



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS – CCH
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA – PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA – MPB

GISELA DA CRUZ FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO DE *E-BOOKS* DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE
TECNOLOGIA/UFRJ**

Rio de Janeiro/RJ

Setembro/2018

GISELA DA CRUZ FERREIRA

AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO DE *E-BOOKS* DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE
TECNOLOGIA/UFRJ

Dissertação ou Relatório apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia.

Linha de Pesquisa: Biblioteconomia, cultura e sociedade.

Orientador: Cládice Nóbile Diniz.

Rio de Janeiro

Setembro/2018

GISELA DA CRUZ FERREIRA

AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO DE *E-BOOKS* DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE
TECNOLOGIA/UFRJ

Dissertação ou Relatório apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Biblioteconomia, no Curso de
Mestrado Profissional em
Biblioteconomia, da Universidade Federal
do Rio de Janeiro, como requisito parcial
para obtenção do grau de Mestre
em Biblioteconomia.

Aprovado em: _____.

BANCA EXAMINADORA

Dr^a. Cládice Nóbile Diniz – Presidente
UNIRIO

Dr^a. Nanci Elizabeth Oddone – Titular Interno
UNIRIO

Dr^a. Gilda Olinto de Oliveira – Titular Externo
IBICT/UFRJ

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, à minha família, que me deu toda a base para que eu chegasse a esse momento.

À minha orientadora, Dr^a. Cládice Nóbile Diniz, pela troca de conhecimentos e pelo incentivo durante a produção deste trabalho.

Aos colegas de trabalho da Biblioteca do CT, pela ajuda prestada e por me apoiarem nessa caminhada.

Agradeço também aos colegas da turma de 2016 do PPGB, que formaram uma grande rede de apoio e ajuda mútua.

RESUMO

As tecnologias da informação têm proporcionado novos serviços para bibliotecas universitárias. Coleções de *e-books* foram adquiridas pela Biblioteca do Centro de Tecnologia/UFRJ. Após a etapa de aquisição, não foi realizada nenhuma avaliação sobre este acervo. O objetivo geral deste trabalho é realizar um diagnóstico do acervo de *e-books* da BCT. Os objetivos específicos pretendem analisar as estatísticas de uso dos fornecedores; desenvolver um instrumento de avaliação inspirado nas diretrizes da RUSA (2006) para implementação de recursos eletrônicos em bibliotecas universitárias e aplicar esse instrumento de avaliação como medida para o serviço de *e-books* da BCT. Este trabalho se justifica pela necessidade de encontrar meios mais eficientes para avaliar esse tipo de coleção. O mercado editorial de *e-books* está crescendo e as bibliotecas universitárias estão incluindo estas obras em seus catálogos, portanto, pretende-se contribuir para a formação de campo teórico sobre o tema. Em 2006, a RUSA publica “Diretrizes para a introdução de recursos eletrônicos em bibliotecas” (*Guidelines for the introduction of electronic information resources to users*), que serviu de modelo para a criação de um instrumento de avaliação de *e-books* em bibliotecas universitárias. Este instrumento de avaliação contém uma escala de pontuação, onde se torna possível mensurar o desempenho da coleção diante de critérios objetivos. Aplica-se este instrumento à coleção de *e-books* da BCT. Além disso, este trabalho faz ainda uma análise das estatísticas de uso dos fornecedores. A metodologia está baseada em pesquisas bibliográfica, documental e de campo. A pesquisa bibliográfica buscou as palavras-chave: “*e-book*”, “livro digital”, “livro eletrônico”, “biblioteca universitária”. A pesquisa documental verificou os dados disponíveis sobre a BCT e as estatísticas de uso dos fornecedores. A pesquisa de campo emprega o instrumento de avaliação criado neste trabalho na BCT. Concluiu-se que a coleção da BCT é avaliada como **EXCELENTE** e que as estatísticas de uso oferecem uma boa visão sobre quais títulos devem ser privilegiados em futuras aquisições.

Palavras-chave: *E-books*; Bibliotecas universitárias; Avaliação de Serviços de Informação.

ABSTRACT

Information technologies have provided new services for university libraries. Collections of e-books were acquired by the Biblioteca do Centro de Tecnologia/UFRJ. After the acquisition stage, no evaluation of this collection was carried out. The general objective of this work is to make a diagnosis of BCT's e-books collection. The specific objectives are to analyze the statistics of use of the suppliers; to develop an evaluation tool inspired by the guidelines of RUSA (2006) for the implementation of electronic resources in university libraries and to apply this evaluation tool as a measure for BCT's e-books service. This work is justified by the need to find more efficient means to evaluate this type of collection. The e-book publishing market is growing and university libraries are including these works in their catalogs, so it is intended to contribute to the formation of a theoretical field on the subject. In 2006, RUSA published "Guidelines for the introduction of electronic resources in libraries", which served as a model for the creation of an e-book evaluation tool in university libraries. This evaluation instrument contains a scoring scale, where it is possible to measure the performance of the collection against objective criteria. This instrument is applied to BCT's e-books collection. In addition, this work also makes an analysis of supplier usage statistics. The methodology is based on bibliographical, documentary and field research. The bibliographic search searched for the keywords: "e-book", "digital book", "electronic book", "academic library". Documentary research verified the available BCT data and supplier usage statistics. Field research employs the evaluation tool created in this work at BCT. It was concluded that the BCT collection is evaluated as **EXCELLENT** and that the usage statistics provide a good view on which titles should be privileged in future acquisitions.

Keywords: E-books; Academic Libraries; Evaluation of Information Services.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo geral	12
2.2 Objetivos específicos	12
3 JUSTIFICATIVA	13
4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	14
5 REFERENCIAL TEÓRICO	15
5.1 O e-book como produto da evolução da TI	15
5.2 Um breve histórico sobre os e-books	16
5.3 Vantagens e desvantagens dos e-books	17
5.4 Digital Rights Managements (DRM)	21
5.5. Modelos de negócios	22
5.5.1 Aquisição perpétua	24
5.5.2 Assinatura	24
5.5.3 Aquisição orientada ao usuário (<i>Demand-driven acquisition</i> ou <i>Patron-driven acquisition</i>)	25
5.5.4 <i>Pay per view</i>	26
6 DESCRREVENDO O ACERVO E-BOOKS DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE TECNOLOGIA	27
6.1 O Centro de Tecnologia	28
6.2 A Biblioteca do Centro de Tecnologia	29
6.2.1 Missão	29
6.2.2 Equipe da Biblioteca do CT	29
6.2.3 Estatísticas de Circulação	30
6.2.4 Total de itens no acervo	31
6.2.5 Organograma	31
6.3 Política de desenvolvimento de coleções	32
6.4 Como acessar os e-books	33
6.5 Relatórios COUNTER	36
6.6 Editores	37
6.6.1 <i>Cambridge (Cambridge Core)</i>	37

