Rumo a uma metodologia para o estudo de boas práticas em cooperação internacional em saúde. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, mar. 2010.

CAVANAGH, Mary F.; ROBBINS, Wendy. Baby boomers, their elders and the public library. **Library Review**, Bingley, v. 61, n. 8-9, p. 622-640, 2012.

DAUDT, Antonio. **Bibliotecas Brasil × Canadá: sob o viés das boas práticas em estudos do usuário**. 2015. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

EGGERT-STEINDEL, Gisela et al. Imagens/memórias da Biblioteca Pública de Santa Catarina: uma leitura da memória volátil fixada pela fotografia (1980-2011). **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 127138, dez. 2013.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

\_\_\_\_\_. **Metodologias para promoção do uso da in-**

**formação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIVEN, Lisa M.; LECKIE, Gloria J. "Sweeping" the library: mapping the social activity space of the public library. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 25, n. 4, p. 365-385, winter 2004. GOLOVIN, J. Best Practice makes perfect. **Manufacturing Systems**, 14, 74-75, 1996.

GUIMARÃES, Maria Cristina S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: relato de estudo piloto na Fiocruz. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 84-96, abr. 2007.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. rev. e aum. Brasília: Ibict; 1994. HEIBELER, R., KELLY, T.B., KETTEMAN, C.. **Best Practices**—Building Your Business with Customer-Focused Solutions. Simon & Schuster, New York, 1988.

HOLDER, Sara; LANGE, Jessica. Looking and listening: a mixed-methods study of space use and user satisfaction. **Evidence Based Library and Information**

**Practice**, Edmonton, v. 9, n. 3, p. 4-27, 2014.

HOWARD, Vivian. What do young teens think about the public library? **The Library**, Chicago, v. 81, n. 3, Jul. 2011.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **About ISO**. Genebra, 2016. Disponível em: <<http://bit.ly/1373Pti>>. Acesso em: 18 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. **ISO 11620:2008**: information and documentation – Library performance indicators. Geneva: ISO, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica**: técnicas de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIU, Guoying; WINN, Danielle. Chinese graduate students and the Canadian academic library: a user study at the University of Windsor. **The Journal of Acade-**

**mic Librarianship**, Amsterdam, v. 35, n. 6, p. 565-573, Nov. 2009.

LUPIEN, Pascal. GLBT/sexual diversity studies students and academic libraries: a study of user perceptions and satisfaction. **Canadian Journal of Information and Library Science**, Toronto, v. 31, n. 2, p. 131-147, Jun. 2007.

MCEWEN, Rhonda; SCHEAFFER, Kathleen. Orality in the library: how mobile phones challenge our understandings of collaboration in hybridized information centers. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 34, n. 2, p. 92-98, 2012.

MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., 2010, Guimarães. **Actas...** Guimarães: Associação Portuguesa de Bibliotecários, 2010.

NOWLAN, Gillian. Going mobile: creating a mobile presence for your library. **New Library World**, Bingley, v. 114, n. 3-4, p. 142-150, 2013.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre,

v. 15, n. 2, p. 169-182, 2009.

VIANNA, William Barbosa; ENSSLIN, Leonardo; GIF-FHORN, Edilson. A integração sistêmica entre pós-graduação e educação básica no Brasil: contribuição teórica para um “estado da arte”. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 19, p. 327-344, abr.-jun. 2011.

VOSS, C.A. Alternative paradigms for manufacturing strategy. **International Journal of Operations & Production Management**, 15, 5–16, 1995.

## PÁGINA EM BRANCO

## **SOBRE OS AUTORES**

### **ANA MARIA JENSEN FERREIRA DA COSTA FERREIRA**

Doutoranda em Ciência da Informação, na linha de pesquisa Informação e Tecnologia, do programa de pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) de Marília. Mestre em Ciência da Informação (2012) pelo PPGCI da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) da Unesp de Marília e graduada em Biblioteconomia (2004) e Arquivologia (2008) pela mesma instituição, com título de mérito acadêmico pela conquista da maior média do curso-turma de 2008 de Arquivologia. Graduada em Administração de Empresas (1979) pelo Centro Universitário Eurípedes de Marília (Univem). Experiência nas áreas de administração de empresas e gestão documental. Integrante da equipe do grupo de pesquisa Novas Tecnologias em Informação, com foco em arquitetura da informação digital, experiência do usuário (UX), ambientes informacionais digitais, dados abertos, transparência de dados públicos e inclusão digital de usuários da terceira idade. Foi membro do comitê gestor do repositório institucional Repertorium da FFC-Unesp/Marília e representante discente (2010-2012). Integrante desde o ano de 2007 do projeto de extensão universitária Inclusão Digital de alunos da Universidade Aberta à Terceira Idade (Unati)

de Marília. Participa do Movimento Escoteiro – Grupo Escoteiro Cristo Rei 100º-SP, como escotista voluntária desde 2000, contribuindo para a formação de jovens.

