

# **Política para a gestão de livros digitais: a formação do bibliotecário e dos usuários**

## **Policy for the management of e-books: the training of librarians and patrons**

Liliana Giusti Serra

Bibliotecária do SophiA Biblioteca e SophiA Acervo

Mestranda do Programa de Pós Graduação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

### **Resumo**

Este artigo descreve o que são os livros digitais, as possibilidades de aquisição e acesso e as dificuldades de sua utilização nas bibliotecas. É apresentada a importância da competência em informação, sua relação com os livros digitais e o uso de habilidades como diferencial na utilização desses recursos informacionais. Trata-se de revisão de literatura de relatos de experiências em bibliotecas dos Estados Unidos e Reino Unido que abordam o aspecto da literacia, apresentando dificuldades e soluções relacionadas à localização e utilização dos livros digitais, proporcionando referencial às bibliotecas universitárias brasileiras. Finaliza ressaltando a importância de desenvolvimento da competência em informação na utilização de livros digitais pelas bibliotecas como uma ferramenta de gestão.

**Palavras chave:** Livros digitais – Competência em informação; Livros digitais - Gestão; Dispositivos de leitura - Gestão; Livros digitais - Bibliotecas.

### **Abstract**

This article discusses what are e-books, the possibilities of acquisition and the difficulties of use and access of these resources observed by libraries. The importance of information literacy and its relationship to electronic books is displayed, and how the skills and abilities are used as a turn point is analyzed. Reports of experiences of information literacy and e-books in libraries in United States and United Kingdom are presented with the difficulties and solutions developed related to

the location and use of e-books, providing reference to Brazilian university libraries, related to finding and utilizing e-books. Concludes stressing the importance of develop of information literacy in the use of e-books by libraries as a management tool.

**Keywords:** E-books – Information literacy; E-books – management; E-books – Libraries; E-readers – Management.

## **Introdução**

A utilização de livros digitais em bibliotecas tem se mostrado uma tendência, com a oferta de títulos, serviços e fornecedores se expandindo. Com a inclusão de conteúdo digital mostra-se premente a necessidade de capacitação da equipe da biblioteca e dos usuários para que tenham condições de usufruírem dos recursos existentes. Aos bibliotecários destaca-se a importância do emprego de competência informacional como uma ferramenta de gestão de conteúdos digitais.

Esse artigo visa discutir o que são os livros digitais, os modelos de negócios existentes para sua disponibilização em bibliotecas, as dificuldades encontradas na sua utilização e a importância em prover elementos de competência informacional à equipe e aos usuários, suprimindo barreiras por meio da aplicação de ações e recursos que permitam a exploração desses instrumentos educacionais.

O procedimento metodológico adotado foi a análise de relatos de experiências de aplicação de livros digitais em bibliotecas universitárias e públicas do Reino Unido e Estados Unidos. Dentre os relatos apresentados, além do licenciamento de livros digitais, também está presente a circulação de dispositivos de leitura dedicados (*e-readers*). Essas experiências reúnem estratégias para identificação de problemas, assim como propostas de soluções para saná-los. As possibilidades de adoção dessas práticas no contexto nacional são apresentadas, apesar da falta de relatos de experiências brasileiros. Os casos mostram a pertinência de elaboração de estratégias de capacitação da comunidade usuária a essas novas ferramentas, visando a plena utilização dos investimentos realizados para estimular o aprendizado contínuo.

## **Livros digitais**

Os livros digitais são recursos informacionais que vêm sendo incluídos nas bibliotecas nos últimos anos. Se num primeiro momento eram arquivos gerados a partir de digitalização de obras impressas, atualmente o mercado está sendo

abastecido por edições que são concebidas e nascem no formato digital, com aplicação de recursos diversos como multimídia e interação, além de *links* provendo oferta de informações complementares. O livro digital é apresentado como uma revolução do livro. Segundo Lyons (2011, 12) não se pode excluir o hipertexto e o livro virtual que se libertaram do suporte papel.

O termo *e-book*, do acrônimo *electronic book*, também utilizado como sinônimo para livro eletrônico ou livro digital, tem sido empregado para descrever obras textuais apresentadas em formato digital, independentemente se foram convertidas ou criadas nessas condições. De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, 233), o livro digital é um livro que foi convertido ao formato digital ou então foi originalmente produzido nesse formato, para ser lido em computadores ou dispositivos especiais destinados a esse fim. Para Faria e Pericão (2008), o livro digital é aquele em que as palavras ou códigos foram substituídos pelos de uma outra linguagem ou código legível por máquina.