6.6.2 <i>Taylor & Francis</i>	37
6.6.3 <i>IEEE (IEEEExplore Digital Library)</i>	37
6.6.4 <i>Wiley</i>	38
7 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	39
7.1 Diretrizes para a introdução de recursos de informações eletrônicas aos usuários (<i>Guidelines for the introduction of electronic information resources to users</i>)	41
8 METODOLOGIA	43
8.1 Modelo de avaliação para recursos eletrônicos baseado das diretrizes da RUSA (2008)	44
9 RESULTADO DA PESQUISA	51
9.1 Estatísticas de uso COUNTER	51
9.1.1 <i>Cambridge</i>	51
9.1.2 <i>IEEE Xplore</i>	55
9.1.3 <i>Taylor & Francis</i>	60
9.1.4 <i>Wiley</i>	62
9.2 Conferência do Modelo de diagnóstico do serviço de e-books em Bibliotecas Universitárias.	68
9.2.1 Planejamento, política e procedimento	73
9.2.2 Teste, compatibilidade e acesso remoto	74
9.2.3 Educação da equipe da biblioteca	75
9.2.4 Educação e instrução do usuário	75
9.2.5 Publicidade	76
9.2.6 Avaliação	76
CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS	79

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação têm influenciado ao longo dos anos a forma de realizar o acesso a informações fornecidas pelas bibliotecas universitárias, informações essas que propiciam melhor geração de conhecimento útil às formações acadêmicas do escopo das universidades. Se, antes, a biblioteca universitária apoiava seus serviços em acervos físicos, hoje, esta disputa espaço com as tecnologias digitais, que estabeleceram uma revolução na forma como armazenamos e transmitimos o conhecimento registrado. Com isso, comportamentos e hábitos de busca da informação estão mudando. Serviços inovadores têm surgido. Os *e-books* já são realidade.

Não existe consenso sobre a definição do que é um *e-book*, também denominado em português livro digital ou livro eletrônico. Os termos têm sido usados de forma ambígua na literatura, optando-se por utilizar neste trabalho a denominação *e-book*, por razões que serão melhor explicadas no referencial teórico adiante.

Esses *e-books*, nos últimos anos, foram incluídos pela Biblioteca do Centro de Tecnologia (BCT) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) em seu catálogo, que adquiriu milhares de títulos de diferentes editoras, dentre as quais se destacam: *Cambridge, Taylor & Francis, Wiley, e IEEE Press*.

Os *e-books* vêm sendo adquiridos pela BCT desde 2012 e disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ (SiBI). Entretanto, após a etapa de seleção e aquisição desses recursos ter sido concluída, não houve nenhum tipo de estudo avaliando esse acervo digital.

A avaliação de serviços tem se desenvolvido devido à grande necessidade de fazer estimativas dos custos/benefícios dos serviços prestados e medir o grau de satisfação dos usuários. Como processo, a avaliação é um meio sistemático que oferece insights sobre a adequação, qualidade ou benefício de um serviço ou atividade, tornando-se uma ferramenta que auxilia na tomada de decisão e na avaliação da eficácia e eficiência organizacional. Os resultados da avaliação devem ter consequências práticas que levem à melhoria na entrega de serviços e na qualidade do produto fornecido aos usuários da biblioteca.

Neste trabalho, usaremos as estatísticas de uso dos fornecedores como ferramenta de análise. As estatísticas de uso podem oferecer uma análise quantitativa

sobre o quanto o acervo vem sendo utilizado ou sobre o que há de demandas não atendidas.

Usaremos também um instrumento de avaliação baseado em diretrizes da *Reference and User Services Association (RUSA)*, uma divisão da *American Library Association (ALA)*. A RUSA em 2006 publicou uma diretriz chamada *Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users*. Este documento é um instrumento que se destina a orientar os bibliotecários que fornecem e divulgam novos recursos de informações eletrônicas para usuários e usuários potenciais. Essas diretrizes se aplicam a recursos baseados na Web, em rede e autônomos que os usuários podem acessar direta ou indiretamente em formato eletrônico. As diretrizes aplicam-se a recursos criados pela biblioteca, licenciados comercialmente ou disponíveis gratuitamente. Este documento oferece orientação prática a qualquer equipe de biblioteca preocupada com estratégias de implementação, política, procedimento, educação e/ou provisão direta de recursos de informação eletrônica (RUSA, 2006).

Essas diretrizes vão formar um instrumento de coleta de dados sobre o serviço, estabelecendo critérios pelos quais o sucesso desse serviço pode ser medido, determinando, assim, a sua qualidade e o grau em que as metas estabelecidas e objetivos se realizam. Ferramentas de avaliação são capazes de descobrir pontos fortes e fracos de um serviço e traçar medidas para remediar os pontos fracos.

A partir destas diretrizes este trabalho pretende criar um instrumento de avaliação para ser aplicado em recursos eletrônicos em bibliotecas universitárias e avaliar a coleção de *e-books* da BCT em uma abordagem centrada na coleção. Segundo Aman (2010), a avaliação centrada na coleção envolve a verificação de uma determinada coleção contra algum tipo de lista padrão, que se destina a revelar o quão “completa” essa coleção é.

A metodologia propõe-se a transformar as diretrizes da RUSA em um modelo para operar o diagnóstico do serviço de *e-books* da BCT. Cada recomendação será adaptada em um parâmetro de medição da qualidade do serviço, com pontuação para indicar sua adequação, a partir da observação participante da pesquisadora.

A avaliação do acervo de *e-books* é um caminho para medir a qualidade de seu desempenho, alinhando-o de acordo com o que diz a política de desenvolvimento de coleções da BCT, para suprir as necessidades informacionais reais da comunidade acadêmica. Em outras palavras, o acervo deve satisfazer às demandas informacionais

destes usuários. Os resultados da avaliação podem ajudar a uma gestão mais eficiente dos recursos.

Os processos de planejamento, de aquisição, e de gestão do acervo digital é completamente diferente do que se faz no caso de acervo físico. Observa-se da experiência profissional empírica no cotidiano da BCT, que as discrepâncias entre o acervo físico ideal e o adquirido é menor do que as discrepâncias entre o acervo digital ideal e o acervo digital adquirido de fato. Explica-se: os fornecedores do acervo digital operam com modelos de negócios de venda em pacotes fechados de títulos em relação aos quais as bibliotecas universitárias têm pouco poder de negociação. Dificilmente um fornecedor aceita que se façam alterações de títulos nos pacotes que oferece.