## **ANTONIO DAUDT**

Mestrando do programa de pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Graduado em Biblioteconomia pela mesma universidade (2015). Técnico em Suporte de Informática pelo Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) (2013).

## **CLAUDIO MARCONDES DE CASTRO FILHO**

Possui graduação em Comunicação Social pela Faculdade Anhembí Morumbi (1989), graduação em Biblioteconomia pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP) (1981), mestrado em Ciência da Informação e Documentação pela Universidade de São Paulo (USP) (2003) e doutorado em Ciência da Informação pela mesma instituição (2008). Tem experiência na área de Ciência da Informação, como subárea geração e uso da informação, atuando principalmente nos seguintes temas: recursos informacionais, tipologias de unidades de informação, biblioteca escolar e políticas públicas do livro, leitura e biblioteca. Atualmente exerce a função de chefe do Departamen-



mento de Educação, Informação e Comunicação, da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP) da USP e Coordenador da Comissão Brasileira de Bibliotecas Escolares da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições.

## **DANIELA SPUDEIT**

Professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no programa de pós-graduação de Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). Possui mestrado em Ciência da Informação pela UFSC, especialização em Gestão de Unidades de Informação pela Udesc, especialização em Didática do Ensino Superior pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), bacharelado em Biblioteconomia pela UFSC e licenciatura em Pedagogia pela Udesc. Atualmente coordena o Grupo de Bibliotecários da Área Escolar em Santa Catarina (Gbaesc), é vice-presidente da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (Abecin) e editora da Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação (Rebecin). Áreas de interesse: gestão de unidades de informação; empreendedorismo; gestão de qualidade, processos e projetos em Biblioteconomia; planejamento e marketing; competência em informação; bibliotecas escolares e universitárias; e atuação, ensino e formação em Biblioteconomia.

## **ELISA CRISTINA DELFINI CORRÊA**

Graduada em Biblioteconomia pela Udesc (1995), mestre em Sociologia Política pela UFSC (1999) e doutora em Sociologia Política pela mesma instituição (2008). Atualmente é professora titular da Udesc, ministrando disciplinas de Fontes de Informação e Gestão de Estoques Informacionais. É docente do Programa de pós-graduação em gestão da informação, ministrando as seguintes disciplinas no mestrado profissional em Gestão de Unidades de Informação: Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Contexto Informacional Contemporâneo e Competência em Informação para a Gestão de Unidades de Informação. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Processos de Disseminação da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: pesquisas relacionadas ao uso do computador pela Ciência da Informação e Biblioteconomia com ênfase na análise sociotécnica e redes e mídias sociais enquanto fontes de informação e competência em informação.

## **FERNANDO LUIZ VECHIATO**

Professor Adjunto do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e professor colaborador do PPGCI da Unesp de Marília. Doutor em Ciência da Informação (2013), mestre em Ciência da Informação (2010) e ba-

charel em Biblioteconomia (2007) pela Unesp de Marília. Tem experiência na área de ciência da informação, atuando principalmente nos seguintes temas: arquitetura da informação; tecnologias de informação e comunicação; ambientes informacionais digitais; usabilidade, acessibilidade e encontrabilidade da informação; organização da informação e do conhecimento no ciberespaço; e comportamento informacional.

### **JORGE MOISÉS KROLL DO PRADO**

Doutorando em Ciência da Informação pela UFSC, mestre em Gestão de Unidades de Informação e bacharel em Biblioteconomia, ambos pela Udesc. Coordena a rede de bibliotecas do Senac/SC.

### **JOSIANA FLORÊNCIO VIEIRA RÉGIS DE ALMEIDA**

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPG-GOC) desde 2016, pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na linha de pesquisa Gestão e Tecnologia. Graduada em Biblioteconomia (2006 - UFRN). Especialista em Gestão Estratégica de Sistemas de informação (2007 - UFRN) e mestre em Engenharia de Produção (2009 - UFRN). Atuou como professora substituta do departamento de Engenharia de Produção da UFRN

nas seguintes disciplinas: Gestão da Informação, Metodologia do Trabalho Científico, Fontes de Informação para Engenharia de Produção e Planejamento Estratégico. Participou do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais do país (Reuni) pela UFRN, como bolsista de iniciação à docência em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Atualmente é servidora da UFRN, exercendo o cargo de bibliotecária-documentalista da Biblioteca Central Zila Mamede. Tem experiência nas áreas de ciência da informação, inovação, gestão do conhecimento, gestão da informação, organização do conhecimento, análise de domínio e capital intelectual.