Segundo Rao (2005), o termo é usualmente empregado para descrever conteúdo, formato, *software* e equipamento que permita a leitura digital. Essa definição é utilizada com as seguintes distinções: o conteúdo refere-se a um componente de propriedade intelectual; o formato está relacionado ao formato do arquivo; o *software* refere-se a um aplicativo que permita a leitura de diversos formatos em equipamentos e, esses são dispositivos portáteis por meio dos quais realiza-se a leitura.

Um livro digital é um objeto com texto ou outro conteúdo que é o resultado da integração do conceito tradicional de livro com as características que podem ser proporcionadas pelo ambiente eletrônico. Além disso, os livros digitais apresentam funções de pesquisa e referência cruzada, *hiperlinks*, marcadores, anotações, destaques e acessos a ferramentas interativas. A partir desta premissa podemos definir os livros digitais como recursos que contêm textos, mas não limitados a eles, isto é, não se reduzem a ser uma versão eletrônica de textos impressos (Vassililou; Rowley, 2008).

Segundo Browne e Coe (2013, 26), versões impressas e eletrônicas da mesma obra não são necessariamente iguais. Enquanto a digitalização de obras impressas são cópias fiéis dos conteúdos capturados, as edições digitais podem agregar outros recursos além da busca por termos presentes no texto.

Segundo Rao (2005), o advento do livro digital foi proporcionalmente tão impactante quanto o desenvolvimento da prensa de tipos móveis de Gutenberg. Os livros digitais expandidos (*enhanced e-books*) são obras que ampliaram as possibilidades de navegação existentes na forma impressa (sumário, notas de rodapé, bibliografias, figuras, gráficos, tabelas, apêndices etc.), superando as restrições físicas impostas pelo papel. O livro em seu formato digital permite explorar as possibilidades de navegação dentro do texto, criando uma plataforma com múltiplas camadas, ampliando o conteúdo e subvertendo a ordem da leitura, uma vez que os *hiperlinks* estão à distância de um clique ou toque em tela, levando o leitor a outro ponto. Os livros digitais expandidos, também denominados *multimedia e-book*, permitem a inclusão de recursos multimídia, com imagens em movimento, sons e outros recursos – muitos deles interativos - ilustrando e complementando o texto existente (Miller, 2012).

O fato dos livros digitais serem desenvolvidos em diversos formatos acarretou em complexidade de utilização aos usuários, tanto consumidores quanto bibliotecas. Os formatos são fatores que contribuíram com a morosidade de aceitação do produto e sua inclusão nos acervos. A dificuldade do mercado em relação aos formatos está centrada no fato de que um arquivo pode ter uma extensão de acordo com o *software* no qual foi criado ou diagramado (Publisher, MS Word, PDF, PageMaker, InDesign etc.), e que os dispositivos de leitura – *hardwares* – nem sempre conseguem ler.

O formato mais popular atualmente é o PDF, porém vem sendo substituído pelo ePUB, desenvolvido pelo *International Digital Publishing Forum* (IDPF), com o objetivo de criar um padrão universal e aberto. A principal diferença entre os formatos PDF e ePUB é que o primeiro está encerrado no *layout* da publicação impressa, enquanto no segundo é possível redimensionar o texto de acordo com o equipamento utilizado, alterar sua orientação e utilizar recursos multimídia, entre outras funcionalidades (Browne; Coe, 2013, 26; Palmer, 2013, 79).

Ao incluir livros digitais nas bibliotecas, o tipo de formato no qual os mesmos foram produzidos deve ser analisado, verificando se a instituição tem equipamentos e *softwares* de leitura que permitam o acesso aos recursos. Como o arquivo do livro digital pode ser consultado por computadores, *e-readers*, *tablets* ou *smartphones*, é necessário identificar se o equipamento que fará a leitura do arquivo é compatível com o formato utilizado, o *software* e o padrão de proteção empregado (*Digital*

*Rights Management* - DRM) – ferramenta utilizada para proteger os direitos de *copyright*, restringindo a forma que um material pode ser utilizado (Palmer, 2013, 79).

### **Aquisição e modelos de negócios**

Bibliotecas e fornecedores estão trabalhando na inclusão de livros digitais aos acervos. Embora ainda não estejam completamente definidos, alguns modelos de negócios estão em curso, permitindo que bibliotecas incluam livros digitais em suas coleções e, assim, permitam aos usuários a utilização desses recursos de informação. Os principais modelos de negócios existentes são aquisição perpétua, assinatura, DDA (*Demand Driven Acquisition*) e STL (*Short Term Loans*), com possibilidade de variações de acordo com o fornecedor contratado. As restrições de acesso impostas pelos fornecedores (editores, distribuidores, agregadores, autores etc.) visam a proteção do conteúdo em relação a utilizações indevidas. O temor da pirataria resultou em apreensão e enrijecimento do mercado editorial na oferta de livros digitais para bibliotecas (Sibert, 2011), situação que vem sendo flexibilizada aos poucos.