Um outro complicador que faz distinguir a avaliação do acervo físico frente ao digital é a exigência deste de se ter um equipamento digital – como um computador ou um *tablet* ou um celular - para que seja realizada a mediação, pelo *e-book*, do conhecimento ao usuário. A complexidade de se obter os recursos tecnológicos necessários ao uso dos *e-books* não favorece a criação de uma política bem definida a seu respeito. Essa situação pode estar favorecendo ao desconhecimento do acervo digital conforme verifica-se no estudo de usuários realizado na BCT em 2013 (Universidade..., 2013), que apontou ser de 81% o percentual de entrevistados que desconhecia o acervo de *e-books*.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é:

Realizar um diagnóstico do serviço de *e-books* da BCT para verificar sua eficácia. A partir das diretrizes da RUSA, este trabalho pretende criar um instrumento de avaliação para ser aplicado na em recursos eletrônicos em bibliotecas universitárias.

2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) Analisar as estatísticas de uso dos fornecedores;
- b) Desenvolver um instrumento de avaliação baseado nas diretrizes da RUSA para ser aplicado em bibliotecas universitárias;
- c) Aplicar esse instrumento de avaliação como medida para o serviço de *e-books* da BCT;

3 JUSTIFICATIVA

Há poucos estudos sobre avaliação de acervo de *e-books* em bibliotecas universitárias, portanto, esta pesquisa se justifica pela necessidade de identificar meios mais eficientes para avaliar essa coleção. Pretende-se contribuir para a construção de conhecimento sobre a administração deste tipo de material. O mercado editorial de *e-books* vêm crescendo e as bibliotecas vêm incluindo estas obras em seu catálogo, portanto, estes questionamentos vêm em momento oportuno.

O entendimento da experiência de uso do acervo de *e-books* existente na UFRJ será uma contribuição para que futuras pesquisas possam determinar quais são as perspectivas para esse tipo de acervo em bibliotecas universitárias.

O estudo também contribuirá fornecendo orientações sobre as ações que podem ser propostas para melhorar a eficácia desse serviço.

Pesquisando a literatura da área no Brasil, encontram-se estudos abordando questões em torno de *e-books*, especialmente pesquisas sobre como e por que eles estão sendo utilizados, diante da perspectiva de bibliotecários, da comunidade acadêmica ou do usuário. Velasco (2008) analisa as alterações no comportamento informacional dos docentes/pesquisadores dos programas de pós-graduação credenciados pela CAPES. Verifica-se que o comportamento vem sendo moldado aos novos recursos tecnológicos vinculados à Internet. Fenerick e Silva (2015) apontam a percepção de estudantes diante do acervo de *e-books* em uma biblioteca universitária. A pesquisa conclui que embora muitos estudantes possuam dispositivos que permitam a leitura de *e-books*, muitos não leem neste formato ou desconhecem que a biblioteca de sua instituição possui esse tipo de material em sua coleção. Martins (2016) e Bacalchini (2016) apresentam pesquisas voltada para à gestão de coleções de *e-books*.

Outras pesquisas realizadas na área indicam que os *e-books* tem baixo número de acessos, e baixa adesão em bibliotecas, embora o acervo venha crescendo ano a ano. Indica-se, ainda, que existe preferência pelo livro impresso ou desconhecimento da existência de *e-books* em bibliotecas (VELASCO, 2008; FENERICK, SILVA, 2015; BACALGINI, 2016; PINSKY, 2009).

4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A biblioteca do CT possui um acervo físico e digital. No digital, há acervo referente a periódicos, teses e dissertações e de *e-books*. O estudo será delimitado ao acervo de *e-book*.

Não foram analisadas as estatísticas de uso da editora Springer, pois os dados estatísticos deste fornecedor não estão disponíveis.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1. O *E-Book* como Produto da Evolução da TI

A evolução das tecnologias de informação e a expansão de uso da *internet* banda larga permitiram que novos formatos surgissem em meio a mídias tradicionais. O livro eletrônico surge nesse ambiente como uma opção ao livro impresso e sua definição não foge à analogia ao livro impresso. O *e-book* é frequentemente visto como uma versão eletrônica ou digital do livro tradicional, acessível com o auxílio de hardwares apropriados e softwares de leitura (VASSILIOU; ROWLEY, 2008).

Segundo as autoras, os livros tradicionais ainda emprestam características aos *e-books*, como por exemplo, o conteúdo e a estrutura lógica do livro, tamanho e formato. Há certa dificuldade de definir *e-books* sem utilizar a referência do livro tradicional. Esta analogia pode se tornar insustentável à medida que a natureza dos livros impressos e eletrônicos comecem a divergir.

Nos últimos anos, a definição de *e-book* foi objeto de um novo interesse, tornando o assunto mais complexo do que apenas se referir à qualquer texto digital lido através de uma tela. Várias tentativas foram feitas para definir o livro eletrônico, como a de Vassiliou e Rowley (2008) que definem o *e-book* com relação a quatro perspectivas inter-relacionadas: mídia, conteúdo/arquivo, dispositivo e entrega. Essas autoras (2008) afirmam, ainda, que as definições sobre o que constitui um *e-book* continuarão a evoluir em paralelo com o seu desenvolvimento e após longa pesquisa na literatura da área, chegaram a duas proposições:

- 1) Um *e-book* é um objeto digital com conteúdo textual e/ou outro, que surge como resultado de integrar o conceito familiar de um livro com características que podem ser oferecidas num ambiente eletrônico;
- 2) *E-books*, normalmente tem em uso características como pesquisa e funções de referência cruzada, links de hipertexto, marcadores, anotações, destaques e objetos multimídia e ferramentas interativas. (VASSILIOU; ROWLEY, 2008, p.363).

As autoras (2008) pensam que a segunda parte desta proposição, que tem foco nos benefícios da tecnologia, é um conceito dinâmico, e precisa de revisão regular enquanto as tecnologias, benefícios e características dos *e-books* evoluem.

Serra (2014) acrescenta ao conceito que “os livros digitais podem ser definidos como recursos que contém textos, mas não limitados a eles, isto é, não se reduzem a ser uma versão eletrônica de textos impressos”.

Grau, Oddone e Dourado (2013) apontam a inconsistência terminológica para se referir ao *e-book*. Diferentes grafias são utilizadas e confunde-se conteúdo, formato, veículo e leitores de *e-book* (*e-readers*). Segundo Scholnik (2001, *apud* Andrade; Ramos; Pereira, 2013), “*e-reader* é um aparelho eletrônico portátil que permite aos usuários a leitura de documentos digitais em situações similares ao do papel”.

Os suportes de informação em formato eletrônico ganharam força na segunda metade do século XX, devido à explosão informacional derivada dos avanços científicos e tecnológicos do pós-guerra.

5.2 Um breve histórico sobre os *e-books*

Em 1945, Vannevar Bush (1890-1974) descreveu o *Memex*, um dispositivo parecido com um computador pessoal, quase três décadas antes do primeiro *PC* ser lançado. Diferente de muitos cientistas, ele se preocupou com o poder dos computadores e também com a possibilidade de que ele poderia servir como uma ferramenta pessoal de organização e armazenamento de livros, artigos, notas e correspondências. O aparelho teria capacidade para armazenar centenas de materiais, incluindo notas manuscritas, registros datilográficos e fotos (VELASCO, 2008; SERRA, 2014; WALTERS, 2014;).

