



## **RAISSA FELIX MEIRELLES**

A Biblioteca Nacional Digital e a premência de realização de estudo de usuários

**Dissertação de mestrado**  
**Janeiro de 2020**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – UFRJ  
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO – ECO  
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – PPGCI

**RAISSA FELIX MEIRELLES**

A Biblioteca Nacional Digital e a premência de realização de estudo de usuários

RIO DE JANEIRO  
2020

**RAISSA FELIX MEIRELLES**

A Biblioteca Nacional Digital e a premência de realização de estudo de usuários

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) /Escola de Comunicação (ECO), como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Luana Sales

RIO DE JANEIRO  
2020

## CIP - Catalogação na Publicação

M514b Meirelles, Raissa Felix  
A Biblioteca Nacional Digital e a premência de  
realização de estudo de usuários / Raissa Felix  
Meirelles. -- Rio de Janeiro, 2020.  
143 f.

Orientadora: Luana Farias Sales.  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do  
Rio de Janeiro, Escola da Comunicação, Instituto  
Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia,  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação,  
2020.

1. Estudo de usuários. 2. Biblioteca nacional.  
3. Biblioteca digital. 4. Fundação Biblioteca  
Nacional (Brasil). 5. Biblioteca Nacional Digital  
(BNDigital). I. Sales, Luana Farias, orient. II.  
Título.

RAISSA FELIX MEIRELLES

**A BIBLIOTECA NACIONAL DIGITAL E A PREMÊNÇA DE REALIZAÇÃO DE ESTUDO DE USUÁRIOS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) /Escola de Comunicação (ECO), como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: 17 de janeiro de 2020.

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Luana Faria Sales (Orientadora)  
PPGCI/IBICT – ECO/UFRJ

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Rosali Fernandez de Souza  
PPGCI/IBICT – ECO/UFRJ

---

Dr<sup>ª</sup>. Ana Ligia Silva Medeiros  
Fundação Casa de Rui Barbosa

---

Prof. Dr. Gustavo Silva Saldanha  
PPGCI/IBICT – ECO/UFRJ

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Jaqueline Santos Barradas  
UNIRIO

## AGRADECIMENTOS

*Tudo que eu fizer  
Eu vou tentar melhor do que já fiz  
Esteja o meu destino onde estiver  
Eu vou buscar a sorte e ser feliz  
Lua de Cristal*

Agradeço à Deus, ao Universo e ao meu Eu Superior por renovar a cada dia as minhas forças e me dar coragem para superar os desafios dessa vida.

À minha mãe, Christina Felix, por acompanhar de perto o meu desenvolvimento pessoal e profissional, pelo carinho, apoio e todos os ensinamentos que me transmitiu para que eu me tornasse a pessoa que hoje tenho orgulho de ser.

Ao meu pai, Denisson da Costa, por me presentear com a vida e por ser o melhor pai que eu poderia ter para que me tornasse a mulher forte que sou.

Ao meu irmão, Diego Meirelles, que sempre me aconselhou estrategicamente nos caminhos a seguir.

À minha querida avó, Maria Auxiliadora, por cuidar de mim, me inspirar e sempre me incentivar a estudar para me tornar uma mulher independente.

À minha querida orientadora Luana Sales que no decorrer dessa caminhada se tornou uma grande amiga, me auxiliando, me motivando e acreditando em mim e no meu potencial nos momentos em que eu mesma duvidei.

À amiga mais divertida e alegre que eu tive o prazer de compartilhar todos os momentos dessa jornada, Klara Freire – obrigada por sempre me fazer sorrir e ver a vida de uma maneira mais leve.

À amiga mais sensata e iluminada que esse capítulo da minha vida me apresentou, Luciana Lau – obrigada por toda escuta, conselhos e abraços acolhedores, sem eles com certeza teria sido mais difícil.

À querida Gabriela Ayres, que me incentivou a ingressar nesse desafio e me auxiliou com todo carinho nos momentos finais, muito obrigada.

À querida Carolina Barbosa, que me inspirou a concluir essa pesquisa com a sua garra e determinação.

À Angela Bettencourt, por todo seu apoio e atenção no início dessa pesquisa e por todo trabalho idealizado e desempenhado na BNDigital.

À Daniele Cabral e Angela Matos, grandes amigas que tornam meus dias mais leves e coloridos.

À toda equipe da BNDigital, especialmente Vinicius Martins, que me ajudou imensamente no fornecimento de documentos que tornaram possível a conclusão desse trabalho.

Ao atual coordenador da BNDigital, Joaquim Marçal e à diretora do Centro de Processamento e Preservação da Biblioteca Nacional, Suely Dias, por toda compreensão e prestatividade para viabilização desse estudo.

À toda equipe da coordenação e a todo o corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do IBICT, grandes mestres que colaboraram para minha formação, oferecendo conhecimentos sólidos para meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos membros da banca, especialmente as estimadas professoras Rosali Fernandez e Ana Lígia Medeiros que auxiliaram o decorrer dessa pesquisa com conselhos e sugestões pertinentes durante o exame de qualificação, muito obrigada.

*“Nenhuma instituição cultural do país pode superar a Biblioteca Nacional e exibir uma história bicentenária de participação ininterrupta da sociedade através das doações, legados, cumprimento da contribuição legal, reflexão edições e pesquisa. Uma das grandes lições de sua história é que a Biblioteca Nacional para o Estado e a sociedade civil é orgulho e responsabilidade, é o signo possível de sua cultura e opulência espiritual”.*

*Paulo Herkenhoff*



## RESUMO

As bibliotecas existem para servir ao usuário e atender as suas necessidades de informação e para que isso seja viabilizado é fundamental conhecê-lo. O estudo de usuário é considerado uma importante ferramenta do diagnóstico da biblioteca pois, por meio dele, é possível identificar se os serviços e conteúdos disponíveis estão atendendo adequadamente aos indivíduos. No entanto, com o avanço da tecnologia e a propagação das bibliotecas digitais o acesso remoto a acervos digitais tem se tornado uma atividade cada vez mais comum entre os pesquisadores, o que dificulta a interação entre bibliotecários e pesquisadores. O presente estudo tem como objetivo principal refletir acerca da necessidade de realização de um estudo dos usuários da Biblioteca Nacional Digital (BNDigital). Para tal, levanta os conceitos de bibliotecas nacionais e digitais abordados na literatura pesquisada destacando suas particularidades diante de outros tipos de bibliotecas; apresenta o histórico, projetos e papel desempenhado pela BNDigital; explora os conceitos e abordagens de estudo de usuários; trata da centralidade do usuário nos dias atuais e; expõe iniciativas de estudo de usuários em bibliotecas nacionais e digitais. Tendo em vista a relevância do papel da Fundação Biblioteca Nacional no que diz respeito captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual brasileira, tal estudo se faz necessário pois, acredita-se que a partir das reflexões e iniciativas aqui expostas será possível auxiliar e incentivar futuras iniciativas de estudo de usuários tanto na BNDigital como nas demais instituições de cultura que mantenham seus acervos digitalizados online.

**Palavras-chave:** Biblioteca Nacional. Biblioteca digital. Estudo de usuários. Fundação Biblioteca Nacional (FBN). Biblioteca Nacional Digital (BNDigital). Ciência da Informação. Biblioteconomia.

## ABSTRACT

Libraries are there to serve the user and meet their information needs and to make this possible it is essential to know them. The user study is considered an important tool for the library diagnosis because, through it, it is possible to identify if the available services and contents are adequately serving the individuals. However, with the advancement of technology and the spread of digital libraries, remote access to digital collections has become an increasingly common activity among researchers, which hinders interaction between librarians and researchers. This research aims to reflect on the need to conduct a study of users of the National Digital Library of Brazil (BNDigital). For such, it raises the concepts of national and digital libraries approached in the researched literature highlighting their particularities in relation to other types of libraries; presents the history, projects and role played by BNDigital; explores user study concepts and approaches; deals with the centrality of the user in the current ones and; exhibits user study initiatives in national and digital libraries. In view of the relevance of the role of the National Library of Brazil with regard to the capture, storage, preservation and diffusion of Brazilian intellectual production, such study is necessary because it is believed that from the reflections and initiatives presented here it will be possible to assist and encourage future user study initiatives at both BNDigital and other cultural institutions that keep their collections digitized online.

**Keywords:** National Library. Digital library. User study. Fundação Biblioteca Nacional (FBN). Biblioteca Nacional Digital (BNDigital). Information Science. Library Science.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Rei Carlos V em sua biblioteca. 1372.....	29
Figura 2 - Linha do tempo da BNDigital.....	68
Figura 3 - Sistema de Comunicação Cognitiva para Recuperação de Informação .....	79
Figura 4 - Modelo do Processo de Pesquisa de informação .....	81
Figura 5 - Metáfora Sense-Making de Dervin.....	85
Figura 6 - Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981).....	87
Figura 7 - Modelo revisado por Wilson & Walsh (1996).....	88
Figura 8 - Modelo de Ellis.....	90
Figura 9 - Modelo de Choo .....	91
Figura 10 - Página inicial do Trove .....	113
Figura 11 – Parte da página inicial do Finna .....	114
Figura 12 - Finna Street.....	115

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quadro teórico sobre biblioteca nacional e biblioteca digital .....	22
Quadro 2 - Quadro teórico sobre estudo de usuários .....	23
Quadro 3 - Orientações da biblioteca nacional.....	36
Quadro 4 - Propriedades da biblioteca digital .....	54
Quadro 5 - Síntese dos trabalhos de Bernal e Urquhart .....	71
Quadro 6 - Conceitos de informação e necessidades nas duas abordagens.....	75
Quadro 7 – Síntese das abordagens por Dervin e Nilan .....	92
Quadro 8 - Reordenação das cinco leis de Ranganathan.....	98
Quadro 9 - Questões aplicadas em pesquisa de usuários da Europeana.....	108
Quadro 10 - Proposta de estudo de usuários para BNDigital .....	122

## LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

ARIST	Annual Review of Information Science and Technology
ASK	Abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento
BE	Biblioteca escolar
BN	Biblioteca Nacional
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BNF	Biblioteca Nacional da França
CI	Ciência da Informação
CRUS	Centre for Research on User Studies
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	Federação Internacional de Associações de Bibliotecários
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
ISP	Information Search Process
LC	Library of Congress
LISA	Library and Information Science Abstracts
NSL	National Science Library
OAI-PMH	Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting
OCR	Reconhecimento ótico de caracteres
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SRI	Sistema de recuperação de informação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WNO	Welsh Newspapers Online

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	9
1.2	Objetivos.....	17
1.3	Metodologia e caracterização da pesquisa .....	17
2	BIBLIOTECA NACIONAL.....	25
2.1	Histórico e conceitos de biblioteca nacional .....	28
2.1.1	Biblioteca Nacional do Brasil.....	39
3	BIBLIOTECA DIGITAL.....	51
3.1	Biblioteca Nacional Digital – BNDigital .....	56
4	ESTUDO DE USUÁRIOS.....	70
4.1	Abordagem de Valor Agregado.....	76
4.2	Abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (ASK).....	78
4.3	Information Search Process (ISP) .....	80
4.4	Abordagem Sense-Making.....	83
4.5	Modelo de Wilson .....	86
4.6	Modelo de Ellis.....	89
4.7	Abordagem Interacionista de Choo .....	90
5	FOCO NO USUÁRIO – Reflexões acerca da centralidade do usuário .....	94
5.1	Usuários de bibliotecas nacionais e bibliotecas digitais .....	99
5.2	Iniciativas de realização de estudos de usuários.....	103
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	117
7	CONCLUSÃO .....	124
	REFERÊNCIAS.....	127

## 1 INTRODUÇÃO

A cultura propicia elos entre o passado, o presente e o futuro. A informação cultural possibilita a união entre diferentes comunidades, da mesma maneira que viabiliza a compreensão de uma cultura e sociedade. Por conseguinte, os serviços culturais e o acesso as documentações históricas têm um grande impacto no entendimento e desenvolvimento de uma nação e devem ser um direito básico para todo indivíduo.

Nesse âmbito, as bibliotecas nacionais exercem um vultoso papel na salvaguarda do patrimônio cultural da humanidade e são, em sua origem, responsáveis pela captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual de um país.

“A Biblioteca Nacional pode ser considerada o “arquivo” da produção editorial brasileira, necessitando de todos os cuidados da guarda do acervo, pois representa a memória do país” (MEDEIROS, 2010, p. 13).

Seguindo o mesmo caminho, Souza (2014, p. 11) afirma que, “a biblioteca nacional de um país é o seu repositório bibliográfico oficial e único. De valor incalculável, deve ser preservado de forma perene. É patrimônio de indiscutível interesse histórico-cultural, próprio e único de cada país – daí a relevância de seu acervo”.

Já Monte-Mór (1972, p. 15) declara que, em princípio, uma biblioteca nacional é “sinônimo da memória documental da cultura de um país, no seu sentido mais alto, museu de toda a sua produção bibliográfica, nos mais diversos campos culturais, através de sua história”.

Todavia, a associação da palavra “museu”, em seu sentido estático, ao conceito de bibliotecas nacionais já não parece ser muito apropriada nos dias atuais, visto que, embora mantenham de fato toda produção bibliográfica de uma nação, essas vêm se modificando e desempenhando um papel ativo no que tange à divulgação e acesso ao patrimônio cultural ao passo que a tecnologia se desenvolve.

As bibliotecas nacionais não se limitam apenas a guarda e preservação da memória, posto que estão cada vez mais engajadas com o acesso e uso de seu acervo. Monte-Mór (1972, p. 15) assevera que na medida em que o conceito de biblioteca evolui, as “bibliotecas nacionais se veem, hoje em dia, diante do imperioso dever de reexaminar a situação que ocupam, o papel que desempenham na coletividade em que se localizam e à qual servem”.

O advento da tecnologia possibilitou o aumento da propagação de informações por meio da internet. No mundo contemporâneo, com a quantidade de informações disponíveis, os usuários de bibliotecas têm necessidades informacionais cada vez mais específicas e imediatas.

Antes da era digital, a biblioteca era constituída como principal fonte de informação e a busca pelo conhecimento era restrita as fontes disponibilizadas pela mesma. Atualmente, a informação encontra-se presente em diversos suportes deixando de ser exclusivamente vinculada ao livro. Segundo os autores Silva e Abreu (1999, p. 109), “a informação não é avaliada pelo suporte físico, mas sim pela sua utilidade, e ela agora pode ser reprocessada ao gosto do freguês”.

No passado, uma questão considerada simples envolvia diversas etapas para ser solucionada. O usuário precisava ir até uma biblioteca; contatar um bibliotecário; pesquisar em um catálogo manual e; encontrar a informação desejada dentro de uma obra. Hoje, com um smartphone conectado à internet, o indivíduo é capaz de realizar uma pesquisa na palma da mão, esteja ele onde estiver.

Face a essas mudanças, as Bibliotecas Nacionais ampliaram as suas missões e vêm procurando formas de se adequar aos novos tempos, buscando utilizar as novas tecnologias para promover sua missão primordial: preservar e assegurar o acesso à memória documental que se encontra sob sua guarda ao maior número possível de cidadãos (BETTENCOURT, 2014, p. 16).

Nesse cenário, surge a Biblioteca Nacional Digital (BNDigital), em 2006, que tem como missão<sup>1</sup> a preservação da memória cultural brasileira e viabilização do amplo e rápido acesso às informações contidas em seu acervo, além de se constituir como fonte de excelência para a informação e pesquisa no Brasil e no exterior. A BNDigital possui um vasto acervo constituído por mais de 1 milhão e meio de obras disponíveis para a consulta e contabiliza mais de 500 mil acessos por mês.

As bibliotecas digitais são cada vez mais populares entre os usuários, tendo como principal vantagem o acesso remoto e instantâneo às obras desejadas. Nesse contexto, é um desafio conhecer os usuários reais e potenciais e descobrir suas necessidades e hábitos informacionais, tendo em vista que o contato presencial com o bibliotecário é crescentemente esporádico.

No âmbito da BNDigital, onde o acesso é livre e não há nenhum tipo de identificação ou cadastro de usuário, o desafio é ainda mais complexo, uma vez que não há um público-alvo definido ou conhecido, como em uma biblioteca especializada, por exemplo.

Dessa forma, as interações entre usuário e bibliotecário vêm passando por mudanças significativas. De acordo com Mercadante (1995, p. 35):

[...] a introdução da informática, as facilidades de telecomunicações e a aceleração do uso de meios eletrônicos no acesso e tratamento da informação mudaram o conceito

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/sobre-a-bndigital/?sub=missao>. Acesso em: 01 set. 2018.



da biblioteca, criaram necessidades de novas formas de mediação para obtenção e transferência de informação e documentos, e passaram a exigir um profissional com perfil um tanto diferente daquele com o qual se saiu das escolas.

O bibliotecário pode ser considerado uma interface entre a informação e o usuário, atuando como facilitador de seu acesso. No contexto das bibliotecas tradicionais e atendimento aos usuários presenciais, isso é facilmente percebido. No entanto, quando se trata de ambientes e bibliotecas digitais e usuário remoto, esse “[...] possui independência de recursos tecnológicos e conhecimentos suficientes que lhe permitem ter acesso à informação desejada”. (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2001, p. 94). Sendo assim, são os softwares facilitadores de busca e acesso à informação que exercem o papel de interface.

Ao proporcionar o acesso remoto às obras que compõem o acervo da Biblioteca Nacional, a BNDigital rompe as limitações demográficas da instituição, alcança um público mais amplo e viabiliza a disseminação e o acesso ao patrimônio cultural digital brasileiro em qualquer lugar do mundo. No entanto, devido essencialmente à ausência de contato direto com o usuário surgem algumas questões nas quais poderiam ser sanadas com a realização de um estudo de usuários.

É sabido que o valor e relevância das bibliotecas nacionais é um fato consolidado nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, porém, quem são os usuários consumidores desse patrimônio cultural? Como eles chegam até a BNDigital? Quais são suas necessidades e hábitos informacionais? Como usam a informação recuperada? Suas necessidades estão sendo devidamente atendidas?

Uma unidade de informação existe para informar e, atender as demandas do usuário é o que lhe mantém viva, é o que dá sentido à sua existência. Segundo Figueiredo (1979, p. 79) “toda biblioteca existe principalmente para servir às necessidades de sua própria comunidade de usuário”. Sendo assim, conhecer e acompanhar as necessidades do usuário torna-se uma ação indispensável no aperfeiçoamento, desenvolvimento e sobrevivência de uma unidade de informação. O estudo de usuário é uma investigação que permite conhecer e ouvir o indivíduo e, a partir de seu resultado, descobrir se a biblioteca está ou não conseguindo alcançar seus objetivos em consonância com sua missão.

No atual cenário, existir já não é mais suficiente. É preciso ter uma razão que justifique sua subsistência. De maneira geral, as bibliotecas têm sido o centro de alguns questionamentos sobre a sua relevância na contemporaneidade devido ao advento da tecnologia e autonomia dos usuários no processo de busca de informação e com as bibliotecas nacionais não é muito

diferente. De nada adiantaria guardar e preservar a memória de um país sem que se proporcionasse o acesso.

As cinco leis da Biblioteconomia instituídas por Ranganathan em 1931, perpetuam na contemporaneidade. “Livros são para serem usados” – Livros, textos, imagens, informação de maneira geral, independentemente do suporte; “A cada leitor o seu livro” – Cada sujeito possui suas necessidades de informação, o que torna imprescindível o estudo de usuário de modo que possibilite na seleção do que será disponibilizado no acervo; “A cada livro o seu leitor” – remete à proatividade na disseminação do que existe no acervo para usuários em potencial; “Poupe o tempo do leitor” – quanto mais rápida e precisa for a informação recuperada, melhor; “A biblioteca é um organismo em crescimento” – e no que se refere à Biblioteca Nacional esse crescimento é regido pela Lei do Depósito Legal<sup>2</sup>. Dessa forma, diante da magnitude do acervo, a tarefa de selecionar o que será priorizado para ser digitalizado, preservado e disponibilizado na BNDigital é uma tarefa árdua que, sem o conhecimento do usuário, é indubitavelmente mais complexa.

O mundo digital está cada vez mais competitivo e os acessos realizados pelos usuários cada vez disputados. Os dados estatísticos já não são capazes de fornecer informações suficientemente precisas sobre os pesquisadores. Portanto, conhecer e se aproximar do usuário poderá auxiliar na continuidade do desempenho do papel da BNDigital como propagadora do patrimônio cultural brasileiro.

Esse estudo tem como ponto de partida a exposição dos temas alusivos à Biblioteca Nacional como sua origem, conceitos relacionados e papéis desempenhados na sociedade. Em seguida trata da Biblioteca Nacional do Brasil, dando ênfase a BNDigital, núcleo principal desse estudo, apresentando histórico, projetos desenvolvidos, parcerias firmadas, e dados de acesso dos usuários salientando a relevância da realização de um estudo de usuários. Realizada a contextualização da questão de pesquisa, são apresentados os principais teóricos identificados a partir da revisão de literatura trazendo conceitos e abordagens de estudo de usuários traçados no decorrer dos anos. Posteriormente, aborda a centralidade do usuário nos dias atuais, e apresenta iniciativas já realizadas.

O presente trabalho pretende proporcionar uma conscientização sobre como o conhecimento dos usuários e de seus hábitos informacionais podem auxiliar na continuidade, aprimoramento e inovação dos serviços prestados pela BNDigital na atualidade. Ao se

---

<sup>2</sup> Lei do Depósito Legal – Lei nº 10.994, de 14 de dezembro de 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10994.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10994.htm)>. Acesso em: 22 dez. 2018.

aproximar dos pesquisadores do patrimônio cultural digital, a Biblioteca Nacional será capaz de desvendar suas necessidades informacionais de modo que seja possível constatar qual papel a BNDigital vem desempenhando na sociedade no decorrer de seus 13 anos de existência e, que medidas poderão ser iniciadas a partir desse conhecimento no que diz respeito à seleção de conteúdo e aperfeiçoamento dos serviços.

### **Problema da pesquisa**

A comunicação é um dos principais pilares de um relacionamento duradouro. É por meio da comunicação que é possível saber o grau de satisfação e contentamento dos indivíduos. No âmbito das bibliotecas, essa comunicação é o que viabiliza ao bibliotecário perceber se as necessidades informacionais do usuário estão sendo bem atendidas, influenciando na durabilidade desse relacionamento.

Ao lidar diretamente com as questões informacionais do usuário é possível saber o que ele deseja ou até mesmo acrescentar informações que ele não sabia (ou não estava consciente) que precisava. Porém, quando se trata de uma biblioteca digital de acesso aberto não há esse contato direto com o usuário. Só é possível saber que ele esteve lá através de rastros e indícios que ficam gravados no sistema, mas são apenas números e registros de pesquisas que não são capazes de revelar o que, de fato, o usuário desejava e, principalmente, se ele a encontrou e que fim teve essa informação.

É sabido que o valor e relevância das bibliotecas nacionais é um fato consolidado na área da Ciência da Informação, no entanto, quem são os usuários consumidores desse patrimônio cultural? Como ocorre esse processo de busca? Quais são suas necessidades e hábitos informacionais? Como usam a informação recuperada? Suas necessidades estão sendo devidamente atendidas? São esses os questionamentos que motivaram as reflexões presentes nesse trabalho.

O que mantém uma unidade de informação viva é a sua capacidade de informar e atender as demandas dos usuários, dando sentido à sua existência. Figueiredo (1979, p. 79) afirma que “toda biblioteca existe principalmente para servir às necessidades de sua própria comunidade de usuário”. Portanto, a realização de estudos de usuários não deve ser vista pelas bibliotecas como uma tarefa secundária e sim como parte do planejamento, de modo que seja possível acompanhar as necessidades dos usuários bem como verificar mudanças comportamentais proporcionando o aprimoramento de serviços e conteúdos fornecidos.

O estudo de usuário é uma investigação que permite conhecer e ouvir o indivíduo e, a partir de seu resultado, descobrir se a biblioteca está ou não conseguindo alcançar seus objetivos em consonância com sua missão.

No cenário atual, existir já não é mais suficiente. É preciso ter uma razão que justifique sua subsistência. De maneira geral, as bibliotecas têm sido o centro de alguns questionamentos sobre a sua relevância na contemporaneidade devido ao advento da tecnologia e autonomia dos usuários no processo de busca de informação e com as bibliotecas nacionais não é muito diferente. De nada adiantaria guardar e preservar a memória de um país sem que se proporcionasse o acesso.

De acordo com Line (1993 *apud* GRINGS; DODEBEI, 2015, p. 12):

as bibliotecas nacionais estão muito mais seriamente ameaçadas do que as demais bibliotecas, porque elas não têm um público alvo estabelecido, nenhuma instituição a servir; elas servem às nações, mas essas são entidades muito amplas e nebulosas para formar um eleitorado de fato. Falando friamente, as bibliotecas nacionais não têm “fã-clube”

Para garantir sua sobrevivência, é imprescindível que as bibliotecas nacionais se revelem indispensáveis para sua própria nação e para a rede internacional, “cumprindo a função que lhes foi confiada por seu governo, função essa calcada no modelo proposto pela Unesco” (BRAULT, 1998, p. 64).

A realização de estudos de usuário e seu comportamento informacional faz parte do escopo da Ciência da Informação e auxilia na análise do fluxo de produção do conhecimento na contemporaneidade. A presente pesquisa expõe diferentes abordagens de estudo de usuários com o propósito de auxiliar e incentivar futuras iniciativas de execução desse estudo tendo em vista a sua relevância no que se refere ao estreitamento de laços entre a biblioteca e os seus usuários.

Atualmente, não há muitos estudos direcionados para o estudo de usuários de bibliotecas nacionais. Destarte, o presente trabalho poderá servir como ponto de partida para a fundamentação e planejamento de estudo de usuários na BNDigital como também em quaisquer outras instituições de pesquisa que tenham interesse em realiza-lo.

### **Justificativa e relevância científica**

Diante da escassez de estudos de usuários de bibliotecas nacionais e de bibliotecas digitais de acesso aberto verificada na literatura, surge a necessidade de refletir acerca da importância da realização desses estudos no âmbito dessas instituições. A execução de estudos

de usuários na BNDigital é tanto desafiadora quanto fundamental e por isso esse trabalho poderá servir como alicerce para futuras iniciativas dessa ordem.

No que concerne à adequação do tema proposto a área da Ciência da Informação (CI), Saracevic (1992) afirma que o núcleo da CI é a recuperação da informação e os problemas a ela vinculados como a sua natureza, a estrutura e organização do conhecimento, usuários e práticas informacionais, relação homem-computador, obsolescência, relevância e utilidade da informação, entre outros atributos.

Para Saracevic os problemas que representam o foco intelectual e profissional bem como as fronteiras da Ciência da Informação são: “efetividade; comunicação humana; conhecimento; arquivos de conhecimento; informação; **necessidades de informação; usos da informação**; contexto social; contexto institucional; contexto individual e; tecnologia de informação” (1992, p. 6, tradução nossa, grifo nosso).

Ainda em relação ao escopo da CI, Borko (1968, p. 4) declara que: “[...] a Ciência da Informação investiga as propriedades e o comportamento da informação, o uso e a transmissão da informação, e o processamento da informação, visando uma armazenagem e uma recuperação ideal”.

Borko (1968, p. 3) cita o documento “*Current Research and Development in Scientific Documentation*” no qual são apresentados os projetos estudados em CI àquele tempo e a primeira das nove categorias do documento, é: “necessidades de informação e usos: estudos de comportamento de usuários, estudos de citação, padrões de comunicação, estudos de uso literários”, seguida por: criação de documentos e cópia; análise da linguagem; tradução; resumo, classificação, codificação e indexação; arquitetura de sistemas; análise e avaliação; reconhecimento de imagem e sistemas adaptativos.

De acordo com Pinheiro e Loureiro (1995, p. 8), a interação online, ou seja, a interface entre homem e computador, tendo como base o sistema de recuperação da informação é considerada uma linha de pesquisa da Ciência da informação. De acordo com os autores: “Independentemente dos questionamentos sobre o processo automatizado na representação e recuperação da informação, há uma discussão mais ampla e mais teórica sobre as influências da automação na construção da Ciência da Informação e o grau em que esse fenômeno ocorre”.

Conhecer o usuário e identificar se suas necessidades informacionais estão sendo bem atendidas é o ponto de partida para avaliar a eficiência de uma unidade de informação e a satisfação dos serviços oferecidos, possibilitando a detecção de pontos fortes e fracos e viabilizando o seu aprimoramento. Corroborando com o exposto, Almeida (2000, p. 74)

ênfatiza que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”.

Já Costa e Ramalho (2009, p. 16) destacam a relevância do acompanhamento da satisfação do usuário ao afirmarem que: “a satisfação das pessoas, diante da concretização de suas necessidades informacionais, pode inferir no sucesso/continuidade das organizações ou no seu contrário. Surge, assim, a exigência de realização de estudos de satisfação dos usuários da informação”.

Em relação a continuidade das bibliotecas nacionais, Brault (1998, p. 64) acredita que “as bibliotecas nacionais do futuro sobreviverão na medida em que se revelem indispensáveis para seu próprio país e para a rede internacional”.

No que tange a pertinência e adequação do presente trabalho ao escopo da Ciência da Informação, Andrade & Andrade (2016, p. 113) asseveram que no campo da CI, os estudos de usuários são sempre dignos de atenção, levando em consideração que:

[...] **cada usuário é único assim como a informação que busca**, pois ele a torna única, quando atribuímos a ela todos os elementos que o circundam (contexto social e cultural), o complementam (construções cognitivas e estratégias de busca mentais) e o constituem (subjetividade de ser sujeito dotado de consciência). (2016, p. 113, grifo nosso)

Ainda em relação a sua relevância para CI, Pinheiro (1982, p. 1) aponta que:

Os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

As bibliotecas nacionais têm a missão captar, guardar, preservar e difundir a produção intelectual de um país e são consideradas uma das principais fontes de memória de uma sociedade. Sendo assim, o modo como patrimônio é divulgado para o público é diretamente influenciado pelas suas tomadas de decisão, direcionando a utilização que a sociedade fará desse conteúdo (NININ, SIMIONATO, 2014/2017).

Independentemente dos objetivos e procedimentos adotados pelas instituições para a gestão do patrimônio cultural, a preocupação com a sustentabilidade dos conteúdos digitais gerados deve ser prioridade, pois esta não depende apenas da preservação desses conteúdos para o futuro, mas também do seu **acesso e uso pelos usuários**, bem como a **geração de impacto** na comunidade (NININ, SIMIONATO, 2014/2017, p. 103, grifo nosso).

A avanço da tecnologia proporcionou mudanças na organização, disponibilização, recuperação e acesso a informação de maneira geral. De acordo com Dahlström, Hansson e Kjellman (2012, p. 1, tradução nossa):

A digitalização do patrimônio cultural traz novas práticas, ferramentas e arenas que reconfiguram e reinterpretam não apenas as coleções, mas também as próprias instituições de memória, bem como os papéis que elas desempenham, respectivamente, no nível da sociedade.

Diante do exposto, é possível observar que o tema proposto no presente trabalho corrobora com os interesses da Ciência da Informação. O presente trabalho é inescusável, posto que seu resultado poderá servir como sustentáculo para futuros estudos de usuários de instituições culturais e, no que tange a BNDigital, a efetivação do estudo de usuário poderá auxiliar em decisões referentes a curadoria de obras que serão priorizadas para digitalização, preservação e disponibilização via acesso remoto impactando diretamente na produção do conhecimento bem como no acesso à memória e informação cultural.

## **1.2 Objetivos**

Este trabalho tem como objetivo geral refletir a respeito da necessidade e importância da realização de estudo de usuários na Biblioteca Nacional Digital. A fim de alcançar o objetivo proposto, elencam-se os seguintes objetivos específicos:

- Investigar os conceitos de bibliotecas nacionais e digitais abordados na literatura pesquisada destacando suas particularidades diante de outros tipos de bibliotecas;
- Apresentar o histórico, projetos e papel desempenhado pela BNDigital;
- Explorar os conceitos e abordagens de estudo de usuários;
- Expor iniciativas de estudo de usuários em bibliotecas nacionais e em bibliotecas digitais.

## **1.3 Metodologia e caracterização da pesquisa**

Para execução do presente trabalho, foi realizado um levantamento acerca das metodologias a serem empregadas com intuito de viabilizar o alcance dos objetivos propostos validando cientificamente seus resultados.

A metodologia pode ser entendida como “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade” (MINAYO, 1994, p. 16).

Indo mais afundo, González de Gómez (2000, p. 1) afirma que “a metodologia de pesquisa designa o início e a orientação de um movimento de pensamento cujos esforço e intenção direcionam-se à produção de um novo conhecimento, em um horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas”.

O caminho da presente pesquisa teve início por meio de uma pesquisa exploratória de revisão de literatura para a identificação de conceitos relevantes na organização das ideias e fundamentação da análise proposta. Portanto, consultou-se documentos de diferentes naturezas como: artigos de periódicos, livros, bem como materiais produzidos em meio acadêmico. De acordo com Gil (2002, p. 41), a pesquisa exploratória

[...] têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

Em relação aos seus objetivos, essa pesquisa caracteriza-se como descritiva, posto que, a pesquisa descritiva objetiva a descrição de características de determinado grupo/ população ou fenômeno assim como as relações entre as variáveis existentes. Esse tipo de pesquisa comumente envolve a aplicação de técnicas padronizadas de coletas de dados como o questionário e a observação sistemática e, em geral, assume a forma de levantamento (SILVA; MENEZES, 2000). De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”.

No que tange a abordagem da presente pesquisa, a mesma caracteriza-se como qualitativa, posto que, se dedica a apresentar históricos e conceitos dos temas estudados e a expor as iniciativas de estudos de usuários analisando suas possíveis aplicações na BNDigital.

## **Revisão de literatura**

Essa pesquisa teve como ponto de partida a realização de uma revisão de literatura para compreensão do desenvolvimento do campo científico. Pretendeu-se obter informações sobre o estágio atual da ciência e identificar possíveis iniciativas similares ao tema proposto.

Para verificar a existência de trabalhos já realizados sobre o tema estudo de usuários em bibliotecas nacionais digitais, recorreu-se as seguintes bases de dados online disponíveis no portal Capes no mês de abril de 2019: *Library and Information Science Abstracts - LISA* (ProQuest), *Library e Web of Science - Coleção Principal* (Clarivate Analytics).



A primeira estratégia adotada na base LISA foi busca booleana avançada por meio dos termos “*national library*” e “*user study*” da seguinte forma: su("national librar\*") AND su("user\* stud\*"). A sigla “su”, do inglês *subject*, corresponde a área em que será recuperado os termos buscados, nesse caso optou-se por pesquisar nos assuntos indexados dos documentos a fim de evitar a recuperação de documentos que não tratassem do assunto desejado. O símbolo asterisco nas palavras *library*, *user* e *study* é utilizado para recuperação de variações das palavras, contemplando os plurais respectivos; as aspas servem para determinar que o termo é composto e deve ser recuperado na maneira apresentada, os parênteses para separar diferentes expressões e termos que devem ser recuperadas unidas e; o termo AND determina a relação entre esses termos.

Por meio dessa busca foram recuperados 3 documentos, sendo 2 relacionados ao tema pesquisado. O primeiro “*Exploring the information behaviour of users of Welsh Newspapers Online through web log analysis*” de Gooding (2016), trata da aplicação de técnicas webométricas na investigação e análise do comportamento informacional dos usuários no acesso aos periódicos online da Biblioteca Nacional do País de Gales. O segundo “*Information resources and services of national science library India, New Delhi: A user study*”, de Kumar & Singh (2009), examina o uso de serviços pelos usuários da *National Science Library (NSL)* da Índia.

A segunda estratégia de busca foi por meio dos termos “*digital library*” e “*user study*” da seguinte maneira: su("digital librar\*") AND su("user\* stud\*"). Aqui foram recuperados 54 documentos e dentre eles, somente 6 possuem o assunto “*user surveys*” atribuído. No entanto, foi possível identificar mais textos que relacionam estudos de usuários a bibliotecas digitais, muitos deles voltados para usabilidade e acesso.

A terceira estratégia foi relacionar os termos bibliotecas nacionais e bibliotecas digitais. Por meio de uma sugestão da base de dados, chegou-se a seguinte fórmula: (SU.exact("digital libraries") AND (SU.exact("national libraries"))), que resultou em 148 documentos recuperados. Por meio dessa estratégia não foram recuperados documentos referentes a estudos de usuários de biblioteca nacional digital. Houve melhores resultados com as estratégias de busca anteriores, embora tenha sido verificado que há pouca literatura na área respeito da especificidade do tema proposto.

Nas pesquisas realizadas na base *Web of Science* foram mantidas as mesmas estratégias de busca. A primeira delas foi a seguinte pesquisa avançada: ts=("national librar\*" AND "User stud\*"), onde a sigla “ts” equipara-se a sigla “su” da base LISA, aqui refere-se a palavra

“*topic*”. Essa busca resultou na recuperação de 7 documentos. No entanto, entre esses apenas 1 possuía as palavras-chave “*national library*” e “*user study*” atribuídas, sendo o mesmo documento já mencionado, de autoria de Gooding (2016), recuperado pela base LISA. Os demais documentos tratam de assuntos diversos que se aproximam do universo desse estudo, porém não possuem uma abordagem similar com a que é proposta no presente trabalho.

Mantendo a ordem das estratégias anteriormente adotadas, foi utilizada a seguinte fórmula de busca:  $ts=(\text{"digital librar*" AND "user* stud*"})$ . Essa busca resultou em 161 documentos. Diferentemente da base LISA, que possui um filtro facetado de palavras-chave que permite a visualização global dos termos indexados nos artigos recuperados, a *Web of Science* não possui esse recurso. Sendo assim, o processo de verificação da relevância dos itens recuperados foi mais dificultoso do que na base anterior. Ao realizar a leitura dos títulos, foi possível notar que grande parte dos trabalhos são voltados para questões de interface, usabilidade e recuperação da informação. Alguns dos artigos que aparentaram ser úteis para o desenvolvimento da presente pesquisa são “*Europeana: What Users Search for and Why*” de Clough et al (2017), “*Factors Motivating Use of Digital Libraries*” de McMartin et al. (2006) e “*Investigating exploratory search activities based on the stratagem level in digital libraries*” de Carevic et al (2018).

Por fim, foi efetuada a busca por meio do seguinte descritor:  $ts=(\text{"digital librar*" AND "national librar*"})$  que resultou em 97 documentos recuperados. Esses documentos observados tratam de relatos de experiência de bibliotecas nacionais digitais de diversos países. Foi possível perceber que as temáticas priorizadas são as que envolvem o desenvolvimento de bibliotecas digitais como o seu teor técnico – digitalização e metadados, por exemplo. Curiosamente o trabalho supracitado de Gooding (2016) foi recuperado nas três estratégias de busca realizadas na *Web of Science*.

Após leitura e breve análise dos textos encontrados, “*Exploring the information behaviour of users of Welsh Newspapers Online through web log analysis*” de Gooding (2016) e “*Europeana: What Users Search for and Why*” de Clough et al. (2017), foram os únicos trabalhos considerados relevantes dentro escopo da presente pesquisa, no que tange as iniciativas a serem expostas. Embora a Europeana não seja uma biblioteca nacional, ela agrega diferentes bibliotecas nacionais da Europa em único portal e, por se tratar especificamente de uma biblioteca digital, torna pertinente a experiência relatada no documento recuperado.

Por meio dessa revisão de literatura, notou-se que existem trabalhos que abordam separadamente os temas: estudo de usuários, biblioteca nacional, biblioteca digital. Dentre os

documentos que foram analisados, poucos se aproximam do tema proposto nessa pesquisa. Sendo assim, a fundamentação teórica da presente pesquisa repousará na literatura de teóricos das áreas mencionadas, viabilizando a conceituação dos termos e relação entre eles.

Após verificar a escassez de estudos com propostas similares as aqui apresentadas, o procedimento metodológico seguinte foi realizar uma nova busca com os temas apartados para que possibilitasse a definição de um marco teórico para o embasamento desse trabalho. Essa busca foi realizada nas mesmas bases anteriormente mencionadas e também no *Google Scholar*. As fontes selecionadas são provenientes, principalmente, de artigos de publicações científicas e livros.

Para investigar os conceitos de bibliotecas nacionais e digitais abordados na literatura pesquisada e destacar suas particularidades diante de outros tipos de bibliotecas, buscou-se identificar os teóricos mais citados nos trabalhos que versam sobre o tema biblioteca nacional e biblioteca digital, sendo necessário também abordar brevemente os conceitos de outros tipos de bibliotecas, possibilitando a visualização de tais particularidades.