O modelo de aquisição perpétua é a forma mais aproximada da tradicional para inclusão de publicações impressas aos acervos. As dificuldades desse modelo estão nos altos valores cobrados e na baixa oferta de títulos.

As assinaturas permitem o acesso a diversos títulos por um período pré-definido, porém os contratos devem ser renovados constantemente. Nas renovações pode ocorrer a entrada de novos títulos, substituições e/ou exclusões. Os valores individuais das obras são proporcionalmente menores em relação ao modelo de aquisição perpétua, porém o investimento realizado é contínuo. As bibliotecas não possuem autonomia para definir quais títulos serão incluídos, mantidos ou retirados dos pacotes assinados (Sibert, 2011).

O modelo DDA consiste em expor aos usuários todas as obras disponíveis do fornecedor, mesmo que não estejam no pacote assinado pela biblioteca. Diversas regras para limitação do conteúdo a ser consumido podem ser estabelecidas, como restrições por área do conhecimento, valor da publicação, temas de interesse da comunidade atendida etc. Se a publicação for consultada em quantidade de acessos superior à estipulada entre a biblioteca e o fornecedor, ela será incluída na coleção.

Esse modelo tem se mostrado interessante para muitas instituições ao permitir que seus usuários tenham acesso aos títulos de forma ágil, ao alcance de um clique. Entretanto, por permitir que o usuário dispare uma compra de forma automática, requer controle de utilização e orientação sobre seu emprego (Sibert, 2011).

O modelo STL, também conhecido como *pay-per-view*, pode funcionar em conjunto com o DDA. Ele consiste em assinaturas de títulos por curto prazo, na forma de aluguel, com a biblioteca permitindo que os usuários utilizem livros digitais existentes no catálogo do fornecedor, mas que não foram licenciados. Quando um título é requisitado para aluguel, a biblioteca pagará uma taxa (cerca de 10 a 20% do valor da obra) e o usuário obterá acesso ao livro digital por um período. Esse modelo é semelhante ao serviço de EEB (empréstimo entre bibliotecas) utilizado com acervos impressos. O título alugado será utilizado por apenas um usuário, o que pode representar investimento para atender à necessidade de uma única pessoa, sem representar crescimento do acervo (Grigson, 2011, 29).

Independentemente do modelo de negócio utilizado, os livros digitais serão acessados através de plataformas. Cada fornecedor utiliza sua própria plataforma, por meio da qual são controlados os títulos licenciados pela biblioteca, a validação dos usuários e a ferramenta de DRM empregada.

Ao trabalhar com diversos fornecedores a biblioteca deverá utilizar-se das plataformas proprietárias para poder ter acesso aos livros digitais adquiridos, assinados ou alugados. Cada plataforma apresenta características e funcionalidades distintas. Esse fato representa um desconforto para bibliotecários e usuários, visto que a identificação do livro digital é realizada por meio das plataformas dos fornecedores e seus recursos (Roncovic, 2013, 6).

Uma prática adotada tem sido a importação dos metadados dos livros digitais ao catálogo da biblioteca. Desta forma, o OPAC (*Online Public Access Catalogue*) passa a ser o local de descoberta das publicações licenciadas e a utilização das plataformas proprietárias somente será realizado no momento da leitura (JISC *National e-Books Observatory Project*, 2009 apud Grigson, 2011, 144; Muir; Hawes, 2013, 272; Rowlands et al., 2007).

Outra possibilidade é utilizar-se de ferramentas de descoberta para a identificação dos livros digitais contratados, sem a necessidade de incluir e realizar a gestão dos metadados no catálogo da biblioteca (Grigson, 2011, 144).

### **Competência em informação e livros digitais**

A informação é um fator importante na sociedade do conhecimento, enxergada como um meio de produção, sendo reconhecidas as implicações da sua competência. Segundo Sargis (2002, 6 apud Miranda, 2004, 115), “a competência é a capacidade de mobilizar um conjunto de recursos com o objetivo de realizar uma atividade”. Também é compreendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionadas que afetam parte considerável da atividade de uma pessoa.

As competências estão relacionadas com o desempenho, podem ser medidas segundo padrões pré-estabelecidos e melhoradas por meio de treinamento e desenvolvimento (Palmeira Jr., 2004 apud Miranda, 2004, 115). Para Tarapanoff et al. (2002 apud Miranda, 2004, 118), os cientistas da informação devem atuar como mediadores “... entre o mundo digital e a capacidade real de entendimento do receptor da informação, garantindo a efetiva comunicação e satisfação da necessidade informacional do usuário dessa tecnologia”. Os autores enfatizam que as funções sociais do profissional da informação na sociedade da informação são educativas e de mediação, educando a si próprio e aos outros.