Segundo Ardito (2000) *apud* Serra (2014), entre 1967 e 1968 Andries Van Dam, professor da *Brown University*, coordenou uma pesquisa sobre sistemas de hipertextos. Os resultados desta pesquisa foram utilizados na produção da documentação do programa espacial Apollo.

Nos anos 1970, o sistema *File Retrieval and Editing System*, utilizado por alunos e professores da *Brown University* “permitia a criação dinâmica de hierarquia bidirecional nos textos, entre capítulos e seções, além de marcações em notas, palavras chaves e gráficos, facultando navegação no texto e criação de relacionamento entre termos e referências” (SERRA, 2014, p. 53).

O projeto *Gutenberg*, uma coleção de textos gratuitos online, foi fundado em 1971 por Michael Hart e a Universidade de Illinois. Possui, hoje mais de 54.000 títulos

entre *epubs* e em formato *Kindle* gratuitos, e em domínio público, e estão disponíveis gratuitamente na *internet* disponíveis para baixar ou ler online (Project Gutenberg, 2017).

No Reino Unido, o *Oxford Text Archive* (2017) foi originalmente fundado por Lou Bernard para fornecer textos eletrônicos à comunidade acadêmica. Foi o primeiro repositório digital de trabalhos acadêmicos. Trata-se de uma ferramenta acadêmica que oferece mais de 2.500 recursos eletrônicos em 25 idiomas diferentes. (VASSILIOU; ROWLEY, 2008; WALTERS, 2014).

A partir da década de 1990 a oferta e a utilização de livros digitais começa a aumentar consideravelmente. No ano de 1998, o mercado de dispositivos para leitura se inicia com o lançamento de dois produtos: o *Softbook* da *Softbook Press* e o *Rocket eBook*, da *NuevoMedia Inc*. Estes dispositivos eram capazes de armazenar cerca de 3 mil páginas com textos, gráficos e imagens. (SERRA, 2014).

Em 1999, o projeto *NetLibrary* começa a oferecer o serviço de consulta a publicações eletrônicas para bibliotecas através da internet (Idem).

Em 2004 inicia-se o projeto *Google Books*. Em 2007, a *Amazon* lança seu primeiro leitor de e-books, o *Kindle*. Em 2010, a *Apple* lançou o *tablet iPad*, representando uma nova possibilidade de acesso aos livros eletrônicos (Idem).

Segundo Walters (2014) nenhum dos fornecedores pioneiros mantiveram presença significativa no mercado corrente de *e-books*.

5.3 Vantagens e Desvantagens dos E-Books

O quadro apresentado por Walters (2014, p. 87) sintetiza as principais vantagens e desvantagens de uso de *e-books* sob a perspectiva do usuário individual. As vantagens e desvantagens mostradas no quadro 1 podem ser experimentadas por indivíduos que baixaram *e-books* para uso pessoal. Bibliotecas universitárias enfrentam as mesmas vantagens e desvantagens, além de outras que são específicas para ambiente multiusuário. Segundo o autor, as atividades de seleção e aquisição de *e-books* de alta qualidade e torna-los disponíveis para a comunidade acadêmica, enquanto os mantém sob o uso privativo, são dificuldades que vão além das encontradas por usuários individuais (WALTERS, 2014). O autor aponta ainda, que as bibliotecas universitárias encontram dificuldades em relação aos termos de licença

restritivos, limitação do empréstimo de *e-books* entre bibliotecas e ausência de mecanismos de acessos padronizados.

Quadro 1- Vantagens e desvantagens no uso de *e-books*

	Acesso
+	Acesso em qualquer momento
+	Acesso em qualquer lugar onde há conexão à <i>Internet</i>
-	Necessidade de um dispositivo de exibição
-	Necessidade de infraestrutura (conexão à <i>Internet</i> , energia) para suportar o dispositivo de exibição
-	Necessidade de senhas ou códigos de acesso específico para cada plataforma ou fornecedor
-	Despesas recorrentes (despesas com a plataforma, despesas relacionadas com o dispositivo)
	Portabilidade
+	Capacidade de carregar múltiplos livros em um só dispositivo
+	Peso leve e tamanho pequeno, se um dispositivo apropriado é usado
-	Fragilidade da maioria dos dispositivos de exibição
-	Necessidade de recarga do dispositivo de exibição, se um dispositivo portátil é usado
	Conteúdo
+	Atualização do conteúdo
+	Inclusão de conteúdo em áudio e vídeo
-	Inabilidade de mostrar conteúdo produzido em um formato de arquivo não-compatível
-	Inestabilidade do conteúdo devido à frequentes atualizações
	Exibição
+	Disponibilidade de saída em palavras faladas
+	Customização das características de exibição (fontes, etc.)
-	Limitado espectro de cores e intensidades
-	Menor contraste e resolução do que o impresso
-	Necessidade de múltiplos dispositivos para suportar a leitura e comparação de múltiplos textos
-	Tamanho da página limitado pelo tamanho do dispositivo
-	Resolução ruim para formato de arquivos compatíveis, mas não nativos (<i>PDF</i> , em particular)
	Navegação
+	Formação de <i>hiperlinks</i> , internamente e entre um documento e outro
+	Texto completo pesquisável
-	Incapacidade de exibir páginas rapidamente
	Anotações
+	Habilidade para compartilhar notas com outros usuários de <i>e-book</i>
-	Mecanismos de anotação limitados (não permite desenhos, diagramas, etc.)
	Capacidade de transferência de conteúdo
+	Habilidade para copiar e colar textos
-	Dificuldade de salvar documentos completos
-	Inabilidade para transferir arquivos de um dispositivo para outro
-	Impressão limitada ou restrita
	Considerações ambientais
+	Redução de consumo de papel e materiais relacionados
+	Redução de custos ambientais associadas ao envio
-	Aumentos em custos ambientais associados ao uso de baterias
-	Aumento do consumo de energia e minerais de terras raras

Fonte: Walters (2014, p. 87, tradução nossa).

O autor citado (2014) considera, ainda, que os *e-books* só podem ser considerados um sucesso no ambiente acadêmico quando tiverem sido integrados ao sistema de comunicação acadêmica e de entrega de informação, ou seja, quanto estiverem amplamente aceitos por autores, editores e bibliotecários.

Muitas dessas vantagens e desvantagens também são citadas em demais literatura da área. (VASSILIOU; ROWLEY, 2008; AHMAD; BROGAN, 2016).