Para apresentar o histórico, projetos e papel desempenhado pela BNDigital, foi oportuno recorrer a relatos de experiências de colaboradores da própria instituição publicados em periódicos e apresentados em eventos, bem como a outros trabalhos que tiveram a BNDigital como protagonista do estudo.

No intuito de explorar os conceitos e abordagens de estudo de usuários, foi realizada uma pesquisa que possibilitasse a identificação dos principais teóricos desse tema, analisando quais abordagens são citadas majoritariamente em trabalhos acadêmicos/ científicos.

Como visto anteriormente, pouco resultado foi obtido sobre o tema aqui proposto a partir da revisão de literatura. Portanto, para expor iniciativas de estudo de usuários em bibliotecas nacionais digitais foi necessário a aplicação de uma estratégia de busca livre entre tais instituições na tentativa de localizar exemplos para elucidação e análise. Por meio dessa busca, chegou-se a Biblioteca Nacional da França, a Biblioteca Nacional da Austrália e a Biblioteca Nacional da Finlândia, ambas com publicações próprias de relatos de experiência de estudo de usuários de suas bibliotecas digitais.

A partir das pesquisas realizadas chegou-se ao marco teórico desse estudo que será apresentado a seguir.

## Marco teórico

Por meio dos procedimentos metodológicos supracitados, foram selecionados os seguintes teóricos que tratam dos conceitos e estudos sobre **biblioteca nacional** e **biblioteca digital**: Barbosa (2019), Bettencourt (2014), Bettencourt, Silva & Martins (2015), Borgman (1996), Cornish (1991), Cunha (1981, 2008), Digital Library Federation *apud* Tammaro (2008), Fonseca & Martins (2007), Fuentes Romero (2003), Grings (2018), Grings & Dodebei (2015), IFLA (2015), IFLA/UNESCO (2011, [2019?]), Line (1989), Lor & Sonnekus (1997), Martins (2016), Monte-Mór (1972, 1887), Moraes (2006), Portela (2010), Rodrigues (2016), Rosetto (2002), Sayão (2009), Schwarcz (2002, 2010), Schwartz (2000), Silva (2010), SNBP, ([2018?]), Souza (2014), Sylvestre (1987), UNESCO (1976). Tais autores estão representados no quadro a seguir de acordo com o tema no qual se dedica:

**Quadro 1 - Quadro teórico sobre biblioteca nacional e biblioteca digital**

Conceitos	Autores
Conceito de biblioteca nacional	Monte-Mór (1972), UNESCO (1976), Sylvestre (1987), Line (1989), Cornish (1991), Lor & Sonnekus (1997), Fuentes Romero (2003), Souza (2014), IFLA (2015), SNBP, ([2018?])
Origem e histórico de biblioteca nacional	Bettencourt (2014), Grings & Dodebei (2015), Barbosa (2019), Monte-Mór (1987), Rodrigues (2016), Grings (2018),
Biblioteca Nacional do Brasil	Cunha (1981), Schwarcz (2002, 2010), Moraes (2006), Portela (2010), Silva (2010), Bettencourt (2014), Rodrigues (2016)
Conceito de biblioteca digital	Borgman (1996), Schwartz (2000), Rosetto (2002), Cunha (2008), Digital Library Federation <i>apud</i> Tammaro (2008) Sayão (2009), IFLA/UNESCO ([2019?])
Biblioteca Nacional Digital	Fonseca & Martins (2007), Bettencourt (2014), Bettencourt, Silva & Martins (2015), Martins (2016)

Fonte: elaboração própria

Em relação ao tópico **estudo de usuários**, foram estudadas as abordagens dos seguintes autores: Araújo (2008, 2010, 2016), Araújo & Fernandes (2009), Baptista & Cunha (2007),

Belkin, Oddy & Brooks (1982), Capurro (2003, 2007), Choo (2003), Choo, Detlor & Turnbull (1998), Costa, Silva & Ramalho (2009), Costa & Ramalho (2010), Cruz (2008), Dervin (1983, 2008), Dervin & Nilan (1986), Dias & Pires (2004), Duarte (2010), Eisenberg & Dirks (2008), Ellis (1989), Ferreira (1995, 1997), Figueiredo (1979, 1994), González Teruel (2005), Guinchat & Menou (1994), Kuhlthau (1991, 2016), Martínez-Silveira & Oddone (2007), Rolim & Cendón (2013), Sanz Casado (1994), Taylor (1982, 1986), Wilson-Davis (1977), Wilson (1981), Wilson & Walsh (1996), chegando ao seguinte quadro teórico:

**Quadro 2 - Quadro teórico sobre estudo de usuários**

Conceitos	Autores
Conceito de usuário	Buonocore (1963), Guinchat e Menou (1994), Morais (1994), Sanz Casado (1994)
Conceito de estudo de usuário	Dias e Pires (2004), Figueiredo (1994)
Origem e histórico	Choo (2003), Araújo (2016), Ferreira (2002), Costa & Ramalho (2010), Wilson-Davis (1977), Duarte (2010), González Teruel (2005)
Conceitos de abordagens tradicional e alternativa	Baptista e Cunha (2007), Araújo (2008, 2010, 2016), Guinchat e Menou (1994), Dervin e Nilan (1986), Miranda (2006), Ferreira (1995)

Fonte: elaboração própria

Durante todo o processo de busca por fontes de informações pertinentes, notou-se que há uma quantidade significativa de teóricos que se dedicam aos temas: biblioteca nacional, biblioteca digital e estudo de usuários. Dessa forma, não houve muita dificuldade na recuperação de documentos que poderiam ser úteis na fundamentação teórica desejada. No entanto, quase não se teve resultado ao unir os 3 tópicos durante a busca por trabalhos em bases de dados. Por outro lado, a partir da busca exploratória em sites de bibliotecas nacionais foi percebido que, possivelmente, essas instituições vêm fazendo estudos de usuários que não chegam a ser publicados no âmbito científico/ acadêmico, o que torna muito difícil a sua descoberta.

Tendo sido exposto todo o caminho metodológico desse trabalho, é apresentada a seguir a sua estrutura organizacional com o objetivo de preparar o leitor para o que está por vir.

## Estrutura da dissertação

As seções dessa dissertação de mestrado são estruturadas da seguinte forma: **1 – Introdução;** **2 – Biblioteca Nacional:** apresenta conceitos fundamentais de biblioteca nacional, versa sobre sua origem dando destaque para história da Biblioteca Nacional do Brasil; **3 – Biblioteca digital:** aborda as características e conceitos de biblioteca digital e contextualiza o cenário que incentivou a realização desse estudo discorrendo sobre a BNDigital, seu histórico, projetos e relevância na sociedade; **4 – Estudo de usuários:** fundamentação teórica que versa sobre conceitos e abordagens de estudo de usuários que poderão vir a serem executados no âmbito da BNDigital; **5 – Foco no usuário – reflexões acerca da centralidade do usuário:** argumenta sobre centralidade do usuário nos dias atuais, versa sobre usuários de bibliotecas nacionais e digitais, apresenta iniciativas de estudos de usuários relacionadas a essa pesquisa e expõe serviços inovadores de bibliotecas nacionais; **6 – Resultados e discussão:** disserta sobre as observações obtidas durante a realização do trabalho e; **7 – Conclusão:** expõe últimas reflexões referentes ao tema exposto, trata de dificuldades encontradas no decorrer da realização do trabalho e sugere pesquisas futuras e, após a seção 7 são expostas as devidas referências utilizadas.

A presente introdução contextualizou a pesquisa, expôs objetivos e procedimentos metodológicos e, por meio da revisão literatura realizada, possibilitou a constatação da escassez de trabalhos publicados com a mesma base do tema proposto. Além disso, apresentou também a forma de estruturação desse estudo. A seção adiante trata-se da primeira parte da fundamentação teórica da presente pesquisa versando sobre o tema biblioteca nacional.

## 2 BIBLIOTECA NACIONAL

O conhecimento é uma das mais importantes formas de poder. Sempre foi. E sempre será. As bibliotecas foram concebidas para reunir o conhecimento transmitido por meio dos livros e documentos e disponibilizá-lo para comunidade a qual atende. Cada biblioteca possui um tipo de acervo desenvolvido em conformidade com o contexto em que está inserida, características do seu público e instituição na qual está vinculada.

Embora o presente trabalho trate especificamente de biblioteca nacional, faz-se necessário abordar introdutoriamente os principais tipos de bibliotecas existentes, vislumbrando melhor compreensão no que tange às particularidades inerentes ao conceito de biblioteca nacional.

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) distingue as bibliotecas em nove tipos, a saber: biblioteca pública, biblioteca pública temática, biblioteca comunitária, ponto de leitura, biblioteca escolar, biblioteca universitária, biblioteca especializada, biblioteca/centro de referência e biblioteca nacional.

Biblioteca pública tem como finalidade o atendimento de interesses de informação e leitura da comunidade em que está situada por meio de seu acervo e de seus serviços. Colabora na ampliação do acesso à informação gratuitamente, atendendo a todos os públicos, o que a torna um equipamento cultural no âmbito das políticas públicas do país, sendo criada e mantida pelo Estado (SNBP, [2018?]).

O Manifesto sobre bibliotecas públicas da Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA) em conjunto com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), publicado em 1994, aponta que “a biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” (1994, p. 1).

De acordo com as diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas:

A biblioteca pública é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade. Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e a obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços, e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade. (2012, p. 1-2)

Segundo o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas ([2018?]), as bibliotecas públicas temáticas são aquelas que detém acervos especializados ou que prestam serviços para um tipo específico de público, como por exemplo biblioteca especial ou biblioteca pública infantil.

São bibliotecas públicas que se caracterizam como bibliotecas especializadas em uma determinada área/assunto. O ambiente configura-se de maneira a representar a área/assunto em foco, assim como as coleções que compõe o seu acervo, os serviços que oferecem e a programação cultural. Sendo uma biblioteca pública, diferenciam-se das bibliotecas especializadas por atender a todos os públicos. (SNBP, [2018?], online)

As bibliotecas comunitárias são formadas e cuidadas pela comunidade local sem vínculo direto com o Estado. É um lugar de acesso ao livro e informação que age no incentivo à leitura. Já os denominados “pontos de leitura” pelo SNPB são os lugares que foram desenvolvidos em locais como hospitais, presídios, fábricas e instituições em geral e que funcionam como espaços de acesso ao livro e incentivo à leitura. (SNPB, [2018?]).

A biblioteca escolar é parte fundamental do sistema educativo, haja vista que auxilia alunos, professores e funcionários da unidade de ensino no processo de educação e aprendizagem em consonância com o projeto pedagógico, atuando também como agente de incentivo à leitura. Corroborando com o exposto, o Manifesto da IFLA/UNESCO para biblioteca escolar expõe que: “a biblioteca escolar promove serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios” (1990, p. 1). Ainda de acordo com esse manifesto:

A biblioteca escolar (BE) propicia informação e ideias fundamentais para seu funcionamento bem-sucedido na atual sociedade, baseada na informação e no conhecimento. A BE habilita os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis.

No que diz respeito à biblioteca universitária, é possível afirmar que essa dá prosseguimento ao trabalho desenvolvido pela biblioteca escolar, já que também serve de apoio às atividades de ensino. A biblioteca universitária está diretamente vinculada a uma instituição de ensino superior, seja ela pública ou privada. Além de amparar as atividades de ensino, as bibliotecas universitárias auxiliam em pesquisa e extensão por meio de seu acervo e serviços (SNBP, [2018?]).

As bibliotecas especializadas levam essa denominação devido a especificidade de seu acervo que costuma ser constituído por documentos de uma determinada área do conhecimento. Uma biblioteca universitária pode ser organizada em diversas bibliotecas especializadas, a depender do curso na qual a biblioteca irá atender – bibliotecas médicas e jurídicas, por



exemplo. Há também bibliotecas especializadas dentro de empresas que auxiliam aos colaboradores na transmissão de informações relativas a área de atuação e negócio da empresa. De maneira geral, a biblioteca especializada está vinculada a uma instituição pública ou privada.

O Sistema Brasileiro de Bibliotecas Públicas ([2018?], p. 1) define biblioteca/ centro de referência da seguinte forma:

Bibliotecas especializadas que atuam com o foco no acesso, disseminação, produção e utilização da informação para um determinado público. Também denominadas como Centro de Informação e Referência. Muitas delas não possuem acervo próprio e trabalham exclusivamente com a referência de documentos sobre determinado assunto (resumos e resenhas).

E no que tange a biblioteca nacional, destaca que

Tem por função reunir e preservar toda a produção bibliográfica do país. Em cada país existe uma Biblioteca Nacional. Toda produção bibliográfica do país deve ser enviada para a Biblioteca Nacional, isto é garantido pela lei de Depósito Legal. No Brasil, a Biblioteca Nacional está sediada no Rio de Janeiro. (SNBP, [2018?], p. 1)

Já a UNESCO (1976, p. 76-77) aponta que bibliotecas nacionais são:

[...] bibliotecas que, independentemente de sua denominação, são responsáveis pela aquisição e conservação de exemplares de todas as publicações impressas no país e que funcionam como bibliotecas de “depósito” em virtude de disposição sobre o depósito legal ou de outras disposições. Normalmente podem desempenhar também algumas das funções seguintes: elaborar uma bibliografia nacional; reunir uma coleção de obras estrangeiras, que também compreende livros relativos ao próprio País; atuar como centro nacional de informação bibliográfica; compilar catálogos coletivos; publicar a bibliografia nacional retrospectiva. As bibliotecas “nacionais” que não respondam a esta definição não deveriam classificar-se na categoria de bibliotecas nacionais.

Ao analisar as características dos tipos de bibliotecas abordadas pelo SNBP e pela UNESCO, é possível observar que cada uma delas têm como objetivo o atendimento a um determinado público, seja ele composto por membros de uma comunidade, alunos e professores, ou especialistas, ao passo que, ao se tratar de biblioteca nacional o foco tende a estar na reunião e preservação da produção bibliográfica do país. Os conceitos de biblioteca nacional serão abordados mais profundamente a seguir. Aqui se pretendeu apenas elucidar uma comparação entre os tipos de bibliotecas destacando a autenticidade das bibliotecas nacionais.

Toda biblioteca existe para ser usada pela população, mas devido a missão da biblioteca nacional ser a preservação de toda memória bibliográfica brasileira, seu papel acaba se diferindo do papel de uma biblioteca pública comum – pelo menos em teoria. Na prática, com a ausência de bibliotecas públicas atuantes no estado do Rio de Janeiro, a Biblioteca Nacional acaba cumprindo esse papel ao receber o público carente desse tipo de serviço. Embora seja evidente

a relevância de se discutir sobre a ausência de políticas públicas no mantimento e criação de bibliotecas, não caberá no presente trabalho tal debate.

A subseção a seguir traz o histórico sobre o surgimento das bibliotecas nacionais bem como o aprofundamento em seus conceitos e em seguida trata da Biblioteca Nacional do Brasil e da Biblioteca Nacional Digital.

## **2.1 Histórico e conceitos de biblioteca nacional**

As bibliotecas não são apenas lugares onde se preserva a memória e se possibilita a continuidade de uma sociedade, mas principalmente lugares onde ocorrem rupturas com a tradição. A história das bibliotecas e a história de como elas classificam os conhecimentos e conseqüentemente as ciências é também a história do que uma sociedade, as instâncias de poder e um meio intelectual decidem transmitir (LIMA, 2004, p. 46).

Uma das primeiras manifestações do que hoje é compreendido como biblioteca nacional foi a Biblioteca de Alexandria que intencionava formar uma biblioteca universal ao reunir um exemplar de cada obra escrita no mundo (NOLASCO, 2016). A Biblioteca de Alexandria é tida como a origem e o modelo precursor de toda proposta de acumulação da informação escrita que, “em termos modernos, seria uma combinação de centro de documentação, editora, museu e repositório cultural”. (BETTENCOURT, 2014, p. 15). Embora tenha sido marcada por consecutivos incêndios e existido há milhares de anos atrás, seu desejo de controle bibliográfico universal teve tamanha relevância e grandiosidade que continua vivo até os dias de hoje (GRINGS; DODEBEI, 2015).

Foi durante o século XVIII que surgiram as bibliotecas nacionais, importante elemento no estabelecimento da identidade nacional, que teve como alicerce de seus princípios fundadores o conceito alexandrino de “lugar de memória”, “templo do saber”. “Elas também estavam inseridas numa perspectiva herdeira das concepções iluministas e dos ideais da Revolução Francesa’ (BETTENCOURT, 2014, p. 16).

As coleções reais foram, em maioria, a origem das bibliotecas nacionais, vide a história da biblioteca nacional mais antiga da Europa a Biblioteca Nacional da França (BNF) que começou a ser composta pelo Rei Carlos V no século XIV (GRINGS; DODEBEI, 2015). Há consenso na literatura de que a BNF tenha sido o marco na fundação da primeira biblioteca de nação.

**Figura 1-** Rei Carlos V em sua biblioteca. 1372<sup>3</sup>



Fonte: <https://www.bnf.fr/fr/histoire-de-la-bibliotheque-nationale-de-france>.

Barbosa (2019, p. 27) aponta que “[...] é no cenário da ascensão da burguesia, que museus, bibliotecas e arquivos, criados inicialmente como espaços de memória da realeza europeia, se transformam em instituições públicas”. Vargas Fuentes (2008, p. 7, tradução nossa) declara que “[...] com a ascensão de Napoleão torna-se Imperial, na Restauração volta a ser Real, e com a consolidação da República, por fim, torna-se a Biblioteca nacional da França”.

Foi no ano de 1792 que a Biblioteca Real francesa passou a ser denominada como Biblioteca Nacional e foi anunciada como uma propriedade nacional. “[...] Juntamente com a crise monárquica no final do século XVIII, a então *Bibliothèque Royale de Francia* passa a ser denominada *Bibliothèque Nationale*” (BARBOSA, 2019, p. 26).

A partir de então foi estabelecido que ao menos um exemplar de todas as publicações impressas na França deveria ser depositado na BNF (MONTE-MÓR, 1987). “O depósito legal de então era conhecido como Privilégio e é umas das prerrogativas das bibliotecas nacionais, àquela época em sua maioria bibliotecas reais, e faz parte da sua concepção desde o início” (NOLASCO, 2016, p. 28).

Nos dias atuais, os autores Cunha e Cavalcanti (2008, p. 118) tratam depósito legal como a “remessa a bibliotecas ou arquivos públicos de um ou mais exemplares de cada obra impressa, a que se obrigam por lei os editores ou distribuidores de um país”. Destarte, as bibliotecas

<sup>3</sup> Charles V dans sa bibliothèque aménagée de bancs et de roues à livres. Fonte: <https://www.bnf.fr/fr/histoire-de-la-bibliotheque-nationale-de-france>. Acesso em: 25 ago. 2019

nacionais encontram-se sob a égide dessa lei garantindo assim a formação e a continuidade de seus vultosos e apreciáveis acervos.

Ao observar a noção contemporânea de patrimônio cultural, percebe-se que está, igualmente, ligada à história econômica e social da França, especificamente com a ocorrência da Revolução Francesa, ou seja, é a partir da Revolução, com a necessidade de criar um elo comum que justifique o cidadão e sua história que se cria a noção de compartilhamento cultural, tendo em mente que quanto mais coesos forem os grupos sociais, maior a capacidade de construir memórias fortes, o que, por sua vez, implica na formação da memória coletiva. (RODRIGUES, 2016, p. 26)

Embora a narrativa histórica aponte as coleções reais como provedoras das bibliotecas nacionais tendo a Europa como seu berço, Rodrigues (2016) assevera que é possível observar em bibliotecas nacionais de países não europeus a ocorrência de diferentes formas de surgimento. Fundada em 1800, com cunho inteiramente parlamentar, a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos encarregou-se da função de biblioteca nacional unida a outras três bibliotecas especializadas: a Biblioteca Nacional de Medicina, a Biblioteca Nacional de Educação e a Biblioteca Nacional de Agricultura. Outro exemplo são as bibliotecas nacionais oriundas de bibliotecas públicas inicialmente concebidas para atender as necessidades informacionais das colônias. Após a descolonização essas bibliotecas assumiram a função de bibliotecas nacionais como ocorreu com as bibliotecas nacionais da Argentina e do Uruguai.

Na Finlândia, em Israel e na Dinamarca a biblioteca nacional funciona como biblioteca universitária. Já na Indonésia a biblioteca nacional é formada por quatro órgãos: pela biblioteca do museu nacional; por uma biblioteca especializada em ciências sociais, política e história; pela biblioteca regional de Dakar e por uma divisão bibliográfica. No Quênia, a função da biblioteca nacional é exercida por uma rede, o *Kenya National Library Service*, essa rede é responsável por integrar as bibliotecas das diversas províncias do país, e está mais voltada para o estímulo à leitura. No Panamá, a *Fundación Biblioteca Nacional* é responsável por administrar a biblioteca nacional e as bibliotecas públicas ligadas ao ministério da educação. Na Alemanha, as bibliotecas nacionais são segmentadas e não incluem a palavra “nacional” em sua nomenclatura, dessa forma, há bibliotecas “nacionais” nas áreas de medicina, ciência e tecnologia, agricultura e ciências sociais. Os casos da Itália e do Canadá são semelhantes, cada país conta com duas bibliotecas distintas - na Itália há uma biblioteca nacional em Roma e outra em Florença, no Canadá há uma em Montreal e outra no Québec. (CAMPELLO, 2006 *apud* BARBOSA, 2019, p. 30-31)

Ainda que a constituição dessas entidades tenha sido realizada há alguns séculos passados, foi somente a partir da segunda metade do século XX, na crise pós Grande Guerra, que os debates acerca do conceito de biblioteca nacional e da sua missão foram intensificados. Essa crise “[...] aliada à explosão da informação trazida pela inovação tecnológica, impôs uma série de reflexões em torno da função, da missão e mesmo da necessidade da existência desta instituição” (RODRIGUES, 2016, p. 28).

No entanto, é importante destacar o livro *“National libraries of the world: their history, administration and public services”* de autoria de Arundell Esdaile, no qual teve sua primeira edição datada no ano de 1934, trazendo relevantes contribuições, ainda que incipientes, sobre o tema. Segundo Grings (2018), essa obra é considerada um marco no debate, tendo em vista o seu caráter descritivo e amplo alcance. Em sua obra, Esdaile salienta que: “na enxurrada de material impresso produzido pela moderna biblioteconomia [...], aparentemente não se leva em conta um produto relativamente moderno, a biblioteca nacional”. (ESDAILE, 1934, p. vi, tradução nossa). E prevê as mudanças nas quais as bibliotecas sofreriam com o avanço das tecnologias ao afirmar que: “a era dos aparelhos sem fio, o gramofone, o filme e a microfotografia devem transformar completamente a função das bibliotecas” (1934, p. vi, tradução nossa).

No ano de 1950, com a realização da Conferência Internacional sobre a Melhoria dos Serviços Bibliográficos, promovida em Paris pela UNESCO, deu-se início ao desenvolvimento do conceito de biblioteca nacional tendo como foco a sua incorporação aos sistemas de informação. Na ocasião, foi recomendado que cada país criasse seu Centro de Informação Bibliográfica Nacional, o que estimulou a criação do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), em 1954, hoje denominado Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), desde 1970 (BETTENCOURT, 2014).

Em 1952, a IFLA determinou a criação de uma seção dedicada a debater as questões que envolvem o universo das bibliotecas nacionais (RODRIGUES, 2016; GRINGS, 2018). “O objetivo da Seção é proporcionar as linhas de atuação das Bibliotecas Nacionais, tendo em conta sempre as necessidades e características de cada região do mundo” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS, 2005, p. 1, tradução nossa). A relevância da participação das bibliotecas nacionais na construção e preservação do patrimônio bibliográfico passou a integrar os debates entre países desde então.

Rodrigues (2016) pontua diversos eventos que foram construindo os objetivos das bibliotecas nacionais no decorrer dos anos seguintes: em 1958 – o simpósio de Viena (*Symposium on National Libraries in Europe*); no ano de 1964 – o seminário regional de Manila (*Regional Seminar on the Development of National Libraries in Asia and in the Pacific Area*); em 1966 – o encontro de Quito (*Meeting of Experts on the national planning of library services in Latin America*); em 1967 – o encontro de Colombo (*Unesco Meeting of Experts on the National Planning of Libray Services in Asia*); e em 1970, o encontro de Kampala (*Expert Meeting on National Planning of Documentation and Library Services in Africa*).

Dentre esses eventos mencionados por Rodrigues (2016), o que efetivamente marcou o início das discussões sobre o tema foi o simpósio de Viena. Em síntese, o objetivo do evento era:

reavaliar a biblioteca nacional como instituição, a fim de verificar como ela se ajustou às mudanças sociais e como alguns dos conceitos tradicionais que permeiam suas atividades foram afetados pela sempre crescente produção de materiais impressos e as exigências da pesquisa moderna. (UNESCO, 1958, p. 1, *apud* GRINGS; DODEBEI, 2015, p. 4)

De acordo com Rodrigues (2016, p. 29), esses eventos resultaram no estabelecimento de três objetivos principais para essas instituições:

- 1) As bibliotecas nacionais são os arquivos bibliográficos do país, e como tais devem guardar e conservar a cultura nacional;
- 2) Devem exercer a função de agência bibliográfica nacional, ou seja, tem a responsabilidade de desenvolver os serviços bibliográficos e bibliotecários dos países aos quais pertencem;
- 3) As bibliotecas nacionais são as peças-chave do sistema nacional de bibliotecas, sendo responsáveis pelas bibliotecas do seu país e responsáveis por estabelecer relações com as bibliotecas de países estrangeiros.

A UNESCO, em parceria com a IFLA, realizou uma série de estudos sobre as missões das bibliotecas nacionais entre os anos de 1987 e 1997. Tais estudos deram origem a quatro informes, a saber:

- *Guidelines for national libraries*, elaborado por Guy Sylvestre e publicado no ano de 1987;
- *National library and informational needs: alternative means of fulfilment, with special reference to the role of national libraries*, de autoria de Maurice B. Line, em 1989;
- *The role of national libraries in the new informational environment*, formulado por Graham P. Cornish, em 1991;
- *Guidelines for legislation for national library services*, escrito por Peter Johan Lor em parceria com Elizabeth A. S. Sonnekus, em 1997. (RODRIGUES, 2016)

Embora tais informes versem sobre o mesmo tema, cada um possui uma perspectiva diferente apresentando assim uma relação de complementaridade.

O primeiro informe, datado de 1987 e escrito por Sylvestre tem como objetivo auxiliar o planejamento e aprimoramento de serviços fornecidos pelas bibliotecas nacionais por meio de uma revisão de seu conceito (RODRIGUES, 2016). Sylvestre (1987, p. i, tradução nossa) declara que o intuito do informe é “[...] prestar assistência de caráter prático aos funcionários e bibliotecários encarregados do planejamento, da criação e da melhoria dos serviços nacionais de biblioteca”. Logo no início de sua escrita, o autor trata da diversidade de funções desempenhadas pelas bibliotecas nacionais ao redor do mundo, acarretando assim em uma dificuldade de se definir o que, de fato, é uma biblioteca nacional.

Segundo Sylvestre (1987, p. 2, tradução nossa):

Pode ser exagerado e podem não ter sido as próprias competências (da biblioteca nacional) que mudaram, mas a prioridade correspondente e a maneira de fornecer serviços de biblioteca. As mudanças tecnológicas e as novas e maiores pressões de uma clientela mais ampla e diversificada modificam os métodos a serem seguidos para adquirir, conservar e organizar os materiais da biblioteca, além de disponibilizá-los aos usuários. O que muda periodicamente é mais o modo de atuar das bibliotecas do que o modo de fazer.

Fuentes Romero (2003) observa que Sylvestre (1987) trata de uma perspectiva situacional das bibliotecas nacionais. Segundo Fuentes Romero (2003, p. 75, tradução nossa, grifo nosso), “[...] a essência e a lógica autêntica das bibliotecas nacionais não mudaram, o que muda, segundo Sylvestre, é a prioridade nas ações (que permanecem as mesmas), bem como **a aparição de novos usuários** ou, se preferir, de **novas necessidades dos usuários**”.

Fuentes Romero (2003) ressalta ainda que Sylvestre (1987) possui um olhar pragmático sobre as bibliotecas nacionais tendo em vista que ele prioriza a análise das ações de tais bibliotecas em detrimento de suas qualidades. Sylvestre (1987) acredita que são as ações as quais tais bibliotecas realizam que “[...] justificam sua existência e sua própria razão de ser” (FUENTES ROMERO, 2003, p. 76, tradução nossa).

Já o informe produzido por Line em 1989, teve a intenção de complementar o informe anterior, expondo o panorama de ações do que as bibliotecas nacionais devem ou não fazer, sem analisar a prática real e habitual de tais bibliotecas (FUENTES ROMERO, 2003).

Diferentemente da abordagem de Sylvestre, Line não busca estabelecer ou indicar uma revisão da definição ou do conceito vivente de biblioteca nacional. No entanto, destaca a relevância do estabelecimento da formação do patrimônio nacional por meio dos impressos locais, ou seja, da produção nacional (RODRIGUES, 2016).

Segundo Fuentes Romero (2003, p. 77, tradução nossa) Line (1989) afirma: “não partimos da ideia de que deveria haver uma biblioteca nacional; além disso, seria necessário demonstrar a necessidade de sua existência e essa pode ser a maneira eficaz de saber que tipo de biblioteca nacional é necessária sob diferentes condições”. Fuentes Romero assevera que:

A perspectiva de que Line começa ao estudar neste relatório, o conceito de biblioteca nacional, é claramente funcional, mas considerando essas funções do ângulo das necessidades da nação e não da funcionalidade da própria biblioteca nacional. Algumas necessidades - diz Line - são comuns a todos os países, embora a ênfase com que cada uma delas as trate seja diferente; outras são específicas para países de um tamanho ou natureza específicos ou localizados em um determinado estágio de desenvolvimento (2003, p. 77, tradução nossa).

Destarte, é possível perceber que para Line o mais importante ao se tratar de biblioteca nacional é identificar se tal instituição atende às necessidades da nação, e não a definição de biblioteca nacional em si.

Cornish, em seu informe publicado em 1991, traz uma abordagem diferente das duas anteriores tendo em vista que analisa a maneira como as novas tecnologias digitais influenciam nas bibliotecas nacionais apresentando o resultado de um estudo realizado entre 72 bibliotecas nacionais do mundo (RODRIGUES, 2016). Fuentes Romero (2003, p. 72, tradução nossa), afirma que tal abordagem é “[...] realmente nova e cheia de lições práticas frutíferas na aplicação dessas novas tecnologias nas bibliotecas nacionais”.

Nesse informe, Cornish (1991) atenta para dificuldade de se conceber uma definição de bibliotecas nacionais levando em consideração as poucas características em comum entre elas. O autor elenca três características principais de tais bibliotecas, a saber:

- 1) São financiadas principalmente com fundos públicos.
- 2) São abertas ao público.
- 3) Elas atuam como o principal arquivo de materiais produzidos no país ou na região em questão. (FUENTES ROMERO, p. 81, tradução nossa).

Tendo como norte essas três características, o autor passa a abordar as funções exercidas pela biblioteca nacional. De acordo com Cornish (1991 *apud* FUENTES ROMERO, 2003), as funções de uma biblioteca nacional são as seguintes:

- 1) Configurar uma coleção central de materiais produzidos dentro ou sobre o país ou região em que a biblioteca nacional está localizada.
- 2) Manter uma ampla coleção de publicações estrangeiras.
- 3) Fornecer liderança nacional em assuntos de biblioteca e informação.



- 4) Ser o eixo da Biblioteconomia e a força motriz do desenvolvimento de bibliotecas.
- 5) Oferecer um sistema nacional de informações que facilite o desenvolvimento econômico e social, nos níveis nacional e pessoal.
- 6) Receber materiais por meio da legislação sobre depósitos legais.
- 7) Atuar como arquivo nacional de materiais não publicados.
- 8) Criar o registro bibliográfico nacional.
- 9) Disponibilizar suas coleções para toda a nação.
- 10) Atuar como ponto central do sistema internacional de fornecimento de documentos.
- 11) Atuar como recurso nacional para materiais não impressos.
- 12) Fornecer um serviço de referência nacional.
- 13) Comprometer-se em conservar o patrimônio nacional impresso.
- 14) Fornecer um ponto focal central para pesquisas em bibliotecas e ciências da informação.
- 15) Fornecer um serviço nacional para as pessoas portadoras de necessidades especiais.

Diante das incontáveis funções atribuíveis a uma biblioteca nacional, Cornish (1991) ressalta que são raros os casos em que algumas bibliotecas nacionais exercem todas essas funções pois algumas dessas funções acabam sendo desempenhadas por outras agências em diferentes países, enquanto outras sequer são desempenhadas ou são apenas executadas parcialmente (FUENTES ROMERO, 2003).

“Ao examinar as funções de uma biblioteca nacional, logo se torna aparente que existem diferenças em sua prática; nenhuma biblioteca nacional desempenha todas as funções possíveis, embora uma ou duas estejam próximas do todo” (FUENTES ROMERO, 2003, p. 83).

A partir da leitura dos três informes, fica evidente a dificuldade encontrada por Sylvestre, Line e Cornish em definir o que pode vir a ser uma biblioteca nacional.

Por outro lado, o último dos quatro informes supracitados, elaborado por Lor e Sonnekus possui o enfoque principal em orientar os agentes envolvidos nas bibliotecas nacionais na revisão ou elaboração de legislação para os serviços nacionais de bibliotecas. Os autores afirmam que o seminário organizado pela IFLA/ UNESCO, em 1991, no qual se tratou do novo ambiente informacional das bibliotecas nacionais deu origem as orientações expostas em tal informe. Lor e Sonnekus (1997) se inspiraram na sugestão da bibliotecária Irina Bagrova de que o desenvolvimento e aprimoramento da base jurídica das atividades desempenhadas pela

biblioteca nacional poderiam ser estabelecidos a partir de tais orientações (RODRIGUES, 2016).

De acordo com a síntese realizada por Bagrova (1992, p. 278, tradução nossa), a lei sobre a biblioteca nacional deveria ser única em cada país, dando especial atenção à:

[...] disposição legal do papel da biblioteca nacional na preservação do patrimônio cultural, a função de reunir o estoque nacional de documentos e publicações estrangeiras sobre o país, a função do registro bibliográfico nacional, a posição de liderança da biblioteca nacional em meio às bibliotecas do país, e seu papel internacional de cooperação entre bibliotecas.

No que diz respeito ao debate em prol da definição de biblioteca nacional, é possível notar que Lor e Sonnekus (1997) compartilham um olhar semelhante aos demais autores dos informes supracitados. Isso se deve ao fato de que todos corroboram a ideia de que é relativamente simples distinguir biblioteca nacional como um tipo particular de biblioteca, no entanto, há um leque de divergências entre as instituições existentes, principalmente no que se refere às suas origens e funções.

Lor e Sonnekus identificam três dimensões do conceito de biblioteca nacional, expostos no quadro a seguir.

**Quadro 3 - Orientações da biblioteca nacional**

<b>Dimensões do conceito de biblioteca nacional</b>	<b>Estágio de desenvolvimento ou contexto</b>	<b>Clientela</b>	<b>Ênfase estratégica</b>	<b>Tipos de bibliotecas nacionais</b>
<b>Patrimônio</b>	Países desenvolvidos (Clássico)	Pesquisadores, eruditos	Acervo	Convencional ou tradicional
<b>Infraestrutura</b>	Países desenvolvidos (Moderno)	Bibliotecas	Liderança nacional	Moderna
<b>Serviço nacional abrangente</b>	Países em desenvolvimento	Pessoas	Prestação de serviços para usuários finais	Serviço nacional de biblioteca

Fonte: Adaptado e traduzido de Lor e Sonnekus (1997).

Tais dimensões elencadas pelos autores versam sobre os enfoques que podem ser priorizados pelas bibliotecas nacionais. Quando a ênfase é na produção literária da nação em os tesouros bibliográficos do país, trata-se da dimensão patrimonial. Já quando ocorre maior

relevância para ações do tipo coordenação nacional, facilitação, liderança e serviços, por exemplo, consiste na dimensão infraestrutural. E por último, a dimensão considerada de “serviço nacional abrangente” enfatiza a prestação de serviços aos usuários finais.

Diante dos quatro informes aqui abordados, é possível fazer uma síntese a respeito dos enfoques principais de Sylvestre, Line, Cornish, Lor e Sonnekus sobre as bibliotecas nacionais, tendo como pano de fundo a obra de Fuentes Romero (2003).

Sylvestre (1987) defende que, independentemente do país em que estejam situadas, as bibliotecas nacionais devem exercer algumas funções consideradas básicas como, por exemplo, reunir, salvaguardar e disseminar o patrimônio escrito, por meio de depósito legal e uma política de conservação como também fornecer alguns serviços de consulta e empréstimo.

Ao analisar as bibliotecas nacionais em diferentes países, Line (1989) adota um discurso notoriamente mais cético sobre qual seria o verdadeiro papel de uma biblioteca nacional. O autor observa que se tratam de instituições complexas nos países mais desenvolvidos que, segundo ele, são os que menos precisam delas, enquanto que nos outros países nos quais poderiam usufruir realmente de sua existência as bibliotecas nacionais carecem de devida importância.

Por sua vez, Cornish (1991) versa sobre as características e funções relacionadas a tais instituições, concluindo que há pouquíssimas características comuns entre as bibliotecas nacionais e, no que tange as funções, o autor elenca uma lista de quinze, no entanto, somente algumas delas são fundamentais e indispensáveis para que se possa caracterizar uma biblioteca como nacional (FUENTES ROMERO, 2003).

Lor e Sonnekus (1997) apontam as diferentes posturas as quais as bibliotecas nacionais podem assumir diante dos diferentes contextos possíveis e concluem sintetizando suas ideias da seguinte maneira:

“Biblioteca nacional: uma instituição financiada, principalmente (direta ou indiretamente), pelo Estado, a qual é responsável por coletar, registrar bibliograficamente, preservar e disponibilizar o patrimônio documental (todos os tipos de materiais publicados) que provém ou tem relação com o seu país; e que propicia o funcionamento eficaz e eficiente das bibliotecas do país por meio da gestão de coleções nacionais significativas, da provisão de infraestrutura, da coordenação das atividades do sistema de bibliotecas e informações do país, ligação internacional, e o exercício da liderança. Tais responsabilidades são formalmente reconhecidas, geralmente, na forma de leis”. (LOR; SONNEKUS, 1997, p. 7, tradução nossa)

Diante do exposto, é possível notar que a caracterização da biblioteca nacional por meio de sua função tradicional – que consiste no acúmulo da produção intelectual bibliográfica – vem sendo alterada com o passar dos anos e, sendo diretamente influenciada pelo avanço da

tecnologia e pelos novos meios de comunicação. Embora a missão da biblioteca nacional permaneça a mesma: salvaguardar e viabilizar o acesso a toda produção intelectual do país, percebe-se que essa vem se adaptando e atualizando com o decorrer do tempo ao desempenhar funções antes não viabilizadas.

Considerando essa individualidade que permeia o conceito e definição do que vem a ser biblioteca nacional, a IFLA (2015) possui a seguinte postura:

“As bibliotecas nacionais têm responsabilidades especiais, geralmente definidas em lei, dentro do sistema de bibliotecas e informações de uma nação. Essas responsabilidades variam de país para país, mas provavelmente incluem: a coleta, via depósito legal da impressão nacional (impressa e eletrônica) e sua catalogação e preservação; o fornecimento de serviços centrais (por exemplo, referência, bibliografia, preservação, empréstimo) aos usuários, diretamente e através de outras bibliotecas e centros de informação; a preservação e promoção do patrimônio cultural nacional; aquisição de pelo menos uma coleção representativa de publicações estrangeiras; a promoção da política cultural nacional; e liderança em campanhas nacionais de alfabetização. As bibliotecas nacionais costumam servir como um fórum nacional para programas e projetos internacionais. Eles podem ter um relacionamento próximo com os governos nacionais, podem se preocupar com o desenvolvimento de políticas nacionais de informação e podem atuar como um canal para os pontos de vista de outros setores da profissão. Ocasionalmente, eles também atendem diretamente às necessidades de informação da legislatura”. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS, 2015).