Devido ao volume e a caótica disponibilização de informações na *internet*, a competência em informação (*information literacy*) ganha espaço nas bibliotecas. A expressão, surgida em 1974 em documento de Paul Zurkowski, descreve produtos e serviços desenvolvidos por instituições e recomenda um conjunto de esforços em recursos informacionais. Essas ações visam solucionar situações de trabalho e resolução de problemas por meio de aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação. Com o decorrer do tempo, a competência em informação ampliou seu escopo, incluindo a habilidade de localização e uso da informação também para tomada de decisões, assim como a noção de valores relacionados à cidadania.

Na década de 1980 os avanços tecnológicos foram incluídos nas capacitações necessárias, até que em 1987, Karol C. Kuhlthau destacou a educação com a inclusão da competência em informação nos currículos e amplo acesso aos recursos informacionais (Dudziak, 2003, 25).

Documento da *American Library Association* (ALA) de 1989 enfatiza que a competência em informação deve compreender as habilidades de localização, avaliação e uso dos recursos identificados, facilitando o processo de aprendizado,

sendo este autoalimentado, permitindo aos indivíduos aprender a aprender. Esse documento foi atualizado em 1998, definindo seis recomendações:

- 1) Identificar a necessidade informacional;
- 2) Obter acesso às informações;
- 3) Avaliação crítica das fontes e informações obtidas;
- 4) Absorver a informação recuperada e transformá-la em conhecimento;
- 5) Definir o uso da informação para situações específicas;
- 6) Contextualizar a informação analisando aspectos sociais, econômicos e éticos.

A necessidade de atuação interdisciplinar visando a integração dos ambientes de estudo e trabalho é ressaltada nessas recomendações.

Em 2005 a UNESCO e a IFLA elencaram os elementos chave de competência em informação como sendo:

- A importância para reconhecer as necessidades de informação, visando localizar, avaliar, aplicar e criar informação em contextos culturais e sociais;
- As condições que oferecem vantagens a pessoas e instituições;
- O acesso, uso e criação de conteúdo como elementos de apoio ao desenvolvimento econômico, educacional e social;
- Um estímulo ao aprendizado, capacitando indivíduos na interpretação e pensamento crítico (Rosetto, 2013, 97).

De acordo com Belluzzo (2001 apud Belluzzo; Feres, 2013, 68), a competência em informação pode ser entendida como:

[...] processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade legal e ética ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (Belluzzo, 2001).

Devido ao constante desenvolvimento tecnológico, a importância em atualizar-se e capacitar-se com o uso de novas tecnologias é fundamental. A inclusão de livros digitais nos acervos, assim como o uso de plataformas, identificação de formatos, serviços e recursos oferecidos pelas bibliotecas, exigem investimento constante de capacitação da equipe da biblioteca e usuários.



As bibliotecas usualmente oferecem suporte em pesquisas e orientações sobre a utilização de recursos de informação disponíveis. Muitas instituições desejam incluir publicações digitais em seus acervos, porém nem sempre se preocupam em criar ambientes de aprendizado para isto. O planejamento de treinamento para utilização de livros digitais deve ser elaborado paralelamente aos contatos e contratações de fornecedores, até porque cada um oferece condições distintas de acesso e utilização de seus produtos, com plataformas proprietárias que também exigirão capacitações específicas.

Segundo Kelsey, Knapp e Richards (2012), livros digitais e dispositivos de leitura estão alterando a forma como as pessoas acessam informação. Os profissionais das bibliotecas devem aprender mais sobre essas ferramentas, como funcionam os equipamentos, como os livros digitais podem ser acessados e entender como a abrangência da utilização desses recursos impacta o futuro das bibliotecas.

Dispositivos de leitura estão em constante atualização, com equipamentos sendo lançados com mais e novos recursos. A necessidade de capacitação da equipe da biblioteca em relação aos dispositivos é essencial, pois, caso não estejam familiarizados com os equipamentos, não terão condições de auxiliar os usuários em suas demandas (Kelsey; Knapp; Richards, 2012, 43).

A utilização de guias e manuais do tipo passo-a-passo são ferramentas que auxiliam na elucidação de dúvidas dos usuários e da própria equipe. Recomenda-se que a instituição providencie materiais de apoio dessa natureza para cada modelo de dispositivo de leitura existente na biblioteca. Essas documentações devem ser atualizadas, com adição de novos tópicos de ajuda, complementando o material existente.

Além da utilização dos dispositivos de leitura, o processo de localização do livro digital e realização do *download* nos dispositivos de leitura devem ser acompanhados e orientados, permitindo ao usuário sentir-se confortável em relação à utilização do recurso disponível. O mesmo auxílio deve ser oferecido aos usuários que não possuem equipamentos, porém necessitam de apoio sobre como proceder para baixar os livros digitais nos computadores em suas casas. A equipe deve estar apta para prestar e demonstrar esses procedimentos, orientando os usuários sobre como utilizar as fontes da biblioteca.