Além disso, Besen e Kirby (2012) apontam também que as bibliotecas devem se preocupar com

“a falta de acesso a parte ou todo o conteúdo de alguns editores; acesso a conteúdo não fornecido pelos principais agregadores (por exemplo, livros especializados ou livros de editores independentes) ou situações em que o acesso é atrasado pelos editores até depois que o *e-book* tenha ficado disponível para varejistas durante algum tempo; os altos preços cobrados por alguns editores; o uso da aquisição orientada ao usuário (que pode ser fortemente aplicada no comércio de livros populares) e a preservação e arquivamento do conteúdo, especialmente quando o contrato com agregadores que hospedam seu conteúdo digital termina (BESEN; KIRBY, 2012, p. 7)

As BUs são altamente dependentes das decisões dos editores quanto à disponibilidade e acordos de licenciamento. Segundo Gold Leaf (2003) *apud* Vasileiou, Rowley e Hartley (2012, p. 218), “muitos editores estão relutantes em tornar suas publicações disponíveis em formato eletrônico e/ou promove-los, porque temem o efeito sobre suas receitas”. Sobre isto, Serra (2014) afirma ainda que algumas editoras relutam em oferecer obras em formato digital porque temem que as bibliotecas permitam o *download* indiscriminado dos arquivos.

Vasileiou, Rowley e Hartley (2012) apontam como solução a mudança nos modelos de negócios, sugerindo que a possibilidade de modelos de compra de títulos individuais, capítulos, ou outras opções que permitem à biblioteca a seleção dos títulos mais apropriados, preferencialmente se fizerem parte das bibliografias dos cursos.

Costa e Cunha (2015) ressaltam, entretanto, que a seleção de títulos individuais pode representar um problema de custo, já que os fornecedores costumam aplicar descontos para as aquisições em pacotes, porém o valor do pacote pode ser muito alto para uma biblioteca que só necessita de um determinado título. Segundo Grigson (2011) *apud* Costa e Cunha (2015, p. 11) “uma desvantagem da compra em pacotes é que a biblioteca paga por um conteúdo que pode não ser utilizado, o que representa um desperdício de recursos valiosos”.

O crescimento da coleção de *e-books* depende de muitos fatores, como a disponibilidade de títulos no mercado e o desenvolvimento das tecnologias para dispositivos portáteis de leitura. Os *e-books* se tornam particularmente úteis para a aprendizagem à distância e para estudantes que estão fora do campus universitário. (VASILEIOU; ROWLEY; HARTLEY, 2012).

5.4 Digital Rights Managements (DRM)

O *Digital Rights Managements* (DRM), que em português é traduzido como sendo a Gestão dos Direitos Digitais, será um instrumento que moldará o mercado dos *e-books*. Serra (2014) sobre isso declara:

“o *DRM* determinará como será o acesso, possibilidade de cópia ou reprodução do conteúdo, distribuição a terceiros, impressão (total ou parcial) e modificação do conteúdo. [...] O *DRM* roda no servidor do provedor do livro digital e não nos dispositivos de leitura, que se não possuírem o software não permitirão o acesso ao arquivo (SERRA, 2014, p. 39)

Segundo Walters (2014), *DRM* se refere às restrições tecnológicas que impedem os usuários de executar atividades que os editores ou distribuidores querem proibir. “A diferença fundamental entre *DRM* e outros mecanismos de execução é que o *DRM* não oferece nenhum recurso para usuários que não concordam com as interpretações sobre os termos de licença de uso dos fornecedores” (Idem, p.89, tradução nossa)

Os fornecedores influenciam no futuro dos *e-books* através da disponibilidade de títulos, pelas restrições impostas pelos DRM, modelos de negócios e pelas funcionalidades da plataforma. Entretanto, fornecedores não estão interessados em disseminar a informação, mas em limitar o acesso de modo a obter lucro. Licenças de uso restringem não apenas as atividades de usuários individuais, mas o modo como os *e-books* circulam e são compartilhados nas BUs. Uma variedade de limitações impostas pelas licenças e pelo *DRM* restringem o acesso ou uso do conteúdo: limitações de impressão, salvar, baixar, copiar e colar, múltiplo acesso simultâneo, visualização de um capítulo ou página em determinados momentos, acesso fora do campus; limite no número de vezes que um título em particular pode ser visualizado, limites de uso de *e-books* em pacotes, como reservas e empréstimo entre bibliotecas (VASSILIOU; ROWLEY, 2008; VASILEIOU; ROWLEY; HARTLEY, 2012; WALTERS, 2014).

Eschenfelder (2008) *apud* Walters (2014) faz distinções entre restrições de uso (que impedem a impressão, *download*, e outras funções) e restrições na extensão de uso (que limitam a duração da visualização, o número de páginas que podem ser impressas, ou o número de computadores onde cada arquivo pode ser armazenado). A autora também conceitua as restrições *DRM* como duras ou suaves. As restrições duras impedem uso não-autorizado, e as restrições suaves desencorajam o uso de uma função ou eliminam as vantagens originalmente fornecidas.

Segundo Armstrong e Lonsdale (2005) *apud* Walters (2014), restrições de compartilhamento e uso são algumas das barreiras para a adoção em larga escala de *e-books* em bibliotecas universitárias.

Besen e Kirby (2012) apontam que *e-books* habilitados para *download* e impressão podem fazer com que editores aumentem os preços que são cobrados das bibliotecas por duas razões. A primeira delas defende que estes *e-books* terão mais valor para os usuários do que aqueles que precisam ser lidos obrigatoriamente *online*, e como consequência, estes livros também serão mais valorizados pelas bibliotecas. Em segundo lugar, *e-books* habilitados para *download* podem aumentar a extensão do acesso de um livro por múltiplos leitores em uma única transação, visto que o arquivo pode ser acessado em múltiplas plataformas.

5.5 Modelos de negócios

Segundo Walters (2014) e Costa e Cunha (2015), a aquisição e o uso de *e-books* em bibliotecas universitárias é diferente do uso de *e-books* por consumidores individuais. Universidades enfrentam desafios significantes ao adotarem estes recursos em larga escala. Segundo Walters (2014), os *DRM* restringem não apenas as atividades de usuários individuais, mas também a forma como os *e-books* podem circular e serem compartilhados nas universidades.

Muitas dúvidas surgem no momento da escolha dos editores, com suas respectivas plataformas e modelos de negócios disponíveis no mercado. Com o aumento crescente do número de editores neste mercado, aumentam também a diversidade de plataformas, modelos de compra e preços. Segundo Costa e Cunha (2015), a ausência de padronização tecnológica pode ser um obstáculo para a penetração do livro eletrônico na sociedade. Para estes autores, para que os bibliotecários tenham maior liberdade de ação, é fundamental conhecer o mercado de

e-books. Isso garante maior poder de negociação, permitindo que se façam as exigências necessárias que favoreçam as bibliotecas e os usuários.