## **JOSIANE MELLO**

Doutoranda em Ciência da Informação pela UFSC, bacharel em Biblioteconomia e especialista em Gestão de Bibliotecas Escolares pela mesma universidade. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e Especialista em Gestão Industrial, Conhecimento e Inovação pela mesma universidade. Possui interesse nos temas relacionados a Biblioteconomia, Arquivologia, Ciência da Informação e Engenharia de Produção. Atua como pesquisadora no Laboratório do Grupo de pesquisa em Recuperação da Informação e Tecnologias Avançadas (RITA). Atualmente é bibliotecária-documentalista da

UFRN, na qual idealizou, planejou e organizou a Biblioteca Setorial do Departamento de Artes (Deart).

## **LILIANA GIUSTI SERRA**

Doutoranda em Ciência da Informação pela Unesp. Mestre em Ciência da Informação pela Escola de Comunicações e Artes (ECA) da USP. Especialista em Gerência de Sistemas pela FESPSP e bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela mesma instituição. Profissional da informação dos sistemas SophiA Biblioteca e Philos. Autora da obra Livros digitais e bibliotecas, publicada em 2014 pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Pesquisadora dos temas livros digitais, linked data, bibliotecas digitais, catalogação, formatos de metadados e automação de bibliotecas.

## **SILVANA APARECIDA BORSETTI GREGORIO VIDOTTI**

Licenciada em Matemática pelo Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Unesp (1986). Especialista em Ciência da Computação pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação de São Carlos (ICMC) da USP (1987). Mestre em Ciências, área de concentração Ciências da Computação e Matemática Computacional, pela mesma instituição (1993). Doutora em Educação, área de concentração Educação

Brasileira, pela FFC-Unesp (2001). Foi coordenadora do PPGCI-Unesp (2004-2011) e do Doutorado Interinstitucional (Dinter) da Unesp e da Universidade Federal do Ceará (UFC) (2010-2014). Professora assistente-doutora em regime de dedicação integral à docência e à pesquisa da FFC-Unesp/Marília, Departamento de Ciência da Informação. Docente dos cursos de graduação em Arquivologia e Biblioteconomia e dos cursos de mestrado acadêmico e doutorado em Ciência da Informação da Unesp. Assessora da pró-reitoria de pós-graduação (PROPG) da Unesp. Membro titular do conselho editorial de periódicos (CEPC), da Comissão Permanente de Educação a Distância (CPEaD) e do Conselho de Gestão Científica do Núcleo de Computação Científica (NCC-GridUnespda), todos da Unesp. Coordenadora do laboratório de desenvolvimento e aplicação de multimídia da FFC-Unesp. Membro da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Ancib). Líder do grupo de pesquisa Novas Tecnologias em Informação. Parecerista ad hoc de agências de fomento nacionais. Parecerista e membro de comitês científicos de periódicos científicos. Coordenadora do projeto de extensão universitária de inclusão digital de alunos da Unati/Marília. Pesquisadora da área de Ciência da Informação, com ênfase em tecnologias de informação e comunicação e arquitetura da informação digital. Bolsista de produtividade em pesquisa nível 2 do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), com o projeto de pesquisa “Arquitetura da informação e

usabilidade digital: um estudo da contribuição teórica e metodológica no contexto da Ciência da Informação”.

## **WALDOMIRO DE CASTRO SANTOS VERGUEIRO**

Professor titular sênior do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA-USP. Possui graduação em Biblioteconomia e Documentação pela FESPSP (1977), mestrado em Ciências da Comunicação pela ECA-USP (1985), doutorado em Ciências da Comunicação pela mesma instituição (1990) e pós-doutorado pela Loughborough University of Technology (Inglaterra) e pela Universidad Carlos III de Madrid (Espanha). Professor da ECA-USP, atuando na graduação em Biblioteconomia, bem como no mestrado e no doutorado em Ciência da Informação e Ciências da Comunicação, tendo orientado 11 mestrados e 12 doutorados, além de ter supervisionado diversas pesquisas de pós-doutorado. Atualmente é professor titular aposentado da ECA-USP. Fundador e coordenador do Observatório de Histórias em Quadrinhos, também na ECA-USP. Editor da revista 9ª Arte, do Observatório de Histórias em Quadrinhos. Atua como membro do corpo editorial de diversas revistas científicas no Brasil e no exterior. Publicou dezenas de artigos em periódicos científicos nacionais e internacionais. Autor e/ou organizador de mais de uma dezena de livros, entre os quais podem ser destacados: *Seleção de materiais de*