Nesse âmbito, as bibliotecas nacionais exercem um vultoso papel na salvaguarda do patrimônio cultural da humanidade e são, em sua origem, responsáveis pela captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual de um país. De acordo com Souza (2014, p. 11), “a biblioteca nacional de um país é o seu repositório bibliográfico oficial e único. De valor incalculável, deve ser preservado de forma perene. É patrimônio de indiscutível interesse histórico-cultural, próprio e único de cada país – daí a relevância de seu acervo”. No mesmo sentido, Monte-Mór (1972, p. 15) afirma que, em princípio, uma biblioteca nacional é “sinônimo da memória documental da cultura de um país, no seu sentido mais alto, museu de toda a sua produção bibliográfica, nos mais diversos campos culturais, através de sua história”.

Todavia, a associação da palavra “museu”, no sentido de cristalização, ao conceito de bibliotecas nacionais já não parece ser muito apropriada nos dias atuais, visto que, embora mantenham de fato toda produção bibliográfica de uma nação, essas vêm se modificando e desempenhando um papel ativo no que tange à divulgação e acesso do patrimônio cultural ao passo que a tecnologia se desenvolve.

As bibliotecas nacionais não se limitam apenas a guarda e preservação da memória, posto que estão cada vez mais engajadas com o acesso e uso de seu acervo. Monte-Mór (1972, p. 15) assevera que na medida em que o conceito de biblioteca evolui, as “bibliotecas nacionais

se vem, hoje em dia, diante do imperioso dever de reexaminar a situação que ocupam, o papel que desempenham na coletividade em que se localizam e à qual servem”.

A fala de Monte-Mór (1972) vai de encontro com a proposta dessa pesquisa, uma vez que torna ainda mais evidente a relevância da realização de estudos em prol das características, funções desempenhadas e serviços oferecidos por uma biblioteca nacional na atualidade.

Essa subseção apresentou questões consideradas pertinentes ao estabelecimento de conceitos e funções de uma biblioteca nacional, tendo como objetivo a contextualização da problemática desse estudo. A subseção seguinte versa sobre a Biblioteca Nacional do Brasil, apresentando o histórico de sua existência e, em seguida, é apresentada a Biblioteca Nacional Digital (BNDigital) – núcleo dessa pesquisa – trazendo informações sobre sua origem, projetos e inovações na disponibilização do patrimônio cultural brasileiro por meio da internet.

### **2.1.1 Biblioteca Nacional do Brasil**

Se conhecimento é poder, a biblioteca nacional seria uma das maiores representantes e detentoras desse poder. Ao ser a responsável pela salvaguarda do patrimônio intelectual de uma nação, a biblioteca nacional desempenha um importante papel no que concerne à preservação da cultura e identidade de um país e seu povo.

“É sabido por todos os monarcas que as bibliotecas trazem vantagens políticas e simbólicas para os que exercem o poder. Em outras palavras, o controle da memória significa o controle do saber e conseqüentemente do poder” (BETTIOL, 2008, p. [4]).

Nesse âmbito, é possível observar que no decorrer da história as bibliotecas costumavam ser grandes alvos de ataques durante os períodos de guerra tendo em vista que a destruição dessas instituições representaria também a aniquilação da memória de uma nação, resultando no seu enfraquecimento.

A ênfase na destruição do livro ocorre por esse ser considerado um vínculo de memória e não apenas como um objeto físico. “Não se deve ignorar que para os gregos a memória era a mãe das nove musas e se chamava Mnemósine. A ideia era a de que a memória era mãe das artes. Do termo grego ao latino o matiz se conserva porque memória provém de memororis, que vem a ser ‘aquele que recorda’”. (BAÉZ, 2004, p. [7])

Livro e memória possuem um poderoso elo que coloca o texto como núcleo do patrimônio cultural de uma sociedade e, seguramente, da humanidade como um todo. Baéz

(2004, p. [7]) aponta que “deve-se entender que o patrimônio cultural existe na medida em que o cultural constitui o patrimônio mais representativo de cada povo”.

De acordo com o autor: “em si mesmo, o patrimônio tem capacidade de promover um sentimento de afirmação e pertencimento, pode sustentar ou estimular a consciência de identidade dos povos em seu território; é como uma carteira de identidade que permite preservar ações culturais propícias à integração” (BAÉZ, 2004, p. [7]).

Sendo assim, a destruição de um livro é movida pela intenção de dizimar a memória e as ideias de uma sociedade. Tudo o que é tido como ameaça direta ou indireta à algum valor ou ideia considerados superiores é então destruído. Nota-se que o livro não é exterminado como um objeto em si, mas sim pelo que ele transmite e representa (BAÉZ, 2004).

Em novembro de 1807, perante a iminência da invasão de tropas de Napoleão Bonaparte, D. João, o então príncipe regente de Portugal, embarcou em direção ao Brasil junto com a família real e parte da corte. Com a vinda da corte, boa parte dos documentos do Estado lusitano, sendo eles políticos e administrativos foram trazidos também. Todavia, a Real Biblioteca não foi transferida nesse primeiro momento, aportando em solo brasileiro somente em 1810. “Por mais que se tenha alardeado, no navio Medusa, acondicionada precariamente, acomodou-se apenas a biblioteca do Conde da Barca. O imenso acervo ficou esquecido no porto e teve que ser guardado, novamente, às pressas” (SCHWARZ, 2010, p. 2).

Já em terras brasileiras, o próprio príncipe regente “dando-se conta da falta da Livraria, ordena a vinda de seus acervos de livros e documentos, como se não fosse possível governar apartado deles” (SCHWARZ, 2010, p. 2).

Segundo Moraes (2006), a primeira biblioteca organizada pela casa real foi inteiramente destruída durante o terremoto e pelo incêndio posterior sucedido em 1º de novembro de 1755, em Lisboa.

[...] Era uma livraria rica e versátil. Continha mais de cem incunábulo, entre eles dois exemplares (um impresso em papel, outro em pergaminho) da Bíblia de Mogúncia de 1462, feita por Fust e Schoeffer. Muitas eram as edições preciosas, raras na época, tais como a dos *Coloquios dos simples, he drogas e cousas medicinais da India*, de Garcia da Orta, impressa em Goa, em 1563. Abrangia, além disso, muitas primeiras impressões portuguesas e espanholas, livros de horas iluminados, mapas e gravuras. Era uma esplêndida coleção quase toda suntuosamente encadernada em marroquim vermelho, dourado *au petit fer* e com as armas de Portugal nos espelhos. Nessa biblioteca estava incluída a livraria que Diogo Barbosa Machado doara a D. José pouco antes do terremoto de 1755. Essa famosa coleção continha uns cinco mil volumes de todo gênero (MORAES, 2006, p. 91, grifo do autor).

Sendo assim, a biblioteca que desembarcou posteriormente no Brasil foi a segunda a ser organizada pela família Real por meio de compras e doações. O marco do início da prática

do depósito legal em Portugal foi a ordem estabelecida por D. Maria I, em 12 de setembro de 1755, que por meio de um Alvará Régio determinou que todas as oficinas tipográficas do reino enviassem um exemplar de cada uma das obras impressas à Real Biblioteca (MORAES, 2006). “Após esse lento processo de formação de uma nova biblioteca ao longo da segunda metade do século XVIII, imagina-se que o príncipe regente não tinha interesse em ficar afastado de seus preciosos livros e papéis” (SILVA, 2010, p. 1).

Transferida para o Brasil em três remessas, sendo a primeira em 1810 e as seguintes em 1811, a Real Biblioteca totalizou 317 caixotes (SCHWARCZ, 2002). Conforme estabelecido por Decreto de 27 de junho de 1810, os caixotes aportados no Rio de Janeiro foram organizados em uma das salas do andar superior do Hospital da Ordem Terceira de Nossa Senhora do Monte do Carmo, localizado na Rua Detrás do Carmo, conhecida como Rua do Carmo atualmente (BETTENCOURT, 2014). No entanto, devido a necessidade de instalações e ordenação mais adequadas do acervo, ocorreu a ampliação do espaço físico da coleção, passando a ocupar o andar térreo, segundo decreto de 29 de outubro de 1810 (BRASIL, 1891). Portanto, a data de 29 de outubro de 1810 é considerada a data oficial de fundação da Real Biblioteca, comemorada até os dias atuais.

O acervo da Biblioteca Real que desembarcou no Rio de Janeiro possuía cerca de sessenta mil itens. Tal acervo era constituído por diferentes tipos de materiais além de livros como, por exemplo, moedas, partituras, medalhas, estampas, manuscritos, entre outros. Além desse material, Schwarcz (2002) destaca também a relevância dos documentos de Estado e outros bens de valor que foram reunidos nos navios que partiram de Lisboa em novembro de 1807.

Na frota vieram os tesouros do Estado: ouro, diamantes do monopólio, jóias, prataria, até paramentos da Capela Real. Vieram os arquivos das repartições públicas, a Biblioteca Real da Ajuda, os Manuscritos da Coroa e os do Infantado (MORAES, 2006, p. 91).

A princípio, duas coleções distintas integravam a Real Biblioteca: a da biblioteca destinada ao uso dos príncipes – Biblioteca da Casa do Infantado e a da Biblioteca do Rei. Porém, seu acervo sempre esteve em constante crescimento, crescimento esse proporcionado por compras, doações, incorporações e com as “propinas” estabelecidas por alvará real que em 1805 determinou obrigatoriedade na entrega de um exemplar de todas as obras impressas em Portugal bem como na Impressão Régia, situada no Rio de Janeiro (CUNHA, 1981).

Assim ocorreu até 1907, quando o sistema de “propinas”, que se constituía na obrigatoriedade da entrega de um exemplar de todo material impresso nas oficinas tipográficas portuguesas e, posteriormente, na Impressão Régia, deu origem ao Decreto n. 1.825 que passou a regular o depósito legal, substituído posteriormente

pela Lei n. 10. 994, de 14 de dezembro de 2004. É através do cumprimento da lei do depósito legal, que a BN, ao receber um exemplar do que se publica no Brasil, vai-se tornando a guardiã da memória bibliográfica brasileira. A lei do depósito legal é o mais poderoso auxiliar da Biblioteca Nacional no cumprimento de sua finalidade de proporcionar a informação cultural nas diferentes áreas do conhecimento humano com base na produção intelectual brasileira e nas obras mais significativas da cultura estrangeira, que constituem o sempre crescente acervo bibliográfico e hemerográfico. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2006, *apud* RODRIGUES, 2016, p. 51)

No ano de 1811, foi doado à biblioteca obras pertencentes ao espólio literário de José Mariano da Conceição Veloso. Já em 1815, a biblioteca de Manuel Inácio da Silva Alvarenga foi adquirida por meio de compra, assim como a coleção de José Costa e Silva, em 1818. Dessa forma, a contínua incorporação de novas obras ao acervo da Real Biblioteca foi ocorrendo durante todo o decorrer de sua história (RODRIGUES, 2016; MORAES, 2006).

Bettencourt (2014, p. 79) aponta que dentre as mais notáveis coleções doadas ou adquiridas pela então Real Biblioteca estão:

Coleção Conde da Barca ou Coleção Araujense: dois anos após a morte de seu proprietário, Antônio de Araújo de Azevedo, o Conde da Barca, essa coleção foi obtida em leilão em 1819. É formada por 2.365 obras em 6.329 volumes, em sua maior parte dos séculos XVIII e XVII. “O conjunto de estampas *Le Grand Théâtre de l’Univers*, reunido em 125 grandes volumes, está incluído nessa coleção” (BETTENCOURT, 2014, p. 79).

Coleção de Angelis: formada pelo político e bibliófilo napolitano, Pedro de Angelis, essa coleção dispunha de 1.717 obras, em 2.747 volumes, e 1.295 manuscrito e foi adquirida no ano de 1853. Tal coleção é uma importante fonte de conhecimento no que se refere as questões limítrofes da região do Prata bem como a história da Província Jesuítica do Paraguai (BETTENCOURT, 2014).

Coleção Salvador de Mendonça: constituída por 122 obras em 215 volumes, 7 manuscritos e numerosas estampas, essa coleção foi doada em 1884 por Salvador de Mendonça, cônsul do Brasil em Nova York. De acordo com Bettencourt (2014), esse conjunto possui peças impressas no século XVII, de maior raridade, pertinente ao domínio holandês no Brasil.

Coleção Thereza Christina Maria: segundo Cunha (1981), essa coleção abarcava cerca de 48.236 volumes encadernados, músicas esparsas e agrupadas, folhetos, estampas, inúmeras brochuras, revistas literárias e científicas e, mais de mil mapas geográficos manuscritos e impressos. Essa coleção foi doada pelo ex-imperador D. Pedro II, desejando que se mantivesse o nome da imperatriz.

Nesse legado havia uma enorme quantidade de fotografias avulsas e em álbuns, referentes ao Brasil e a países estrangeiros, registrando viagens, fatos, paisagens e acontecimentos históricos, doadas ou adquiridas de fotógrafos itinerantes. O reconhecimento internacional do valor cultural dessa coleção foi obtido em 2003,



como o primeiro conjunto documental brasileiro inscrito no Registro Internacional da Memória do Mundo da Unesco. (BETTENCOURT, 2014, p. 80)

Coleção Benedito Otoni: embora essa coleção leve o nome de seu doador, Júlio Benedito Otoni, foi anteriormente pertencente ao colecionador e bibliófilo José Carlos Rodrigues e passou a integrar o acervo da Biblioteca Nacional em 1911.

Arquivo da Casa dos Contos: consiste em um conjunto de documentos de aproximadamente cinquenta mil documentos e muitos códices da administração de Minas Gerais nos séculos XVIII e XIX, originados na antiga Casa dos Contos de Ouro Preto, “com precioso material para o estudo da história da mineração, das bandeiras e da Inconfidência Mineira” (BETTENCOURT, 2014, p. 80). Essa coleção se complementa com duas outras coleções de mesma origem que estão localizadas no Arquivo Nacional e Arquivo Público de Minas Gerais.

Coleção Alexandre Rodrigues Ferreira: resultado de viagem realizada sob a orientação do naturalista brasileiro Alexandre Rodrigues Ferreira, “por ordem de d. Maria I, às capitâneas do Grão Pará, Rio Negro, Mato Grosso e Cuiabá, entre 1783 e 1792” (BETTENCOURT, 2014, p. 81), essa coleção contempla uma farta documentação ilustrada com desenhos em aquarela feitos por José Joaquim Freire e Joaquim José Codina.

Dentre as mais valiosas e raras peças da Biblioteca Nacional, destacam-se os manuscritos: *Evangelário* (séculos XI e XII), os Livros de Horas (século XV), Códices sobre a administração colonial, Mapa dos confins do Brasil com as terras da coroa de Espanha na América Meridional [1749], desenhos originais de expedições científicas ao Brasil (séculos XVI ao XIX), fotografias doadas por D. Pedro II; os impressos: a *Bíblia de Mogúncia* (1462), a primeira edição de *Os Lusíadas*, de Luís de Camões (1572), a *Grammatica da Língua Portuguesa com os Mandamentos da Santa Madre Igreja* [1539], folheto de autoria de Luís Antônio Rosado da Cunha considerado a primeira obra impressa no Brasil [Rio de Janeiro: Segunda Officina de Antonio Isidoro da Fonseca, MDCCSLVII]; 3 partitura original de *O guarani*, de Carlos Gomes (1870), partituras de Mozart, Fosca, Maria Tudor, Salvador Rosa; gravuras de Albrecht Dürer, Oswaldo Goeldi, Giovanni Piranesi, entre tantos outros. (PORTELA, 2010, p. 249, grifo da autora)

No ano de 1814, por ordem do príncipe regente D. João, a biblioteca passou a ser aberta ao público, perdendo assim o seu caráter de biblioteca particular (BETTENCOURT, 2014; RODRIGUES, 2016; PORTELA, 2010). Devido ao seu constante crescimento, as instalações inicialmente disponibilizadas para abrigar a coleção já não estavam sendo suficientes.

Com isso, tendo em vista proporcionar melhores instalações para o acervo da biblioteca, em 1858 ocorreu a transferência da então já denominada Biblioteca Imperial e Pública da Corte para uma nova sede. Tal sede era localizada na Rua do Passeio, número 48, onde hoje situa-se a Escola de Música da Universidade Federal do Rio de Janeiro. No entanto, Bettencourt (2014,

p. 82) assevera que “com a contínua ampliação de seu acervo, por doações, aquisições e depósito legal, se fez necessária uma nova mudança, desta vez definitiva, para um prédio especialmente projetado e construído de acordo com as necessidades de uma biblioteca nacional”.

O prédio, um dos marcos urbanísticos da cidade na virada do século XX, começou a ser construído em 1905, em terreno conquistado após a demolição de parte do Morro do Castelo, e pertence ao conjunto arquitetônico remanescente da primeira geração de edifícios da Avenida Central [hoje Av. Rio Branco]. Em 1973, tanto o prédio quanto os seus jardins foram tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan), livrando-a definitivamente de novas e impensáveis transferências. (PORTELA, 2010, p. 247)

A Real Biblioteca da Ajuda passou a ser denominada Biblioteca Imperial e Pública com a criação do Império no Brasil no ano de 1822. Posteriormente teve seu nome alterado novamente, passando a ser chamada de Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, em 1876. Finalmente, no ano de 1948, foi designada Biblioteca Nacional, nomenclatura adotada até os dias atuais (SCHWARCZ; AZEVEDO; COSTA, 2007; PORTELLA, 2010).

A partir do regresso de D. João VI a Portugal, no ano de 1821, teve início o “litígio político e bibliográfico entre Portugal e Brasil pela posse do acervo da Real Biblioteca ou Real Livraria, como era chamada pelos portugueses” (BETTENCOURT, 2014, p. 82).

Rodrigues (2016) afirma que, ao retornar a Portugal, D. João VI levou consigo somente parte dos manuscritos da Coroa relacionados à história de Portugal. No entanto, Portugal acreditava possuir o direito de ser indenizado por diversos itens que ficaram no Brasil. A relação de itens a serem contestados compunha o documento denominado “Conta dos Objetos que Portugal Teria Direito de Reclamar ao Brasil” no qual continha a Real Biblioteca como uma das principais contestações.

A disputa pelo direito de manter a Biblioteca Nacional em solo brasileiro só teve fim a partir da assinatura do Tratado de Paz e Amizade, de 29 de agosto de 1825. Por meio desse Tratado, D. Pedro I, Imperador do Brasil, concordava em indenizar a família real portuguesa pelos bens aqui deixados, dentre eles a Real Biblioteca. Ao analisar a atitude do então imperador, Bettiol (2008, p. [4]) observa que: “D. Pedro I, como monarca, tinha plena consciência de que as Bibliotecas são a representação oficial do Estado, de que a Biblioteca Nacional passaria a ser vinculada à figura do Imperador, portanto passaria a ser vinculada à sua própria figura”.

Todavia, essa batalha pelo direito da detenção da Biblioteca Nacional teve um preço alto. “Pagou-se duas vezes por um total de 74 mil livros que, na realidade, não chegavam a sete

mil. O valor da biblioteca virou até motivo de cláusulas e atos diplomáticos, de consolidação da emancipação” (BETTENCOURT, 2014, p. 83).

A transferência do acervo para o prédio planejado especialmente para recebê-lo teve início no ano de 1909 e foi concluída em 1910, ano do primeiro centenário de fundação da Biblioteca Nacional. A biblioteca passou a estar situada na Avenida Rio Branco, nº. 219-39, onde se encontra até os dias atuais. Todavia, parte do acervo fica localizado em um prédio anexo na região portuária do Rio de Janeiro devido ao fato que o acervo atual está estimado em aproximadamente 9 milhões de obras e o prédio sede não é capaz de suportar tal demanda.

Atualmente a Biblioteca Nacional é considerada a maior biblioteca da América Latina e uma das mais importantes do mundo pela UNESCO e, seu acervo é organizado da seguinte maneira: Cartografia, Iconografia, Manuscritos, Música e Arquivos Sonoros, Obras Gerais, Obras Raras, Periódicos e Obras de Referência. Cada denominação dessas representa um setor da biblioteca que trata do material específico referente a cada um.

A *Cartografia* é formada por mais de 22 mil mapas e cerca de 2.500 atlas, entre impressos e manuscritos englobando também as mais variadas monografias e tratados sobre o tema. De valor único, tal coleção possibilita o estudo das mudanças e evoluções das técnicas cartográficas no decorrer dos séculos. Esse conjunto cartográfico abarca obras de expressivo valor artístico e histórico tanto do Brasil como também do império ultramarino português e outros continentes. (CARTOGRAFIA, c2019)

A *Iconografia* é composta por gravuras, fotografias, caricaturas, desenhos e livros especializados em artes e temas relacionados, reunindo o maior patrimônio imagético do país. Nesse setor ficam armazenadas também as peças denominadas “efêmeras”, que consiste em cartões de visitas, recortes de revistas e jornais, menus, rótulos, calendários, cartões postais, entre outros tipos de materiais. De acordo com o site da própria instituição, “muitos trabalhos já foram publicados a partir das peças contidas neste acervo, abrangendo ensaios e catálogos de exposições, que representam uma valiosa contribuição à pesquisa iconográfica brasileira”. (ICONOGRAFIA, c2019).

*Manuscritos* consiste em um acervo formado por mais de 900 mil documentos, contendo peças de arquivos pessoais, institucionais, históricos e obras literárias. Esse acervo é organizado em mais de 240 coleções registradas e catalogadas tendo cada uma delas seu respectivo e detalhado inventário. Muitas das obras desse acervo são de renomados autores da literatura brasileira como Carlos Drummond de Andrade, Euclides da Cunha e Lima Barreto, por exemplo. A Biblioteca Nacional possui os originais datados desde o Século XI até os dias atuais,

compreendendo tanto obras avulsas quanto encadernadas. Ainda que o acervo permaneça em permanente crescimento, reunindo manuscritos dos mais diversos tipos de suportes e escritas como português arcaico, clássico e contemporâneo, latim, persa e grego, as peças de maior relevância histórica são provenientes da Real Biblioteca. (MANUSCRITOS, c2019)

*Música e Arquivos Sonoros* é composto por uma abrangente coleção de itens que juntos representam a história da música no Brasil e no mundo. Esse acervo é composto por livros, libretos de ópera, manuscritos, programas de concerto, partituras, e fotografias, todos relacionados à música, assim como LPs, CDs e DVDs, totalizando mais de 250 mil volumes. Muitos desses itens são raros e foram doados à biblioteca por maestros e compositores reconhecidos. “O conjunto constitui um dos mais importantes acervos musicais existentes no País, de fundamental relevância para pesquisadores e musicólogos” (MÚSICA ..., c2019).

Com o passar dos anos, contribuições legais, compras e doações proporcionaram o enriquecimento do acervo musical da instituição. Uma das ações mais relevantes foi a aquisição da maior biblioteca musical particular do Brasil, no ano de 1950. Essa biblioteca pertencia ao cearense Abrahão de Carvalho (1891-1970) e possuía mais de 17 mil itens. A aquisição dessa vasta biblioteca incentivou a criação de um acervo especializado em música na Biblioteca Nacional. Dentre as raridades destacam-se:

- Obras do teórico e filósofo Gioseffo Zarlino (1517-1590);
- Tratados de Jean Philippe Rameau (1683-1764) e de Francisco Ignácio Solano (c.1720-1800);
- Primeiras edições de composições de Franz Liszt (1811-1886);  
A obra "Regole del contrapunto pratico" (Nápoli, 1794), de Nicola Sala (1713-1801), único exemplar no Brasil;
- Compêndio de música theorica e pratica (Porto, 1816) do frei Domingos de São José Varella, a Primeira parte do Index da Livraria de Música do Muyto Alto, e Poderoso Rey Dom João IVº, Nosso Senhor, ano 1640, que fala do tesouro musical, destruído pelo grande terremoto de Lisboa de 1755;
- Ricardo Wagner e Francisco Liszt recordações pessoais (Lisboa, 1874), de Platon de Waxel, impresso apenas em 50 exemplares, dos quais Abrahão de Carvalho possuía o volume de nº 23. (MÚSICA ..., c2019)

*Obras Gerais* consiste no maior acervo da Biblioteca Nacional, composto por livros que chegam por meio do cumprimento à Lei de Depósito Legal. Trata-se de um acervo

multidisciplinar que abrange todas as áreas do conhecimento. Estima-se que esse acervo ultrapasse a quantidade de dois milhões de obras, sendo formado por teses, monografias e folhetos datados do século XVIII até os dias atuais. “Ocupa aproximadamente 18 km lineares de prateleiras e suas obras estão armazenadas nos prédios Sede e Anexo. Concentra a maior quantidade de pesquisadores da BN, atendendo uma média de 2 mil pesquisadores por mês” (OBRAS GERAIS, c2019).

*Obras Raras* as peças que constituem esse acervo são submetidas a dois critérios: raridade e preciosidade e, são provenientes de diversas outras coleções da própria Biblioteca Nacional. Para fazer parte desse seleto grupo, é necessário que a obra possua alguma particularidade que a caracterize como rara ou preciosa. São exemplos das possíveis características que as tornam distintas: as edições únicas ou inéditas, o autógrafo de alguma celebridade – como Jorge Amado ou Carlos Drummond de Andrade ou, uma encadernação de luxo. Contemplando peças datadas do século XV ao século XX, destaca-se a coleção de incunábulo – primeiras obras produzidas por meio do processo de impressão por tipos móveis. Além disso, esse acervo também contempla os periódicos raros publicados até o século XIX (OBRAS RARAS, c2019). A sala dedicada a esse acervo “[...] ganhou o nome de seu patrono, João Antônio Marques, bibliófilo fluminense residente em Portugal, que doou sua valiosa coleção de ‘incunábulo’, edições princeps, camonianas e outros impressos e manuscritos relativos ao período colonial” (OBRAS RARAS, c2019). A Biblioteca Nacional possui, entre tantas outras, as seguintes obras raras:

- Pergaminho datado do século XI com manuscritos em grego sobre os quatro Evangelhos, o exemplar mais antigo da Biblioteca Nacional e da América Latina.
- A Bíblia de Mogúncia, de 1462, primeira obra impressa a conter informações como data, lugar de impressão e os nomes dos impressores, os alemães Johann Fust e Peter Schoffer, ex-sócios de Gutemberg.
- A crônica de Nuremberg, de 1493, considerado o livro mais ilustrado do século XV, com mapas xilogravados tidos como os mais antigos em livro impresso.
- Bíblia Poliglota de Antuérpia, de 1569, obra monumental do mais renomado impressor do século XVI: Cristóvão Plantin.
- A primeira edição de “Os Lusíadas”, de 1572.
- A primeira edição da “Arte da gramática da língua portuguesa”, escrita pelo Padre José de Anchieta em 1595.
- O “Rerum per octennium...Brasília”, de Baerle (1647), com 55 pranchas a cores desenhadas por Frans Post.
- Exemplar completo da famosa Encyclopédie Française, uma das obras de referência para a Revolução Francesa.
- O primeiro jornal impresso do mundo, datado de 1601.
- Exemplar único e considerado raríssimo do livro publicado em 1605 pelo autor Hrabanus Maurus, que criou o caça-palavras em forma de poesia visual

Segundo o site da própria Biblioteca Nacional, as obras são preservadas de acordo com: a grandeza de sua Brasiliana – livros que versem sobre o Brasil, impressos ou gravados entre os séculos XVI e XIX, e livros de autores brasileiros impressos ou gravados no estrangeiro até o ano de 1808; a recorrência de incunábulo brasileiros; o caráter intelectual e histórico de seus títulos; a riqueza material de suportes – couros, pergaminhos, madeiras, papéis de trapo e de madeira, sedas, veludos e tafetá. (OBRAS RARAS, c2019)

*Periódicos*, também conhecido como o acervo de publicações seriadas, foi instituído no ano de 1922 e “[...] tem como finalidade a curadoria, tratamento e preservação de jornais, revistas, anuários e todos os veículos com circulação regular – diária, semanal, quinzenal, mensal ou outras – confiados à instituição por força da Lei de Depósito Legal” (PERIÓDICOS, c2019). Relevantes coleções históricas fazem parte desse acervo como, por exemplo, o primeiro jornal impresso no Brasil – a já extinta Gazeta do Rio de Janeiro (1808) – que marcou o princípio da imprensa no país. Outro periódico que merece ser mencionado é Diário de Pernambuco (1825), ainda em circulação sendo considerado o jornal mais antigo da América Latina (PERIÓDICOS, c2019).

Entre as curiosidades, destacam-se o *Vossa Senhoria*, registrado pelo Guinness World Records como o menor jornal do mundo, o *Correio Braziliense*, o primeiro jornal brasileiro, publicado em Londres de 1808 a 1822 por Hipólito José da Costa, e que permanece como importante fonte para estudos históricos, políticos, sociais econômicos e literários, *O Malho* (1902), a primeira revista brasileira a usar cor em suas páginas e o *Tico-Tico* (1905), a primeira revista de histórias em quadrinhos nacional (PERIÓDICOS, [2019?]).

Por fim, *Referência* compreende enciclopédias, bibliografias nacionais e estrangeiras, dicionários gerais e especializados, bíblias, manuais, guias, atlas, entre outros. Formada em 1944 com aproximadamente 4200 títulos hoje conta com mais de 8 mil itens e é o único setor da biblioteca que permite o acesso livre dos usuários às estantes. Assim como Obras Gerais, é um setor que caracteriza-se por sua diversificação temática, englobando obras dos mais variados assuntos.

No que se refere às atribuições da Biblioteca Nacional, Portela (2010, p. 249) assevera que “está sob sua responsabilidade coletar, guardar, preservar e difundir a produção bibliográfica brasileira”. A autora enfatiza que “hoje, ela [a Biblioteca Nacional] é referência insubstituível para profissionais das humanidades, das ciências, das artes, pelos que pesquisam sobre a construção do Brasil e as projeções europeias no Novo Mundo” (PORTELA, 2010, p. 249).

A missão da Biblioteca Nacional é: “[...] coletar, registrar, salvaguardar e dar acesso à produção intelectual brasileira, assegurando o intercâmbio com instituições nacionais e

internacionais e a preservação da memória bibliográfica e documental do país” (SPINELLI JR.; PEDERSOLI JR., 2010, p. 17).

Corroborando com o exposto, é possível verificar na página da Biblioteca Nacional as seguintes competências elencadas:

1. Captar, preservar e difundir os registros da memória bibliográfica e documental nacional;
2. Adotar as medidas necessárias para a conservação e proteção do patrimônio bibliográfico e digital sob sua custódia;
3. Atuar como centro de referência de informações bibliográficas;
4. Atuar como órgão responsável pelo controle bibliográfico nacional;
5. Ser depositária e garantir o cumprimento da legislação relativa ao depósito legal;
6. Registrar obras intelectuais e averbar a cessão dos direitos patrimoniais do autor;
7. Promover a cooperação e a difusão nacionais e internacionais relativas à sua missão;
8. Fomentar a produção de conhecimento por meio de pesquisa, elaboração e circulação bibliográficas referentes à sua missão. (BIBLIOTECA NACIONAL, c2019)

Bettencourt (2014, p. 84) observa que, impactada pelo avanço tecnológico ocasionado após a Segunda Guerra que resultou no advento da internet nos anos 1990, a Biblioteca Nacional passou a aderir um modelo aberto, dinâmico e diferente do tradicional – “de guardiã estática da memória nacional” – com o intuito de dar continuidade no cumprimento de sua missão e competências.

[...] A interligação em redes permitiu a publicação das bibliografias nacionais on-line, o intercâmbio de registros padronizados, a disponibilização de instrumentos para o controle de autoridades de nomes e de assuntos, entre outras inovações, que levaram ao compartilhamento e à consequente padronização do tratamento e controle da informação (BETTENCOURT, 2014, p. 77)

Diante desse cenário, surge a BNDigital como sistema interconectado e aberto, direcionado principalmente à preservação da memória documental. A BNDigital foi oficialmente lançada em 2006, no entanto, importantes coleções já vinham sendo digitalizadas desde 2001 a partir de projetos temáticos e exposições realizadas pela instituição bem como parcerias com organizações nacionais e internacionais. (BETTENCOURT, 2014)

Com o lançamento da BNDigital e disseminação de seu acervo online, a Biblioteca Nacional rompeu as barreiras demográficas proporcionando acesso ao seu grandioso acervo em qualquer lugar do mundo que disponha de internet. No que se refere a digitalização e

disponibilização de acervo, Fonseca e Martins (2007) afirmam que a BN foi uma das instituições de cultura pioneiras a desempenhar tais atividades. De acordo com os autores, as parcerias foram fundamentais pois foi por meio delas que “[...] a biblioteca foi recebendo e adquirindo equipamentos de última geração, adquirindo experiência na digitalização de acervos raros e capacitando seus técnicos” (FONSECA; MARTINS, 2007, p. 91). A seção seguinte aborda primeiramente os conceitos e características de biblioteca digital para então apresentar toda a trajetória da BNDigital.



### 3 BIBLIOTECA DIGITAL

Antes de discorrer sobre a BNDigital é necessário tratar primeiramente dos conceitos de biblioteca digital bem como suas características e impactos causados no meio de disseminação da informação a fim de contextualizar o universo que a compreende.

A explosão informacional após o período de guerra culminou no advento de novas tecnologias de informação. Essas tecnologias proveram um espaço virtual com características antes impensáveis para a humanidade possibilitando o uso de recursos eletrônicos que agilizaram e aprimoraram todo o processo de transferência da informação. Posto isso, os recursos de cooperação, acesso, disseminação e difusão do conhecimento foram sendo potencializados, principalmente no que diz respeito a esfera acadêmica. (SILVA; SÁ; FURTADO, 2004).

Portanto, o vasto desenvolvimento da internet acarretou em novas perspectivas acerca das atividades desempenhadas pelas bibliotecas já na década de 80. Silva, Sá e Furtado (2004, p. 1) atestam que a grande rede acenou com a possibilidade de se incluir o pensamento nela e, assim, rompeu com a linearidade da escrita, permitindo a interface entre o homem e a máquina”.

Nesse contexto, com objetivo de complementar e modernizar os recursos informacionais utilizados pelas bibliotecas tradicionais surgem então as bibliotecas digitais. Desde então, as soluções inovadoras vêm impactando na produção e difusão do saber. Tais mudanças impactaram também os meios de trabalho dos produtores e intermediadores do conhecimento como autores e bibliotecários. (SILVA; SÁ; FURTADO, 2004).

No que se refere as mudanças ocorridas nos sistemas de informação, Sayão e Marcondes (2002, p. 25) afirmam que:

o rompimento de barreiras tecnológicas importantes, experimentadas na última década, permitiram o surgimento de um novo patamar para esses sistemas: antes orientados basicamente para a recuperação de referências bibliográficas em bases de dados isoladas e textos em papel, voltam-se hoje para a recuperação distribuída de objetos digitais – textos completos, imagens em movimento, som, etc – estabelecendo como palavras de ordem a publicação na internet e a interoperabilidade entre fontes de informação heterogêneas e globalmente distribuídas.

Segundo Adamou e Ntoka (2017), há hoje um mal-entendido em torno do termo biblioteca digital pois muitas pessoas consideram a *World Wide Web* como uma biblioteca digital por reunir milhares e milhares de documentos em vários formatos e em várias versões desconsiderando o fato de que um documento pode existir em uma rede no primeiro dia e desaparecer no segundo. Indo de encontro com essa afirmação, Sayão (2009, p. 8) reitera que “o termo “biblioteca digital” vem sendo aplicado a uma variedade extraordinária de coisas – do

catálogo on-line de comércio eletrônico à coleção de programas de computadores –, grande parte delas desvinculada do conceito que temos de biblioteca”.

Para Adamou e Ntoka (2017) a localização de informações na internet é ineficiente em relação aos recursos da biblioteca e não fornece serviços de alta qualidade. Corroborando com o exposto, Lynch declara: “A internet não foi projetada para apoiar a publicação e recuperação organizadas de informações como as bibliotecas. Ela evoluiu para o que pode ser pensado como um repositório caótico para a produção coletiva das ‘impressoras digitais’ do mundo” (1997, p. 52, tradução nossa).

Para Rosetto, a biblioteca digital é:

[...] aquela que contempla documentos gerados ou transpostos para o ambiente digital (eletrônico), um serviço de informação (em todo tipo de formato), no qual todos os recursos são disponíveis na forma de processamento eletrônico (aquisição, armazenagem, preservação, recuperação e acesso através de tecnologias digitais). (2002, p. 23)

Por outro lado, Schwartz define as bibliotecas digitais como “organizações que fornecem os recursos, incluindo a equipe especializada, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a persistência ao longo do tempo da coleta de obras digitais” (2000, p. 385, tradução nossa).

Já Borgman é mais detalhista na sua concepção de biblioteca digital ao declarar que:

Bibliotecas digitais são um conjunto de fontes eletrônicas e **serviços técnicos** associados para a criação, pesquisa e uso da informação, que possibilitam uma extensão e um aumento do armazenamento da informação e dos sistemas de recuperação de informação, manipulando dados digitais em qualquer meio (texto, imagens, sons, imagens dinâmicas e estáticas) em redes distribuídas de trabalho. O conteúdo das bibliotecas digitais inclui dados e metadados que descrevem vários aspectos do dado (representação, criador, dono, direitos de reprodução) e metadados que consistem em ligações ou relacionamentos com outros dados ou metadados, sejam esses externos ou internos à biblioteca digital. (1996, p. 6, tradução nossa, grifo nosso)

No manifesto IFLA/UNESCO para bibliotecas digitais, publicado em 2011, a biblioteca digital é entendida da seguinte maneira:

Uma biblioteca digital é uma coleção online de objetos digitais, de qualidade assegurada, que são criados, gerenciados e administrados de acordo com princípios aceitos internacionalmente para o desenvolvimento de coleções e acessíveis de maneira coerente e sustentável, apoiados pelos **serviços necessários** a permitir que usuários encontrem e explorem esses recursos (IFLA/UNESCO, 2011, tradução nossa, grifo nosso)<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries. 2011. Disponível em: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>>. Acesso em: 09 ago. 2019.

Em relação às características básicas pertencentes a biblioteca digital comparadas às da biblioteca tradicional Hemlata & Meena (2013 *apud* Adamou e Ntoka, 2017) elencam as seguintes:

1. Biblioteca digital é um objeto digital e pode ser mesclado com outros.
2. A biblioteca digital fornece acesso mais rápido às informações, porque fornece pesquisa avançada e hiperlinks para navegação.
3. A biblioteca digital permite o gerenciamento fácil de grandes quantidades de dados, pois fornece acesso a uma grande e ampla quantidade de recursos de informação.
4. As coleções de bibliotecas digitais são fixas permanentemente, a fim de fornecer informações úteis e compreensíveis aos usuários.
5. A biblioteca digital apoia procedimentos de aprendizagem formais e informais, pois fornece acesso a fontes educacionais básicas e secundárias.
6. A biblioteca digital pode ser acessada por qualquer usuário em qualquer local de trabalho, pois fornece um sistema fácil de usar.

Tammaro (2008) declara que dentre as definições de biblioteca digital formuladas no âmbito biblioteconômico a da *Digital Library Federation* (DLF) seria a mais relevante pois identifica a extensão do serviço desse tipo de biblioteca:

Bibliotecas digitais são organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades. (Digital Library Federation *apud* TAMMARO, 2008, p. 120)

Interessante mencionar também o pensamento de Cunha (2008, p. 5) a respeito da biblioteca digital:

A biblioteca digital combina a estrutura e a coleta da informação, tradicionalmente usada por bibliotecas e arquivos, com o uso da representação digital tornada possível pela informática. A informação digital pode ser rapidamente acessada em todo o mundo, copiada para preservação, armazenada e recuperada rapidamente. Uma característica ímpar na biblioteca digital em relação à biblioteca convencional é dada pelo princípio consagrado de como a informação é organizada. [...] uma biblioteca digital – uma coleção de informação digitalizada e organizada – tem um potencial informacional que dificilmente terá sido alcançado por alguma biblioteca convencional, isto é, ela pode entregar a informação diretamente na mesa do usuário [...], não sofrendo os desgastes naturais decorrentes do uso intensivo do documento impresso.