Opções de contato por *e-mail*, telefone ou mensagens instantâneas também provém tranquilidade aos usuários ao saber que, caso tenham alguma dificuldade para

acessar o livro digital que desejam, podem contar com o auxílio dos funcionários da biblioteca.

Pesquisa realizada pelo *Joint Information Systems Committee* (JISC) em 2009 constatou que os investimentos realizados na aquisição de livros digitais e demais conteúdos não apresentavam o retorno esperado, muito por desconhecimento dos usuários sobre a presença desses recursos ou como acessá-los. Dentre as questões relatadas constavam as dificuldades de acesso devido às restrições de editores (um livro digital, um acesso), desconhecimento da disponibilidade de livros digitais no acervo e dificuldades de utilização das plataformas dos fornecedores, cada uma apresentando interfaces de busca e funcionalidades distintas (Muir; Hawes, 2013).

A literatura reporta algumas experiências de competência em informação relacionadas aos livros digitais.

#### *Worthington Library* (Ohio, EUA)

Em um projeto desenvolvido em 2010, a biblioteca preocupou-se em criar classes para capacitar seus usuários em relação aos livros digitais. Os primeiros esforços voltaram-se ao treinamento da equipe, analisando diversos modelos e marcas de dispositivos de leitura, o que depois foi estendido aos usuários.

Com a boa receptividade da comunidade com essa iniciativa, novas turmas foram montadas, num segundo momento criando classes específicas de acordo com a demanda, como turmas para usuários que utilizam *Kindle*, crianças e jovens adultos, capacitações por curso ou área do conhecimento, uso de livros digitais e *audiobooks* etc. Durante o contato com os usuários foi possível mensurar o nível de literacia tecnológica do grupo, dividindo-os em categorias.

Como uma das dificuldades encontradas reside na rápida obsolescência dos dispositivos de leitura, a equipe da biblioteca acompanha os lançamentos no mercado tecnológico e, assim que um novo equipamento torna-se disponível, é avaliado quanto à aderência de acesso aos conteúdos digitais licenciados, os aplicativos necessários e as funcionalidades presentes.

Reuniões mensais são feitas pela equipe que apresenta um produto ou dispositivo ao grupo, compartilhando o conhecimento que será multiplicado à comunidade (Kelsey; Knapp; Richards, 2012).

#### *University of Surrey* (Reino Unido)

O programa de capacitação em livros digitais foi criado para auxiliar o processo de aprendizagem da comunidade. A coleção iniciou-se em 2000 e atualmente conta

com mais de 90.000 títulos, utilizando-se dos modelos de aquisição perpétua e assinatura.

A primeira iniciativa foi tornar as coleções aparentes aos usuários, utilizando-se de materiais de divulgação dos fornecedores (demonstrações e distribuição de brindes – lápis, blocos, cartazes), até a criação de eventos para apresentação de plataformas distintas, divulgando as datas aos públicos específicos, de acordo com o tipo e temática ofertado pelos parceiros.

*River Forest Library* (Illinois, EUA)

O projeto de empréstimo de dispositivos de leitura promovido em 2008, consistia na circulação de três equipamentos *Kindles* aos usuários registrados na biblioteca. Ao emprestar um equipamento, os usuários recebiam capacitação sobre como utilizá-lo, desde comandos simples de ligar e desligar, até orientações sobre como identificar as obras, pesquisar nos textos e realizar a leitura.

O projeto foi bem aceito pela comunidade por ter oferecido a oportunidade da experiência da leitura digital. Não foram reportados danos aos equipamentos emprestados, nem a exclusão ou inclusão de conteúdo (Pawlowski, 2011).

### **Problemas identificados e soluções apontadas**

De acordo com Gravett (2011), os treinamentos realizados detectaram os seguintes problemas:

- 1) Descoberta dos recursos: a pesquisa e localização dos livros digitais não ocorriam de forma simples, com os usuários apresentando dificuldades de identificação das fontes.

Os livros digitais estavam dispersos nas ferramentas de busca dos fornecedores (no caso da instituição analisada, mais de seis), distribuídos em diversos locais como: relação de publicações adquiridas, *sites*, *links* em guias de assuntos, OPAC, listas de leitura e sugestões presentes em materiais didáticos adicionais. Com essa diversidade de fontes para serem consultadas, era esperado que os usuários encontrassem bastante dificuldade para localizar os livros digitais que desejavam.