*informação, Aquisição de materiais de informação, Qualidade em serviços de informação, Novas tendências em Gestão da Informação, Como usar as histórias em quadrinhos na sala de aula, Historieta latinoamericana, v. 3: Brasil, História em quadrinhos no Brasil, Quadrinhos na educação: da rejeição à prática, Os pioneiros na pesquisa em quadrinhos no Brasil e Muito além dos quadrinhos.* Produz principalmente nos seguintes temas: histórias em quadrinhos, histórias em quadrinhos no Brasil, Biblioteconomia, desenvolvimento de coleções e bibliotecas – qualidade.







**Tipografias utilizadas:**

Bookman Old Style

Bodoni 72

Molle

**Papel da capa:**

Cartão Supremo 300g

**Papel do miolo:**

Polen Soft 90g

Impresso na Copiart em 2018.

-

Todos os direitos são reservados à Editora IFRN, não podendo ser comercializado em período de contrato de cessão de direitos autorais.

Em caso de reimpressão com recursos próprios do autor, está liberada a sua comercialização.



#### JOSIANE MELLO

Doutoranda em Ciência da Informação pela UFSC, bacharel em Biblioteconomia e especialista em Gestão de Bibliotecas Escolares pela mesma universidade. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e Especialista em Gestão Industrial, Conhecimento e Inovação pela mesma universidade. Possui interesse nos temas relacionados a Biblioteconomia, Arquivologia, Ciência da Informação e Engenharia de Produção. Atua como pesquisadora no Laboratório do Grupo de pesquisa em Recuperação da Informação e Tecnologias Avançadas (RITA). Atualmente é bibliotecária-documentalista da UFRN, na qual idealizou, planejou e organizou a Biblioteca Setorial do Departamento de Artes (Deart).



#### JOSIANA FLORÊNCIO VIEIRA RÉGIS DE ALMEIDA

Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (UFMG), linha de pesquisa: Gestão e Tecnologia. Mestre em Engenharia de Produção (UFRN). Especialista em Gestão Estratégica de Sistemas de informação (UFRN). Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. É servidora da UFRN, exercendo o cargo de bibliotecária/documentalista da Biblioteca Central Zila Mamede. Tem interesse na área de Ciência da Informação, Gestão de coleções, Inovação, Gestão do conhecimento, Gestão da informação, Organização do conhecimento, análise de domínio e capital intelectual.

Em mais de 12 anos de história, a Editora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) já publicou livros em todas as áreas do conhecimento, ultrapassando a marca de 150 títulos. Atualmente, a edição de suas obras está direcionada a cinco linhas editoriais, quais sejam: acadêmica, técnico-científica, de apoio didático-pedagógico, artístico-literária ou cultural potiguar.

Ao articular-se à função social do IFRN, a Editora destaca seu compromisso com a formação humana integral, o exercício da cidadania, a produção e a socialização do conhecimento.

Nesse sentido, a EDITORA IFRN visa promover a publicação da produção de servidores e estudantes deste Instituto, bem como da comunidade externa, nas várias áreas do saber, abrangendo edição, difusão e distribuição dos seus produtos editoriais, buscando, sempre, consolidar a sua política editorial, que prioriza a qualidade.



Esta publicação é resultado do I Fórum de Gestão de Coleções em Unidades Informacionais, realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) no período de 12 a 14 de novembro de 2014. A obra aborda o tema gestão de coleções em unidades informacionais, pautado em uma política de formação e desenvolvimento de coleções (FDC) que é considerada de extrema relevância no cenário atual da Biblioteconomia e da Ciência da Informação diante do aumento do volume de informações e do advento de novos suportes informacionais. A obra é composta por oito capítulos inéditos, abordando desde a concepção teórica até as práticas tradicionais e inovadoras sobre o assunto, com registros/autoria de pesquisadores da temática, distribuídos em diversas universidades brasileiras. Ressalta a importância de divulgação e concretização de estudos e práticas desenvolvidos no âmbito da gestão de coleções para o aprimoramento de eficácia e eficiência dessas atividades e também da preparação do profissional da informação para os novos desafios da sociedade da informação e do conhecimento: a Era Digital e suas mídias informacionais.

Palavras-chave: Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC). Gestão de coleções. Unidades de Informação.