No quadro a seguir é possível observar as propriedades da biblioteca digital cunhadas por Harter em 1996:

**Quadro 4 - Propriedades da biblioteca digital**

<b>Propriedades da Biblioteca Digital</b>		
<i>Visão Limitada</i> (baseada na biblioteca tradicional)	<i>Visão moderada</i> (posição intermediária entre os extremos)	<i>Visão Ilimitada</i> (baseada livremente na internet atual)
Objetos são recursos de Informação	Maioria dos objetos são recursos de informação	Objetos em geral (tudo é recurso informacional)
Objetos são selecionados em termos de qualidade	Alguns dos objetos são selecionados em termos de qualidade.	Nenhum controle de qualidade; sem barreiras para entrada.
Objetos estão localizados em um lugar físico	Objetos estão localizados em um lugar lógico (precisa ser distribuído)	Objetos não estão localizados em um lugar físico ou lógico
Objetos são organizados	Alguma organização	Nenhuma organização
Objetos são submetidos à um controle de autoria	Alguns aspectos de controle de autoria estão presentes	Nenhum controle de autoria
Objetos são fixos (não mudam)	Objetos mudam de modo Padronizado	Objetos são fluídos (podem mudar e variar a qualquer tempo)
Objetos são permanentes (não são retirados)	Retirada dos objetos é controlada	Objetos são transitórios (podem ser retirados a qualquer momento)
Autoria é um conceito importante	Conceito de autoria é frágil	Não há conceito de autoria
Acesso aos objetos é limitado aos usuários específicos	Acesso à alguns objetos é limitado às classes específicas de usuários	Acesso à tudo para todos
Serviço de referência é oferecido	Algum serviço é oferecido	Somente serviços oferecidos por programas de software (AI)
Especialistas humanos (bibliotecários)		Não há bibliotecários
Grupo de usuários bem definido	Algumas classes de objetos tem grupos de usuários associados	Não há grupos de usuários definidos (ou alternativamente, usuários infinitos)

Fonte: HARTER, 1996, online, tradução nossa.

Segundo Harter (1996, *online*, tradução nossa):

A primeira coluna da Tabela 1 resume as características essenciais de uma biblioteca de pesquisa tradicional. A segunda e terceira colunas consideram visões sucessivamente mais amplas dessas propriedades do ponto de vista do que constitui (ou deveria constituir) uma biblioteca digital. Por exemplo, uma biblioteca digital pode ser organizada e representada na forma de substitutos de objetos criados por especialistas humanos (indexados, classificados, catalogados) ou pode ser totalmente

desorganizada, sem "valor agregado", usando a pesquisa de texto livre dos objetos eles mesmos - em vez de substitutos de objetos - para obter acesso aos objetos na biblioteca.

É importante destacar que por mais que essas propriedades de biblioteca digital tenham sido preconizadas por Harter em 1996, elas ainda podem ser identificadas nos dias atuais. No entanto, observa-se que muitas bibliotecas digitais apresentam propriedades de diferentes visões estabelecidas por Harter simultaneamente.

No âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, Sayão (2009) observa que essas comunidades compreendem a biblioteca digital mais como uma instituição do que como um sistema de computação, sendo uma complementação lógica das atividades que as bibliotecas convencionais já vinham executando por meio da aplicação de tecnologias atuais.

“Para o bibliotecário, a biblioteca digital é um estágio a mais no desenvolvimento contínuo de novos meios de publicação, bem como uma nova infraestrutura tecnológica e organizacional voltada para disseminar informação e conhecimento” (SAYÃO, 2009, p. 10).

É apropriado esclarecer que biblioteca digital não deve ser considerada sinônimo de repositório digital, embora isso ocorra com alguma frequência devido ao uso de tecnologias de repositórios digitais por bibliotecas digitais.

O repositório digital surgiu no contexto acadêmico com o objetivo de viabilizar a divulgação da literatura científica no âmbito do acesso aberto. De acordo com Barreto (2010, online):

**Repositórios digitais** são coleções de informação digital, que podem ser construídas de diferentes formas e com diferentes propósitos. Podem ser colaborativos e com um controle suave dos conteúdos e da autoridade dos documentos, tal como as dirigidas para o público em geral (a Wikipedia é um exemplo). Mas podem, também, ter um alto nível de controle e ser concebidos para públicos específicos. A criação destes repositórios obriga a um enorme trabalho de colaboração entre professores bibliotecários, professores, alunos e outros agentes sociais.

Os repositórios digitais são categorizados como institucionais e temáticos. Os institucionais são constituídos por conteúdos produzidos pelas instituições que os mantêm, sejam elas governamentais, comerciais ou educacionais, enquanto que os repositórios digitais temáticos abarcam conteúdo de diferentes instituições desde que sejam da mesma área do conhecimento (BARRETO, 2010).

Embora as bibliotecas digitais e os repositórios digitais muitas vezes utilizem a mesma tecnologia e tenham em comum a preocupação com a preservação e acesso de seus documentos, é possível observar que há uma grande diferença no que diz respeito ao fornecimento de serviços de informação. Enquanto os repositórios digitais assumem uma postura passiva e quase

estática em relação ao armazenamento e divulgação de seu conteúdo, as bibliotecas digitais vêm exercendo um papel ativo no que se refere à inovação e disponibilização de novos serviços de informação.

Esses serviços são fundamentais para a dinamização e uso do acervo das bibliotecas digitais pois permitem que os usuários a explorem de diferentes maneiras e descubram novas formas de utilizar seu conteúdo. Com tantas fontes de informações disponíveis na atualidade, torna-se essencial as bibliotecas digitais antecipar-se as necessidades do usuário apresentando-o diversas perspectivas do conteúdo disponibilizado, caso contrário, correrão o risco de serem esquecidas tornando-se cemitérios de informação.

Ao observar as peculiaridades dos conceitos de biblioteca nacional apresentados anteriormente e unir as complexidades de definição de biblioteca digital agora abordados, é possível perceber o desafio que é tratar de uma biblioteca que agrega essas duas características: nacional e digital. A seguir será apresentado o histórico da criação e crescimento da BNDigital, os projetos desenvolvidos, parcerias firmadas, políticas e demais aspectos que sejam relevantes para o desenrolar dessa pesquisa.

### **3.1 Biblioteca Nacional Digital – BNDigital**

A criação da BNDigital foi fundamental para o aprimoramento do desempenho de duas tradicionais missões da Biblioteca Nacional: garantir a preservação da memória cultural e propiciar o amplo acesso às informações existentes em seu acervo. De acordo com Martins, a missão da BNDigital é: “[...] preservar a memória cultural brasileira e proporcionar o amplo e rápido acesso às informações contidas em seu acervo, além de se constituir em fonte de excelência para a informação e a pesquisa, no país e no exterior” (2018, p.161).

Desde a sua concepção, a BNDigital já possuía seus propósitos bem delineados e, até os dias atuais, esses se mantêm como norte de suas ações, sendo eles:

- Ser fonte de excelência para a informação e a pesquisa;
- Ser veículo disseminador da memória cultural brasileira;
- Proporcionar conteúdo atualizado e de interesse dos usuários;
- Alcançar públicos cada vez maiores, neutralizando as barreiras físicas;
- Atender interesses das diversas audiências (pesquisadores profissionais, estudantes, público “leigo”);
- Preservar a informação através de sua disseminação;

- Preservar os documentos originais evitando o manuseio desnecessário;
- Ajudar instituições parceiras na preservação e acesso à memória documental brasileira;
- Reunir e completar virtualmente coleções e fundos dispersos fisicamente em diversas instituições;
- Aumentar os conteúdos em língua portuguesa disponíveis na web; e
- Replicar para instituições interessadas através de cursos, estágios e treinamentos as tecnologias, normas e padrões adotados na gestão de conteúdos digitais (BNDIGITAL, [2019?]).

A BNDigital teve início a partir do desenvolvimento de projetos de digitalização do acervo da Biblioteca Nacional, entre os anos de 2001 e 2006. Tais projetos foram executados por meio de cortes cronológicos ou temáticos previamente determinados que norteavam a seleção de fontes no acervo para serem processadas tecnicamente e posteriormente digitalizadas. Tais projetos foram financiados por recursos provenientes de instituições como BNDES, Caixa Econômica Federal, Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), *The Getty Foundation* e *Library of Congress*. (MARTINS, 2016)

Segundo Martins (2016), essa fase incipiente do que viria a se tornar a BNDigital foi fundamental pois culminou no acúmulo de conhecimento e experimentação que permitiram o estabelecimento de um modelo de biblioteca digital orientado por padrões e normas internacionalmente empregadas.

Assim, foi possível instalar uma infraestrutura para funcionamento, aquisição de servidor web, equipamentos de digitalização, softwares para processamento, customização da base de dados utilizada pela Biblioteca Nacional – moldada para abrigar os metadados do acervo bibliográfico – para que aceitasse a vinculação de objetos digitais, e tudo mais que era necessário para digitalizar e disponibilizar o acervo (MARTINS, 2016, p. 160-161).

Destarte, o lançamento das bases da BNDigital representou a consolidação de um programa sistemático de digitalização do acervo documental mantido pela Biblioteca Nacional. Como visto anteriormente, a biblioteca possui variados tipos de acervos que são organizados em setores específicos, portanto, a BNDigital torna-se o lugar onde esses acervos dialogam entre si a partir da reunião de documentos diversos (MARTINS, 2016).

Martins (2016) salienta que o volume do acervo a ser tratado torna as atividades desempenhadas pela BNDigital ainda mais desafiadoras requerendo o estabelecimento de critérios que definem quais itens serão priorizados dentre tantos outros. Um dos primeiros

critérios determinados foi a realização da digitalização apenas de documentos que já estivessem em domínio público<sup>5</sup>. Dentre os projetos iniciais desenvolvidos pela BNDigital, Bettencourt (2014) destaca os seguintes:

1. **Tráfico de escravos no Brasil:** em 1994 a UNESCO lançou um projeto chamado A Rota dos Escravos que tinha como objetivo analisar como se deu o comércio de escravos e seu impacto social político e econômico em um determinado número de países, entre eles o Brasil. Por meio dessa parceria firmada com a UNESCO, importantes fundos da BN sobre escravidão foram digitalizados, dentre eles, obras raras, manuscritos, iconografias e periódicos históricos.
2. **Cartografia Histórica:** esse projeto foi firmado em parceria com a FINEP o ano 2000 e abarca a coleção de plantas digitalizadas, atlas e mapas, abrangendo o período que vai do século XVI até o século XVIII.
3. **Brasil e Estados Unidos. Expandindo Fronteiras e Contrastando Culturas:** por meio de cooperação entre a Biblioteca Nacional e a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, *Library of Congress* (LC), aborda as interações entre o Brasil e os Estados Unidos, a partir do século XVIII até os dias de hoje. Essa coleção é composta por fotografias, gravuras, manuscritos, mapas, livros, além de textos bilíngues.
4. **Biblioteca sem Fronteiras:** nesse projeto lançado em 2001, a Biblioteca Nacional disponibilizou parte de seus notáveis tesouros bibliográficos digitalizados no portal da instituição. Conforme afirma Bettiol (2008, p. 15), essa ação coloca a BN “na vanguarda das bibliotecas da América Latina, igualando-a às maiores bibliotecas do mundo no processo de digitalização de acervos e acesso às obras e aos serviços, via internet”.
5. **Coleção Alexandre Rodrigues Ferreira:** é formada por documentos da expedição realizada de 1783 a 1792 e chefiada pelo naturalista brasileiro Alexandre Rodrigues Ferreira, conhecida como “Viagem Filosófica”. Essa expedição percorreu capitânicas do Grão-Pará, Rio Negro, Mato Grosso e Cuiabá, trazendo diversas anotações e trabalhos sobre os habitantes da região amazônica, bem como a fauna e a flora. Bettencourt (2014)

---

<sup>5</sup> A Lei que trata do direito autoral, Nº 9.610 de 1998, preconiza que a obra autoral entra em domínio público após 70 anos contados do primeiro dia do ano subsequente da morte do autor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19610.htm)>. Acesso em: 25 set. 2019.



afirma que a Biblioteca Nacional foi recebendo o material dessa coleção por diferentes meios e em diferentes épocas. Segundo a autora, tal acervo é composto por 191 documentos textuais e 1.180 desenhos que representam a fauna e a flora do Brasil no século XVIII. Para realização desse projeto contou-se com a colaboração da Fundação Vitae.

6. **Rede da Memória Virtual Brasileira:** constituído em 2004, atualmente esse projeto integra dezesseis instituições parceiras. Segundo Fonseca e Martins (2007, p. 92), essa iniciativa tem como objetivo “[...] formar uma rede de circulação de conhecimentos, estudos, saberes e acervos relativos à história do Brasil, suas expressões artísticas, literárias e culturais”. Além disso, essa ação contribui para a preservação da memória e cultura brasileira. De acordo com Sodré (SODRÉ, 2006, *apud* BETTENCOURT, 2014, p. 89):

[...] é um projeto tanto ambicioso quanto inédito. Primeiro, a saudável ambição de automatizar e disponibilizar no ciberespaço os acervos de todas as instituições nacionais que disponham de um patrimônio visual ou textual. Se a preservação física de um bem simbólico já assegura a permanência intergeracional de um traço valioso numa cultura consolidada, a memória digital acrescenta a promessa de ampliação do acesso a esse bem. É, por isto, um artefato poderoso de democratização do olhar e do conhecimento.

7. **Coleção Thereza Christina Maria de Fotografias:** a Biblioteca Nacional com apoio financeiro da Fundação *Getty*, desenvolveu esse projeto como parte das comemorações do bicentenário da chegada da família real portuguesa ao Brasil e lançou uma página na web dedicada à coleção fotográfica do imperador Pedro II. Essa coleção é composta por aproximadamente 23 mil fotografias que contemplam imagens do século XIX referentes ao Brasil e ao mundo. Todo esse notável material foi doado à Biblioteca Nacional pelo imperador por meio de testamento e forma uma das mais preciosas coleções da instituição intitulada *Colleção D. Thereza Christina Maria*.

A respeito da importância dessas parcerias estabelecidas entre instituições, Bettencourt (2014, p. 89) destaca que:

Essas iniciativas e parcerias constituem-se em movimento mundial das instituições culturais, entre elas as bibliotecas nacionais, para resguardar e preservar a memória da humanidade, ao mesmo tempo em que a difunde para a sociedade, de forma global, utilizando-se dos recursos digitais.

Martins (2016) narra a história da BNDigital em dois momentos e relata que o acervo disponibilizado em seu lançamento, em 2006, era formado por aproximadamente três mil

documentos digitais já existentes provenientes dos projetos temáticos supracitados. De acordo com o autor, a primeira fase ocorreu entres os anos de 2006 a 2011 e teve como um dos obstáculos a articulação e integração dos acervos digitais e de seus metadados tendo em vista que esses metadados que careciam de padronização na maior parte das vezes.

À guisa de elucidação, por se tratar de uma biblioteca digital torna-se fundamental abordar aqui, mesmo que de maneira breve, uma definição do que seriam esses metadados. Segundo explicação de Alves:

**Metadados** são atributos que representam uma entidade (objeto do mundo real) em um sistema de informação. Em outras palavras, são elementos descritivos ou atributos referenciais codificados que representam características próprias ou atribuídas às entidades; são ainda dados que descrevem outros dados em um sistema de informação, com o intuito de identificar de forma única uma entidade (recurso informacional) para posterior recuperação. (2010, p. 47-48, grifo do autor)

Prosseguindo com o histórico da BNDigital, notou-se que a gama de novos recursos informacionais provenientes do avanço tecnológico iria constituir uma única base de dados e, devido a isso, surgiu a necessidade de integrar e compartilhar diferentes rotinas entre a BNDigital e a curadoria do acervo precipuamente as rotinas vinculadas à seleção e ao preparo do acervo a ser digitalizado (MARTINS, 2016).

A política de digitalização da BNDigital foi desenvolvida com o intuito de uniformizar e orientar o complexo trabalho de seleção do amplo acervo mantido pela Biblioteca Nacional. De acordo com Martins (2016, p. 161), essa política leva em consideração a relevância e raridade de obras específicas, seu valor histórico ou memorial, bem como a importância de coleções em partes ou totalidade, elegidas a fim de congregar “uma massa crítica de informação, isto é, um volume mínimo de conteúdos que permita a contextualização e o inter-relacionamento das obras que compõem a BNDigital”.

Desse modo, Martins (2016, p. 162) elenca os seguintes critérios estabelecidos pela BNDigital para orientação da seleção dos documentos a serem digitalizados:

1. Item que constitua o objeto da missão estatutária da Biblioteca Nacional, implicando a digitalização de segurança, para formação de reserva técnica;
2. Item em domínio público ou cuja reprodução seja autorizada pelo titular dos direitos intelectuais e morais;
3. Item identificado conforme os critérios de raridade, ineditismo e/ou cronologia, praticados pelas áreas de guarda;
4. Item cuja digitalização é demandada por usuários;

5. Item selecionado no contexto de efemérides, pesquisas institucionais, parcerias e patrocínios e apoios financeiros externos. Ex.: Cartografia histórica, Hemeroteca digital; Fotografias da
6. Coleção Thereza Christina Maria, Projeto França Brasil e Biblioteca Digital Luso-Brasileira;
7. Item já descrito/identificado nas bases bibliográficas e tombado no Livro de Registro de
8. Acervos Bibliográficos e Documentais da Biblioteca Nacional;
9. Item restaurado/microfilmado – digitalização sistemática, como condição e parte do processo de preservação;
10. Item fragilizado em condições materiais de tal modo deteriorado que o acesso e o manuseio envolvam riscos à sua integridade;
11. Item com potencial colaborativo, que complemente e/ou se complemente por coleções digitais de outras instituições;
12. Item selecionado para edição, exposição e/ou outra ação de extensão local, nacional ou internacional.

Diante do exposto, é possível perceber que a BNDigital não foi criada somente como um repositório institucional digital já que essa se caracteriza como um ambicioso projeto de sistema interativo, interconectado e aberto, envolvendo tecnologia de informação, profissionais capacitados e especializados em diferentes áreas, protocolos e padrões internacionalmente adotados, bem como o comprometimento com a interoperabilidade entre sistemas de informação e com a preservação do patrimônio cultural brasileiro (BETTENCOURT; SILVA; MARTINS, 2015).

O crescimento da BNDigital, entre 2006 e 2011, acompanhou as tendências internacionais à medida em que a atenção para a relevância da digitalização para aprimoramento da preservação e disponibilização do acervo foi se intensificando ao redor do mundo. Martins (2016) relata que foi durante esse primeiro período que a BNDigital passou a ter mais colaboradores na equipe e tornou-se responsável pelo laboratório de digitalização, antes vinculado à coordenadoria de microrreprodução da instituição.

Não demorou muito para que os esforços desempenhados pela BNDigital fossem reconhecidos. Ainda em 2007, um ano após o lançamento oficial do portal, Cavalcante, em seu estudo intitulado: “Patrimônio digital e informação: política, cultura e diversidade”, declara:

É emocionante para um professor/pesquisador de história do livro e das bibliotecas conectar-se ao *website* da Fundação Biblioteca Nacional (FBN), durante uma aula, deparar-se com acervos de grandes tesouros nacionais e internacionais do registro da

produção do conhecimento humano, e apresentar para os alunos um documento produzido em tempos longínquos. Obras raras, originais da iconografia, da música ou fascinantes manuscritos, já digitalizados e postos à disposição de um público cada vez maior. São documentos fundamentais para conhecer como se processou, ao longo dos séculos, a trajetória humana registrada em diferentes aspectos: histórico, artístico, ideológico, político ou religioso. (CAVALCANTE, 2007, p. 152-3)

Já no âmbito internacional, também em 2007, a Biblioteca Nacional foi convidada para participar como membro fundador de um consórcio plurinacional apresentado pela *Library of Congress* e apoiado pela UNESCO chamado *World Digital Library*<sup>6</sup>, comumente conhecida como Biblioteca Digital Mundial em português. Esse convite constata o reconhecimento da excelência do trabalho técnico de todos os envolvidos na BNDigital e possibilita até os dias atuais a participação da instituição como membro do conselho consultivo de tal consórcio (MARTINS, 2016).

Em 2008, o Ministério da Cultura consolida o papel estratégico da BNDigital no que diz respeito a preservação e divulgação de acervos culturais ao fornecer de uma dotação orçamentária própria.

No ano de 2009, em meio a celebração do Ano da França no Brasil, a BNDigital em parceria com a biblioteca nacional digital francesa Gallica desenvolveu o projeto denominado “A França no Brasil”<sup>7</sup> que teve como objetivo a elaboração de um portal bilíngue que reunisse os conteúdos digitais relevantes para a história de ambos os países envolvidos. Martins (2016, p. 163) afirma que: “a parceria com a Gallica foi fundamental, pois permitiu que validássemos nossos padrões de interoperabilidade e foi uma oportunidade de unificar os repositórios digitais do Brasil e da França por meio do protocolo OAI-PMH<sup>8</sup> (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*)”. Ainda de acordo com o autor, durante esse projeto foram reproduzidos documentos de Duguay-Trouin, La Condamine, Ferdinand Denis, André Thevet e demais personalidades históricas.

Por meio de uma parceria realizada entre a BNDigital, BNDES e FINEP foi possível promover a sistemática digitalização de seu acervo hemerográfico – que consiste em

---

<sup>6</sup> A Biblioteca Digital Mundial disponibiliza na internet, gratuitamente e em formato multilíngue, importantes fontes provenientes de países e culturas de todo o mundo. Os principais objetivos da Biblioteca Digital Mundial são: promover a compreensão internacional e intercultural; expandir o volume e a variedade de conteúdo cultural na internet; fornecer recursos para educadores, acadêmicos e o público em geral; desenvolver capacidades em instituições parceiras, a fim de reduzir a lacuna digital dentro dos e entre os países. WORLD Digital Library. Disponível em: <https://www.wdl.org/pt/about/>. Acesso em: 17 out. 2019.

<sup>7</sup> Para mais informações sobre essa iniciativa ver: FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). A França no Brasil. Disponível em: <http://bndigital.bn.br/francebr/>. Acesso em: 05 set. 2019.

<sup>8</sup> “O OAI-PMH (Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting) é um protocolo que possibilita aos participantes da iniciativa OAI compartilhar seus metadados, para aplicações externas que se interessem na coleta desses dados”. (OLIVEIRA; CARVALHO, 2009, p. 7)

documentos de publicação seriadas como jornais, revistas, anais e periódicos em geral – já em domínio público. De acordo com Martins (2016), essa iniciativa ocorreu no fim desse primeiro ciclo da história da BNDigital, em 2011, e o seu lançamento marca o início da segunda fase que vai de 2012 a 2016.

A dimensão desse projeto exigiu a instauração de um próprio centro de processamento de dados que garantisse o acesso de qualidade a milhares de páginas e possibilitasse a preservação dos arquivos digitais.

A Hemeroteca Nacional Brasileira, tida como um símbolo dentro da BNDigital, foi lançada em 2012, “com prazo de execução de dois anos, cumpriu com o objetivo principal de digitalizar e disponibilizar dez milhões de páginas de periódicos brasileiros em domínio público (BETTENCOURT, SILVA, MARTINS, 2015, p. 52).

A Biblioteca Nacional possui a mais antiga e completa coleção de periódicos do Brasil haja vista o constante cumprimento da lei do Depósito Legal no decorrer de sua história. Segundo Bettencourt, Silva, Martins (2016), tal coleção é constituída por periódicos correntes, raros e extintos, como o *Correio da Manhã* (1901) – importante jornal de foco político já extinto e mais consultado na Biblioteca Nacional; *O Paiz* (1860), *Gazeta de Notícias* (1875), *Gazeta do Rio de Janeiro* (1808) e *Correio Braziliense* (1808). No que se refere às revistas, o acervo possui preciosos títulos que foram importantes no cenário político e cultura brasileira como a revista satírica *Careta* (1908), *O Malho* (1902), *Revista da Semana* (1900), *O Tico-Tico* (1905), *Ilustração Brasileira* (1909), *Kosmos* (1904). Já em relação aos periódicos históricos científicos destacam-se: *Revista de Engenharia* (1879), *Vellozia* (1887), *Diário de Saúde* (1835), *Semanário de Saúde Pública* (1831), *Archivo Médico Brasileiro* (1844) e *Revista dos Constructores* (1889).

No portal da Hemeroteca Digital Brasileira (<http://memoria.bn.br/>) é possível pesquisar diretamente pelas palavras presentes nos materiais digitalizados devido a tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR), além dos pontos de acessos tradicionais como assunto, título e data, por exemplo.

Martins (2016, p. 164) assevera que:

A Hemeroteca Digital Brasileira foi um marco dentro da BNDigital. É o mais importante portal de pesquisa online em periódicos do país. Seja pela riqueza do acervo, que abrange toda a história da imprensa no Brasil; seja pela interface de pesquisa, que permite busca textual diretamente na imagem digitalizada das mais de quinze milhões de páginas disponibilizadas; seja pelo legado que o processo que levou à sua construção deixou na BNDigital; podemos afirmar que este foi um projeto de sucesso.

Em 2013, ao fim do projeto, a BNDigital passou a dispor de uma infraestrutura tecnológica de informação que garantiria a continuidade do seu crescimento pelos próximos anos. Martins (2016, p. 166) afirma que a partir dessa nova infraestrutura, a BNDigital teve a oportunidade de aumentar o seu alcance, estabelecendo parcerias em âmbito nacional e internacional com instituições públicas e privadas com o objetivo de:

- Ampliar e completar virtualmente o seu acervo digital, ampliando a disponibilidade de conteúdos digitais relativos à Memória Documental;
- Produzir e disseminar o conhecimento por meio de exposições, dossiês temáticos e artigos relativos ao acervo digitalizado, qualificando e contextualizando o material disponibilizado;
- Contribuir com iniciativas de digitalização e disponibilização de acervos, por meio de transferência de conhecimento sobre normas, padrões e diretrizes para a construção de bibliotecas digitais.

Outro respeitável projeto desenvolvido pela BNDigital foi a Brasileira Fotográfica. A partir de parceria firmada com o Instituto Moreira Salles, em 2015, essa iniciativa pretendeu dar destaque e proporcionar o debate e a reflexão sobre os acervos fotográficos relacionados ao Brasil, considerando-os como fonte primária e como patrimônio digital digno de preservação.

O portal da Brasileira abrange obras de ambas as instituições e foi concebido com o intuito de ser um projeto inclusivo onde poderão agregar-se demais instituições brasileiras e internacionais. Além da Biblioteca Nacional e do Instituto Moreira Salles, as seguintes instituições fazem parte desse projeto: Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, Arquivo Nacional, Casa de Oswaldo Cruz / Fiocruz, Diretoria do Patrimônio Histórico e Documentação da Marinha, Fundação Joaquim Nabuco, *Leibniz-Institut fuer Laenderkunde* (instituição alemã), Museu da República, Museu Histórico Nacional. (MARTINS, 2016; BRASILIANA F., c2019, online)

Brasileira Fotográfica é um repositório voltado à preservação digital, desenvolvido em DSpace – um software livre, largamente utilizado por entidades públicas e privadas em todo o mundo. Para interoperar com outros sistemas de bibliotecas digitais, foi adotado o protocolo da Iniciativa dos Arquivos Abertos (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting/OAI-PMH), um mecanismo para transferência de dados entre repositórios digitais. (BRASILIANA F., c2019, online)

Já em 2016, outra relevante parceria internacional foi estabelecida, dessa vez, com a Biblioteca Nacional de Portugal. Essa união teve como propósito a criação da Biblioteca Digital

Luso-Brasileira que tinha como objetivo reunir as coleções digitalizadas de instituições de memória brasileira e portuguesas. Mais de cinquenta instituições contribuem para essa iniciativa, totalizando mais de dois milhões de documentos digitais disponíveis. (MARTINS, 2016)

Martins (2016) relata que, ainda em 2016, foi firmada uma parceria entre o Instituto Moreira Salles, o Instituto Itaú Cultural e a Pinacoteca do Estado de São Paulo para a elaboração da Brasileira Iconográfica – iniciativa que consiste na reunião de acervos imagéticos relacionados ao Brasil. De acordo com o próprio portal: “o projeto Brasileira Iconográfica propõe-se reunir em um mesmo portal web fontes iconográficas – desenhos, aquarelas, pinturas, gravuras e impressos – dispersas por coleções públicas e privadas no Brasil e no exterior, tornando-as acessíveis à consulta virtual de um público amplo e internacional” (BRASILIANA I., c2019, online).

O recorte cronológico proposto abrange desde as primeiras imagens divulgadas sobre o país, logo após a chegada dos portugueses no século XVI, até o início da década de 1920. O centenário da independência, em 1922, será adotado como marco final desta cronologia. Isso se justifica, por um lado, por se considerar que ali se consolida um processo de construção de uma imagem de nação brasileira, processo este que deve muito, em seu início, à iconografia propagada pelos artistas viajantes a partir de 1808. Outras versões de uma história nacional serão reelaboradas posteriormente, inclusive nas décadas de 1960 e 1970, mas baseadas em conceitos diversos dos de natureza e território, predominantes na iconografia tradicionalmente chamada de Brasileira. Por outro lado, na década de 1920, propagam-se no meio artístico brasileiro novas noções de modernidade. Tais noções, fundam-se na valorização da subjetividade e das pesquisas de linguagem, que divergem do cientificismo e objetividade predominantes no século XIX. (BRASILIANA I., c2019, online)

Embora a BNDigital possua seu próprio portal de acesso ao Acervo Geral exclusivo da instituição (<http://acervo.bndigital.bn.br>) e Hemeroteca Digital Brasileira ([memoria.bn.br](http://memoria.bn.br)), os demais projetos desenvolvidos em parcerias e que contém documentos de diversas instituições possuem canais distintos de acesso, como por exemplo: Brasileira Fotográfica (<http://brasilianafotografica.bn.br>); Brasileira Iconográfica (<https://www.brasilianaiconografica.art.br>) e Rede Memória (<http://acervo.redememoria.bn.br>); entre outros.

Com intuito de aprimorar a experiência do usuário, paralelamente ao decorrer do projeto da Hemeroteca – e inspirada pelas novas tecnologias disponíveis, foi percebida a necessidade de remodelação da interface do portal da BNDigital. Segundo relata Martins (2016), naquele momento era fundamental atrair novo público e, segundo o autor, a melhor estratégia para tal seria investir em curadoria digital de modo que se apresentasse o conteúdo do acervo por meio de diferentes perspectivas, com conhecimento atribuído. “Em última análise, a relevância da

informação no mundo contemporâneo vai depender da união de informação com o contexto para que haja fertilidade” (CORTELLA, 2015, *apud* MARTINS, 2016, p. 165). Desse modo, áreas específicas foram desenvolvidas para artigos, dossiês e exposições virtuais com o objetivo de proporcionar um novo olhar para os documentos digitalizados.

### **Artigos**

Na seção de artigos o usuário tem acesso a documentos textuais elaborados a partir de obras contidas no acervo da BNDigital. Diferentemente dos dossiês que podem ser caracterizados como coleções temáticas, os artigos consistem em escritas pontuais e costumam tratar especificamente de algum documento histórico. Esse tipo de serviço auxilia o usuário a ter acesso a informações pertinentes sobre o patrimônio documental e, com isso, compreender melhor o valor histórico do mesmo.

### **Dossiês**

Os dossiês são formados por um conjunto de documentos reunidos tematicamente com o intuito de proporcionar ao usuário uma perspectiva contextualizada dos itens do acervo. “Os dossiês oferecem ao público visitas guiadas ao acervo já digitalizado. Conduzido em um percurso temático constituído por documentos e textos inéditos, o visitante é levado a conhecer ou mesmo a aprofundar seus conhecimentos sobre temas diversos da história e cultura nacionais” (DOSSIÊS, c2019, *online*).

Os projetos anteriormente abordados nesse estudo resultaram nesses dossiês temáticos presentes no portal da BNDigital. Demais exemplos desses dossiês temáticos são: Biblioteca Virtual da Cartografia Histórica: do século XVI ao XVIII; Periódicos & Literatura; Projeto Resgate Barão do Rio Branco; Biblioteca Nacional, 200 anos; Guerra do Paraguai, Memória dos Presidentes, entre outros.

### **Exposições**

“Desde 1880, quando organizou a “Exposição Camoneana” – em comemoração ao tricentenário da morte de Luís de Camões, a Biblioteca Nacional vem consolidando uma longa tradição na montagem de exposições documentais” (EXPOSIÇÕES, c2019, *online*).

Ao disponibilizar online os itens pertencentes as exposições, a BNDigital além de romper fronteiras demográficas permitindo o acesso em qualquer lugar do país e do mundo rompe as limitações cronológicas que envolvem as exposições temporárias. Ao manter o



catálogo das exposições online, a BNDigital permite que o usuário acesse as exposições atuais bem como as que já não são mais exibidas presencialmente e, além disso, contribui para a preservação do histórico institucional das exposições realizadas.

Em novembro de 2019, foi ao ar a *Brasiliana de Literatura Infantil e Juvenil*<sup>9</sup> (c2019, online):

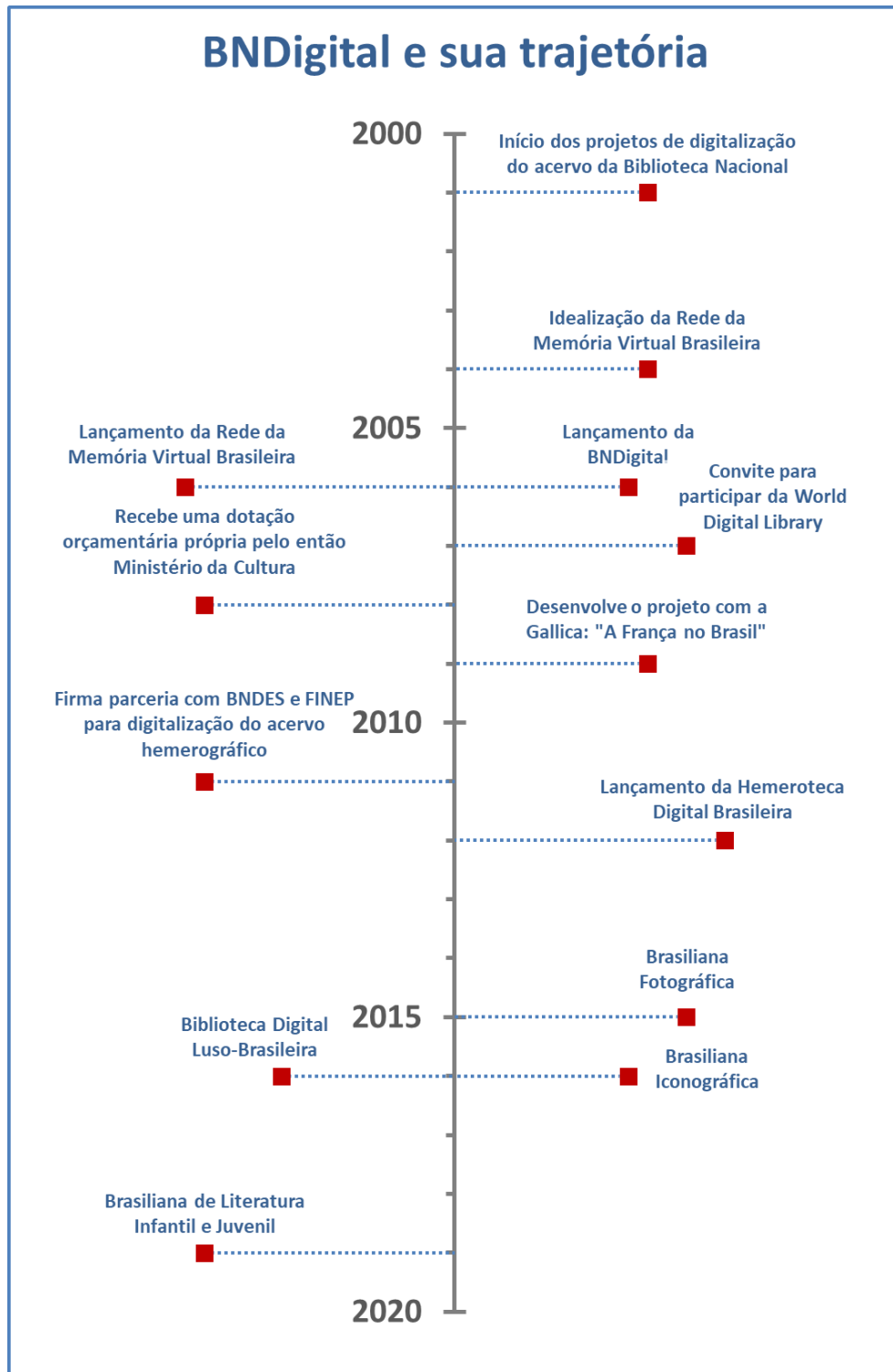
*Brasiliana da Literatura Infantil e Juvenil* nasce orientada por duas vertentes. A primeira, na qual segue o modelo das demais Brasilianas, é um “núcleo de memória” composto pelo que já se encontra em domínio público: o livro de Monteiro Lobato ilustrado por Voltolino, trabalhos para crianças e jovens produzidos por antecessores de Lobato (Júlia Lopes de Almeida, Coelho Neto e Olavo Bilac, entre outros) e periódicos como o *Tico-Tico*. A segunda vertente contempla, por meio de uma Linha do tempo, a produção mais recente, ainda não em domínio público, que alcançou reconhecimento por meio de prêmios relevantes para o segmento infantil e juvenil.

Na figura a seguir é possível observar os principais marcos da BNDigital até o momento:

---

<sup>9</sup> *Brasiliana de Literatura Infantil e Juvenil*. c2019. Disponível em: <http://blij.bn.gov.br/>>. Acesso em: 27 nov. 2019.

**Figura 2** - Linha do tempo da BNDigital



Fonte: elaboração própria.

A BNDigital completou a sua primeira década, 2016, se consolidando como a maior biblioteca digital brasileira. Atualmente disponibiliza mais de um milhão e meio de obras online e, com isso, mais de quinhentos mil acessos são contabilizados mensalmente.

Diante desse volume de tráfego cada vez maior, emerge a necessidade da realização de um estudo de usuários que seja capaz de traçar o perfil desses visitantes e, principalmente, identificar como o acervo da BNDigital está sendo utilizado nos processos de construção do conhecimento. Ademais, os resultados obtidos por meio desse estudo poderão auxiliar no estabelecimento de novas estratégias e serviços a serem desenvolvidos.

Portanto, a próxima seção irá tratar do surgimento, conceitos e abordagens de estudo de usuário bem como suas finalidades, visando elucidar a necessidade e servir como horizonte para sua realização.

Essa parte do estudo apresentou o surgimento das bibliotecas nacionais e as peculiaridades de suas definições. Abordou especificamente a Biblioteca Nacional do Brasil e em seguida trouxe conceito de bibliotecas digitais para então se debruçar sobre o seu objeto de inspiração desse estudo: a BNDigital. Considerou-se pertinente a abordagem de tais conceitos e históricos a fim de proporcionar maior compreensão em relação à complexidade que envolve o contexto da BNDigital.

#### 4 ESTUDO DE USUÁRIOS

Uma unidade de informação existe para informar e, atender as demandas do usuário é o que lhe mantém viva, é o que dá sentido à sua existência. Segundo Figueiredo (1979, p. 79) “toda biblioteca existe principalmente para servir às necessidades de sua própria comunidade de usuário”. Sendo assim, conhecer e acompanhar as necessidades do usuário torna-se um papel relevante do bibliotecário. O estudo de usuário é uma investigação que permite conhecer e ouvir o indivíduo e a partir de seu resultado, descobrir se a biblioteca está ou não conseguindo alcançar seus objetivos em consonância com sua missão. Em conformidade com o exposto, Carvalho (2008, p.19) afirma:

Assim os estudos de usuário assumem importância como instrumento de gestão porque fornecem subsídios para os bibliotecários para identificação do perfil dos seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca.

Antes de iniciar a discussão sobre estudo de usuário é necessário, portanto, entender o conceito de usuário. De acordo com Moraes (1994, p. 219), usuário pode ser um "indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação". Buonocore (1963, p. 420) compreende usuários como "aqueles que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços da biblioteca".

Já para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Sendo assim, todo indivíduo é um usuário da informação a partir do momento que necessita constantemente dela, seja para responder uma dúvida prática, como descobrir algum endereço ou para realizar estudos ou sanar curiosidades mais complexas.

No que tange a relação entre usuário e biblioteca Guinchat e Menou (1994, p. 481) afirmam que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”, destacando assim, a importância do usuário no desenvolvimento das atividades das unidades de informação.