Besen e Kirby (2012), ao definirem diferenças entre a aquisição de livros impressos e livros digitais, dizem que:

Consumidores individuais de *e-book* seguem o modelo de varejo similar ao de vendas de música online e o papel do fornecedor é essencialmente limitado à transação da venda. Em contraste, o mercado para bibliotecas foca mais fortemente em um modelo de fornecedores de *e-books* online. Ao invés de comprar o *download* de um *e-book* e então tornar os arquivos disponíveis para o acesso offline dos usuários a qualquer momento, a biblioteca paga pelo acesso aos *e-books* que estão hospedados em *websites* de terceiros. Para bibliotecas, o modelo de aquisição de conteúdo e fornecimento ao usuário é fundamentalmente diferente do modelo impresso. O fornecedor não está mais somente vendendo livros à biblioteca, ele também está vendendo o serviço que fornece os *e-books* diretamente aos usuários da biblioteca (BESEN; KIRBY, 2012, p. 7, tradução nossa)

Existe uma grande variedade de modelos de negócios estabelecidos pelo mercado editorial. Mudanças nas relações de aquisição de conteúdo fazem as bibliotecas repensarem o desenvolvimento da coleção. Segundo Serra (2014, p. 34) “o mercado de venda de livros digitais não está completamente alinhado com as demandas das bibliotecas [...] Algumas editoras impõem os modelos existentes oferecendo pouco ou nenhum espaço para negociação”.

Duarte et al (2013) aponta que a literatura estrangeira divide os modelos de negócios em dois tipos. Em um deles, “a biblioteca adquire e empresta dispositivos de leitura que contém livros eletrônicos” e no outro, o modelo *web-based* “em que a biblioteca empresta apenas o conteúdo, através de transações via web”. Nas BUs brasileiras, adota-se somente o segundo modelo, visto que os *e-readers* se tornariam uma despesa a mais para as bibliotecas, o que não seria viável diante do cenário econômico sob o qual as BUs estão inseridas.

Os modelos mais conhecidos são:

- a) Aquisição perpétua;
- b) Assinatura;
- c) Aquisição orientada ao usuário (*Demand-driven acquisition* ou *Patron-driven acquisition*)
- d) Pay per view

Nas subseções a seguir se apresentará cada um desses modelos.

5.5.1 Aquisição perpétua

Este é o modelo mais tradicional, similar à aquisição de exemplares físicos. Segundo Serra (2014), “a aquisição é realizada por título ou por um conjunto de obras, com a biblioteca adquirindo obras que efetivamente deseja incluir no acervo”.

Esta modalidade rende algumas discussões entre fornecedores e bibliotecas. Entre elas, o estabelecimento de uma quantidade de acessos que um *e-book* poderia ter, e após essa quantidade ser atingida, a biblioteca teria que comprar uma nova licença. A política de preços apresenta valores altos para essa modalidade. Muitos fornecedores se recusam a vender títulos a bibliotecas ou apenas disponibilizam a venda da versão digital após o *e-book* ter ficado disponível para varejistas por algum tempo. (BESEN; KIRBY, 2012; SERRA, 2014).

Ao adquirir livros nesta modalidade, a mídia pode ser baixada para o servidor da instituição ou ficar acessível através de plataforma proprietária do fornecedor. Segundo Serra (2014), caso a opção seja baixar os livros no servidor da instituição, a biblioteca passa a ter o desafio de administrar esses arquivos. Há de se ter a preocupação com o espaço de armazenamento, *backup*, preservação digital, segurança, e com o passar do tempo, com a conversão de formatos.

Caso a opção seja o armazenamento nos servidores do fornecedor, “é necessário preocupar-se com a garantia de que o acesso estará sempre disponível, assegurando a permanência de longo prazo daquele título em servidor” (SERRA, 2014, p. 38).

A aquisição perpétua, na maioria das vezes, só permite o uso monousuário, onde há apenas um acesso disponível por vez, simulando o livro físico. Alguns fornecedores permitem o acesso aos arquivos em plataformas *on-line*, o que obriga que o usuário tenha uma conexão com a *Internet* para consultar e realizar a leitura. Outras opções permitem a leitura em ambiente *off-line* (*Idem*).

5.5.2 Assinatura

A modalidade assinatura permite que a biblioteca tenha acesso a determinados títulos por um período de tempo pré-estabelecido. Após o vencimento desse período,

o título torna-se indisponível e a biblioteca precisa renovar o contrato se quiser continuar acessando o catálogo.

Segundo SERRA (2014), a renovação das assinaturas também é uma fase complexa, pois a biblioteca efetua um pagamento contínuo para garantir acesso aos *e-books* que possui, como um aluguel permanente. Para os fornecedores, essa modalidade também representa um desafio, pois as bibliotecas podem encontrar dificuldades para assegurar o pagamento das renovações.

Grigson (2011) afirma que esse modelo pode ser vantajoso quando o conteúdo tem um tempo de vida curto, como por exemplo livros de direito, de informática ou guias de turismo, ou se for uma demanda de curta duração, como no caso de um livro adquirido para um curso curto. Em casos como esses, o acesso indefinido ao *e-book* pode ser desnecessário, e a modalidade de assinatura pode ser mais econômica.

5.5.3 Aquisição orientada ao usuário (*Demand-driven acquisition* ou *Patron-driven acquisition*)

Se um mesmo *e-book* é acessado um certo número de vezes pelos usuários da biblioteca, irá acionar uma requisição de compra. A biblioteca pagará o preço cheio pelo *e-book*, que será adicionado à coleção da biblioteca.

Segundo GRIGSON (2011), este modelo maximiza a relação custo x benefício, pois as bibliotecas pagariam apenas pelo conteúdo que é usado e a equipe da biblioteca não gastaria tempo selecionando títulos para compra. Esse modelo também dá a possibilidade de responder rapidamente às necessidades do usuário ou a uma demanda repentina, como encontrar um título em uma lista de leitura. Em contrapartida, permitir que os usuários selecionem os títulos pode resultar em um desequilíbrio na coleção que refletirá os interesses de apenas alguns usuários. Esse risco pode ser reduzido limitando os títulos que estarão disponíveis para a seleção dos usuários ou aumentando o número de requisições necessárias para acionar a compra (*Idem*). Para Mangrum e Pozzebon (2012), a aquisição orientada ao usuário coloca o bibliotecário em posição secundária durante o processo de seleção e cria novos problemas com a seleção, a gestão de recursos e o acesso ao OPAC.

5.5.4 *Pay per view*

Neste modelo, similar a um aluguel, o usuário pode pesquisar todos os *e-books* disponíveis no *website* do fornecedor, inclusive títulos que não foram adquiridos pela biblioteca. Caso o usuário necessite de algum desses livros, ele solicitará o aluguel. A biblioteca então paga uma taxa e o usuário garante acesso temporário ao livro por um período de tempo pré-determinado. O conteúdo só é pago quando solicitado por um usuário, nenhum dinheiro é desperdiçado com livros que nunca serão utilizados. Entretanto, o conteúdo ficará disponível apenas para um único usuário por um período de tempo limitado. Logo, as bibliotecas gastarão quantias significantes de dinheiro sem adicionar itens à sua coleção (GRIGSON, 2011).