Ressalta-se que cada plataforma tem sua própria interface, requerendo dos usuários um conhecimento prévio da ferramenta de busca. Esse fato também confundia o usuário sobre quais os serviços oferecidos, muitas vezes

desvinculando a biblioteca como a responsável pela oferta do conteúdo digital.

As soluções identificadas para essas dificuldades foram:

- a) Centralizar os livros digitais licenciados no OPAC e torná-lo um ponto de descoberta de todos os recursos existentes ou;
- b) Utilizar-se de ferramenta de serviço de descoberta, que agrega diversas fontes e permite uma busca centralizada.

- 2) Tipo de conteúdo: usuários demonstraram dificuldades em identificar o tipo de conteúdo digital ofertado pelos fornecedores, assim como as áreas do conhecimento contempladas.

Essa deficiência foi sanada com apresentações das áreas de atuação de cada fornecedor, assim como os títulos presentes nos pacotes. Dessa forma, o usuário conseguia identificar os recursos que necessitava.

Muitos usuários manifestaram interesse em descobrir se os livros impressos estavam disponíveis também no formato digital. Como nem todos os livros estavam disponíveis nesse formato, os usuários foram encorajados a procurar obras similares e complementares, não se limitando apenas à bibliografia sugerida.

- 3) Utilização das plataformas existentes: os usuários demonstravam bastante dificuldade em utilizar os recursos, visto que algumas plataformas não são intuitivas e os recursos de pesquisa são distintos.

Mesmo após a identificação do livro digital, as barreiras centram-se na utilização do recurso, com o desconforto da leitura em tela sendo reportado de forma recorrente.

- 4) Organizar os usuários em grupos: necessidade de traçar estratégia para criar grupos de acordo com o perfil dos usuários, níveis de conhecimento tecnológico e familiaridade com conteúdos digitais.

Usuários com dificuldades especiais, físicas ou de aprendizado, devem ser assistidos na utilização dos livros digitais.

As ações de capacitação foram desenvolvidas em quatro frentes, a saber:

- 1) Instrução presencial: aulas agendadas no semestre, expondo aos usuários os recursos existentes e sua utilização, destacando:
  - a) Áreas cobertas;
  - b) Descoberta dos recursos e a utilização das múltiplas plataformas;
  - c) Pesquisas específicas no OPAC: orientações na localização das obras pelo tipo de formato (digital ou impresso) e como diferenciá-los no catálogo;
  - d) Orientações de pesquisa nas plataformas existentes;
  - e) Navegação nos pacotes de títulos existentes e disponibilizados pelos fornecedores;
  - f) Informações sobre utilização dos conteúdos, preservando a legislação de *copyright*, evitando plágios e usos indevidos das fontes.

Com esses recursos, os usuários sentiam-se seguros sobre:

- a) Como localizar os títulos - tanto no OPAC quanto nas plataformas;
  - b) Quais fornecedores apresentavam maior oferta de títulos de acordo com a área de interesse;
  - c) Como acessar e utilizar os livros digitais.
- 2) Ajuda *online*: a orientação *online* estava disponível em:
    - a) *Site* da biblioteca: com área dedicada à divulgação dos livros digitais licenciados, organizados por área do conhecimento e departamento, além de recursos de pesquisa como dicionários, diretórios e obras de referência;
    - b) Vínculo (*links*) dos diretórios com o catálogo da biblioteca, relacionando a coleção digital à física;
    - c) Ferramentas tutoriais orientando sobre como utilizar os livros digitais.

- 3) Ajuda individual: um espaço físico foi reservado para auxiliar usuários que necessitam de orientações para utilização dos recursos existentes como pesquisa no catálogo, uso de bases de dados e utilização dos livros digitais. Esse local está aberto por um intervalo de tempo durante o dia, expandindo o atendimento já existente no balcão de informações. O atendimento pode ser realizado com agendamento prévio.
- 4) Auxílio a usuários com deficiências: pesquisadores com dificuldades físicas ou de aprendizado recebem atenção especial em aulas agendadas. As principais dificuldades desse público estão centradas na localização dos títulos no OPAC e na utilização de recursos de acessibilidade, nem sempre compatíveis com os livros digitais.

Para Gravett (2011), a biblioteca precisa promover a presença de conteúdos digitais, caso contrário o investimento realizado com licenciamento não apresentará retorno. As iniciativas de aprendizagem devem ser suportadas pela equipe da biblioteca, envolvendo a comunidade usuária em seus diferentes níveis. Nota-se, por exemplo, que em ambientes acadêmicos, o engajamento de professores é fundamental para a multiplicação da utilização por parte dos alunos.

A biblioteca deve identificar os perfis dos usuários e potenciais multiplicadores e enfatizar a capacitação com esses grupos num primeiro momento. Novos usuários devem ser encorajados a participar de treinamentos visando conhecer os recursos existentes para melhor explorá-los.