Alguns conceitos clássicos de estudos de usuários destacam-se na literatura como o de Figueiredo (1994, p.7) que define:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Corroborando com Figueiredo (1994), Dias e Pires (2004, p. 10) afirmam que “o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as

necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. De maneira mais técnica, Sanz Casado (1994) caracteriza os estudos de usuários como sendo um conjunto de estudos que têm como objetivo analisar hábitos de informação dos indivíduos qualitativa e quantitativamente.

Os estudos de usuários tiveram início formalmente na década de 1940, mais precisamente em 1948, quando os autores John Desmond Bernal e Donald Urquhart apresentaram dois trabalhos voltados para as necessidades dos usuários na *Royal Society Scientific Information Conference*. “Um acerca do comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos [...] e o outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres” (CHOO, 2003, p. 67). No entanto, há registros de estudos que já vinham sendo realizados em 1930 pela Universidade de Chicago em bibliotecas públicas dos Estados Unidos que investigavam o interesse e motivação das pessoas pela leitura e qual seria o papel social das bibliotecas naquele cenário (ARAÚJO, 2016).

**Quadro 5 - Síntese dos trabalhos de Bernal e Urquhart**

Autores	Bernal	Urquhart
<b>Título do trabalho</b>	<i>Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature</i>	<i>The organization of the distribution of scientific and technical information</i>
<b>Objetivos</b>	Mapear o desempenho de trabalho de cientistas leitores de periódicos científicos, enquanto usuários de informação científica.	Conhecer a disseminação e o uso da informação técnico-científica
<b>Resultados</b>	Perfil geral dos usuários leitores de periódicos científicos e; Descrição dos hábitos de leitura no trabalho científico.	Levantamento das fontes de informação (documentos) utilizadas pela comunidade científica; Descrição do grau de utilidade das fontes de informação em relação ao ano de publicação Levantamento dos objetivos dos usuários ao realizar consultas às fontes de informação.

Fonte: COSTA; RAMALHO, 2010, p. 8, adaptado de MARTI-LAHERA, 2004.

De acordo com Ferreira (2002 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010), os estudos de usuários de desenvolveram da seguinte maneira:

- Durante a década de 1940 o foco era nos serviços e produtos prestados pela biblioteca, tendo como objetivo proporcionar agilidade e aperfeiçoamento dos mesmos, sendo tais estudos restritos à área das Ciências Exatas;
- Na década de 1950 passaram a abranger as Ciências Aplicadas e avultaram-se os estudos acerca do uso da informação entre usuários de grupos específicos;
- Na década de 1960 surgiram estudos voltados para o fluxo da informação e para os canais formais e informais de sua transmissão, enfatizando o comportamento do usuário ao pesquisar educadores e tecnólogos;
- No decorrer da década de 1970 o usuário e a satisfação de suas necessidades informacionais tornaram-se o centro dos estudos, integrando as Humanidades, Ciências Sociais e Administrativas. De acordo com Wilson-Davis (1977) esses estudos passaram a ser denominados estudos de usuários tratando-se de quem demanda o que de alguém e para quê: sendo “quem” o usuário; “que” a informação em si; “alguém” pode ser considerado as unidades, profissionais e sistemas de informação e “para quê” trata-se da finalidade/ origem da necessidade e uso da informação – No Brasil, os primeiros estudos de usuários na literatura especializada datam desta década;
- Na década de 1980 os estudos estavam voltados para a avaliação de satisfação e desempenho;
- Na década de 1990 o foco era no comportamento informacional do indivíduo inserido em diferentes contextos, visando responder como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação;
- Já na primeira década do século 21, a relação entre usuários e sistemas interativos no contexto social das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) passa a ser o núcleo dos estudos que, nesse momento, preocupam-se tanto com o comportamento informacional quanto para avaliação de satisfação e desempenho.

Diante do exposto, nota-se que o estudo de usuários teve dois momentos. O primeiro com enfoque na identificação de perfis de hábitos informacionais de grupos de usuários como engenheiros e cientistas – inicialmente nas áreas de ciências naturais e engenharias, entre 1948 e 1960 e; posteriormente nas ciências sociais, a partir da década de 1960. Esses grupos

pertenciam a áreas que enfrentavam problemas de inadequação de sistemas de informação dificultando assim a sua busca e recuperação.

Nessa fase, os métodos quantitativos eram precipuamente utilizados por meio da aplicação de questionários e entrevistas exploratórios que objetivavam a obtenção dos dados. No entanto, em consequência da complexidade e diversificada extensão das necessidades informacionais dos usuários, os resultados obtidos eram considerados contraditórios.

De acordo com Duarte (2010), havia ausência de uniformidade conceitual nas pesquisas uma vez que, termos relacionados como: informação, uso e necessidade eram indiscriminadamente utilizados. Segundo a autora (2010, p. 9), “faltavam definições e pressupostos claros para focalizar variáveis e gerar questões de pesquisa”, bem como metodologias especificadamente adequadas e com rigor científico.

O segundo momento se deu após o ano de 1965 trazendo mudanças no enfoque das pesquisas realizadas. A partir de então, o usuário passou a ter um papel de destaque ao passo que técnicas mais sofisticadas de observação indireta começaram a ser utilizadas com intuito de analisar aspectos particulares de seus comportamentos informacionais.

No ano de 1966 foi iniciada a sessão especial de “Necessidades e usos da informação” pela *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). Duarte (2010) afirma que a partir de 1970 ocorreu uma movimentação entres os profissionais da informação com o objetivo de reduzir as críticas direcionadas aos estudos de usuários, buscando definir conceitos aos termos relacionados e estabelecer uma metodologia de pesquisa válida cientificamente para realização de tais estudos – impulsionando a criação do *Centre for Research on User Studies* (CRUS) na Universidade de Sheffield, em 1975 (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Pautando-se nos diferentes enfoques anteriormente apresentados, a literatura discorre sobre duas vertentes de estudo de usuários que são denominadas abordagem tradicional e abordagem alternativa.

A abordagem tradicional tem como foco os sistemas e atividades técnicas de serviços de informação, caracteriza-se pela compreensão de que a informação seria algo externo, objetivo e independente do sujeito. O usuário é tratado como um elemento secundário posto que esse deve adequar-se às características dos sistemas e serviços de informação. Para Baptista e Cunha:

“Isto denota uma visão unilateral do processo comunicativo, no qual a mensagem é produzida pela fonte e para o receptor. A fonte surge assim como ponto de partida de todo o processo, produzindo informações à sua vontade e levando-as ao receptor \_ cujo único papel, inteiramente passivo, é receber essas informações produzidas longe de seu próprio campo de ação, ou, no mínimo, nos horizontes desse campo” (2007, p. 173).

Dessa forma, tal abordagem pode ser associada ao paradigma físico da Ciência da Informação pois, de acordo com Capurro (2003, p. 8), “em essência esse paradigma postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor”.

A abordagem tradicional limita-se a estudos que levam em consideração somente aspectos objetivos e externamente observáveis da identidade do indivíduo (como dados sociodemográficos) e da ação humana, como por exemplo a frequência do uso de determinado serviço, utilizando métodos quantitativos (ARAÚJO, 2016). Todavia, os pesquisadores do comportamento informacional notaram que “as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades” (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 173) e, sendo assim, os estudos passaram de uma fase quantitativa para qualitativa.

Diante disso, surge a abordagem alternativa que põe o usuário como núcleo dos estudos na medida em que esse passa a ser considerado o elemento central do sistema de informação (GUINCHAT; MENO, 1994). A maneira como a informação é tratada nessa abordagem também diverge da anterior pois, essa passa a ser observada como algo subjetivo que é construído pelo sujeito. Busca-se compreender como os usuários absorvem e interpretam a informação levando em consideração as perspectivas e características individuais de cada um por meio de técnicas qualitativas de coleta de dados.

Segundo Araújo, tal abordagem “foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário” (2008, p. 7). Em consonância com Araújo, os autores Baptista e Cunha declaram que:

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. (2007, p. 173)

Dervin e Nilan (1986) destacam algumas características da abordagem alternativa como: olhar o indivíduo como um ser ativo, participativo e construtivo, levar em consideração a orientação situacional da pessoa e o contexto no qual está inserida, considerar as experiências do usuário holisticamente, contemplar os fatores cognitivos envolvidos, observar a individualidade das pessoas sistematicamente e, por fim, dispor de mais orientações qualitativas.

Araújo (2010, p. 26) aponta que nessa abordagem:



A informação é entendida como um recurso usado por um sujeito diante de uma situação de lacuna ou estado vazio de conhecimento. As diferentes formas como um sujeito percebe essa lacuna determinarão os tipos de ação desencadeadas por ele para buscar a informação necessária. Os diferentes usos previstos para a informação também intervêm no processo. Tipologias das necessidades, dos processos de busca e dos usos são, pois, os resultados dos estudos empíricos feitos nessa abordagem.

**Quadro 6 - Conceitos de informação e necessidades nas duas abordagens**

ABORDAGEM TRADICIONAL	ABORDAGEM ALTERNATIVA
<p><b>Informação:</b> propriedade da matéria, mensagem, documento ou recurso informacional, qualquer material simbólico publicamente disponível.</p>	<p><b>Informação:</b> o que é capaz de transformar estruturas de imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor.</p>
<p><b>Necessidade de informação:</b> estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação, focada no que o sistema possui, e não no que o usuário precisa.</p>	<p><b>Necessidade de informação:</b> quando a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.</p>

Fonte: Dervin e Nilan (1986, p. 17) *apud* MIRANDA (2006, p. 100).

Em face ao exposto, tal abordagem pode ser considerada correspondente ao paradigma cognitivo da Ciência da Informação já que esse configura-se pela perspectiva cognitiva ao observar as formas como o usuário é, ou não, transformado pelos processos informativos. De acordo com Capurro (2003, p. 10), no paradigma cognitivo o usuário é “entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de modelos mentais do mundo exterior que são transformados durante o processo informacional”.

É possível observar que, como citado anteriormente por Dervin e Nilan (1986), a abordagem alternativa possui algumas características que vão além do estudo dos aspectos cognitivos. Ao estudar o ser humano há a necessidade de compreender não somente como ele processa e usa a informação, mas sim observar conjuntamente o meio e contexto social no qual está inserido a fim de desvendar como esse fator pode influenciar nos processos informacionais e tomadas de decisão. Sendo assim, ao considerar tais fatores, conclui-se que a abordagem

alternativa também possui algumas semelhanças com o paradigma social pois, foi a partir desse paradigma que houve “[...] o reconhecimento de que o sujeito faz parte de um contexto social, agindo sobre o mesmo e sofrendo interferências deste espaço” (MOREIRA; DUARTE, 2016, p. 172).

Ferreira (1995) afirma que a abordagem alternativa foi primeiramente adotada nas Ciências Sociais e posteriormente na Comunicação e Informação. A autora constata que essa abordagem possui diferentes modelos teóricos e destaca quatro deles. Atualmente esses modelos também são conhecidos como modelos de comportamento informacional, sendo eles:

- *User-Values or Value-Added*, ou Abordagem de Valor Agregado, desenvolvida por Robert Taylor;
- *Anomalous State of Knowledge (ASK)*, ou Abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento, proposto por Belkin, Oddy Brooks;
- *Information Search Process (ISP)* ou, de acordo com Ferreira (1995), Abordagem do Processo Construtivista, concebida por Carol Kuhlthau, e;
- Abordagem Sense-Making, pensada por Brenda Dervin.

Ferreira (1995, p. 8) clarifica que “enquanto as abordagens de Taylor, Belkin & Oddy e Kuhlthau têm contribuído com argumentos conceituais e teóricos profundos para um paradigma alternativo em estudos de usuários, Dervin apresenta um método bastante elucidativo para mapear necessidades de informação sob a ótica do usuário”.

#### **4.1 Abordagem de Valor Agregado**

A abordagem de valor agregado concebida por Taylor analisa os processos que possibilitam a transformação de dados, inicialmente sem significado, em informação profícua. Esses processos ocorrem durante a interação do usuário com o sistema. De acordo com Taylor (1982), as informações disponibilizadas no sistema só terão valor caso esse seja agregado pelo usuário por meio de seu uso e contribuição na satisfação de suas necessidades. Destarte, esse modelo enfatiza a construção e avaliação de sistemas de informação a partir das preferências e necessidades do usuário e busca verificar o papel de tais sistemas no subsídio dessas necessidades haja vista que esses existem para agregar valor à satisfação dos usuários no que tange à sua exiguidade informacional (EISENBERG; DIRKS, 2008).

Taylor (1982, p. 342) discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformar dados em informação útil, ao que dá o nome de "informação com valor agregado". Para o autor, os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil. Essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação. (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 174)

Taylor (1982) aponta que a organização e síntese da informação dentro de um sistema são condições *sine quibus non* na agregação de valor pelo usuário, uma vez que, auxilia na precisão da recuperação da informação e na previsibilidade do que é – ou não, útil. O autor considera que há um valor potencial em cada mensagem e define os processos de agregação de valor como “aquelas atividades dos sistemas de informações que contêm mecanismos que sinalizam esse potencial ou os relacionam com um problema específico do ambiente do usuário” (TAYLOR, 1986, p. 17). De acordo com Choo (2003, p. 70): “o valor da informação, reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Assim, a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”.

Taylor (1986) enumera quatro formas de percepção de processos agregadores de valor:

- 1) Processo de organização: responsável pelo estabelecimento de critérios de armazenamento que possibilitam o acesso à informação desejada;
- 2) Processo de análise – que, segundo Burgarelli (2004, p. 67), pode ser realizado de duas formas: “a análise voltada para os dados, que é motivada pelo conteúdo. Busca priorizar a legitimidade, a qualidade e a precisão dos dados. A análise voltada para o problema, cujo objetivo é ajudar o usuário a resolver um problema, esclarecer uma situação, fazer escolhas ou tomar decisão”;
- 3) Processo de síntese: trata-se de uma padronização da informação por meio da reunião de informações em blocos conforme a relevância do tema com o intuito de viabilizar a conferência com uma diversidade de fontes;
- 4) Processo de julgamento: “é o processo final e é executado pela nova geração de trabalhadores chamados de profissionais do conhecimento” (BURGARELLI, 2004, p. 67), e consiste na agregação de valor feita pelas pessoas que são responsáveis pelo sistema e não o usuário final.

Em relação a necessidade humana de informação, Choo (2003) descreve os quatro níveis propostos por Taylor: visceral, consciente, formalizado e adaptado. No nível visceral, o

sujeito possui uma remota sensação de insatisfação, uma ausência de conhecimento que na maioria das vezes é inexpressável linguisticamente.

No entanto, conforme a pessoa obtém novas informações, essa necessidade visceral vai se tornando mais concreta e mais relevante e, quando o indivíduo se torna capaz de identificar mentalmente a área da sua indecisão, a necessidade informacional chega ao nível consciente.

Já no nível seguinte, o formalizado, a necessidade informacional passa a ser descrita racionalmente pelo usuário por meio de uma questão ou tópico e essa formalização expressa da necessidade é realizada sem que o indivíduo considere quais as fontes disponibilizadas. “Quando interage com uma fonte ou sistema de informação, seja diretamente ou por meio de um intermediário, o usuário pode reformular a questão, prevendo o que a fonte sabe ou é capaz de informar (CHOO, 2003, p. 101).

Essa reformulação feita pelo usuário caracteriza o nível adaptado pois consiste na reelaboração da questão em uma forma que possibilite a compreensão e o processamento pelo sistema de informação.

Embora a abordagem do valor agregado de Taylor tenha como ponto crucial a análise do desempenho do sistema de informação, é possível observar que o usuário assume o papel de protagonista tendo em vista que é ele quem determina se as informações presentes no sistema possuem valor e, conseqüentemente, se o sistema está ou não cumprindo com seu propósito.

#### **4.2 Abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (ASK)**

O modelo Estado Anômalo do Conhecimento, do inglês *Anomalous State of Knowledge* (ASK), de Belkin, Oddy e Brooks (1982) foi desenvolvido a partir de um ponto de vista cognitivo tendo como alicerce o problema da não especificidade das necessidades de informação pelo usuário.

De acordo com os autores, no ponto de vista tradicional, os sistemas geralmente esperam que os indivíduos saibam exatamente o que desejam, devendo apenas detalhar suas necessidades para obter resultados precisamente correspondentes durante a solicitação em um sistema de recuperação de informação (SRI).

Entretanto, Belkin, Oddy e Brooks (1982) afirmam que essa ideia minou a eficácia dos sistemas e não foi útil para ajudar os usuários a resolverem suas necessidades informacionais, haja vista que as pessoas têm uma necessidade inexprimível de informação – alguma

necessidade de informação que não pode ser explicitamente especificada, e este problema é enraizado na cognição dos indivíduos.

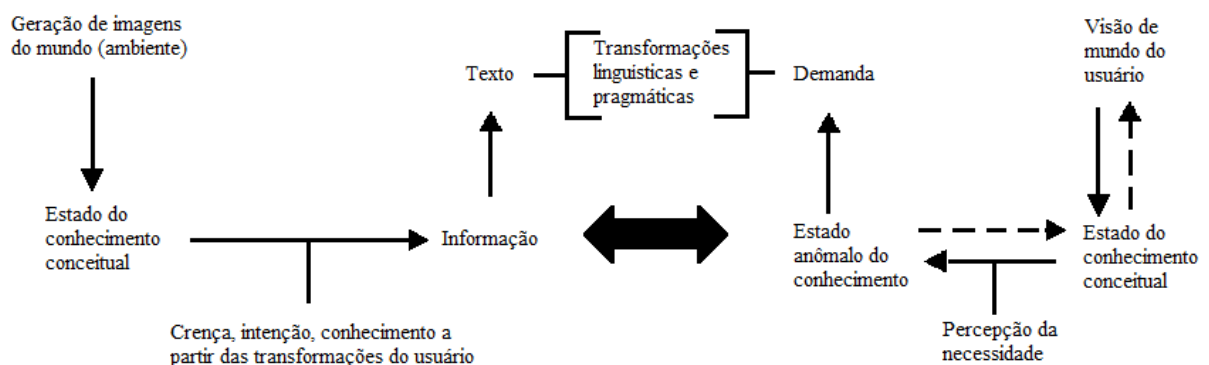
Para os autores, a necessidade informacional tem origem em uma anomalia concernente a um assunto ou situação no estado de conhecimento do indivíduo. O usuário se depara com uma questão que não pode ser solucionada pelo seu atual estado de conhecimento e essa percepção pode ocorrer de diferentes formas como: incertezas, ausências, lacunas e incoerências que, de acordo com Belkin, Oddy e Brooks (1982), caracterizam o chamado estado anômalo do conhecimento.

Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 8), essa abordagem:

[...] focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala lacunas cognitiva estratégias de busca).

Partindo dessa percepção de ausência de informação, o usuário precisa especificar sua necessidade ao acessar um SRI e, na medida em que vai interagindo com o sistema, sua anomalia e assimilação do problema vai sendo alterada dinamicamente. Diante disso, a capacidade de o usuário especificar seu pedido é fator determinante na eficácia da tarefa de recuperação de informação. Contudo, posto que o indivíduo nem sempre possui um entendimento sólido do problema, podem ocorrer dificuldades ao explicitar especificamente a sua necessidade. Na figura abaixo é possível visualizar como o processo de necessidade e recuperação da informação é compreendido por Belkin, Oddy e Brooks.

**Figura 3 - Sistema de Comunicação Cognitiva para Recuperação de Informação**



Fonte: Belkin, Oddy e Brooks (1982, p. 65), traduzido e adaptado pela autora.

Os autores apontam que a incompatibilidade entre o pedido e a necessidade é causada por pelo menos três fatores: os textos do sistema podem não estar bem representados; a exteriorização e tradução da necessidade em termos utilizados pelo sistema pode não ser adequada e; as próprias necessidades podem não estar especificadas em nível cognitivo.

Dada a possível não especificidade da necessidade de informação pelo usuário, os autores enfatizam que o princípio tradicional do sistema de recuperação de informação é inadequado já que sua atuação eficaz depende da especificação exata da necessidade informacional. Nessa abordagem, Belkin, Oddy e Brooks (1982) sugerem que as representações das necessidades e dos textos de informação e as correspondentes estratégias de recuperação para cada classe de anomalia sejam o foco central no sistema de recuperação da informação.

Para Rolim e Céndon (2013), a abordagem proposta por Belkin, Oddy e Brooks é tida como proveitosa na ampliação da compreensão do comportamento informacional uma vez que abrange as dimensões cognitiva e social dos indivíduos.

#### **4.3 Information Search Process (ISP)**

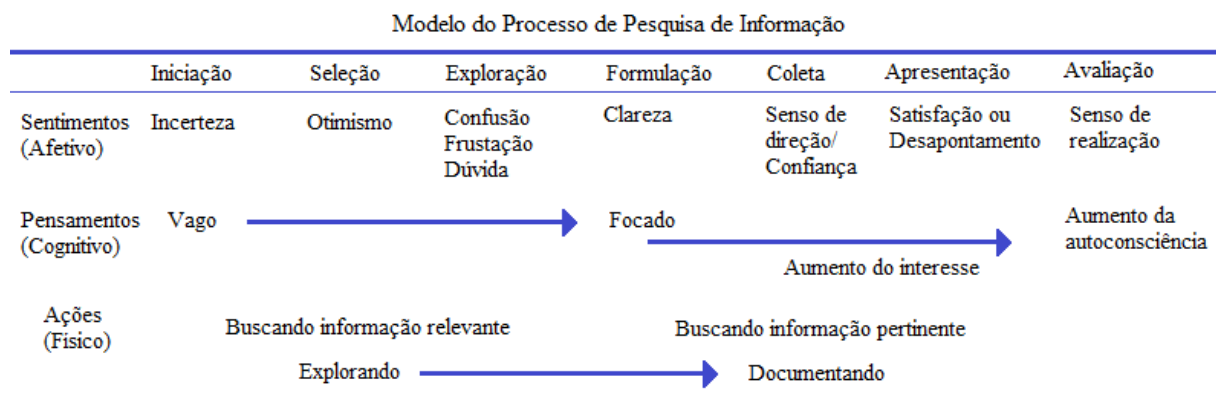
O modelo *Information Search Process* – (ISP) pensado por Kuhlthau (1991), referido como *Constructive Process Approach*, ou Abordagem do Processo Construtivista por Ferreira (1995), enfatiza a perspectiva do usuário na busca de informação por meio de uma visão holística. A autora descreve seis etapas que esse processo possui: iniciação da tarefa, seleção, exploração, formulação do foco, coleta e apresentação. E essas etapas incorporam três domínios de experiência do indivíduo: o afetivo – relacionado aos sentimentos que se manifestam durante o processo de busca, o cognitivo – referente aos pensamentos que ocorrem e; o físico – relativo às ações tomadas pelo usuário ao longo desse processo. Kuhlthau (1991) detalha os estágios do ISP da seguinte maneira:

- Iniciação: o indivíduo começa a perceber uma falta de compreensão e/ou de conhecimento geralmente acompanhados por sentimentos de incerteza;
- Seleção: ocorre a identificação de uma área geral, tópico ou problema e uma breve sensação de otimismo e prontidão para iniciar a busca se sobrepõe muitas vezes a incerteza inicial;
- Exploração: essa etapa é caracterizada pelo aumento da incerteza, confusão e dúvida devido às informações inconsistentes e incompatíveis encontradas pelo usuário;

- **Formulação:** quando uma perspectiva focada é formada e a incerteza diminui à medida que a confiança começa a se expandir;
- **Coleta:** as informações relevantes à perspectiva especificada são coletadas e a incerteza reduz à medida que o interesse e o envolvimento se aprofundam;
- **Apresentação:** a busca é concluída com um novo entendimento, permitindo que a pessoa explique seu aprendizado para os outros ou, de alguma forma, coloque o aprendizado em uso.

A autora expõe que o ISP revela a busca de informações como um processo de construção, influenciado pela teoria do construto pessoal do psicólogo George Kelly, com a crescente incerteza da informação nos estágios iniciais do ISP. A teoria do construto pessoal elaborada por Kelly (1963) sugere que as pessoas desenvolvem durante toda vida construtos pessoais únicos sobre como o mundo funciona e, então, usam essas construções para entender suas observações e experiências. Por conseguinte, o construto individual de cada indivíduo interfere diretamente na forma como ocorrerá a busca e a interpretação da informação recuperada. Na figura 2, a seguir, é possível observar as etapas do modelo ISP pensado por Kuhlthau, bem como os sentimentos, pensamentos e ações relacionados a cada estágio do processo.

**Figura 4 - Modelo do Processo de Pesquisa de informação**



Fonte: Adaptado e traduzido de Kuhlthau (2016, p. 5)

Diante disso, verifica-se que esse modelo considera que as pessoas se envolvem holisticamente em uma busca de informações já que, nesse processo, ocorre uma integração de pensamentos, sentimentos e ações. Observa-se que, ao passo que o processo de busca avança, os pensamentos que iniciaram como incertos, vagos e ambíguos vão se tornando mais claros,

objetivos e específicos. O estágio de formulação, é um ponto chave no processo de busca posto que, é nessa fase que o indivíduo começa a clarificar as ideias estabelecendo um foco e altera os pensamentos de vagos para mais claros, para então partir para coleta. Na coleta acontece a definição da direção da busca e a substituição dos sentimentos iniciais de ansiedade e dúvida pela confiança. “Por meio de suas ações, as pessoas procuram por informações relevantes para o tópico geral nos estágios iniciais do processo de busca e pertinentes ao tópico focado/ definido em direção à conclusão da pesquisa” (KUHLLTHAU, 2016, p. 3, tradução nossa).

Kuhlthau identifica que cada fase do processo apresenta padrões de pensar, sentir e agir e afirma que esses estudos foram pioneiros na investigação conjunta dos aspectos afetivos/ sentimentais com os aspectos cognitivos e físicos do indivíduo. O ISP apresenta a busca de informações como um meio para atingir uma meta, tendo em vista que, na perspectiva do usuário o objetivo principal da busca não é apenas a coleta de informações como um fim em si mesmo, mas sim realizar a tarefa que desencadeou o processo de busca (KUHLLTHAU, 2016).

De acordo com Furtado e Alcará (2015, p. 4):

O foco do modelo é o processo de busca de informação que identifica os caminhos da construção do conhecimento. Os estágios do ISP descrevem as fases de questionamento como uma experiência em que os estudantes solicitam mais do que uma simples orientação em relação à localização e utilização das fontes de informação, eles necessitam gerar conhecimento, aprender com a informação que encontraram.

O ponto central no modelo de Kuhlthau é o entendimento de que a incerteza, tanto cognitiva quanto afetiva, aumenta e diminui no decorrer do processo de busca de informações. A autora compreende que ao invés de um constante crescimento da confiança desde o princípio da busca até o fim (o que seria esperado) o que ocorre comumente é o fenômeno da queda da confiança quando o sujeito começa a busca e se depara com informações inconsistentes e conflitantes. De acordo com a autora (2016, p. 16, tradução nossa), “uma pessoa ‘no mergulho’ está cada vez mais incerta e confusa até que um foco seja formado para fornecer um caminho para buscar significado e critérios para julgar a relevância”.

Interessante observar que o ISP aborda a incerteza como natural e essencial para a construção de conhecimento pessoal durante o processo de busca de informação, ao contrário de objetivar na redução da incerteza no processo de busca. Nota-se que Kuhlthau (2016) expõe o fenômeno da incerteza positivamente pois acredita que a incerteza é um sinal do início da inovação e da criatividade, oferecendo *insights* aos usuários na busca pelo significado dentro do ISP. Sendo assim, “parece útil para os usuários esperar que a incerteza aumente durante o



estágio de exploração do ISP, em vez de pensar que o aumento da incerteza é um sintoma de que algo deu errado” (KUHLETHAU, 2016, p. 16, tradução nossa).

#### 4.4 Abordagem Sense-Making

A abordagem Sense-Making é um conjunto coeso de conceitos e métodos estruturados a fim de investigar as formas como as pessoas constroem os sentidos de suas realidades e, particularmente, como desenvolvem necessidades e usos de informação no processo de construção de sentidos. Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 8) entendem Sense-Making como:

Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação lacuna uso).

Ferreira (1997, p. 2) salienta que: “Sense-Making se propõe avaliar como pacientes/audiências/usuários/ clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo”.

O Sense-Making foi desenvolvido por Brenda Dervin em um esforço programático ao longo de 8 anos – de 1972 a 1980 e, desde a sua efetiva formulação, a autora permanece realizando pesquisas de campo e produzindo textos teóricos com objetivo de problematizá-la e aprimorá-la. Araújo, Pereira e Fernandes (2009) afirmam que esses estudos tiveram origem no campo da comunicação social, envolvendo tópicos como: metodologia de pesquisa na comunicação, comunicação participativa e campanhas de comunicação pública. No entanto, Dervin foi se aproximando da Ciência da Informação gradualmente – especialmente após a criação do Sense-Making.

Ferreira (1997) aponta que a base conceitual do Sense-Making foi concebida com sustentáculo em diversas teorias de estudiosos como: a teoria da cognição de Bruner & Piaget; teoria crítica de Beltran & Rolins; teoria psicológica de Jackins & Roger, entre outros. Corroborando com Araújo, Pereira e Fernandes (2009), Ferreira (1997, p.) destaca que a maior influência teórica é a de Carter – estudioso da comunicação, uma vez que a abordagem Sense-Making considera que “o homem cria ideias para transpor as lacunas que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade”.

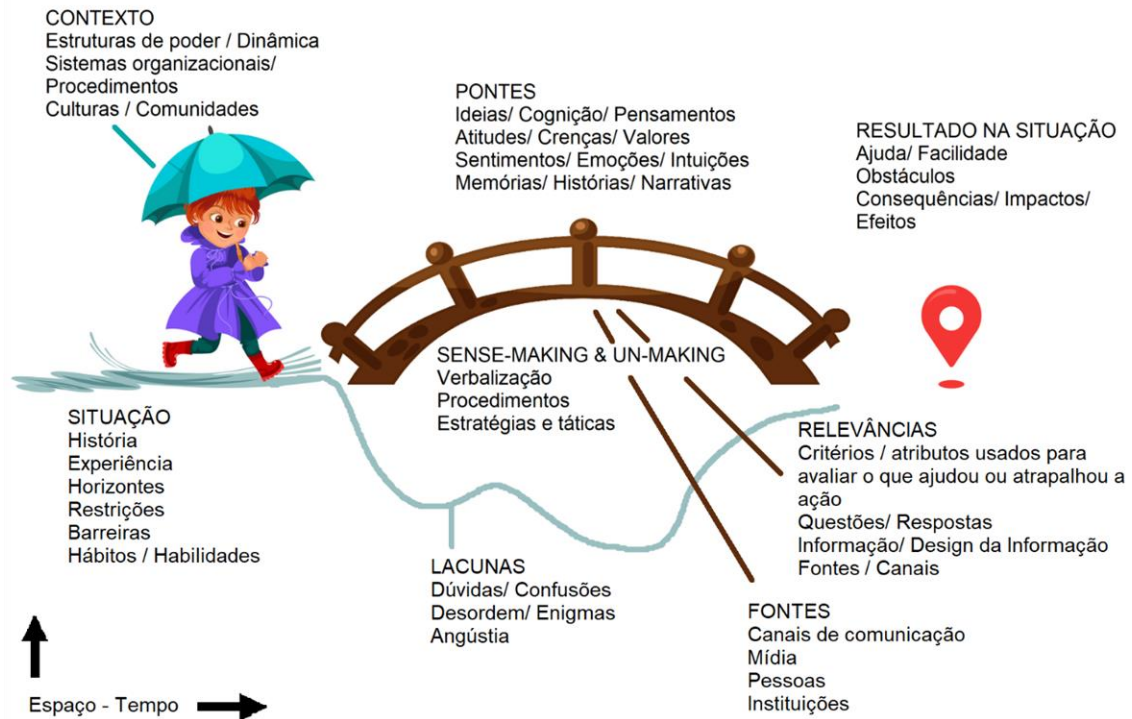
Sense-Making possui algumas premissas conceituais centrais estabelecidas que salientam “pressupostos básicos sobre a natureza da realidade, a relação humana com essa

realidade, a natureza da informação, a busca humana e o uso da informação, a natureza da comunicação e as formas mais úteis para pesquisar comportamentos comunicativos” (DERVIN, 1983, p. 4, tradução nossa). A seguir, as premissas do Sense-Making sinalizadas por Dervin (1983):

1. A construção de sentido é iniciada com base na suposição de que a realidade é preenchida com “descontinuidades ou lacunas fundamentais e generalizadas”, isto é, não é absoluta e nem constante.
2. A informação não é algo independente e externa aos seres humanos, mas sim fruto de sua observação. De acordo com a autora (1983, p. 4, tradução nossa), essas observações “nunca são diretas porque a observação é mediada por mentes humanas e essas mentes guiam a seleção do que observar, como observar e as interpretações dos produtos da observação”, sendo assim, conclui-se que a informação é tida como subjetiva.
3. Partindo do pressuposto que a informação é derivada da observação: “assume-se que toda produção de informação é guiada internamente uma vez que é geralmente aceito que toda a observação humana é.” (DERVIN, 1983, p. 4, tradução nossa)

De acordo com a autora, os estudos e aplicações do Sense-Making observam três aspectos relacionados ao processo de construção de sentido: Situação – que são os contextos tempo-espço em que há a construção de sentido; Gaps – que são as lacunas percebidas como necessitando de ponte (abordadas na maioria dos estudos como “necessidades de informação”) ou, as questões relacionadas em como as pessoas constroem sentido e transitam através do tempo-espço; Usos – nos quais o usuário aplica a informação recém adquirida. Na figura 5 é possível observar com clareza os aspectos abordados pelo Sense-Making que envolvem desde o contexto no qual o usuário está inserido até os resultados obtidos por meio de sua ação de busca de informação.

**Figura 5 - Metáfora Sense-Making de Dervin**



Fonte: Dervin (2008), traduzido e adaptado pela autora.

O foco do estudo dessa abordagem, que é construção de sentido, é definido como comportamento, seja ele interno/ cognitivo ou externo/ processual, que possibilita ao sujeito construir e projetar sua ação através do tempo-espaço. Portanto, o comportamento sense-making é compreendido por Dervin (1983) como comportamento e processo de comunicação.

Araújo (2009) observa que Dervin (1983) utiliza a expressão sense-making<sup>10</sup> em duas vertentes. A primeira é relacionada ao próprio objeto de estudo; ao processo no qual o indivíduo atribui sentido aos contextos em que se encontram bem como às lacunas cognitivas e necessidades de informação percebidas e; às informações recuperadas, que os usuários utilizam e se apropriam.

A segunda é referente à metodologia elaborada para perscrutar os processos anteriormente supracitados, ou seja, é relacionada à maneira como comportamento informacional dos usuários é analisada. Araújo (2009, p. 60) alicerça que essa metodologia “relaciona-se diretamente com o estabelecimento de categorias ou tipos ideais de situações, de

<sup>10</sup> À guisa de esclarecimento sobre a padronização da escrita Sense-Making, Ferreira (1997, p. 1) declara que o grupo de seguidores de Brenda Dervin “instituiu, desde final do ano de 1994, o uso de letras maiúsculas para se referir à abordagem e minúsculas para o fenômeno”, portanto, essa resolução foi acatada no presente trabalho.

parada de situação, de busca de informação e de uso da informação no contexto das discontinuidades do real encontradas pelos usuários no contexto de suas vivências e atuações”.

Segundo Dervin (1983) a abordagem Sense-Making é vista como sendo amplamente aplicável haja vista que a produção de sentido é central para todas as situações de comunicação – quer elas sejam intrapessoais, interpessoais, de massa, interculturais, sociais ou internacionais. Ferreira (1997, p. 2) discorre:

De maneira geral, as aplicações abrangem grande variedade de contextos (em pesquisas de opinião pública sobre política, processos de comunicação na área de saúde, estudos acerca de imagens organizacionais, recepção de audiência e, recentemente, sobre uso de telecomunicações) e a uma variedade de níveis analíticos (individual, grupal, organizacional, comunitário, cultural).

Cruz (2008) reitera que essa abordagem está mais vinculada à fase que antecede o processo de busca pois esse se atém especialmente com a identificação e compreensão das necessidades informacionais enquanto que o Sense-Making estuda essencialmente a maneira como as pessoas constroem sentidos em suas realidades e como usam seus arcabouços informacionais durante o processo.

Diante dessas concepções, é possível perceber que a abordagem Sense-Making fornece orientações que visam incentivar o diálogo e a escuta aos usuários, haja vista que tem com objeto de estudo o fenômeno de construção de sentido pelos indivíduos.

Além das quatro abordagens alternativas apontadas por Ferreira (1995), existem outras três que não poderiam ficar ausentes nesse trabalho que são: a abordagem de Thomas D. Wilson (1981), a de David Ellis (1989) e a de Chun Wei Choo (2003).

#### **4.5 Modelo de Wilson**

O modelo de Thomas Wilson formulado em 1981 enfatiza o estudo dos padrões comportamentais humanos existentes durante o processo de busca da informação. Esse modelo é baseado em dois pilares: o primeiro de que a necessidade de informação não é uma necessidade primária e o segundo referente às barreiras encontradas pelo usuário durante a busca. O autor reitera que a necessidade de informacional provém das necessidades básicas do sujeito – fisiológicas, cognitivas e afetivas – e, portanto, é considerada necessidade de natureza secundária e; se atém às barreiras ambientais, individuais, pessoais e interpessoais nas quais o sujeito se depara diante do processo de busca.

Wilson (1981) desvela que a personalidade do sujeito, seus papéis desempenhados na sociedade, bem como os mais variados contextos ambientais, sejam eles tecnológicos, políticos e econômicos são fatores intimamente relacionados às necessidades informacionais do indivíduo.

Segundo Miranda (2006, p. 103):

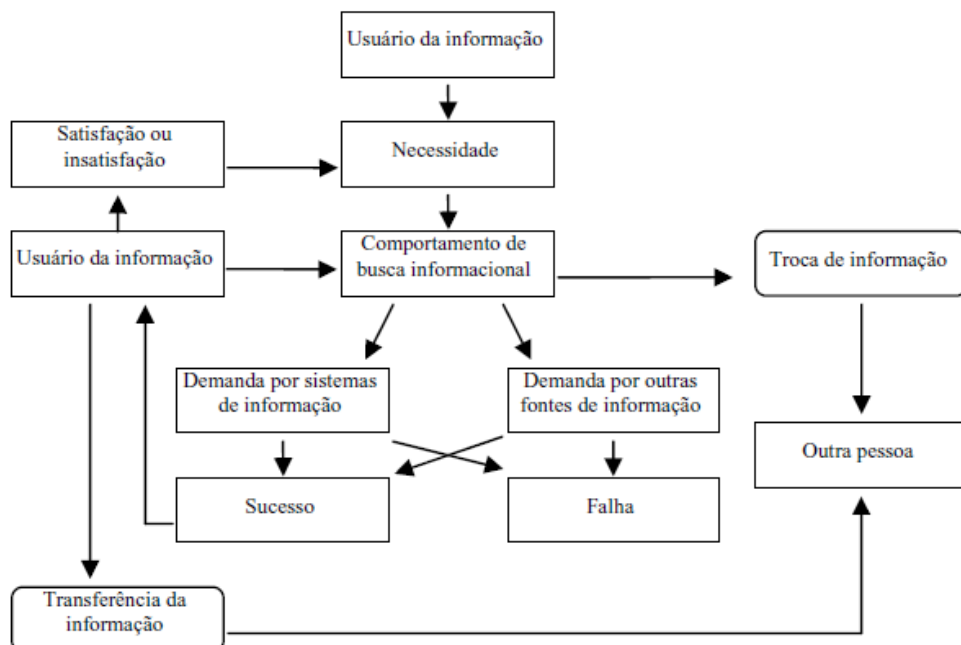
Os postulados básicos do modelo de comportamento informacional de Wilson são considerar pessoas em seu contexto, considerar variáveis intervenientes com três categorias (individual, social e ambiental), considerar o comportamento com característica cíclica, e adotar abordagem multidisciplinar na explicação do comportamento informacional.

Em consonância com Miranda (2006), Rolim e Cendón (2013, p. 3) afirmam que:

Em seu modelo foram utilizadas teorias de várias áreas do conhecimento, e tanto o valor da informação quanto as barreiras ao uso da informação são concernentes ao contexto do usuário, suas demandas pessoais, profissionais, do ambiente em que está imerso.

Na figura a seguir é possível verificar como Wilson (1981) compreende o processo do comportamento informacional do indivíduo.