6 DESCRIVENDO O ACERVO *E-BOOKS* DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE TECNOLOGIA

A Biblioteca do Centro de Tecnologia (BCT) faz parte da rede de 45 bibliotecas da UFRJ administradas pelo Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI). O SiBI é um órgão suplementar do Fórum de Ciência e Cultura. O SiBI tem como objetivo principal a interação de suas bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão. O SiBI fomenta a colaboração e a produção técnico-científica, cultural, literária e artística, através do desenvolvimento de serviços e produtos de informação. (SiBi, 2018)

A coordenação do SiBI apresenta estatísticas das bibliotecas obtidas através da Base BAGER, que é alimentada pela coleta anual de dados de todas as bibliotecas desde 1994. Segundo dados do BAGER, a universidade investe na compra de *e-books* desde 2007. A universidade possui, atualmente, 29.490 *e-books*. (SiBi em números, 2017).

Os livros eletrônicos podem ser acessados através de links¹ inseridos na aba superior do catálogo Minerva, que direcionam o usuário para os sites dos fornecedores. Os metadados foram inseridos no catálogo, entretanto, até o momento, de forma parcial. A busca no catálogo Minerva só recupera 2956 registros de livros eletrônicos, o que denota que os metadados dos editores não foram migrados completamente para a base de dados.

Cabe ressaltar que embora a comunidade pesquisada seja de usuários da biblioteca do CT, as estatísticas geradas pertencem a toda a comunidade da UFRJ. Não foi possível solicitar dados de acesso separados por campus. Esta coleção atende mais especificamente a alunos da pós-graduação, professores e pesquisadores.

O acervo de livros eletrônicos da UFRJ é composto por itens das editoras *Atheneu*, *Cambridge*, *Taylor & Francis*, *Wiley*, *IEEE Press* e *Springer*. Os dados obtidos nos sites dos fornecedores indicam que há o quantitativo apresentado no

¹ www.minerva.ufrj.br

Quadro 2. Neste trabalho, iremos avaliar somente os acervos da *Cambridge*, *Taylor & Francis*, *IEEE Press* e *Wiley*.²

Tabela 1 – Quantitativo de itens unitários por fornecedor

EDITORA	ITENS
ATHENEU	88
TAYLOR & FRANCIS	44
WILEY	177
CAMBRIDGE	77
IEEE PRESS	766
SPRINGER	26674
TOTAL	27826

Fonte: SiBI em números (2017).

Em pesquisa realizada no mês de agosto de 2018 foram coletados dados de acesso dos anos de 2012 a 2018, sendo este último ano, consultado até o mês de julho. As editoras fornecem também dados sobre acesso negados, que dizem respeito aos livros pertencentes ao catálogo que não foram comprados pela UFRJ. Por estarem disponíveis na ferramenta de busca, o usuário tenta baixá-los, mas tem o acesso impedido.

6.1 O Centro de Tecnologia

O Centro de Tecnologia da UFRJ engloba cinco unidades acadêmicas: a Escola Politécnica (POLI), a Escola de Química (EQ), o Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa em Engenharia, conhecido como COPPE, o Instituto de Macromoléculas (IMA) e o Núcleo Interdisciplinar de Desenvolvimento Social (NIDES). O conjunto das instituições e suas respectivas atuações no âmbito do

^{2 2} 1. O *Cambridge Core*: plataforma para o conteúdo acadêmico da *Cambridge University Press*. Conteúdo multidisciplinar.

2. *Taylor & Francis*: tecnologia e ciências médicas

3. *IEEE*: Engenharia elétrica, informática e eletrônica 4. *Wiley*: Conteúdo multidisciplinar.

ensino, pesquisa e extensão possuem alto significado para a tecnologia nacional. É o segundo maior centro da universidade, com uma comunidade composta por cerca de 500 professores, 6.400 alunos de graduação, 4.500 alunos de pós-graduação e 600 servidores técnico-administrativos. (Decania do Centro de Tecnologia, 2018)

6.2 A Biblioteca do Centro de Tecnologia

A biblioteca do CT é integrante da rede de bibliotecas SiBI/UFRJ e se situa no campus da Ilha do Fundão. A biblioteca é aberta ao público interno e externo, tem como objetivo prestar apoio aos docentes e discentes do CT (POLI/COPPE), comunidade da UFRJ e sociedade em geral. O acervo da Biblioteca do CT é formado por livros, *e-books*, periódicos, obras de referência, teses e dissertações, normas, materiais especiais e coleções especiais das áreas de Engenharia e Tecnologia. A biblioteca conta com 333 assentos, 2 mezaninos para estudo em grupo, e uma área total de 2.681 m², divididas em: 1.200 m² ocupados com acervo, 53m² com serviços internos e 1.428 com leitura e circulação.

Dentre os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca, podem ser citados: consultas e empréstimos de livros, reserva e renovação de empréstimo automatizados, empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, sala virtual, fornecimento de nada consta, treinamentos especializados para uso de bases de dados de periódicos e *e-books*, orientação para normalização bibliográfica e elaboração de ficha catalográfica, digitalização (*scanner* auto-serviço).

6.2.1 Missão

Atender às demandas informacionais da comunidade acadêmica e do público em geral, de forma ágil e atualizada, dispondo serviços e participando de maneira ativa no processo de ensino, pesquisa e extensão.

6.2.2 Equipe da Biblioteca do CT

A UFRJ possui um total de 417 servidores distribuídos em 45 bibliotecas, sendo destes, 224 bibliotecários.

A equipe da BCT se divide entre os setores de referência, processamento técnico de livros e teses e dissertações, processamento técnico de periódicos, aquisição e secretaria.

Tabela 2 – Equipe da Biblioteca do CT

CARGO	TOTAL
BIBLIOTECÁRIOS/DOCUMENTALISTAS	11
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	6
ARQUIVISTA	1
TERCEIRIZADOS	5
BOLSISTAS	3
TOTAL	29

Fonte: Apresentação da Gerência da Biblioteca do CT, 2018.

6.2.3 Estatísticas de Circulação

Esses números se referem a quantidade de serviços prestados no setor de referência entre 2014 e maio de 2018.

Tabela 3 – Estatísticas de Circulação

	USUÁRIOS CADASTRADOS	EMPRÉSTIMOS	RENOVAÇÕES WEB	RESERVAS WEB
2014	1442	10491	14787	528
2015	1281	10480	16073	589
2016	1771	16200	25417	597
2017	1580	14179	24867	635

2018 (ATÉ MAIO)	799	6023	7876	265
----------------------------	-----	------	------	-----

Fonte: Apresentação do Setor de Circulação, 2017.