Muitos usuários reportam desconforto ao realizar leitura em tela, preferindo a utilização de livros impressos. Livros digitais parecem ser mais interessantes para consultas rápidas, mas não para leituras prolongadas. Essas questões não podem ser solucionadas pela biblioteca, visto que os recursos são oferecidos pelos dispositivos (Gravett, 2011). Espera-se que o lançamento de novos produtos solucione essa questão, principalmente quando relacionado ao desconforto causado pelo brilho das telas.

As restrições de acesso impostas pelo DRM também são reclamações frequentes dos usuários, uma vez que a utilização de um livro digital pode ser impedida de acordo com o equipamento e *software* utilizados. O mercado editorial precisa oferecer flexibilidade, principalmente em relação às restrições de impressão e envio de texto parcial por *e-mail*.

Usuários relataram que gostariam de acessar livros digitais por meio de *smartphones*, porém nem sempre é possível essa utilização devido a restrições de formato ou plataforma.

A presença de poucos títulos no formato digital é apontada como outro fator pelo qual os leitores não têm utilizado os recursos como esperado. A tendência é que essa demanda seja minimizada com a crescente oferta de títulos.

Analisando as experiências relatadas e devido a escassez de relatos brasileiros, a possibilidade de comparação entre realidades não é possível. A aplicação de livros digitais no Brasil vem ocorrendo no ambiente acadêmico, seguindo as primeiras ações ocorridas nos Estados Unidos e Europa.

Iniciativas vêm sendo feitas em bibliotecas universitárias para oferecer aos usuários acesso a livros e demais conteúdos digitais. Os licenciamentos são realizadas mediante dois modelos de negócios – aquisição perpétua e assinatura – sem a ocorrência de relatos dos modelos DDA e STL no Brasil.

Observa-se porém, que as iniciativas de licenciamento de conteúdo digital não são acompanhadas de práticas de literacia, com os recursos divulgados no *site* da instituição.

Os livros digitais são, muitas vezes, utilizados como ferramentas de marketing, não proporcionando o apoderamento por parte dos usuários devido ao desconhecimento da existência dos recursos, restrições de acessos decorrentes de formatos, ausência de usuários com dispositivos de leitura, entre outros fatores.

Ainda não observa-se a dificuldade de identificação dos livros digitais relacionadas às dificuldades e variedade de plataformas. Essa característica é compreensível, uma vez que a existência de poucos agregadores, distribuidores, lojas virtuais etc. e os altos custos ainda não permitem a contratação de mais de um fornecedor nas instituições.

A baixa presença de títulos em português mostra-se também uma barreira. Apesar de já existirem títulos disponíveis em livrarias virtuais para aquisição, as políticas de venda do varejo são orientadas ao leitor cliente e não para bibliotecas. Esse segmento tem sido preenchido por empresas estrangeiras, já familiares às bibliotecas acadêmicas.

A inclusão de livros digitais nos OPACs, com importação dos metadados das publicações contratadas, nem sempre é realizada porque a representação temática normalmente é oferecida em inglês pelos fornecedores e as bibliotecas não têm

interesse em incluir cabeçalhos em idiomas diferentes do português aos seus catálogos de autoridade.

Analisando o cenário acadêmico da área pública, as dificuldades de aquisição estão relacionadas à adoção do modelo de assinaturas, uma vez que livros são considerados patrimônios da instituição por meio de processos licitatórios, enquanto as assinaturas são serviços de informação de conteúdo licenciado, não representando aumento da quantidade de publicações existentes nos acervos.

Mesmo observando as diferenças existentes nesses cenários, é possível analisar as iniciativas desenvolvidas em bibliotecas estrangeiras visando identificar as dificuldades encontradas, as soluções empregadas e aplicá-las nas bibliotecas universitárias brasileiras, exercitando as ações realizadas com as adequações necessárias de acordo com o público usuário, conteúdos licenciados e interesses institucionais envolvidos.

### **Considerações finais**

As bibliotecas devem auxiliar seus usuários na utilização de recursos digitais. Evidentemente esse esforço de treinamento e atualização é oneroso, requerendo investimento de tempo e recursos. Por outro lado, pode ser um canal de reaproximação com os usuários, enxergando a importância da biblioteca em prover acesso a livros digitais e desenvolver habilidades para utilização de dispositivos de leitura.

Cabe às bibliotecas o empenho em divulgar a seus usuários a existência e disponibilidade dos recursos existentes, assim como as condições para utilizá-los, caso contrário o investimento realizado na adição dos conteúdos digitais aos acervos não será totalmente aproveitado, representando prejuízo institucional.