**Figura 6 - Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)**

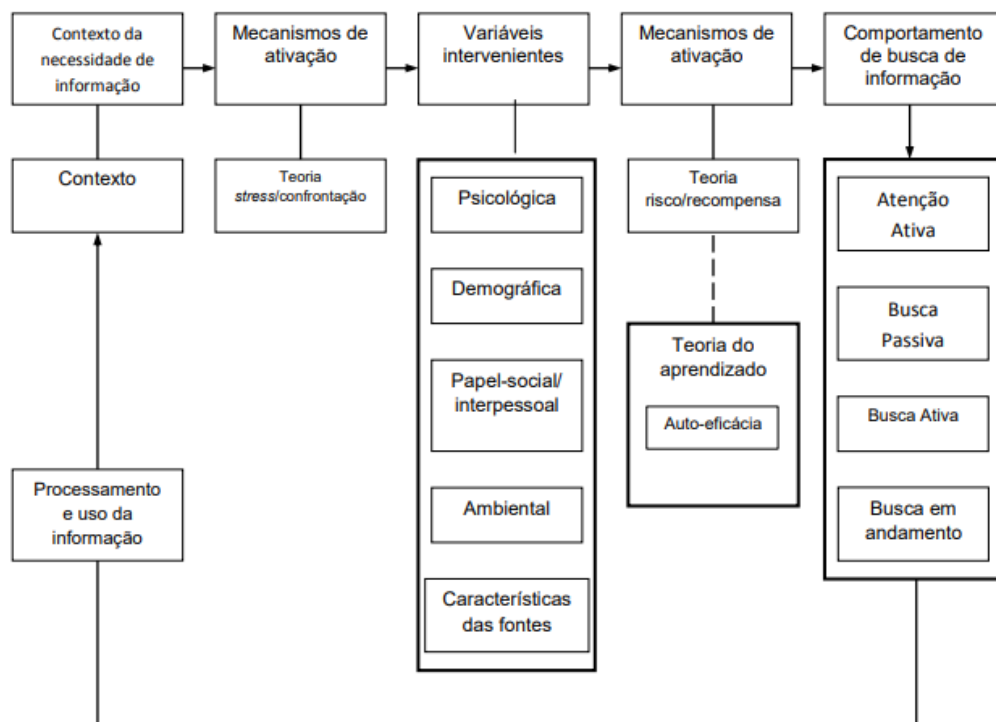


Fonte: Silveira-Martínez & Oddone (2007, p. 123)

Após um extenso estudo de análise do comportamento de busca de informação que empregou teorias de diversas áreas como a Psicologia, Comunicação, Ciência da Informação,

dentre outras, Wilson propôs um novo modelo em 1996 em parceria com Walsh. Esse novo modelo foi baseado no anterior e nele foram acrescentados conceitos de mecanismos de ativação (relacionados iniciativa da busca), caráter cíclico da busca, relevância do contexto, e categorização de variáveis intervenientes que são caracterizadas pelos aspectos ambientais, sociais e pessoais do usuário (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

**Figura 7 - Modelo revisado por Wilson & Walsh (1996)**



Fonte: Wilson e Walsh (1996) *apud* Oliveira (2013, p. 52);

Por meio da observação da figura 5 é perceptível que os autores desenvolveram um modelo com base interdisciplinar, uma vez que é possível notar características de diferentes áreas. Essa interdisciplinaridade aplicada no modelo permite que ele seja empregado em pesquisas de comportamento com diferentes vertentes.

Silveira-Martínez & Oddone (2007, p. 125) enfatizam que essa revisão de Wilson e Walsh: “envolve maior número de elementos que o da ‘busca ativa’. Aqui o ‘processo de informação e uso’ é definido como indispensável à retroalimentação (feedback), para saber se a necessidade de informação foi de fato satisfeita”.

#### 4.6 Modelo de Ellis

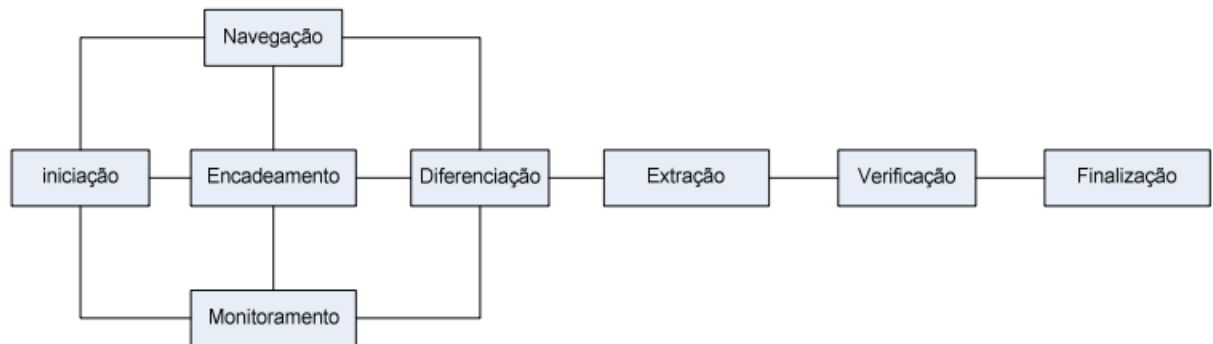
O modelo de David Ellis foi desenvolvido na década de 1980 durante a sua pesquisa de doutorado em *Information Studies* na *Sheffield University* (Inglaterra). Seu estudo se debruçou na análise do comportamento informacional de pesquisadores da universidade e sua aplicação no design de sistemas de recuperação da informação científica. Esse modelo tem como núcleo os aspectos cognitivos do processo de busca de informação. (COSTA; RAMALHO, 2010).

Ellis (1989) identificou que os padrões comportamentais desse processo são constituídos por etapas não sequencias, porém interdependentes. Inicialmente foram consideradas as seguintes seis etapas:

1. Iniciação: é o primeiro movimento do processo de busca onde ocorre a identificação das fontes de pesquisa;
2. Encadeamento: nessa etapa o sujeito realiza conexões entre as citações encontradas durante a busca, possibilitando a identificação de outras fontes relevantes;
3. Navegação: o usuário realiza uma busca semi-direcionada, não muito precisa, de caráter mais amplo;
4. Diferenciação: caracteriza-se pela análise, filtragem e seleção do material identificado;
5. Monitoramento: consiste em permanecer acessando as fontes selecionadas como principais;
6. Extração: “engloba as atividades sistemáticas efetuadas pelo usuário em uma fonte específica para obter o material necessário” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 174).

Posteriormente, em 1993, Ellis em conjunto com Cox e Hall aperfeiçoaram o modelo incluindo mais duas etapas ao modelo original:

7. Verificação: o indivíduo certifica-se de que a fonte selecionada é fidedigna;
8. Finalização: “compreende as atividades de busca de informação ao final do desenvolvimento de algum estudo, pesquisa, projeto, seminário” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 175).

**Figura 8 - Modelo de Ellis**

Fonte: Wilson (1999) *apud* Rolim & Cendón (2013, p. 6)

Ellis (1989, p. 178) destaca que: “As inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular”.

Embora o modelo de Ellis, exposto na figura 6, tenha sido pensado durante a década de 80, ele continua sendo utilizado nos dias de hoje. No cenário atual, pode ser aplicado em uma investigação do comportamento informacional na web, por exemplo.

É possível observar as etapas por meio das seguintes ações: a pessoa pode dar partida em sua busca pela internet – iniciação; avançar por meio de links apresentados nas páginas – encadeamento; percorrer fontes e páginas – navegação; salvar algumas páginas como favoritas para acessar futuramente – diferenciação; ativar serviços de alertas por e-mail para se manter atualizado – monitoramento e; pesquisar sobre uma fonte específica ou tópico especial a fim de identificar o material de interesse – extração (CHOO; DETLOR; TURNBULL, 1998). Portanto, esse modelo também permanece atual e pertinente mesmo após 30 anos de sua elaboração.

#### **4.7 Abordagem Interacionista de Choo**

O modelo pensado por Choo (2003) trata os principais fatores que influenciam no comportamento do usuário ao buscar e utilizar a informação abordando três etapas: necessidade, busca e uso da informação.

Ao elaborar a base conceitual desse modelo, Choo (2003) considerou os estudos de Wilson, a teoria da construção de sentidos de Dervin, as experiências e reações emocionais que surgem no decorrer da busca – percebidas por Kuhlthau e, as dimensões situacionais do

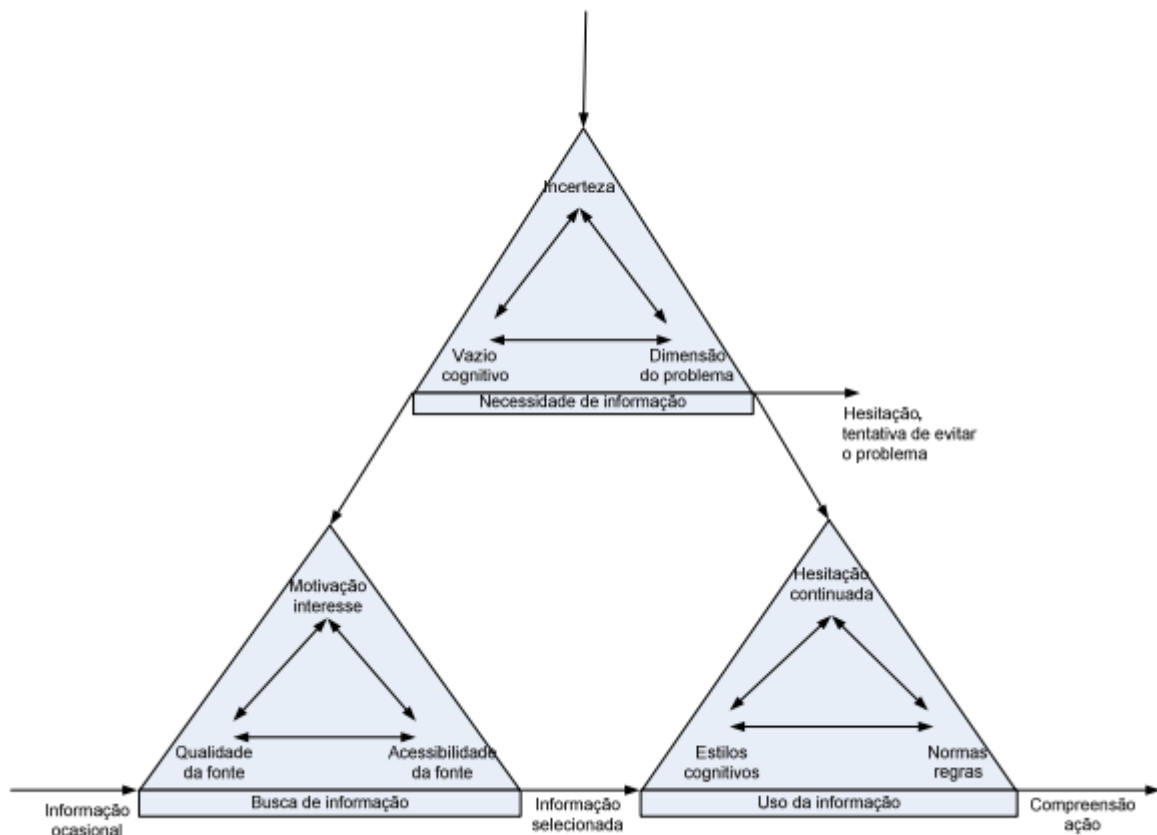


ambiente no qual a informação é utilizada, pensadas por Taylor. (FURTADO; ALCARÁ, 2015). No mesmo sentido, Araújo (2010, p. 22) afirma que esse modelo:

Integra conceitos relativos às dimensões cognitivas dos usuários (trabalhos por autores ligados ao modelo cognitivo, como Dervin), às dimensões afetivas e emocionais ligadas ao processo de busca e uso da informação (a partir dos trabalhos de Kuhlthau) e às dimensões sociais e situacionais, contemplando os contextos concretos (institucionais e sociais) nos quais os usuários estão inseridos (a partir da teorização de Taylor). Os usuários passam a ser compreendidos dentro de um esquema analítico mais complexo – portanto, mais sensível às complexidades existentes nos fenômenos a serem analisados.

Choo (2003) aponta três características da busca e do uso da informação: sua utilização é dinâmica e socialmente construída, haja vista que está diretamente relacionada a algum contexto situacional; a alteração do conjunto de conhecimentos do indivíduo que possibilita a criação de sentidos e tomadas de decisão é o resultado do processo de busca e; a partir do momento que uma necessidade informacional é suprida, novas necessidades surgem, ou seja, um ciclo contínuo (ROLIM; CENDÓN, 2013). Na figura 8 é possível observar como as ideias de Choo são estruturadas.

**Figura 9 - Modelo de Choo**



Fonte: Choo (2006) *apud* Rolim & Cendón (2013, p. 8)

O diferencial desse modelo é a integração dos processos de necessidade, busca e uso da informação realizada por Choo (2003) resultando em um modelo genérico e interligado de busca da informação. Consoante ao modelo exposto na figura 8, as lacunas de conhecimento ou de criação de sentido são percebidas à medida em que o usuário detecta a necessidade de informação.

No decorrer do percurso de elucidação da questão, é possível que o usuário faça uso de diversas fontes de pesquisa, havendo também a possibilidade de encontrar a informação necessária de maneira “acidental”. Outra situação exposta no modelo é a hesitação do indivíduo em iniciar o processo de busca na tentativa de evitar o problema (ROLIM; CENDÓN, 2013).

Posto isso, conclui-se os aspectos cognitivos, afetivos e situacionais do sujeito moldam o discernimento da necessidade de informação dado que influenciam na apuração das fontes, na absorção de conhecimento e na criação de significados.

Na tentativa de sintetizar o que foi exposto nessa seção, segue o quadro elaborado por Dervin e Nilan (1986 *apud* MIRANDA, p. 100), no qual separam as diferentes abordagens e teóricos de acordo com seus enfoques e características.

**Quadro 7 – Síntese das abordagens por Dervin e Nilan**

ABORDAGEM	AUTORES QUE UTILIZARAM	CARACTERÍSTICAS DA ABORDAGEM
<b>Valor Adicionado</b>	Taylor, MacMullin, Hall, Ford, Garvey, Mohr, Paisley, Farradane	Foco na percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema – valores cognitivos – soluções)
<b>Construção de Sentido</b>	Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Warner, Chen, Burger, Herson	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação – lacuna cognitiva e de sentido – uso)

<b>Anomalia cognitiva</b>	Belkin, Oddy, Ofori-Dwumfuo	Foco nas pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas, e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala – lacunas cognitiva – estratégias de busca)
---------------------------	-----------------------------	---

Fonte: Dervin e Nilan (1986) *apud* MIRANDA (2006, p. 100).

Em suma, diferentes habilidades informacionais e ações dos indivíduos requeridas pelas etapas são comuns em cada um dos modelos. Essas etapas avançam gradativamente à proporção que o usuário progride no processo de busca, aumentando o nível de complexidade das habilidades. Por conseguinte, constata-se que é requerido um constante aperfeiçoamento pelo indivíduo referente à informação – recursos e usos.

Essa seção tratou do histórico do estudo de usuários e da diferenciação entre abordagem tradicional e alternativa. Não se pretendeu esgotar os modelos de comportamento informacional, portanto, foram contemplados os modelos mais aplicados e os teóricos mais citados na área de Ciência da Informação segundo a revisão de literatura realizada.

A próxima seção trata da relevância da centralidade do usuário, versa sobre os usuários de bibliotecas nacionais e de bibliotecas digitais de acordo com a literatura consultada, expõe estudos de usuários realizados em bibliotecas digitais de âmbito nacional e internacional e apresenta serviços inovadores observados que podem orientar iniciativas brasileiras.

## 5 FOCO NO USUÁRIO – Reflexões acerca da centralidade do usuário

A essência de toda biblioteca é a transmissão do conhecimento e essa transmissão vem sempre se transformando no decorrer da história da humanidade por meio das mudanças nos meios de comunicação. Portanto, fica claro que o fato das bibliotecas terem o conhecimento como seu núcleo e razão de ser as torna suscetíveis a eternas mudanças.

As cinco leis da Biblioteconomia, cunhadas por Ranganathan há décadas atrás (1931), ainda perpetuam na atualidade. Ao olhar para essas leis no contexto presente, é possível fazer as seguintes observações:

Primeira lei: “livros são para serem usados” – Livros, textos, imagens, dados, informação de maneira geral, independentemente do suporte;

Segunda lei: “a cada leitor o seu livro” – Cada sujeito possui suas necessidades de informação, o que torna imprescindível o estudo de usuário de modo que possibilite na seleção do que será disponibilizado no acervo;

Terceira lei: “a cada livro o seu leitor” – remete à proatividade na disseminação do que existe no acervo para usuários em potencial;

Quarta lei: “poupe o tempo do leitor” – quanto mais rápida e precisa for a informação recuperada, melhor. De acordo com Figueiredo (1992, p. 189), essa lei prevê “rapidez, acuidade, atualidade e qualidade no fornecimento da informação”. E afirma: “Informação não fornecida a tempo perde o valor”.

Quinta lei: “a biblioteca é um organismo em crescimento” – no que se refere à Biblioteca Nacional esse crescimento é exponencialmente amplo, o que torna ainda mais complexa a tarefa de selecionar o que será priorizado para digitalização.

Embora sejam pertinentes e aplicáveis no contexto atual, quase 90 anos após serem pensadas, Connaway e Faniel (2015) vão além e expõem uma proposta de reordenação e reinterpretação dessas leis de Ranganathan. De acordo com as autoras, desde a concepção dessas leis houve uma transição entre a escassez de conteúdo e uma abundância e diversidade extraordinárias que envolve uma variedade de canais e colaboradores e foram essas diferenças que motivaram a reinterpretação das cinco leis.

Segundo Connaway e Faniel (2015), a primeira lei na nova ordenação é "poupe o tempo do leitor". Embora seja sucinta, essa lei trata de muitos aspectos relacionados a projeção e desenvolvimento da biblioteca, bem como a prestação de serviços que, se realizados corretamente, podem ter resultados transformadores (GORMAN, 1998). As atividades técnicas

como catalogar, preservar, apresentar e distribuir conteúdo continuam sendo aspectos relevantes da biblioteconomia. Porém, a maneira como essas tarefas são desempenhadas e como os serviços são fornecidos tem se tornado cada vez mais importante. Os usuários desejam satisfazer suas necessidades informacionais são somente de maneira rápida, mas também de forma conveniente. Posto isso, os serviços online oferecidos pelas bibliotecas devem ser suficientemente atraentes para atrair a comunidade pretendida (CONNAWAY; FANIEL, 2015).

Segunda lei: “a toda pessoa o seu livro”. “Toda pessoa” significa que a biblioteca servirá a todas as pessoas da comunidade e “seu livro” se refere ao conteúdo. Estabelece a importância de conectar cada usuário ao conteúdo certo de acordo com a necessidade informacional, esteja esse conteúdo na biblioteca, em coleção coletiva ou na web. Connaway e Faniel afirmam que “não vale a pena economizar tempo do leitor se não pudermos identificar informações que o usuário precisa” (2015, p. 6, tradução nossa).

Nas últimas oito décadas, mudanças evolutivas na tecnologia têm impactado nosso mundo, bem como nossas bibliotecas. As forças que reformulam o cenário da informação - mecanismos de pesquisa, conectividade global, computação em nuvem, redes sociais, big data, dispositivos, para citar apenas alguns - estão redefinindo mais uma vez o que significa ser um professor, um estudioso, uma pessoa de negócios, um estudante e um bibliotecário. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 6, tradução nossa)

A partir dessa lei, é possível ressaltar a importância do relacionamento entre bibliotecários e usuários. De acordo Connaway e Faniel (2015, p. 6, tradução nossa), esses profissionais “deveriam ter excelente conhecimento em primeira mão das pessoas a serem atendidas” e das coleções, que “devem atender aos interesses especiais da comunidade”.

Os esforços dos bibliotecários para trazer estações de trabalho, recursos licenciados, conteúdo da Web, conhecimento da informação e conexões com a Internet a todos os segmentos da população em todas as partes do mundo, até os mais remotos enfatizam a importância da tecnologia disponível. No entanto, o contexto está mudando e está sendo redefinido em torno do conteúdo eletrônico e de vários segmentos de usuários com necessidades diferentes, das quais os bibliotecários não têm conhecimento completo. **E em alguns casos, essa falta de conhecimento pode estar direcionando usuários em potencial a outros provedores de serviços de informações.** (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 7, tradução nossa, grifo nosso)

Ademais, para que as exigências dessa lei sejam atendidas é requerido que os bibliotecários não só façam parte das comunidades a que servem como também se mantenham mais informados sobre essas comunidades e suas necessidades. Diante disso as autoras sugerem algumas iniciativas dentre as quais vale destacar duas:

- Condução de estudos com usuários: os estudos com usuários fornecem aos bibliotecários um meio de fazer uma avaliação sistemática para obter respostas para uma

pergunta ou problema específico, por exemplo, quais serviços são usados versus quais não usados;

- Desenvolvimento de relações de trabalho colaborativo com usuários ajudará os bibliotecários a desenvolver uma compreensão profunda e compartilhada das necessidades do usuário. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 9, tradução nossa)

Terceira nova lei: “livros são para serem usados”. Ao elaborar essa lei, Ranganathan versou sobre a questão do acesso aos livros e o acesso continua sendo uma questão-chave passados quase 80 anos. A interpretação de Connaway e Faniel (2015, p. 11, tradução nossa) dessa lei é:

Desenvolver a infraestrutura física e técnica necessária para fornecer e materiais digitais, pois não é apenas a disponibilidade de materiais físicos e digitais que importa, mais ainda, a infraestrutura - física e técnica - que as bibliotecas implementam para capturar e entregá-los.

As autoras declaram que há uma preocupante falta de consciência dos usuários hoje em dia em relação ao que as bibliotecas oferecem como serviços, materiais ou tecnologia e que essa falta de conhecimento parece se alastrar à medida em que as alternativas de biblioteca se multiplicam. Afirmam ainda que há usuários que estão acessando materiais sem perceberem que esses estão sendo fornecidos pela biblioteca. (CONNAWAY; FANIEL, 2015)

Bibliotecários podem aumentar a conscientização do usuário através de uma infraestrutura física e técnica renovada; redesenhar o espaço físico na biblioteca para oferecer áreas criativas abertas à comunidade de pesquisa e aprendizagem espaços redesenhados, são esses fatores que leva as pessoas a irem à biblioteca. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 11, tradução nossa)

Embora tenha ocorrido uma explosão de novos formatos e diferentes métodos de entrega de conteúdo, os livros impressos parecem ter um futuro seguro nas bibliotecas, uma vez que as pessoas ainda os querem e os procuram ativamente. A questão é que a fonte principal em que as pessoas buscam ajuda para satisfazerem suas necessidades de informação pessoais e acadêmicas não é a biblioteca. Porém, esse fato não deve ser visto como uma falha e sim como uma oportunidade de os bibliotecários pensarem em novos meios de conhecer, envolver e criar vínculos com suas comunidades de usuários. (CONNAWAY; FANIEL, 2015)

A oportunidade começa com o reconhecimento de que "os livros são para uso" abrange mais do que o conteúdo que precisa ser preservado e organizado para o acesso. A biblioteca que Ranganathan conhecia sofreu mudanças drásticas no escopo, missão e modelos de serviço. Hoje bibliotecas deve permitir que os usuários se movam entre dois mundos - o físico e o virtual. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 12, tradução nossa)

“Para todo livro seu leitor” é a quarta nova lei conforme Connaway e Faniel (2015). Essa lei é inteiramente dependente da segunda já exposta anteriormente: “a toda pessoa o seu

livro”. No complexo ambiente informacional observado atualmente, com diversas ferramentas novas de descoberta, acesso e uso da informação, fica ainda mais evidente que as informações sempre dependem de um contexto para atenderem as necessidades de um usuário (CONNAWAY; FANIEL, 2015).

Além disso, a interpretação da palavra “livro” passa por mudança, incluindo qualquer possível meio como dados brutos e informações de todos os tipos. Sendo assim, “todo livro” abarca qualquer peça de material comunicativo que possa ser útil para qualquer pessoa em qualquer lugar. “No contexto atual "todo livro" não significa mais "todos os livros da biblioteca", mas se aplica ao conteúdo de todos os tipos de formatos e mídia” (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 17, tradução nossa).

As autoras apontam que:

"Todo livro, seu leitor" é uma frase simples, mas existem agora trilhões de informações e todo usuário não é mais apenas um leitor, mas um juiz, revisor, canal, criador de conteúdo e, muitas vezes, até bibliotecário. Há sinais de que as bibliotecas começaram a se adaptar a uma enxurrada de novos fluxos de trabalho e estão encontrando novas maneiras de apoiar essa lei, maneiras que aderem tanto à sua intenção original quanto às novas, dado o novo ambiente. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 17, tradução nossa)

Considerando que os três objetivos dessa lei são: a descoberta, o acesso e o uso, Connaway e Faniel (2015) enfatizam que é por meio do serviço personalizado que os bibliotecários são capazes de alcançá-los e observam que: “todo livro tem um leitor”; “todo programa de TV tem seus fãs (e críticos)”; “todo dado é útil para algum pesquisador” e concluem: “o que podemos fazer é aplicar ferramentas modernas para ajudar a conectar a comunidade às informações e serviços da maneira mais eficiente e elegante possível” (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 13, tradução nossa).

A quinta e última lei, “a biblioteca é um organismo em crescimento”, foi a única que permaneceu na mesma ordem estabelecida por Ranganathan. O que Connaway e Faniel (2015, p. 19, tradução nossa) pontuam acerca dessa lei é a importância de se definir o que significa crescimento, considerando que “é necessário evoluir continuamente a biblioteca com base nas necessidades e comportamentos dos usuários atuais e potenciais”.

Um dos pontos destacados pelas autoras que merece atenção na métrica do crescimento da biblioteca no ambiente informacional “altamente conectado, competitivo e instável de hoje” é a atenção do usuário: “qual parte do tempo das pessoas é gasta usando serviços e recursos da biblioteca?” (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 19, tradução nossa). Para Hawkins,

Não se trata como poderiam pensar alguns, de decretar, prever ou postular o fim da biblioteca física, ou sua ineficácia, mas antes buscar oportunidades para potencializar seu papel e utilidade num novo contexto, respondendo aos desafios que se apresentam,

uma vez que é um fato notável que mais e mais usuários estão resolvendo suas demandas informacionais por meio do ciberespaço - dispensando a Biblioteca. Além disso, a explosão bibliográfica tornou quase impossível adquirir e encontrar espaço físico para atender a gama de interesses dos usuários à medida que a informação digital se expande. (1994, *apud* VIANNA, CÂNDIDO, BEDIN, 2016, p. 156)

Connaway e Faniel (2015) acreditam que muitos aspectos da biblioteca como equipe, coleção, infraestrutura e uso, podem ter o crescimento proporcionado com o aumento dessa atenção. Relevância, visibilidade e recursos exclusivos são as métricas que auxiliam nesse reconhecimento pelo usuário.

Essas métricas sugerem uma diferença dramática em como as bibliotecas precisam medir o crescimento e o sucesso. Como sugerimos que a lei mais importante de Ranganathan hoje é "economizar o tempo do leitor", precisamos encontrar maneiras que considerem tempo, conveniência e utilidade nas métricas da biblioteca. (CONNAWAY; FANIEL, 2015, p. 19, tradução nossa).

O quadro a seguir apresenta a síntese da reordenação e interpretação das leis por Connaway e Faniel (2015):

#### Quadro 8 - Reordenação das cinco leis de Ranganathan

Concepção original das leis Ranganathan reordenadas	Interpretação das leis por Connaway & Faniel
Poupe o tempo do leitor	Incorpore sistemas e serviços de bibliotecas nos fluxos de trabalho existentes dos usuários
A toda pessoa o seu livro	Conheça sua comunidade e suas necessidades
Livros são para serem usados	Desenvolva a infraestrutura física e técnica necessária para fornecer materiais físicos e digitais
Para todo livro seu leitor	Aumente a capacidade de descoberta, acesso e uso de recursos nos fluxos de trabalho existentes dos usuários
A biblioteca é um organismo em crescimento	

Fonte: CONNAWAY; FANIEL, 2015, tradução e adaptação própria

Ao analisar o novo olhar e a nova ordenação das cinco leis de Ranganathan é possível constatar o quanto o envolvimento com usuário vem se tornando cada vez mais crucial para a permanência das bibliotecas. Nota-se que todas as mudanças que vem ocorrendo no decorrer das últimas décadas exige da biblioteca e dos bibliotecários uma posição ativa e até mesmo competitiva em relação ao seu público. Oferecer conteúdo e serviços de qualidade já não é mais



suficiente nos dias de hoje. Estar presente onde os usuários estão e expor o que se pode fazer por eles tornou-se o ponto nevrálgico da biblioteca.

Importante frisar que a exposição dessa nova interpretação e ordenação das leis de Ranganathan no presente estudo teve como propósito enfatizar ainda mais a relevância da centralidade do usuário no cenário atual, de modo que haja a conscientização dos bibliotecários e responsáveis pelas bibliotecas no que tange a pertinência da realização de estudo de usuários.

Antes de apresentar alguns exemplos de estudos provenientes da realização de estudo de usuário em bibliotecas nacionais e digitais, é interessante ilustrar o que é falado na literatura a respeito dos usuários de bibliotecas nacionais e de bibliotecas digitais.

### 5.1 Usuários de bibliotecas nacionais e bibliotecas digitais

Conhecer o usuário e identificar se suas necessidades informacionais estão sendo bem atendidas é o ponto de partida para avaliar a eficiência de uma unidade de informação e a satisfação dos serviços oferecidos, possibilitando a detecção de pontos fortes e fracos e viabilizando o seu aprimoramento. Corroborando com o exposto, Almeida (2000, p. 74) enfatiza que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”.

De acordo com Andrade & Andrade

[...] **cada usuário é único assim como a informação que busca**, pois ele a torna única, quando atribuímos a ela todos os elementos que o circundam (contexto social e cultural), o complementam (construções cognitivas e estratégias de busca mentais) e o constituem (subjetividade de ser sujeito dotado de consciência). (2016, p. 113, grifo nosso)

O que ocorre com as bibliotecas nacionais é que, em virtude da sua principal missão de salvaguardar a memória intelectual do país, o acesso às obras exige um nível de atenção à preservação ainda maior. A biblioteca nacional dispõe, na - maioria dos casos, de apenas um exemplar de cada título publicado no Brasil. Em vista disso, alguns autores como Sylvestre (1987) defendem que a biblioteca nacional deveria servir aos usuários como uma espécie de “*backup*” da memória documental e não como fonte primária de busca desse material. Dessa forma, os usuários que recorreriam à instituição seriam somente aqueles com necessidades informacionais especializadas que não tiveram suas expectativas atendidas nas demais bibliotecas públicas e demais fontes de informação.

Devido a sua responsabilidade de garantir a preservação do material para o presente e para as futuras gerações, as bibliotecas nacionais podiam legitimamente **impor**

**restrições de acesso aos usuários**, assim como, aos itens disponíveis ao uso. Algumas bibliotecas nacionais concediam **privilégios de leitura a estudiosos e pesquisadores**, outras exigiam uma referência formal de outra biblioteca. Avisos públicos e notificações deveriam especificar os usuários que podiam fazer uso dos serviços, sob quais termos e condições, quando as permissões são requeridas ou não, entre outras explicações de utilização (SYLVESTRE, 1987, *apud* BARBOSA, 2019, p. 61).

Nos informes elaborados por Sylvestre (1987), Line (1989) e Cornish (1991) os autores destacam a relevância dos usuários terem suas necessidades informacionais atendidas pela biblioteca nacional, mas em contrapartida consideram que tal instituição possui prerrogativas de limitação ao acesso devido à complexidade da tarefa de disponibilizar o acervo enquanto o preserva para gerações futuras. (BARBOSA, 2019)

Em um estudo publicado sobre bibliotecas nacionais em 1958, Francis aponta que nem mesmo os usuários especializados se empenham mais em examinar grandiosas coleções e necessitam de um acesso facilitado e global aos vastos catálogos de bibliotecas.

Para facilitar a vida do usuário, Francis aposta que o principal esforço das bibliotecas nacionais deveria ser no sentido de desenvolver serviços de referência que pudessem indicar aos usuários onde está o principal material de que necessitam, ao mesmo tempo em que sua coleção complementa as coleções especializadas que indicam aos usuários. (GRINGS, 2018, p. 31)

Em livro reeditado em 2007, Fonseca distingue as bibliotecas de acordo com os tipos de usuários que servem. No caso das bibliotecas nacionais, o autor afirma que se trata de uma clientela qualificada e que as bibliotecas públicas seriam as encarregadas de atender o chamado “público geral” (BARBOSA, 2019).

No entanto, Barbosa (2019, p. 32) observa que “identifica-se que a vinculação das bibliotecas nacionais a um “público qualificado” é recorrente até o final do século XX no discurso analisado, entretanto, essa vinculação não é unânime e parece passar por transformações no século XXI”.

Para ilustrar essa mudança de postura em relação aos usuários atendidos pelas bibliotecas nacionais, a autora menciona a Biblioteca Nacional da França que, em seu plano de atuação estruturado para o período de 2017 a 2021, estabelece entre os seus principais objetivos a renovação do relacionamento com o público. Nesse plano a BNF intenciona estreitar os laços com os usuários que ela denomina como “seus públicos naturais” (professores, alunos e pesquisadores) atraindo-os em maior quantidade e, proporcionar uma diversificação de seu público transformando usuários potenciais de serviços locais ou remotos em usuários reais (BNF, 2017, *apud* BARBOSA, 2019).

O avanço tecnológico mudou a maneira como as pessoas se comunicam impactando diretamente nas suas relações e comportamentos e no que diz respeito a busca pela informação não seria diferente. Os usuários da contemporaneidade deixaram de ser apenas consumidores da informação e passaram a ser também produtores e disseminadores – não desempenhando mais um papel passivo no processo do fluxo do conhecimento.

A oferta de informações disponibilizadas na internet e a velocidade em que uma pessoa é capaz de sanar alguma dúvida pontual por meio do Google, faz com que as bibliotecas sejam recorridas somente em casos de pesquisas mais estruturadas e complexas. O usuário de hoje quer tudo para agora. Imediatamente. E se não encontra o que deseja parte logo para outra fonte de informação e estratégia de busca. Mas o que a literatura diz especialmente sobre os usuários de bibliotecas digitais?

À proporção que a integração de novas tecnologias começa a modificar a biblioteca e as possibilidades de implantação de serviços inovadores, as bibliotecas percebem uma necessidade imediata de envolver os usuários e reavaliar seus interesses e necessidades.

Tammaro e Salarelli (2008) afirmam que há ao menos três motivos pelos quais as tradicionais relações entre o usuário e a biblioteca precisam ser revistas e renovadas no âmbito da biblioteca digital.

“O primeiro motivo é que o usuário da biblioteca digital é ele o próprio criador de recursos digitais” (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 144). Os autores citam o exemplo dos repositórios de universidades onde os alunos tanto consomem informação como também geram documentos que fazem parte do acervo.

“O segundo motivo é que certas comunidades de usuários de biblioteca digital conseguem manipular e reutilizar os recursos digitais, inclusive para criar novos conhecimentos e assim agregar valor às bibliotecas digitais existentes (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 144). Ainda de acordo com os autores, essas comunidades de usuários são capazes de se tornar geradoras de conteúdos e de prover funcionalidades adicionais para a biblioteca digital, “[...] como mecanismos de pesquisa específicos, que lhe permita ampliar consideravelmente a gama de serviços disponíveis” (2008, p. 144).

De acordo com Tammaro e Salarelli (2008), a finalidade da biblioteca digital é a mesma da biblioteca tradicional: fornecer o melhor serviço possível aos usuários. No entanto, os autores destacam que a biblioteca digital, devido ao significativo investimento financeiro necessário para a sua permanência, deve mostrar que tem a capacidade de oferecer muito mais do que as bibliotecas tradicionais já oferecem atualmente, sendo esse o terceiro motivo a

salientar. Tammaro e Salarelli (2008, p. 144, grifo nosso) afirmam que “[...] as bibliotecas digitais representam um considerável investimento em dinheiro para todas as instituições culturais, em particular as **bibliotecas nacionais** empenhadas na conversão maciça de suas coleções analógicas para coleções digital”. Portanto, é de responsabilidade dos gestores dos projetos de financiamento público apresentarem a utilização dos recursos de forma transparente e, primordialmente, atribuir-lhes valor como fruto da digitalização” (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Segundo Greenstein e Thorin (2002) alguns estudos iniciais de pesquisa com usuários de bibliotecas digitais revelam que:

- Os usuários desejam acesso contínuo a recursos de informação heterogêneos, independentemente de onde, por quem ou em que formato eles sejam gerenciados e;
- Os usuários preferem um serviço personalizado em um ambiente de informações em rede que atenda às suas necessidades específicas. Sendo assim, as bibliotecas devem considerar a implantação de tecnologias de criação de perfil de usuários de modo que viabilize a configuração desse ambiente de informações.

Corroborando com o exposto, Tammaro e Salarelli (2008, p. 158) declaram que “uma vez que a personalização do serviço é a missão da biblioteca digital, orientada para melhorar a produtividade de seus usuários, será preciso, prioritariamente, definir quem é o usuário dessa biblioteca”. Destarte, é possível observar que a biblioteca digital tem como elemento constitutivo a personalização do serviço que demanda das bibliotecas o requerimento cadastral dos usuários bem como a identificação de serviços que são de seus interesses.

Ao buscar acesso ao serviço de bibliotecas digitais, o usuário remoto pode enfrentar diversos problemas, como por exemplo, a ausência da visualização da coleção disponível como um todo, como ocorre nas estantes de uma biblioteca física de forma panorâmica – o que facilita sua exploração. Conforme Tammaro e Salarelli (2008, p. 154) apontam: “[...] os usuários podem não saber quais coleções a biblioteca digital possui à sua disposição, e, assim, terão dificuldade para formular uma consulta e obter o acesso à informação de seu interesse que esteja no acervo”. Os autores acrescentam que, além disso, ocorre ainda a possibilidade de o usuário não ser capaz de identificar dentro do acervo disponível digitalmente quais itens podem ser relevantes na sua pesquisa.

Ademais, uma vez recuperada a informação, será difícil para o usuário saber avaliar a exaustividade das informações recebidas e compreender quão exatos são os resultados obtidos. [...] O problema do usuário remoto não diz respeito apenas ao aspecto organizacional, **mas implica a necessidade de reconhecer um comportamento**

**diferente do usuário em rede.** (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 154-155, grifo nosso)

Para Tammaro e Salarelli (2008, p. 157-158), a partir da relação entre a biblioteca digital e os usuários surgem as seguintes necessidades:

- Encontrar o equilíbrio entre múltiplas comunidades;
- Estar atentos às práticas existentes de criação de conhecimento, facilitar as colaborações de trabalho e reconhecer os indicadores de credibilidade das diversas comunidades;
- A biblioteca digital é um objeto-limite: isso inclui uma tensão entre o geral e o setorial, a continuidade com os processos científicos do passado e, enfim, a personalização, que é o objetivo do serviço.

Nota-se que as observações aqui apresentadas sobre o relacionamento entre usuários e bibliotecas digitais e nacionais vão de encontro ao que foi trazido anteriormente sobre a reordenação das leis de Ranganathan. Todos os caminhos parecem levar à aproximação com o usuário para que haja maior valorização e reconhecimento das práticas biblioteconômicas pela comunidade nos dias atuais.

Com o intuito de expor iniciativas de estudos de usuários em bibliotecas nacionais e digitais, buscou-se na literatura levantar experiências dessa natureza. No entanto, como visto na revisão de literatura relatada no início desse trabalho, poucas fontes foram encontradas. A próxima subseção discutirá sobre tais iniciativas e trará exemplos de inovações em serviços oferecidos por bibliotecas nacionais.

## **5.2 Iniciativas de realização de estudos de usuários em bibliotecas digitais e nacionais**

Os estudos encontrados durante a revisão de literatura que podem servir como inspiração para futuras iniciativas na BNDigital assim como para outras instituições de patrimônio cultural digital serão relatados a seguir.

Ao visitar a literatura em busca de estudo de usuários de bibliotecas nacionais e digitais, pouco se obteve sobre esses dois tópicos reunidos. No entanto, foi possível perceber que grande parte dos estudos voltados para bibliotecas digitais têm como ênfase analisar a usabilidade das ferramentas e a satisfação do usuário com pano de fundo técnico, sem se aprofundar em um levantamento de perfil e uso das informações adquiridas. Ou seja, por mais que o usuário seja

considerado o centro para avaliação da biblioteca digital ele não tem sido apresentado como o centro desses estudos.