Como as principais evidências de dificuldades de identificação e utilização dos recursos estão centradas no uso das plataformas, recomenda-se aproximação entre bibliotecas e fornecedores visando primeiramente o crescimento da oferta de metadados com qualidade para inclusão nos OPACs para torná-lo o ponto principal de descoberta dos livros digitais.

Cabe também à biblioteca negociar com fornecedores a melhoria das plataformas, homogeneizando as opções de busca e recursos, facilitando a utilização por parte do usuário. A possibilidade de ter uma única plataforma para pesquisa e descoberta de livros digitais mostra-se como a solução da diversidade de sistemas proprietários existentes, permitindo ao usuário a realização de uma única estratégia de busca



varrendo diversas fontes distintas, facilitando a consulta e otimizando o esforço para identificação dos títulos existentes.

Qualquer planejamento para inclusão de conteúdo digital aos acervos deve ser estabelecido com capacitação dos usuários, tanto internos quanto externos. Estimular a equipe da biblioteca a ser uma multiplicadora é importante, assim como contar com a participação de fornecedores, promovendo cursos de utilização de plataformas e esclarecendo as áreas de conhecimento abrangidas. Os livros digitais têm-se mostrado como recursos de importante aplicação no ensino e devem vir a ser cada vez mais presentes nos acervos das bibliotecas.

## Referências

- Belluzzo, R. C. B.; Feres, G. G. 2013. *Competência em informação: de reflexões as lições aprendidas*. São Paulo: FEBAB.
- Browne, G., and M. Coe. 2013. "Ebook navigation: browse, search and index." *The Indexer* 31, no. 1: 26-33.
- Cunha, M.B., and C.R.O. Cavalcanti. 2008. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos.
- Dudziak, Elisabeth Adriana. "Information literacy: princípios, filosofia e prática." *Ciência da Informação* 32, no. 1: 23-35.  
<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000691&dd1=92de9>.
- Faria, M.I., and M.G. Pericão. 2008. *Dicionário do livro: da escrita ao livro eletrônico*. São Paulo: Edusp.
- Gravett, K. 2011. "Providing guidance, training and support for readers using e-books." In *E-books in libraries: a practical guide*, eds., K. Price and V. Havergal. Londres: Facet Publishing, p. 163-79.
- Grigson, A. 2011. "An introduction to e-book business models and suppliers." In *E-books in libraries: a practical guide*, eds., K. Price and V. Havergal. Londres: Facet Publishing, p. 19-36.
- Grigson, A. 2011. "Making e-book collections visible to readers." In *E-books in libraries: a practical guide*, eds., K. Price and V. Havergal. Londres: Facet Publishing, p. 141-61.
- Kelsey, Erin, Mandy Knapp, and Meredith Richards. 2012. "A practical, public service approach to e-books." *Public Libraries* 51, no. 1: 42-45.

<http://publiclibrariesonline.org/2013/04/a-practical-public-service-approach-to-e-books/>.

Lyons, M. 2011. *Livro, uma história viva*. São Paulo: Senac.

Melot, M. 2012. *Livro*. Cotia: Ateliê.

Miller, S.K. 2012. "Enhanced e-books: How books are coming alive in the digital environment." In: *No shelf required 2: use and management of electronic books*, ed., S. Polanka. Chicago: ALA.

Miranda, Silvânia Vieira. 2004. "Identificando competências informacionais." *Ciência da Informação* 33, no. 2: 112-22.

<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001156&dd1=8fca4>.

Muir, Laura and Graeme. Hawes. 2013. "The case for e-book literacy: undergraduate students' experience with e-books for course work." *The Journal of Academic Librarianship* 39, no. 3: 260-74.

Palmer, M. 2011. "E-books for public libraries." In *E-books in libraries: a practical guide*, eds., K. Price and V. Havergal. Londres: Facet Publishing, p. 71-92.

Pawlowski, A. 2011. "E-books in the public library." In *No shelf required: e-books in libraries*, ed. S. Polanka. Chicago: ALA.

Price, K. and V. Havergal, V. 2011. *E-books in libraries: a practical guide*. London: Facet Publishing.

Rao, S.S. 2005. "Electronic books: their integration into library and information centers." *The electronic library* 23, no.1: 116-40.

Roncevic, M. 2013. *E-book platforms for libraries*. Chicago: ALA.

Rosetto, M. "Competência em informação: uma trajetória de descobertas e pesquisa." In *Competência em informação: de reflexões as lições aprendidas*, eds, R.C.B. Belluzzo and G.G. Feres. São Paulo: FEBAB.

Sibert, C.M.L. 2011. "Acquiring e-books." In *No shelf required: e-books in libraries*, S. Polanka. Chicago: ALA.

Vassiliou, M., and J. Rowley. 2008. "Progressing the definition of "e-book"." *Library Hi-tech* 26, no. 3: 355-68.