No artigo “*A survey of user studies for digital libraries*” de Brian-Kinns e Blandford (2000), foi feito um levantamento das diversas metodologias aplicadas, variando de abordagens qualitativas à análise de logs. No entanto, é possível notar que a maioria dos estudos citados lida com design (interfaces homem-máquina e ferramentas de busca) ao invés das necessidades e objetivos dos usuários.

Curiosamente, um dos estudos pertinentes a serem aqui expostos foi realizado pela Biblioteca Nacional da França, essa que como apresentado anteriormente, é considerada a primeira biblioteca nacional da história.

O estudo titulado “*Users and Uses of Online Digital Libraries in France*” (ASSADI et al., 2003), realizado em 2002, teve como objetivo analisar o uso da biblioteca digital online *Gallica*. Por meio de três fontes de dados: questionário online, análise de dados de tráfego centrados no usuário e entrevistas, buscou-se responder as seguintes indagações: quem usa os documentos? Quais são objetivos desses usos? Qual valor que esse uso representa?

A partir desse estudo os autores observaram que os usuários não são necessariamente regulares, mas que utilizam os serviços específicos. Nas entrevistas e por meio de análise de tráfego, verificou-se que as explorações digitais permitem acesso rápido e simples a documentos de referência difíceis de encontrar no contexto de uma investigação específica (ASSADI et al., 2003). Segundo os autores, o público analisado pareceu bastante diferente de uma biblioteca clássica e presença de pesquisadores considerados “profissionais” foi rara nesse grupo. De acordo com os autores:

A maioria da população observada foi de mais de quarenta anos, e para eles, bibliotecas digitais representa, acima de tudo, uma fonte de informação para a investigação pessoal. Entre este grupo, surgiram dois perfis: o do "investigador não profissional", cujos centros de interesse eram específicos e bem definidos e que do amante de livro, para quem *Gallica* serviu como um “catálogo antes da compra”. (ASSADI et al. 2003, p. 11, tradução nossa)

Tal estudo identificou que os motores de busca possuem um importante papel no fluxo de usuários uma vez que a maioria deles chegam na biblioteca por meio desses sites. Em relação aos assuntos que representam importantes centros de interesse observou-se significativas pesquisas relacionadas à memória familiar ou história regional e, nesse contexto, a *Gallica* aparece com uma fonte de informação entre outras para essas pesquisas. Sendo assim, os usuários não se limitam a bibliotecas digitais institucionais e visitam também uma vasta diversidade de outros sites que disponibilizam coleções textuais. (ASSADI et al. 2003)

Por meio das entrevistas foi possível saber o que as pessoas fazem com os documentos baixados da biblioteca digital. A maioria dos entrevistados revelou que a leitura na tela é algo raro pois consideram uma atividade cansativa e que, portanto, ocorre somente em contextos muito particulares onde o usuário realiza uma mineração de informações específica nos documentos. Embora a impressão desses documentos não seja algo comum entre os usuários, principalmente por causa de seu custo, grande parte dos entrevistados afirmaram mantê-los em “biblioteca digital pessoal” focada em suas áreas de interesse (ASSADI et al. 2003).

“Estes elementos levam-nos a considerar que o status de documentos digitais está perto de livros de referência, cuja utilidade é definida pelas necessidades de um usuário para uma questão específica em um determinado momento” (ASSADI et al. 2003, p. 11, tradução nossa).

Assadi et al. (2003) consideram que para Biblioteca Nacional da França e para as bibliotecas digitais em geral, esse estudo possibilita um melhor entendimento do seu público remoto bem como capacidade de adaptação de sua oferta e serviços.

Através de análise de tráfego e entrevistas, o projeto revelou uma forte tendência de usuário para a transferência e um uso quase sistemático de ferramentas de busca, além de pontos de melhoria ergonômica de bibliotecas digitais, longe de serem versões digitais simples de acervo da biblioteca, agora estão atraindo um novo tipo de público, trazendo sobre maneiras novas e originais para leitura e entendimento de textos. As bibliotecas digitais representam uma nova arena para a leitura e consulta de obras ao lado do de bibliotecas tradicionais (ASSADI et al. 2003, p. 11, tradução nossa).

Esse estudo realizado em 2002 mostra como a BNF já vem se preocupando com seus usuários remotos há tempos. Tal estudo sustenta a atitude da BNF em ter como um dos focos principais de seu plano de atuação vigente o estreitamento do relacionamento com seu público, como mencionado na presente pesquisa anteriormente.

O artigo citado na revisão de literatura titulado “*Exploring the information behaviour of users of Welsh Newspapers Online*” de Gooding (2016), tem uma abordagem diferente do anterior uma vez que esse trata da aplicação de técnicas webométricas na investigação e análise do comportamento informacional dos usuários no acesso aos periódicos online da Biblioteca Nacional do País de Gales. Enquanto o estudo de usuários da BNF teve uma abordagem qualitativa reunindo três metodologias diferentes, esse consiste em uma abordagem quantitativa. O *Welsh Newspapers Online* (WNO) é uma coleção de jornais digitalizada disponível online gratuitamente que continha, no momento da realização do estudo em 2013,

725.000 páginas de jornais digitalizadas, hoje conta com mais de 15 milhões<sup>11</sup> de artigos galeses.

Gooding (2016) inicia seu artigo apresentando uma revisão de literatura acerca do comportamento dos usuários online. Versa sobre a aplicabilidade da webometria na exploração de questões de pesquisa, em seguida utiliza dados de tráfego da web para investigar o comportamento do usuário com o WNO, revelando que mesmo com o envolvimento do usuário com o WNO sendo alto, “[...] o uso de recursos de jornais digitalizados online parece mais uma reminiscência de informações do comportamento de busca em arquivos físicos” (GOODING, 2016, p. 233, tradução nossa).

A partir dos dados coletados, foi possível observar diversos indicadores relacionados ao comportamento do usuário como: os títulos de jornais mais acessados, as décadas mais pesquisadas, seções dos jornais mais vistas, quantidade de visualizações de páginas por visita e, número médio de exibições de página envolvendo cada categoria de consulta descrita acima. Os autores perceberam que a leitura de jornais digitalizados não é uma prática comum aos pesquisadores e que esses costumam recorrer aos jornais online em busca de informações específicas por meio do uso da tecnologia de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR). Gooding et al. (2016) sugerem que há uma possível dependência dos pesquisadores a essas tecnologias de descoberta de informação e filtragem técnica dos acervos online uma vez que essas ferramentas possibilitam uma varredura dentro dos documentos nunca antes imaginada.

Essa pesquisa de abordagem técnica-quantitativa possibilitou o levantamento de dados que dão indícios sobre o comportamento do usuário, porém não revela muitas informações sobre sua necessidade e uso da informação. Portanto, embora tenha sido recuperado na revisão de literatura esse estudo isolado não apresenta uma abordagem pertinente para aplicação na BNDigital que carece de informações principalmente qualitativas acerca de seus usuários.

No trabalho denominado “*Europeana: What Users Search for and Why*”, Clough et al. (2017) exploram as motivações que levam as pessoas a utilizarem a Europeana<sup>12</sup> reunindo uma amostra de 240 solicitações de busca de usuários por meio de uma pesquisa online e realizando análise qualitativa de conteúdo. Mantida pela União Européia e considerada um dos maiores agregadores de patrimônio cultural do mundo, a Europeana disponibiliza mais de 50 milhões de documentos online (EUROPEANA, [2019?]).

---

<sup>11</sup> Welsh Newspapers. Disponível em: <https://newspapers.library.wales/>>. Acesso em: 12 out. 2019.

<sup>12</sup> EUROPEANA. [2019?]. Disponível em: <https://www.europeana.eu/portal/pt/about.html>>. Acesso em: 12 out. 2019.



O estudo teve como objetivo investigar: as tarefas de busca; os assuntos contidos na pesquisa e; os motivos para execução da pesquisa e os usos da informação encontrada. Os resultados desse trabalho incluem: coleta e análise de uma amostra significativa de solicitações de pesquisa na Europeana, um esquema para categorizar o uso da informação e uma percepção mais aprofundada dos usuários e usos da Europeana. (CLOUGH et al., 2017)

No entanto, essa não foi a primeira iniciativa de estudo de usuários da Europeana uma vez que diversos estudos anteriores já haviam sido realizados. Em 2014 foi feito um levantamento que identificou que a maioria dos usuários pertenciam a faixa etária de 25 a 54 anos e que 27% eram usuários de primeira viagem e 72% visitavam o site uma vez por mês ou menos. O motivo mais comum dessas visitas era a exploração de um tópico – 32%, seguido pelo desejo de conhecer mais a Europeana – 30%. A maior parte dos usuários chegaram à plataforma por meio de intermédio de outro site. (CLOUGH et al., 2017)

A partir dos resultados dessa pesquisa foi possível identificar dois principais grupos de usuários:

O primeiro grupo é formado por entusiastas e profissionais dedicados: possui experiência no domínio e provavelmente entusiastas ao longo da vida do patrimônio cultural (provavelmente usuários recorrentes e principalmente desejando usar a Europeana para encontrar recursos para usar em seu próprio trabalho, obter conhecimento, experiência ou inspiração). O último grupo é mais representativo do usuário iniciante ou geral que vem com níveis mais baixos de conhecimento técnico / domínio e geralmente se envolve por interesse geral. (CLOUGH et al., 2017, p. 209, tradução nossa)

Portanto, Clough et al. complementam os estudos anteriores a partir de uma nova perspectiva. Para o alcance dos objetivos a metodologia, empregada foi feita a análise de amostras de registros de consulta e uma pesquisa web pop-up. “A pesquisa web pop-up é uma forma de levantamento de interceptação onde a amostragem sistemática é utilizada para interceptar os visitantes de um site” (CLOUGH et al., 2017, p. 209, tradução nossa).

Cough et al. (2017) relatam que um conjunto de 10 perguntas foi elaborado, porém, trata especificamente das 6 primeiras que são apresentadas no quadro abaixo. De acordo com autores as demais perguntas versam sobre o nível de conhecimento dos respondentes e solicita sugestões de melhorias para a Europeana. Curioso mencionar que, para incentivar as pessoas a responderem a pesquisa, foi feito um sorteio de um vale de 50 euros para compras na *Amazon* entre os participantes.

**Quadro 9 - Questões aplicadas em pesquisa de usuários da Europeana**

Nº	Questão	Resposta
1	Com que frequência você visita Europeana?	<i>[Todo dia; Ao menos uma vez na semana; Ao menos uma vez ao mês; Menos de uma vez ao mês; Essa é a minha primeira visita]</i>
2	Como você se identificaria?	<i>[Entusiasta do patrimônio cultural; Estudante; Acadêmico; Professor; Profissional do patrimônio cultural; Outro]</i>
3	Como você chegou a Europeana hoje?	<i>[Por meio de um link de um mecanismo de busca; Por um link de mídia social; Eu já conhecia o site então vim diretamente aqui; Por um link de recursos de ensino; Outro]</i>
4	Que informação você está procurando nesse momento?	<i>[Aberta]</i>
5	Por que você está procurando essa informação?	<i>[Aberta]</i>
6	Após encontrar essa informação, você vai:	<i>[Procurar mais informação do mesmo assunto usando Europeana; Procurar por mais informação usando outros recursos; Navegar na Europeana (por exemplo, buscar outras coisas interessantes); Ter completado tudo o que você precisa fazer; Outro]</i>

Fonte: CLOUGH *et al.*, 2017, p. 210, tradução nossa.

Segundo Clough *et al.* (2017, p. 211), a pesquisa pop-up correu durante 2 semanas (21 de Março - 4 de abril de 2017) e obteve respostas de 240 utilizadores da Europeana de 48 países diferentes, dentre eles: Espanha 12,9%, EUA 8,9%, Itália 8,9%, França 7,1%, Alemanha 6,7%, Reino Unido 6,3%, Países Baixos 4,2%, Suécia 3,3%, Hungria 3,3%, **Brasil 2,9%**. A maioria dos usuários visitava a Europeana pela primeira vez, 27,1%.

Em relação à frequência: 26,3% visitam pelo menos uma vez por mês; 22,9% visitam menos de uma vez ao mês; 20% visitam pelo menos uma vez por semana e; 3,8% visitam todos os dias. (CLOUGH *et al.*, 2017)

A maior parte dos respondentes já tinha conhecimento sobre o site (48,8%); enquanto 34,2% chegaram por meio de um link a partir de um motor de busca; 5,8% chegaram por meio de um link a partir de recursos de ensino; e 5% a partir de um link via mídia social. A maioria dos entrevistados (30,4%) se descreveu como acadêmico. Este grupo foi seguido por entusiastas patrimônio cultural (24,6%); profissionais do patrimônio cultural (18,3%); alunos (13,3%); professores da escola (4,6%); e outros (8,8%). (CLOUGH *et al.*, 2017)

Ao analisar o que leva as pessoas a buscarem informações na Europeana, os autores elaboraram um esquema de categorização das motivações de pesquisa identificadas a partir das respostas recebidas:

- Criação de um novo trabalho: nessa categoria o usuário tem como foco o desenvolvimento de algum trabalho específico como artigos, peças visuais ou monografias. (CLOUGH et al., 2017)
- Atividade profissional: essa categoria é destinada aos usuários que desempenham uma tarefa profissional ou uma tarefa orientada para aprendizagem, não cobrindo os usuários casuais que somente visitam o site despretensiosamente. Nessa categoria a motivação do pesquisador pode ser a necessidade de se manter atualizado sobre os desenvolvimentos recentes em sua área do conhecimento, ou mesmo um curador de alguma instituição parceira pode estar desempenhando uma tarefa profissional ao verificar como o conteúdo é exibido na plataforma Europeana. (CLOUGH et al., 2017)
- Interesse pessoal: como o nome já sugere, as informações recuperadas serão utilizadas em âmbito pessoal ou geral.
- Ensino: nessa categoria o usuário utiliza o conteúdo da Europeana para produção de material de ensino como, por exemplo, planos de aula e outros recursos complementares. Geralmente são professores ou acadêmicos. (CLOUGH et al., 2017)
- Outros: essa categoria abrange qualquer outra atividade não descrita acima. (CLOUGH et al., 2017)

Os principais resultados desse estudo de Clough et al. (2017), foram os seguintes:

- 37,1% dos usuários pesquisavam na Europeana com o objetivo de utilizar as informações encontradas na elaboração de um novo trabalho como: escrever um livro, preparar uma exposição, fazer uma apresentação ou usar imagens em um trabalho acadêmico.

Além disso, na subcategoria modificação, descobrimos que 36,8% dos usuários representam casos 'não mediados', ou seja, eles usariam as informações encontradas (normalmente imagens) sem modificação (por exemplo, para ilustrar um artigo ou apresentação), enquanto 57,5% são casos 'remediados'. Nossos resultados também mostram que 64,4% dos trabalhos recém-criados seriam textuais (por exemplo, artigo acadêmico); com 6,9% na forma visual; e 3,4% na forma audiovisual. (CLOUGH et al., 2017, p. 217, tradução nossa)

- 27,5% das pesquisas eram de interesse pessoal e esses usuários “são tipicamente entusiastas do patrimônio cultural (por exemplo, historiadores da família), com a

Europeana servindo como um de seus recursos genealógicos” (CLOUGH et al., 2017, p. 217, tradução nossa).

- 20,8% foram categorizadas como atividade profissional.
- 7,9% das motivações de pesquisa foram categorizadas sob a categoria de ensino, “por exemplo, para ilustrar uma palestra universitária”. (CLOUGH et al., 2017, p. 217, tradução nossa).
- 0,4% foram categorizadas como “Outros” e 6,3% das respostas recebidas foram consideradas ambíguas, o que impossibilitou sua categorização.

Ainda há muito conteúdo relevante no artigo “*Europeana: What Users Search for and Why*” que não caberá discorrer aqui. Interessante destacar, porém, que os responsáveis pela pesquisa deixaram disponíveis para download o conjunto de dados coletados por meio do link: <http://bit.ly/europeanaSearchTasks>. Tal iniciativa permite a visualização de todas as respostas coletadas na íntegra, possibilitando o reuso desses dados por meio de novos olhares e perspectivas.

Outro exemplo de estudo de usuários em ambiente digital com abordagem qualitativa é o apresentado no documento titulado “*The National Library of Australia: digitised material and online collections survey 2018*”. Tal estudo relata pesquisa realizada pela Biblioteca Nacional da Austrália que teve como objetivo descobrir a extensão e profundidade das coleções online e do material digitalizado no atendimento as necessidades dos pesquisadores. Esse trabalho também visou investigar como os pesquisadores utilizam essas coleções por meio do Trove.

Mantido e idealizado pela Biblioteca Nacional da Austrália, o Trove<sup>13</sup> reúne, além de documentos digitalizados pela biblioteca, conteúdo de centenas de instituições culturais australianas, possibilitando ao usuário acessar em uma única busca materiais de bibliotecas, museus, e outras organizações de pesquisa. De acordo com o próprio site: “o Trove é muitas coisas: uma comunidade, um conjunto de serviços, uma agregação de metadados e um repositório crescente de recursos digitais de texto completo” (TROVE, [2019?], online, tradução nossa).

As coleções online da Biblioteca são entregues pelo Trove e contêm uma variedade de formatos. Esses formatos incluem imagens estáticas, como fotos, fotografias, mapas, pôsteres, manuscritos, coisas efêmeras e partituras. As coleções online

---

<sup>13</sup> Para mais informações sobre o Trove: <https://trove.nla.gov.au/>. Acesso em: 23 nov. 2019.

também incluem jornais, livros, revistas, gravações sonoras e audiovisuais, incluindo histórias orais. Conteúdo digital nascido como sites, e-books e periódicos também está disponível online no Trove. (BRYCE, 2018, p. 3, tradução nossa)

Esse estudo foi realizado em duas etapas: na primeira, a pesquisa foi enviada por e-mail entre os pesquisadores frequentes conhecidos pela biblioteca e, na segunda, foi adicionado um link da pesquisa na página inicial do Trove, ao catálogo da biblioteca e esse mesmo link foi compartilhado nas mídias sociais do Trove. O primeiro estágio obteve 532 respostas e o segundo 906, totalizando 1.438. (BRYCE, 2018)

Em relação à frequência de acesso, 39,86% usam as coleções semanalmente, 20,1% mensalmente e, 17,3% diariamente. Foi observado que as coleções online e o material digitalizado foi usado por 22,47% dos entrevistados de ambos grupos durante o curso sua atividade profissional. Por meio da metodologia aplicada, foi possível identificar características e interesses diferentes entre os dois grupos estudados. Segundo Bryce (2018), os entrevistados do primeiro grupo eram sofisticados no uso e compreensão do conteúdo disponibilizado no Trove e eram mais propensos a produzir artigos de periódicos (20,69%) e a escrever um livro (15,17%). Além disso, esses respondentes (92,13%) tinham conhecimento das parcerias de conteúdo e digitalização, reconhecendo a relevância dessas parcerias para a formação do Trove e a maioria era capaz de identificar tais parcerias (60,93%). (BRYCE, 2018)

Já no segundo grupo, caracterizado pelo público geral, história familiar (45,17%) foi a produção mais observada, seguida de periódicos (16,08%) e livros (11,87%). No que tange ao conhecimento de parcerias de conteúdo e digitalização: 84,45% tinham conhecimento 52,88% conseguiram identificá-las. Outros usos da informação foram obtidos em ambos os grupos como: enriquecimento da história familiar, guias de exposição, entradas da Wikipédia, obras de arte, postagens em blogs e avaliação educacional. (BRYCE, 2018).

Cerca de 40 dos pesquisadores profissionais pesquisados estavam usando métodos computacionais com **grandes conjuntos de dados** como parte de seu trabalho. Isso variava desde análise estatística até a correspondência de dados históricos sobre as pessoas. Embora este não tenha sido o foco do exercício, indica o crescente uso dessas técnicas e o papel central das coleções digitais da Biblioteca nesse espaço de pesquisa. (BRYCE, 2018, p. 5, tradução nossa, grifo nosso)

Bryce (2018) aponta que foi verificada uma desconexão entre os respondentes que usam as coleções e o uso registrado dessas. O levantamento revelou que somente 56,81% são registrados na Biblioteca Nacional e apenas 58,8% possuem registro no Trove. Segundo a autora, essa desconexão impactou no uso dos serviços oferecidos pela biblioteca de assistência na obtenção de materiais digitalizados e coleção online: somente 18,58% usaram o serviço Pergunte ao Bibliotecário, 5,64% participaram de uma sessão de aprendizado, 6,19% usaram o

link Entre em contato conosco da Trove e 8,83% havia usado a Central de Ajuda do Trove (BRYCE, 2018).

Essa pesquisa também buscou investigar quais materiais são mais consultados: jornais (21,99%), imagens (17,04%) e periódicos e artigos de periódicos (12,35) são os formatos mais acessados. Por outro lado, o uso menos relatado foi em histórias orais (5,26%) e música (0,99%). Bryce (2018) afirma que por meio desse estudo foi possível constatar que a comunidade de pesquisa da biblioteca tem um alto nível de confiança nas coleções e serviços fornecidos pela instituição e que esses pesquisadores divulgam suas descobertas positivamente com suas comunidades.

Bryce (2018) assevera que o desenvolvimento do Trove a curto e médio prazo levará em consideração os resultados dessa pesquisa, planejando o aprimoramento dos recursos de descoberta e acesso da plataforma e melhorando o envolvimento do usuário. Não obstante, tais resultados também orientarão o desenvolvimento das coleções digitais da biblioteca.

Interessante destacar que nessa pesquisa o serviço de cadastro dos usuários foi fundamental para a escolha da estratégia metodológica que culminou em resultados pertinentes sobre os pesquisadores profissionais e o público geral. Atualmente, a plataforma da BNDigital não oferece um serviço de cadastro dos usuários, mas certamente esse poderia ser um caminho inicial para coleta de dados que auxiliariam na identificação de um perfil dos pesquisadores.

No decorrer da busca por iniciativas de estudo de usuários em bibliotecas nacionais e digitais foi observado a existência de alguns serviços inovadores providos pela Biblioteca Nacional da Austrália. O próprio Trove, apresentado anteriormente, pode ser considerado um desses serviços pois tem como principal tarefa agregar coleções de pesquisa, patrimônio cultural e instituições em uma plataforma única de acesso. Além de prover acesso a milhares de documentos, no Trove o usuário faz parte de uma comunidade de pesquisa onde é possível fazer conexões e colaborar diretamente na correção e enriquecimento de dados e fornecimento de conteúdo, ou seja, o usuário tem participação ativa com o acervo.

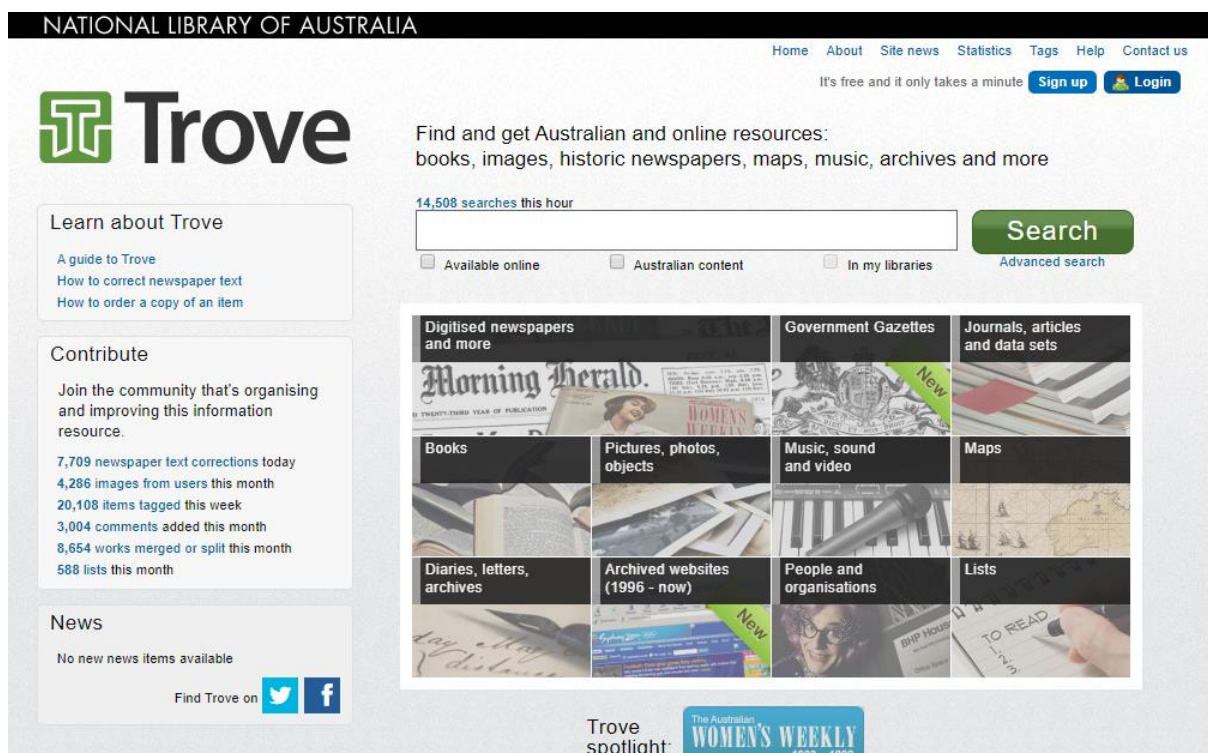
Na página inicial do Trove, exibida na figura 10 a seguir, é exposta no canto esquerdo uma lista de contribuições feitas pelos usuários como: correções de texto de jornais (correções de captura de OCR), envio de imagens, atribuição de tags – também conhecida como etiquetagem, comentários, mesclagem ou divisão de obras (relacionada ao agrupamento de manifestações diferentes da mesma obra) e criação de listas – recurso que permite que os usuários agreguem itens de seu interesse em listas. De acordo com Aquiles (2019, p. 60):

Ao favorecer novas interpretações aos objetos culturais por meio de atividades de etiquetagem, os usuários passam a ter uma participação mais ampla na inserção de

dados em catálogos institucionais, auxiliando também outros usuários que compartilham seus vocabulários terminológicos a descobrirem os objetos, possibilitando - lhes, da mesma forma, novas alternativas de uso.

Essas colaborações também podem ser visualizadas no perfil dos usuários, onde ficam registrados toda contribuição. Ademais, o Trove exibe o que eles denominam “hall da fama” que é um ranking com os usuários que mais corrigem textos na plataforma.

**Figura 10 - Página inicial do Trove**



Fonte: TROVE, c2019<sup>14</sup>.

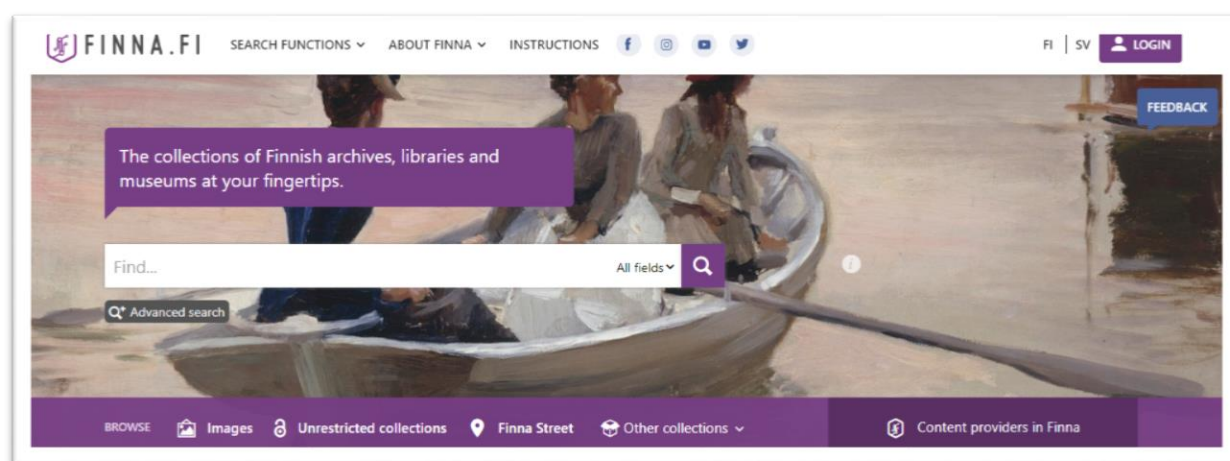
Além desses recursos oferecidos por meio do Trove, no próprio site da Biblioteca Nacional da Austrália foram identificados os seguintes: coleções temáticas do acervo digitalizado, guias de pesquisa, programa de aprendizado online (treinamento do usuário). Há uma especial atenção na disponibilização de informações sobre como usar a plataforma e sobre o que pode ser extraída dela. Estão disponíveis diversos vídeos educativos de até 2 minutos sobre o papel da biblioteca e como efetuar buscas online, por exemplo. A biblioteca também tem participação no ensino letivo pois dispõe de sala de aula digital, onde disponibiliza material de apoio aos professores elaborado com o acervo digitalizado para cada nível de escolaridade.

<sup>14</sup> TROVE, c2019. Disponível em: <https://trove.nla.gov.au>. Acesso: 18 nov. 2019.

Mantido pela Biblioteca Nacional da Finlândia e lançado oficialmente em 2013, o Finna<sup>15</sup> é um portal que possui a mesma funcionalidade de busca única do Trove. Atualmente, o usuário é capaz de realizar a busca gratuitamente em mais de 300 organizações finlandesas parceiras que são categorizadas como: arquivos, museus, bibliotecas públicas, bibliotecas da universidade de ciências aplicadas, bibliotecas universitárias, bibliotecas conjuntas, bibliotecas especiais e vistas regionais. (FINNA, c2019).

A Biblioteca Nacional da Finlândia é a principal responsável pelo desenvolvimento e manutenção da Finna, mas o trabalho de desenvolvimento real é realizado em conjunto com os parceiros da Finna. Os arquivos, bibliotecas e museus envolvidos na Finna são responsáveis por seu conteúdo. Finna foi criada como parte do projeto da Biblioteca Digital Nacional (2008-2017) do Ministério da Educação e Cultura (FINNA, *online*, c2019, tradução nossa).

**Figura 11 – Parte da página inicial do Finna**



Fonte: FINNA. c2019.

O Finna é disponibilizado em duas línguas, finlandês e inglês, o que facilita o acesso por pessoas de outras nacionalidades. Além de fornecer o acesso gratuito ao material de museus, bibliotecas e arquivos finlandeses, o Finna permite que o usuário renove empréstimos e solicite documentos de várias bibliotecas em um só lugar, para isso, basta que ele faça login na página inicial. Por meio do acesso identificado, outros recursos são oferecidos ao pesquisador, como por exemplo, salvar os documentos favoritos e o histórico de busca.

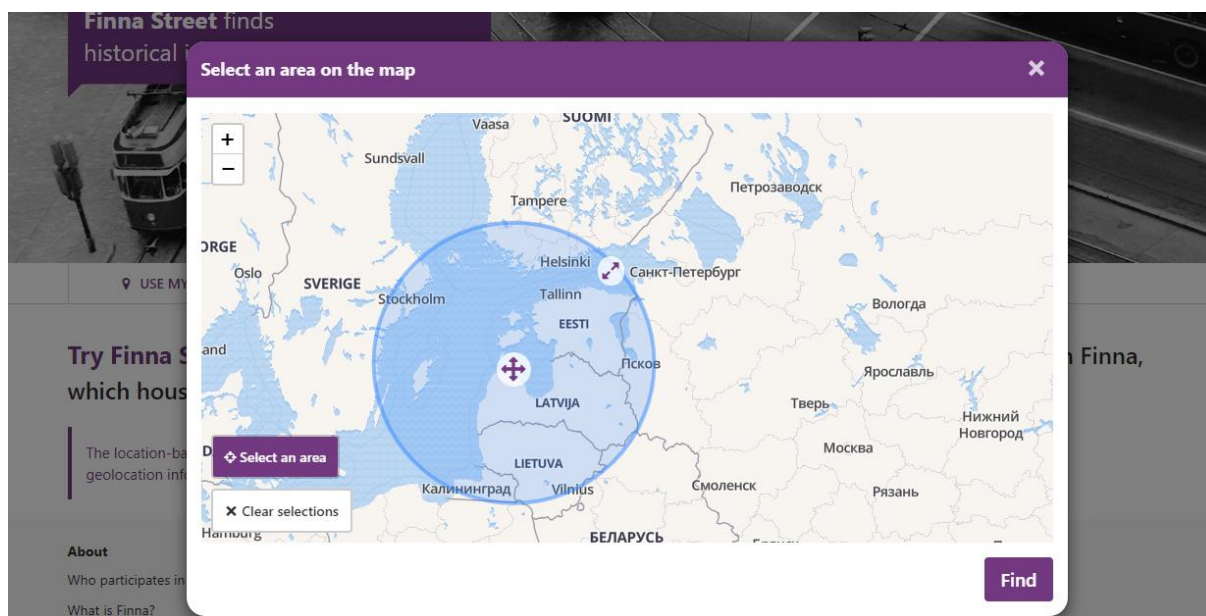
Um recurso interativo e inovador disponibilizado no portal é o *Finna Street*, que varre imagens e fotografias históricas de diferentes locais. O *Finna Street* realiza a busca por meio da localização fornecida pelo dispositivo em que o usuário estiver acessando a página e também

<sup>15</sup> FINNA. Disponível em: [finna.fi](http://finna.fi). Acesso em: 09 dez. 2019.



permite que o usuário selecione uma área no mapa (vide figura 12), possibilitando a recuperação de imagens de diversos lugares da Finlândia e do mundo.

**Figura 12 - Finna Street**



Fonte: FINNA Street. c2019.

“O Finna está em constante evolução e gradualmente substitui as interfaces de usuário de todas as bibliotecas, arquivos e museus finlandeses” (FINNA, *online*, c2019, tradução nossa). Ao que tudo indica, o Finna realiza estudos de usuários frequentemente, pois foram localizados alguns relatórios dessa natureza no site. O último estudo<sup>16</sup> realizado foi entre janeiro e fevereiro de 2019 e atingiu o recorde de 47 mil respondentes, tendo como incentivo para participação o sorteio de um iPad. Todavia, os relatórios desse e dos demais estudos foram disponibilizados somente na língua finlandesa, o que impossibilitou a apresentação no presente trabalho dos resultados obtidos. Não obstante, foi possível identificar que a estratégia utilizada foi a aplicação de questionário online, com perguntas focadas na satisfação do usuário em relação a experiência de busca no portal e coleta de ideia para o aprimoramento da plataforma.

Essa seção abordou a importância do movimento de centralização do usuário pelas bibliotecas na atualidade, trouxe reflexões acerca dos usuários de bibliotecas nacionais e

<sup>16</sup>Survey about Finna.fi ... Disponível em: <https://www.finna.fi/FeedContent/news-finna/Survey+about+Finna.fi+search+service+collects+over+47%252C000+answers+-+lucky+iPad+winner+chosen>. Acesso em: 28 nov. 2019.

bibliotecas digitais vistas na literatura consultada e expôs práticas de estudos de usuários que podem servir como sustentáculo para iniciativas na BNDigital. A próxima seção traz os resultados obtidos por meio de observações feitas durante a realização do trabalho.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante o desenvolvimento da presente pesquisa, algumas conclusões foram obtidas a partir da análise dos textos dos teóricos citados e das experiências de estudos de usuários de bibliotecas nacionais digitais observadas. Tais conclusões são expressas a seguir.

No que diz respeito a caracterização da biblioteca nacional, observou-se que, a sua função tradicional – que se baseia no acúmulo da produção intelectual bibliográfica – vem sendo modificada com o passar do tempo à medida em que o avanço tecnológico influencia e altera os meios de comunicação. Com isso, percebe-se que, embora a missão da biblioteca nacional permaneça a mesma: salvaguardar e viabilizar o acesso a toda produção intelectual do país, essa vem se adaptando e atualizando frente às mudanças, desempenhando funções antes não pensadas.

Em relação às bibliotecas digitais, notou-se que, com a vastidão de fontes de informações disponíveis na atualidade, é fundamental que essas se antecipem as necessidades do usuário apresentando-o diversas perspectivas do conteúdo disponibilizado, do contrário, correrão o risco de serem esquecidas tornando-se somente cemitérios de informação, sem qualquer uso significativo. As bibliotecas digitais são capazes de oferecerem serviços únicos diferentes das tradicionais e esses serviços são cruciais para a dinamização e uso do acervo das bibliotecas digitais pois permitem que os usuários a explorem de diferentes maneiras e descubram novas formas de utilizar seu conteúdo.

No que concerne aos estudos de usuários, constatou-se por meio da literatura a relevância de sua execução no que condiz a verificação da satisfação do usuário na utilização de serviços e recuperação de informação na biblioteca. Foi observado que os trabalhos dedicados a esse tema tiveram dois momentos. O primeiro com enfoque na identificação de perfis de hábitos informacionais de grupos de usuários que pertenciam a áreas que enfrentavam problemas de inadequação de sistemas de informação, dificultando assim a sua busca e recuperação. E o segundo momento que teve como enfoque o usuário que passou a ter um papel de destaque ao passo que técnicas mais sofisticadas de observação indireta começaram a ser utilizadas com intuito de analisar aspectos particulares de seus comportamentos informacionais. Não obstante, observou-se que as abordagens quantitativas e qualitativas investigadas podem ser aplicadas concomitantemente, em sintonia com o interesse da biblioteca.

No tocante à observação da proposta de reordenação das cinco leis de Ranganathan, verificou-se que a preocupação e o envolvimento com o usuário vêm se tornando cada vez mais importante para a permanência e sobrevivência das bibliotecas na atualidade. As mudanças

ocasionadas pelo avanço das tecnologias de informação nas últimas décadas demandam uma postura ativa e até mesmo competitiva da biblioteca e bibliotecários em relação ao seu público. Portanto, é imprescindível que a biblioteca esteja presente onde os usuários estão, mostrando o que se pode fazer por eles por meio do fornecimento de conteúdo e serviços de qualidade.

A forma das pessoas se comunicarem é constantemente alterada pelo avanço tecnológico, impactando diretamente nas suas relações e comportamentos e no que se refere a busca pela informação não seria diferente. Os usuários da contemporaneidade não são mais apenas consumidores da informação, são também produtores e disseminadores, ou seja, não mais desempenham um papel passivo no processo do fluxo do conhecimento.

A internet disponibiliza em grande velocidade uma vasta oferta de informações e uma pessoa é capaz de sanar qualquer dúvida pontual por meio do Google. Dessa forma, as bibliotecas acabam sendo recorridas somente em casos de pesquisas mais estruturadas e complexas. O usuário da atualidade tem pressa e caso não localize o que deseja parte logo para outra fonte de informação e estratégia de busca. Diante dessa perspectiva, as bibliotecas percebem uma necessidade imediata de envolver os usuários e reavaliar seus interesses e necessidades à medida que a integração de novas tecnologias começa a modificá-las com possibilidades de implantação de serviços inovadores.

As iniciativas de realizadas de estudo de usuários expostas no presente trabalho revelam que, embora seja complexo conhecer o usuário em um ambiente online onde não há uma interação presencial, é possível chegar a resultados significativos com a aplicação de metodologias adequadas. Foi observado que o questionário online foi o recurso mais utilizado para coleta de dados qualitativos sendo utilizado em conjunto com a análise de dados de tráfego gerados pelas solicitações de busca. O intuito na exposição de tais iniciativas foi elucidar a prática de tais estudos, tornando mais clara a compreensão de aplicação e a relevância de seus resultados. Não se pretendeu, portanto, esgotar o tema proposto com uma busca exaustiva por todas as bibliotecas nacionais.

Diante dos estudos apresentados, visualiza-se o movimento de aproximação entre biblioteca e usuário, incentivando sua participação ativa por meio de serviços inovadores e aprimorando os recursos fornecidos com base nas respostas de tais pesquisas.

A sobrevivência das bibliotecas depende quase que totalmente da sua habilidade de inovação e adaptação. Se antes as bibliotecas eram a principal fonte de informação e o primeiro recurso de pesquisa, hoje já não é mais. Se as bibliotecas resistirem em acompanhar as mudanças ocasionadas pelo advento da tecnologia, possivelmente seus catálogos serão cada vez

menos utilizados, ficando destinados somente aos pesquisadores que precisem de itens exclusivos.

Com recursos limitados disponíveis para digitalização do patrimônio e coleções especiais, o acesso é uma preocupação além da descoberta. O material que não é facilmente detectável e acessível on-line corre o risco de se tornar invisível e afeta particularmente as coleções de patrimônio que estão no coração das bibliotecas nacionais. Isso pode influenciar a pesquisa em direção ao pequeno subconjunto de coleções do patrimônio, distorcendo nossa perspectiva sobre o passado e a condição humana de maneira mais ampla. (REIMER, 2018, online, tradução nossa)

A partir da análise dos estudos apresentados nesse trabalho, conclui-se que tanto as abordagens quantitativas quanto as qualitativas fornecem dados relevantes, sendo elas complementares. A escolha da metodologia a ser aplicada deve ser feita de acordo com o que se deseja descobrir de seu público e ambas as abordagens podem ser utilizadas concomitantemente.

### **Proposta de estudo de usuários para BNDigital**

Em 2016 a BNDigital completou a sua primeira década e se consolidou como a maior biblioteca digital brasileira disponibilizando mais de um milhão e meio de obras online, contabilizando mais de quinhentos mil acessos por mês. Esses acessos vêm crescendo cada vez mais e, diante desse vasto volume de tráfego, a necessidade da realização de um estudo de usuários se intensifica. A execução de tal estudo será capaz de traçar o perfil, o comportamento informacional desses visitantes e, identificar como o acervo da BNDigital vem contribuindo nos processos de construção do conhecimento.

Durante o decorrer dessa pesquisa foi possível observar que, embora os estudos de usuários de bibliotecas nacionais e digitais estejam sendo realizados, eles carecem de um embasamento teórico que os oriente. Portanto, o presente trabalho sugere um caminho metodológico de estudo de usuários para BNDigital.

### **Modelo teórico sugerido**

Esse estudo apresentou as abordagens teóricas de estudo de usuários mais citadas na literatura, expondo suas particularidades e nuances no que diz respeito às perspectivas a serem consideradas na execução de tais investigações. Contudo, ao buscar relatos de iniciativas práticas, notou-se que não há devida atenção a fundamentação teórica desses estudos, sendo

eles desenvolvidos para solucionar questões pontuais das instituições em relação a necessidade e satisfação do seu público. Possivelmente, esse distanciamento entre tantos modelos teóricos e a prática desses estudos, ocorre devido ao contexto no qual a pesquisa está sendo realizada.

Foi observado que a escolha de determinado modelo teórico de estudo de usuários ocorre principalmente em pesquisas feitas no âmbito acadêmico, enquanto que os estudos de usuários realizados pelas instituições de informação são executados como uma investigação no âmbito profissional, buscando responder questões específicas para avaliação dos serviços oferecidos.

Cada abordagem exposta nesse trabalho possui suas peculiaridades ao olhar para o usuário, abrangendo diversos aspectos que influenciam no processo de busca por informação. A escolha do modelo teórico para servir de base para a elaboração de um estudo de usuários vai depender do que se pretende observar. Na tentativa de orientar futuras iniciativas de estudo de usuários na BNDigital, acredita-se que o modelo teórico recomendável é o modelo interacionista de Choo (2003).

Esse modelo aborda os principais fatores que influenciam no comportamento do usuário ao buscar e utilizar a informação integrando três estágios: necessidade de informação, busca da informação e uso da informação. De acordo com Furtado e Alcará (2015), ao desenvolver a base conceitual desse modelo, Choo (2003) contemplou os estudos de Wilson, a teoria da construção de sentidos de Dervin, as experiências e reações emocionais que surgem no decorrer da busca – percebidas por Kuhlthau e, as dimensões situacionais do ambiente no qual a informação é utilizada, elaboradas por Taylor. Portanto, é sugerido que o estudo de usuários da BNDigital seja pautado nos três estágios expostos nesse modelo: necessidade, busca e uso da informação.

A necessidade de informação emerge quando o sujeito percebe lacunas em seu conhecimento e em sua habilidade interpretar ou dar sentido uma experiência. A busca da informação consiste no processo pelo qual o sujeito busca de maneira intencional informações que sejam capazes de alterar seu estado de conhecimento. Já o uso da informação é a seleção e o processamento das informações pelo indivíduo, acarretando em uma transformação na sua habilidade de raciocinar à luz desses novos conhecimentos obtidos. (CHOO, 2003)

“A busca e o uso da informação fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo” (CHOO, 2003, p. 118).

Além desses três aspectos contemplados no modelo teórico de Choo (2003), é interessante considerar também o levantamento de dados que identifiquem o perfil do usuário

com intuito de auxiliar no planejamento de desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como apurar o grau de satisfação e pertinência do conteúdo e serviços já disponibilizados.

### **Coleta de dados**

Para viabilização da execução do estudo de usuários da BNDigital, é recomendável que seja feita a aplicação de duas estratégias observadas no presente trabalho: a análise de tráfego de dados e a aplicação de questionário online. A primeira caracteriza-se como abordagem quantitativa pois consiste em analisar os dados coletados pelos sites e bases de dados da instituição de acordo com o comportamento do usuário, sem a sua intervenção. A segunda caracteriza-se como abordagem qualitativa pois envolve a participação ativa do usuário no fornecimento de respostas as questões preestabelecidas.

Para análise de dados de tráfego é recomendável que seja feita a coleta dos registros de buscas realizadas que englobam dados como: assuntos, autores, títulos, periódicos e demais palavras-chave.

O método mais popular e constantemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários é o questionário. Esse consiste “[...] numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem” (CUNHA, 1982, p. 8). A aplicação do questionário online auxiliará na identificação do usuário da BNDigital, trazendo à luz suas necessidades informacionais e revelando de que maneira as informações e documentos recuperados na BNDigital são utilizados.

### **Variáveis a serem contempladas no questionário**

A partir do modelo teórico sugerido e da análise das iniciativas de estudo de usuário expostas nesse trabalho, são consideradas pertinentes para o desenvolvimento do questionário as seguintes variáveis.

- Perfil do usuário:
  - Idade
  - Nível de escolaridade
  - Área de formação
  - Localidade

- Necessidade de informação:
  - Frequência de acesso
  - Informação buscada
- Busca da informação
  - Motivação/ finalidade da busca
  - Problemas e dificuldades enfrentadas na busca por informação
- Uso da informação
  - Utilidade da informação localizada
  - Pertinência do conteúdo/ acervo
- Satisfação
  - Avaliação dos serviços
  - Sugestões de conteúdo e serviços

Para investigação das variáveis propostas chegou-se às questões expostas no quadro abaixo com as suas perspectivas finalidades no que diz respeito a utilização dos resultados a serem obtidos.

**Quadro 10 - Proposta de estudo de usuários para BNDigital**

CATEGORIA	VARIÁVEL	QUESTÃO SUGERIDA	UTILIDADE
<b>Perfil do usuário</b>	Idade	Qual a sua idade?	Observar a faixa etária do usuário para elaboração de estratégias de comunicação futuras.
	Nível de escolaridade	Qual seu nível de escolaridade?	O grau de escolaridade reflete nos hábitos e necessidades informacionais. Por isso a pertinência dessa questão: auxilia na interpretação das outras respostas uma vez que fornece dados sobre a realidade do usuário.
	Área de formação/ atuação profissional	Qual sua área de formação/ atuação?	Mapear o universo informacional do pesquisador por meio da sua área de formação/ atuação.
	Localidade	Em que país ou em qual estado brasileiro você vive?	Constatar o alcance demográfico da BNDigital.
	Frequência de acesso	Com que frequência você visita a BNDigital?	Identificar a regularidade de acesso dos usuários



<b>Necessidade de informação</b>	Informação buscada	Que informação você está procurando agora?	Identificar o assuntos de maior relevância para o usuário no momento.
<b>Busca da informação</b>	Motivação/ finalidade da busca	Por que você está procurando essa informação?	Descobrir a motivação da pesquisa do usuário e uso do acervo.
	Problemas e dificuldades enfrentadas na busca por informação	Durante a sua busca, que dificuldades você enfrentou para localizar a informação desejada?	Detectar as barreiras identificadas pelo usuário na utilização do sistema durante a pesquisa.
<b>Uso da informação</b>	Utilidade da informação localizada	Como a informação recuperada será utilizada por você?	Investigar o uso da informação encontrada na BNDigital.
	Pertinência do conteúdo/ acervo	O conteúdo disponibilizado pela BNDigital atende as suas necessidades?	Verificar a pertinência do conteúdo oferecido.
<b>Satisfação</b>	Avaliação dos serviços	De maneira geral, quão satisfeito você está com os serviços oferecidos pela BNDigital?	Medir o grau de satisfação do usuário a respeito dos serviços disponíveis.
	Sugestões de conteúdo e serviços	Você teria alguma sugestão de conteúdo, produto ou serviço que acredita que pudesse ser oferecido pela BNDigital?	Levantar ideias e sugestões dos usuários para viabilizar o aprimoramento dos serviços de acordo as necessidades sentidas por eles.

Fonte: elaboração própria.

A partir da investigação dessas variáveis será possível identificar o perfil dos usuários da BNDigital, compreender seu comportamento informacional e detectar pontos que carecem de melhorias. Ademais, os resultados obtidos por meio dessa proposta de estudo possibilitariam a BNDigital o estreitamento do vínculo com seu público e forneceriam subsídios para o desenvolvimento de serviços inovadores bem como o aprimoramento dos serviços já existentes.

Importante destacar que essa é uma proposta incipiente que pode e deve ser alterada de acordo com a adequação e viabilidade de execução, considerando os interesses estabelecidos pela instituição.

Tendo sido expostas as conclusões alcançadas no desenvolvimento da presente dissertação nessa seção, serão apresentadas na seção adiante as considerações finais.

## 7 CONCLUSÃO

Dentre todos os recursos disponíveis na natureza o tempo é único que não pode ser recuperado. Tempo. Grande parte das soluções desenvolvidas pela humanidade são para a economia e o melhor aproveitamento desse recurso único. Mas será que essas soluções são de todo positivas? Quanto mais tempo se tem, mais atividades são necessárias para o seu preenchimento. Quanto mais rápido se tem uma resposta, uma informação, menos paciente o ser humano se torna para a espera ou para uma busca mais minuciosa.

Não é à toa que as leis de Ranganathan precisaram ser reordenadas. “Poupe o tempo do leitor” é, de fato, a lei que rege a humanidade do século XXI. Não há tempo a perder. Ou a biblioteca oferece ao usuário o que ele quer, na hora que ele quer, ou corre o risco de perdê-lo para outras fontes de informação. Antes, o pesquisador tinha prazer em desvendar seu objeto de pesquisa vagorosamente, saboreando a doçura de cada descoberta. Hoje, ele tem a angústia dos prazos curtos e o amargo de não ser capaz de localizar a informação que gostaria, partindo assim para outras alternativas.

Na atualidade, com a vastidão de informações propagadas, os usuários de bibliotecas têm necessidades informacionais cada vez mais específicas e imediatas. Se antes essas informações eram exclusivamente vinculadas ao livro, agora é possível encontrá-las em suportes e lugares diferentes. No período que antecedeu a era digital, a biblioteca era consagrada como principal fonte de informação e a busca pelo conhecimento era restrita as fontes disponibilizadas pela mesma, mas essa realidade mudou e a disponibilidade de fontes de informação se multiplicou.

Foi nesse contexto que a BNDigital foi criada, em 2006, com a missão<sup>17</sup> de preservar a memória cultural brasileira e viabilizar o amplo e rápido acesso às informações contidas em seu acervo, além de se constituir como fonte de excelência para a informação e pesquisa no Brasil e no exterior. A BNDigital possui um vasto acervo constituído por mais de 1 milhão e meio de obras disponíveis para a consulta e contabiliza mais de 500 mil acessos por mês.

A principal vantagem das bibliotecas digitais é o acesso remoto e imediato ao documento desejado, o que as torna cada vez mais populares entre os pesquisadores.

A BNDigital alcança um amplo público por meio da disponibilização de seu acervo digitalizado, rompe as limitações demográficas da instituição e proporciona a disseminação e o acesso ao patrimônio cultural digital brasileiro em qualquer lugar do mundo. Sendo assim,

---

<sup>17</sup> Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/sobre-a-bndigital/?sub=missao>. Acesso em: 4 set. 2019.

devido a magnitude de seu alcance é ainda mais premente a necessidade de conhecer e de se aproximar de seu público.

Uma biblioteca existe para informar e, atender as demandas do usuário é o que lhe mantém viva, é o que dá sentido à sua existência. O estudo de usuário é uma investigação que permite conhecer e ouvir o indivíduo e, a partir de seu resultado, constatar se a instituição está ou não alcançando seus objetivos em conformidade com sua missão.

Em detrimento da escassez de estudos de usuários de bibliotecas nacionais digitais de acesso aberto constatada na literatura, emergiu a necessidade de refletir sobre a pertinência da execução desses estudos no âmbito dessas instituições. A realização de estudos de usuários na BNDigital é tanto desafiadora quanto fundamental e por isso esse trabalho surge como uma proposta de servir como alicerce para futuras iniciativas dessa natureza.

Para tal, contextualizou a pesquisa e seu núcleo abordando as questões e inquietudes que motivaram esse estudo, relacionando o tema proposto à Ciência da Informação e discutindo sobre sua importância. Visitou a literatura em busca de identificação de trabalhos similares. Abordou conceitos fundamentais de biblioteca nacional, versando sobre sua origem e dando destaque para história da Biblioteca Nacional do Brasil. Apresentou conceitos e abordagens teóricas de estudos de usuários que podem fundamentar futuras aplicações práticas. Dissertou sobre a centralidade do usuário na contemporaneidade, discorrendo sobre usuários de bibliotecas nacionais e digitais, expondo iniciativas de estudos de usuários relacionadas a essa pesquisa e abordando serviços inovadores observados.

A partir das práticas de estudos de usuários apresentadas, foi possível constatar a relevância dessas iniciativas, tendo em vista que a partir dos seus resultados as instituições foram capazes de identificar como os pesquisadores chegam até elas, o que buscam e, o que fazem com a informação recuperada, por exemplo. Ademais, foi observado que a maioria das solicitações de busca são para produção de artigos e livros, o que reconhece a continuidade da participação dessas instituições no processo de construção de conhecimento na contemporaneidade.

O presente trabalho pretendeu proporcionar uma conscientização sobre como o conhecimento dos usuários e de seus hábitos informacionais podem auxiliar na continuidade, aprimoramento e inovação dos serviços prestados tanto pela BNDigital como pelas demais bibliotecas nacionais na atualidade. Ao se aproximar dos pesquisadores do patrimônio cultural digital, acredita-se que a Biblioteca Nacional será capaz de desvendar suas necessidades informacionais de modo que seja possível constatar qual papel a BNDigital vem

desempenhando na sociedade no decorrer de sua existência e, que medidas poderão ser tomadas a partir desse conhecimento no que tange à seleção de conteúdo e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.

Em conformidade à proposta geral da pesquisa que consistiu em dissertar sobre a relevância da realização de estudo de usuário em bibliotecas nacionais digitais, com ênfase na BNDigital, o objetivo geral da pesquisa foi alcançado. Para a consolidação desse objetivo foi feito primeiramente a revisão de literatura para mapeamento das iniciativas de estudo de usuários de bibliotecas nacionais digitais visando embasar o presente estudo e em seguida foi realizado um levantamento de conceitos pertinentes para fundamentação teórica dessa pesquisa.

A maior dificuldade enfrentada no decorrer dessa pesquisa foi a busca por documentos sobre estudo de usuários em bibliotecas nacionais digitais. O que foi percebido é que possivelmente existem outras instituições que já fazem estudos dessa natureza, porém, por fazerem parte do escopo de atividades profissionais, muitas vezes não são divulgados formalmente por meio de publicações científicas. Portanto, como sugestão de trabalho futuro, seria pertinente a realização de uma investigação mais aprofundada entre as bibliotecas nacionais que possuem acervos digitalizados disponíveis na web de modo que seja possível estabelecer um panorama geral acerca do relacionamento dessas instituições e seus usuários remotos.

As bibliotecas existem para atender ao usuário, fornecer as informações necessárias e auxiliá-lo no processo de produção de conhecimento. E foi com intuito de auxiliar nesse propósito que emergiu a inquietação para o presente estudo. A Biblioteca Nacional tem seu valor reconhecido em todo país. Destarte, acredita-se que o presente estudo poderá conscientizar e motivar não só a BNDigital como demais instituições de cultura que mantenham seus acervos disponíveis na internet a realizarem um estudo de usuário e aprimorem seus serviços. Espera-se motivar iniciativas de estudos que constatem a relevância da BNDigital na disponibilização de seu acervo como também na participação do processo de geração de conhecimento no país.

Por fim, destaca-se que um dos grandes desafios das bibliotecas nacionais é se manter presente no fluxo de busca de informação da contemporaneidade e para que isso seja possível, é imprescindível a adoção de uma postura ativa frente às mudanças, conhecendo melhor seu público já consagrado e, principalmente, atraindo novos usuários com novas perspectivas de uso de seu acervo.

## REFERÊNCIAS

- ADAMO, Sofia; NTOKA, Lamprini. *The impact of digital technologies on academic libraries: a study in Greece*. Suécia, *Linnaeus University*, 2017. p. 87. Disponível em: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1129431/FULLTEXT01.pdf>. Acesso em: 23 out. 2019.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.
- ALVES, Rachel C. V. **Metadados como elementos do processo de catalogação**. 2010. 134f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.
- ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; ANDRADE, Wendia Oliveira de. Usuários da Informação: sujeitos perfilados com base na Ciência da Informação. **Revista Conhecimento em Ação**, n. 1, v. 1, 2016.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. p. 01-14. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>. Acesso em: 2 out. 2018.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v.1, n.1, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://200.129.29.202/index.php/informacaoempauta/article/view/2970>. Acesso em: 23 nov. 2018.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2009v14n28p57/19554>. Acesso em: 14 set. 2018.
- ARAÚJO, C. A.; PEREIRA, G. A.; FERNANDES, J. R. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Santa Catarina v. 14, n. 28, p.57-72, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2009v14n28p57/19554>. Acesso em: 12 jan. 2019.
- ASSADI, Houssein et al. Users and Uses of Online Digital Libraries in France. *In*: KOCH, T., SØLVBERG, I.T. (eds) **Research and advanced technology for digital libraries**. ECDL 2003. Disponível em: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-45175-4\\_1](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-45175-4_1). Acesso em: 14 nov. 2019.
- BAÉZ, Fernando. **História universal da destruição dos livros**: das tábuas sumérias à guerra do Iraque. Disponível em: <http://www.uel.br/cc/dap/wp->

content/uploads/2017/05/Hist%C3%B3ria-Universal-da-Destrui%C3%A7%C3%A3o-dos-Livros-Fernando-Baez.pdf. Acesso em: 15 set. 2019.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p. 168-184, mai./ago. 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso&tlng=en). Acesso em: 25 nov. 2018.

BARBOSA, Carolina de Paula. **As Bibliotecas nacionais na perspectiva do Regime de Informação**: um diálogo epistemológico e político. 2019. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2019.

BARRETO, Aldo. **Bases de dados, repositórios de informação, bibliotecas digitais e virtuais**. 2010. Disponível em: <https://aldobarreto.wordpress.com/2010/04/21/bases-de-dados-e-repositorios-de-informacao/>. Acesso em: 20 nov. 2019.

BELKIN, N. J.; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. ASK for Information Retrieval: Part I - Background and theory. **Journal of Documentation**, v. 38, n. 2, p. 61-71, jun. 1982. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb026702>. Acesso em 12 dez. 2018.

BETTENCOURT, Angela Monteiro. **A representação da informação na Biblioteca Nacional**: do documento tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2014. 215 p. (Coleção Ramiz Galvão, v.1).

BETTENCOURT, Angela Monteiro; SILVA, Neusa Cardim da; MARTINS, Vinicius Pontes. Memória digital brasileira. **Revista do livro da Biblioteca Nacional**, n. 55, ano 19, p. 49-56, 2015.

BETTIOL, Maria Regina Barcelos. **A Fundação da Biblioteca Nacional**: uma memória compartilhada entre dois mundos. 2008. Disponível em: <https://www.ihgrgs.org.br/artigos/contibuiacoes/Maria%20R.%20B.%20Bettiol%20-%20A%20Fundacao%20da%20Biblioteca%20Nacional.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2019.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Competências e atividades**. c2019. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/competencias-atividades>. Acesso em: 30 ago. 2019

BNDIGITAL. **Missão**. Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/sobre-a-bndigital/missao/>. Acesso em: 16 out. 2019.

BORGMAN, C. L. Social aspects of digital libraries. *In*: WORKSHOP ON SOCIAL ASPECTS OF DIGITAL LIBRARIES, 1996, Los Angeles. **Final Report...** Los Angeles: UCLA/NSF, 1996.

BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968.

BAGROVA, I.Y. The IFLA/ UNESCO Pre-session seminar on the role and objectives of national libraries in the new information environment, 12-16 August 1991, Moscow, USSR. **IFLA journal**, p. 274-280, 1992. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/034003529201800316?journalCode=iflb>. Acesso em: 23 set. 2019.

BRASIL. Leis, etc. **Collecção das leis do Brazil de 1810**. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1891.

BRASILIANA Fotográfica. c2019. Disponível em: <http://brasilianafotografica.bn.br/>. Acesso em: 23 ago. 2019.

BRASILIANA Iconográfica. c2019. Disponível em: <https://www.brasilianaiconografica.art.br/>. Acesso em: 23 ago. 2019

BRAULT, Jean-Rémy. A Biblioteca Nacional do futuro: algumas reflexões impertinentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 61-66, jan./jun. 1998.

BRYCE, Catriona. **The National Library of Australia: digitised material and online collections survey 2018**. Australia: National Library of Australia, 2018. Disponível em: <https://help.nla.gov.au/trove/dm-oc-survey-report>. Acesso em: 13 nov. 2019.

BUONOCORE, D. **Dicionário de bibliotecologia**. Santa Fé: Castellvi, 1963.

BURGARELLI, Elizete Rocha Lelis. **O valor agregado das informações do relatório anual das companhias de capital aberto: uma avaliação sob a ótica de analistas de fundos de pensão**. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-9WGQ5S>. Acesso em: 12 jan. 2019.

CALAZANS, A. T. S. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. *In*: MUELLER, S. P. M. (Org.) **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Thesaurus, 2007. p. 39-62

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 10 out. 2018.

CARTOGRAFIA. Rio de Janeiro: FBN, [2019?]. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/explore/acervos/cartografia>. Acesso em: 22 nov. 2019.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. Brasília, 2008. 146f. Dissertação (mestrado em ciência da informação) – Universidade de Brasília, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1697>. Acesso em: 01 nov. 2018.

CAVALCANTE, L. E. Patrimônio digital e informação: política, cultura e diversidade. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Florianópolis, n. 23, p. 152-170, 1º sem. 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CHOO, C. W.; DETLOR, B.; TURNBULL, D. A behavioral model of information seeking on the Web: preliminary results of a study of how managers and IT specialist use the web. *In: ASIS Annual Meeting*, 1998. Contributed paper. Disponível em: <http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98/>. Acesso em: 30 nov. 2018.

CLOUGH P., Hill T., Paramita M.L., Goodale P. Europeana: What Users Search for and Why. *In: Kamps J., Tsakonas G., Manolopoulos Y., Iliadis L., Karydis I. (eds) Research and Advanced Technology for Digital Libraries*. TPD, 2017.

CONNAWAY, Lynn Silipigni; FANIEL, Ixchel M. Reordering Ranganathan: shifting user behaviours, shifting priorities. *In: CONNAWAY, Lynn Silipigni (org.). The library in the life of the user: engaging with people where they live and learn*. Dublin, Ohio: OCLC Research, 2015. p. 1-32. Disponível em: <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf>. Acesso em: 13 set. 2019.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino P. da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário : entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, v.10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: [http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm). Acesso em 30 nov. 2018.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli**: Revista eletrônico de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, 2010.

COSTA, Luciana F. da; RAMALHO, Francisca A. Regeneratividade dos estudos de satisfação dos usuários da informação., 2009 . *In: SECIN*, Londrina, 3., 2009.

COSTA, Luciana Ferreira; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, p. 92-117, 2010.

CRUZ, Fernando William. **Necessidades de informação musical de usuários não especializados**. 2008. 325 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: [http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/3987/1/2008\\_FernandoWilliamCruz.pdf](http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/3987/1/2008_FernandoWilliamCruz.pdf). Acesso em: 17 dez. 2018.

CUNHA, L. F. F. da. Subsídios para a história da Biblioteca Nacional. **Anais da Biblioteca Nacional**, v. 101, p. 123-146, 1981.

CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a02.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2019.



CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: [http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA\\_1982.pdf](http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf). Acesso em: 15 ago. 2017.

CUNHA, M. B. da.; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário Universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 86-98, 2001. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000001133/3cde09d3874aa3901ecc15950c46095> . Acesso em: 27 ago. 2017

DAHLSTRÖM, Mats; HANSSON, Joacim; KJELLMAN, Ulrika. As we may digitize: institutions and documents reconfigured”. **Liber Quarterly**, v. 21, n.3-4, p. 455-474, abr. 2012. Disponível em: <https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.8036/>. Acesso em 14 jan. 2019.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: **Annual Meeting of the Internacional Communication Association**, 1983. Anais. Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em [http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An Overview of SenseMaking Research 1983a.htm](http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20SenseMaking%20Research%201983a.htm). Acesso em: 14 jan. 2019.

DERVIN, B. Interviewing as dialectical practice: Sense-Making Methodology as exemplar. *In*: INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR MEDIA AND COMMUNICATION RESEARCH ANNUAL MEETING, 2008, Sweden. **Proceedings...** 2008.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DOSSIÊS. c2019. Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/dossies/>. Acesso em: 20 set. 2019

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. **Usuários da informação e práticas informacionais**. 2010, 26 slides. Material apresentado na disciplina: Usuários, gestão da informação e práticas informacionais no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG. Disponível em: <https://slideplayer.com.br/slide/12107050/>. Acesso em: 10 nov. 2018.

ESDAILE, Arundell. **National libraries of the world: their history, administration and public services**. London: Grafton & Co., 1934. Disponível em: <https://archive.org/stream/nationallibrarie013394mbp#page/n7/mode/2up>. Acesso em: 20 abr. 2019.

EISENBERG, M.; DIRKS, L. Taylor’s value-added model: still relevant after all these

years. *In: MICROSOFT CORPORATION ICONFERENCE*, 2008, Los Angeles. Anais... UCLA: Los Angeles, 2008. **Electronic proceedings...** Disponível em: [http://ischools.org/conference08/pc/PA3-4\\_iconf08.pdf](http://ischools.org/conference08/pc/PA3-4_iconf08.pdf). Acesso em: 17 nov. 2018.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

EUROPEANA. [2019?]. Disponível em: [:https://www.europeana.eu/portal/pt/about.html](https://www.europeana.eu/portal/pt/about.html). Acesso em: 12 out. 2019.

EXPOSIÇÕES. c2019. Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/exposicoes/>. Acesso em: 20 set. 2019.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS. I Division of General Research Libraries. **National Libraries Section**. Haia, [2005]. Disponível em: [http://archive.ifla.org/VII/s1/pub/s1\\_leaflet-en.pdf](http://archive.ifla.org/VII/s1/pub/s1_leaflet-en.pdf). Acesso em: 08 abr. 2016.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Organizado por Christie Koontz e Barbara Gubbin; Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre as bibliotecas públicas**. Título Original: IFLA/Unesco Public Library Manifesto 1994. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf> . Acesso em 01 ago. 2019.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS. IFLA. **National libraries section**. [Haia], 2015. Disponível em: <https://www.ifla.org/national-libraries>. Acesso em: 12 abr. 2019.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**. 1997, vol.26, n.2. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651997000200014>. Acesso em: 23 nov. 2018.

FERREIRA, Sueli Mara Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewissue.php?id=31>. Acesso em: 10 out. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência de Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set/dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430> . Acesso em: 25 jun. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FONSECA, P. M.; MARTINS, V. P. A era digital nas instituições de guarda brasileira: a experiência da Rede Memória Virtual Brasileira. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1. p. 90-95, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004776/6b532c81893bd0b597a806b5ad8cffad>. Acesso em: 07 ago. 2019.

FRANCIS, F. C. Introduction to the work of group I: the organization of national libraries and general questions. In: UNESCO. **Unesco Symposium on National Libraries in Europe**, Vienna, 8-27 September 1958. p. 1-7.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p.

FURTADO, Renata Lira; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. In: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais eletrônicos...** Marília: UNESP, 2015. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/furtado-r.l..pdf> . Acesso em 24 dez. 2018.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramZero2000.pdf> . Acesso em: 10 dez. 2018.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005.

GOODING, P. Exploring the information behaviour of users of Welsh Newspapers Online through web log analysis. **Journal of Documentation**, 2016, v.72, n.2, p. 232-246. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-10-2014-0149>. Acesso em: 10 nov. 2019.

GORMAN, Michael. The five laws of library science: then & now. **School Library Journal**, v. 44 n. 7 p. 20-23, Jul. 1998. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/234616032\\_The\\_Five\\_Laws\\_of\\_Library\\_Science\\_Then\\_Now](https://www.researchgate.net/publication/234616032_The_Five_Laws_of_Library_Science_Then_Now). Acesso em: 02 out. 2019.

GREENSTEIN, Daniel; THORIN, Suzanne Elizabeth. **The Digital Library: A Biography**. Washington, DC: Digital Library Federation. 2002. Disponível em: <https://www.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/pub109.pdf> . Acesso em 19 jul. 2019.

GRINGS, Luciana. **O leigo e a especialista: memórias da administração da Biblioteca Nacional nas décadas de 60 e 70**. 2018. 155f. Tese (Doutorado em Memória Social) - Programa de Pós-Graduação em Memória Social da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

GRINGS, Luciana; DODEBEI, Vera. Bibliotecas nacionais: memória, história, conceitos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 16, 2015, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: ANCIB, 2015. Disponível em:

<http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2646/1221>. Acesso em: 10 mar. 2019.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. Os usuários. *In: \_\_\_\_\_*. Introdução geral às técnicas da informação e da documentação. Brasília: IBICT, 1994, p. 481-491.

**Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.

HARTER, Stephen. What is a digital library? Definitions, content, and issues. Disponível em: <http://journals.ecs.soton.ac.uk/jodi/Articles/v01/i01/Harter/>. Acesso em: 07 dez. 2019.

KELLY, G. A. **A theory of personality**: the psychology of personal constructs. New York: Norton, 1963.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *In: Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em:

<http://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2018.

KUHLTHAU, C. C. **Information Search Process**. [S.l.: s.n.], 2016. Disponível em: <http://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/wp-content/uploads/sites/185/2016/01/ELIS-3E.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2018.

LIMA, V. M. A. de. **Da classificação do conhecimento científico aos sistemas de recuperação de informação**: enunciação de codificação e enunciação de decodificação da informação documentária. 2004. 146f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/disponiveis/27/27143/de-06032006-150120/publico/Daclassificacaodoconhecimentocientificoaoassistemasderecuperacaodeinformacao.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2019.

LUCAS, C. R. O conceito de biblioteca nas bibliotecas digitais. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 14, n. 2, 30 jun. 2004.

LYNCH, C., 1997. Searching the Internet. **Scientific American**, v. 276, n. 3, p. 52-56. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/e24993628>. Acesso em: 20 jun. 2019.

MARTINS, Vinicius Pontes. BNDigital – 10 anos: retrospectiva e perspectivas para os próximos 10 anos. *In: SEMINÁRIO SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM MUSEUS*, 4., 2016. **Anais...** São Paulo: Pinacoteca de São Paulo, 2016.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 36, n. 1, p.118-127, maio/ago. 2007.

MEDEIROS, Ana Lúcia Silva. Biblioteca e cidadania. **Sinais Sociais**, Rio de Janeiro, v. 4, n.13, p.10-45, maio/ago. 2010. Disponível em: <http://rubi.casaruibarbosa.gov.br/bitstream/20.500.11997/682/1/MEDEIROS%2c%20A.%20L.%20-%20Biblioteca%20e%20cidadania%20-%20Sinais%20sociais.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2019.

MERCADANTE, Leila M. Z. Novas Formas de Mediação da Informação. **Transinformação**, v. 7, n. 1/2/3, p. 33-40, jan./dez. 1995. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000000213/59cebe5301d70e87c2f033db0bb7637f> . Acesso em 27 ago. 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, set./dez. 2006.

MONTE-MÓR, Jannice. Patrimônio bibliográfico e a problemática das bibliotecas nacionais. **Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional**, Rio de Janeiro, n. 22, p. 163-172, 1987.

MONTE-MÓR, Jannice. Reforma da Biblioteca Nacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 15-23, 1972.

MORAIS, C. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2006.

MOREIRA, Flávia Morais; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. O paradigma social da informação e as teorias sociais: relações e contribuições. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia (PBCIB)**., João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 169-178, 2016.

NININ, Débora Marroco; SIMIONATO, Ana Carolina. Linked Open Data e sustentabilidade de acervos digitais de patrimônios culturais. **Iris – Informação, Memória e Tecnologia**, Recife, v. 3, n. esp., p. 91-108, 2014/2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/IRIS/article/view/236190>. Acesso em: 14 fev. 2019.

OLIVEIRA, Etiene Siqueira de. **O comportamento informacional de pós-graduandos de engenharia: estudo sobre a influência da personalidade**. 2013. 194 f. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, SP. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/oliveira\\_es\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/oliveira_es_me_mar.pdf). Acesso em: 03 jan. 2019.

OLIVEIRA, Renan Rodrigues; CARVALHO, Cedric Luiz. **Implementação de Interoperabilidade entre Repositórios Digitais por meio do Protocolo OAI-PMH**. Goiânia: UFG, 2009. Disponível em: [http://www.inf.ufg.br/sites/default/files/uploads/relatorios-tecnicos/RT-INF\\_003-09.pdf](http://www.inf.ufg.br/sites/default/files/uploads/relatorios-tecnicos/RT-INF_003-09.pdf). Acesso em: 20 jul. 2019.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuários – informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: IBICT, 1982.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro; LOUREIRO, José Mauro Matheus. Traçados e limites da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília: v.24, n.1, p.42-53, jan./jul.1995.

PORTELLA, Célia Maria. Releitura da Biblioteca Nacional. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 24, n. 69, p. 1-18, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ea/v24n69/v24n69a16.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2019.

RAMOS, Marta Batista. **Completeza das coleções de periódicos retrospectivos**: um estudo de caso da Fundação Biblioteca Nacional. Monografia. 2014. Disponível em: <http://www.unirio.br/unirio/cchs/eb/arquivos/tccs-acima-de-9-0-2014.2/TCC%20-%20MARTA%20BATISTA%20RAMOS%20-%20matr%202008.233.2511.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2019.

REIMER, Torsten. **The once and future library**: the role of the (national) library in supporting research. 2018. Disponível em: <https://insights.uksg.org/articles/10.1629/uksg.409/print/>. Acesso em: 14 set. 2019.

RODRIGUES, Marcia Carvalho. **Bibliotecas nacionais e a preservação do patrimônio documental bibliográfico no âmbito dos países do MERCOSUL**: estudos sobre o depósito legal no Brasil e na Argentina. 2016. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Patrimônio Cultural, Instituto de Ciências Humanas, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2016.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. 2013. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/50794> . Acesso em: 28 dez. 2018.

ROSETTO, Márcia. Metadados: novos modelos para descrever recursos de informação digital. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. p. 485-498.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Information Science: origin, evolution and relations. *In*: VAKKARI, Pertti, CRONIN, Blaise, ed. **Conceptions of Library and Information Science**; historical, empirical and theoretical perspectives. London, Los Angeles: Taylor Graham, 1992. p. 5-27. Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/6837453/Tefko-Saracevic-Ciencia-da-informacao-origem-evolucao-erelacoes>. Acesso em: 10 jan. 2019.

SAYÃO, Luis Fernando. Afinal, o que é biblioteca digital? **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 6-17 fev. 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/revusp/article/download/13709/15527>. Acesso em: 25 jul. 2019.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **A história de uma biblioteca**: a real biblioteca e a sina comum e apartada de Brasil e Portugal. Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/dossies/biblioteca-nacional-200-anos/as-colecoes-formadoras/a-historia-de-uma-biblioteca-a-real-biblioteca-e-a-sina-comum-e-apartada-de-brasil-e-portugal/>. Acesso em: 20 jul. 2019.

SCHWARCZ, Lilia Moritz; AZEVEDO, Paulo Cesar de; COSTA, Angela Marques da. **A longa viagem da biblioteca dos reis**: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

SCHWARTZ, C. Digital Libraries: An Overview. *In: The Journal of Academic Librarianship*, 2000. Disponível em: <https://www.learntechlib.org/p/92186/>. Acesso em: 03 ago. 2019.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/ PPGE/LED, 2000.

SILVA, Helena Pereira da; ABREU, Aline França de. Considerações sobre o bibliotecário frente às tecnologias de informação. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 4, n. 4, p. 98-109, 1999. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000008161/9437e351e72e70e55df8e0b989ac8e68>. Acesso em: 27 ago. 2017.

SILVA, Iuri A. Lapa e. **A viagem**. Disponível em: <https://bndigital.bn.gov.br/dossies/biblioteca-nacional-200-anos/a-viagem/>. Acesso em: 13 set. 2019.

SILVA, Neusa C; SÁ, Nysia O.; FURTADO, Sandra S. Bibliotecas digitais: do conceito às práticas. *In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004*, Campinas. **Anais eletrônicos...** Campinas: UNICAMP, 2004. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br>. Acesso em: 25 maio 2004.

SNPB. **Tipos de bibliotecas**. [2018?]. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/tiposdebibliotecas/>. Acesso em: 14 jan. 2019.

SOUZA, Rosali Fernandez de. Trajetória exemplar. *In: BETTENCOURT, Angela Monteiro. A representação da informação na Biblioteca Nacional: do documento tradicional ao digital*. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2014. p. 11-13.

SPINELLI JR, Jayme; PEDERSOLI JR., José Luiz. **Biblioteca Nacional: plano de gerenciamento de riscos: salvaguarda & emergência**. Ed. rev. Rio de Janeiro: FBN, 2010.

SYLVESTRE, Guy. **Guidelines for national libraries**. Paris: Unesco, 1987. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000076173>>. Acesso em: 16 fev. 2019.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society of Information Science**, v. 33, n. 5, p. 341-346, 1982. Disponível em: <http://www.mendeley.com/research/valueadded-processes-in-the-information-life-cycle/#page-1>. Acesso em: 4 out. 2011.

TAYLOR, Robert S. **Value-added processes in information systems**. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, Nonivood, 1986.

TROVE. [2019?]. Disponível em: <https://help.nla.gov.au/trove/using-trove/getting-to-know-us>. Acesso em: 12 out. 2019.

UNESCO. Estatísticas relativas a bibliotecas: recomendação da UNESCO. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 1-3, p. 72-81, jul./set. 1976.

Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000010711/70e580ba85988f5472002b96655ea43d>. Acesso em: 14 jun. 2019.

UNESCO. **Unesco Symposium on National Libraries in Europe**, Vienna, 8-27 September 1958: final summary report. Paris: 1958.

VARGAS FUENTES, Katia Gabriela. **Las bibliotecas reales como antecedente histórico de las bibliotecas nacionales**: Francia, España y el Reino Unido. Ciudad de México, 2008. Monografía (Graduação) – Universidad Nacional Autónoma de México, Colegio de Bibliotecología, 2008. Disponível em: <https://www.bibliopos.es/las-bibliotecas-reales-como-antecedente-historico-de-las-bibliotecas-nacionales/>. Acesso em: 03 dez. 2019.

VIANNA, W. V.; CÂNDIDO, A. C.; BEDIN, S. P. M. A biblioteca como organismo em crescimento na perspectiva da inovação: um novo olhar para 5ª Lei de Ranganathan. *In*: LUCAS, E. R. O.; CORRÊA, E. C.; EGGERT-STEINDEL, G. (org.). **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia**: reflexões e desafios. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 155-165. Disponível em: [http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-oks/As\\_contribuicoes\\_de\\_Ranganathan.pdf](http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-oks/As_contribuicoes_de_Ranganathan.pdf). Acesso em: 24 ago. 2019.

WILSON-DAVIS, K. The Center for Research on Users Studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-76, 1977.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb026702>. Acesso em: 16 out. 2018.

WILSON, T. D.; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>. Acesso em: 16 out. 2018.