6.2.4 Total de itens no acervo

Tabela 4 – Total de itens no acervo

TIPO DE MATERIAL	TOTAL
CIRANDA DO LIVRO	208
MATERIAIS ESPECIAIS	229
MONOGRAFIAS	68.113
FASCÍCULOS DE PERIÓDICOS	155.626
TESES E DISSERTAÇÕES	21.164
E-BOOKS	797
TOTAL	246.137

Fonte: Apresentação da Gerência da Biblioteca do CT, 2018.

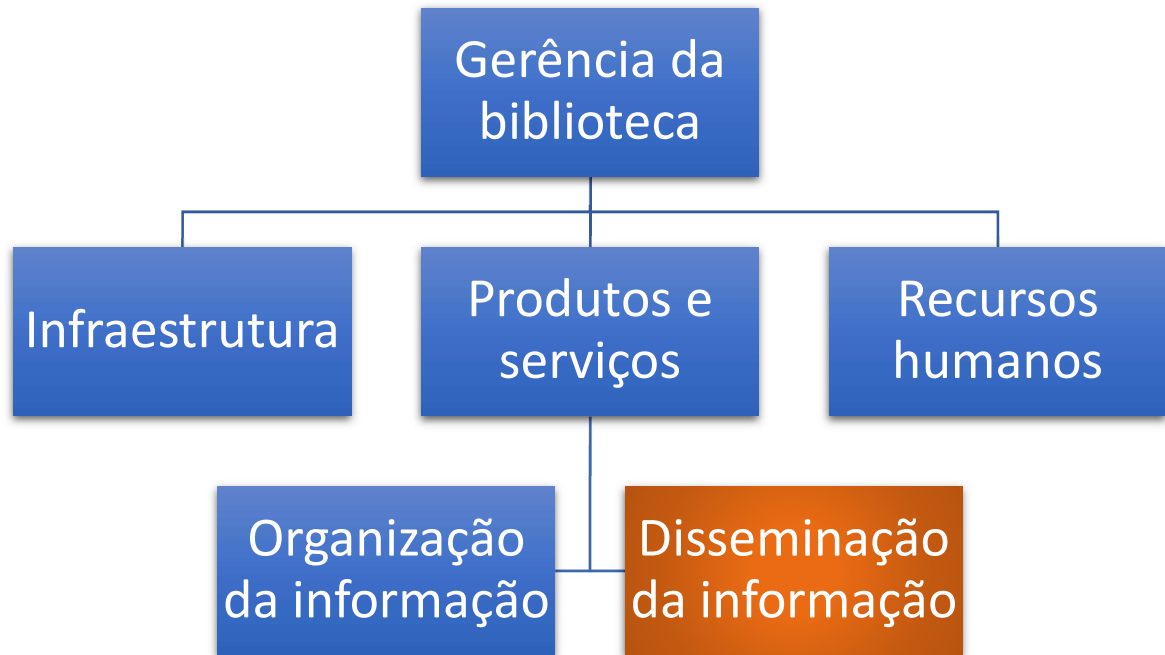
6.2.5 Organograma

O serviço de referência está localizado no setor de disseminação da informação, pois é ele quem se relaciona diretamente ao público em geral, gerencia empréstimos e consultas locais, presta serviços de divulgação presencial ou virtual, além de cópias e reproduções.

O setor de organização da informação abrange as atividades de seleção e aquisição, digitalização, catalogação, classificação e indexação, inventário e patrimônio, desbaste e descarte.

Estes dois setores são complementares. A organização da informação deve estar orientada para a disseminação e a disseminação pode contribuir com parâmetros para a melhoria da organização da informação.

Imagem 1 – Organograma da BCT



Fonte: Apresentação da Gerência da Biblioteca do CT, 2018.

6.3 Política de desenvolvimento de coleções

A Norma de Procedimento de Sistema n.1/2014, publicada pelo SiBI, se refere às diretrizes para formalização da política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas da UFRJ. Esta norma dá orientações sobre como cada biblioteca deve preparar suas políticas de acordo com suas próprias características de temporalidade e atualização.

A política de desenvolvimento de coleções é uma ferramenta institucional que norteia o processo de construção de coleções, e dá consistência às ações dos profissionais que lidam diretamente com as atividades relacionadas (SiBI, 2014).

Os critérios básicos para a seleção de acervo devem incluir características sobre o item (autoridade, atualidade, precisão, imparcialidade, cobertura/tratamento do assunto), sobre o perfil do usuário (idiomas, estilo, nível de conhecimento, relevância) e administrativas (características físicas, de reprodução, custo, número de exemplares, etc.). (SiBI, 2014).

Dentre esses critérios básicos referentes ao item, as diretrizes do SiBI destacam:

1. Item pertencente à bibliografia básica ou complementar de curso da UFRJ;
2. Item é demanda real da comunidade acadêmica;
3. Conteúdo informacional corresponde à cobertura temática do acervo;
4. Adequação do conteúdo do item ao currículo acadêmico e linhas de pesquisa da instituição;
5. Autoridade reconhecida – do autor ou do corpo editorial;
6. Número de exemplares necessários;
7. Idioma (de acordo com habilidades da maioria dos usuários);
8. Atualidade da obra de acordo com características da coleção e da área do conhecimento;
9. Conveniência do formato e compatibilização com equipamentos existentes para legibilidade do seu conteúdo;
10. Qualidade visual e auditiva de materiais especiais;
11. Custo justificável.

As diretrizes do SiBI não mencionam diretamente nenhuma norma com relação à aquisição de coleções de *e-book*, entretanto, a Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca do CT (2014) prevê critérios para seleção de acervos de *e-book*. No item 3.11.2, que trata da captação de verbas externas, a política afirma que nesta modalidade de aquisição podem ser comprados livros impressos e/ou em mídias eletrônicas. Optando-se pelo segundo caso, o acesso perpétuo, ilimitado, simultâneo e por IP tem prioridade na escolha.

6.4 Como acessar os e-books

O acesso é feito, via de regra, através do Portal de Periódicos da CAPES, o qual reúne diversas bases de dados, inclusive as bases de *e-books*. É preciso buscar

a plataforma do fornecedor no Portal. As interfaces de busca variam para cada fornecedor.

O catálogo Minerva possui os *links*³ para acesso direto em seu catálogo. O usuário pode fazer a busca e ao localizar o *e-book*, pode acessá-lo diretamente através do catálogo.

Quando o usuário está fora da rede da universidade, ele precisa fazer login para ter acesso aos *e-books*. O SiBI em parceria com a SuperTIC oferece o acesso remoto através do login da *intranet*⁴ institucional. Ao fazer o *login*, o usuário encontra um *banner* e é redirecionado para uma página onde se mostram o Portal de Periódicos da CAPES e outros links para acesso direto às plataformas de *e-books*: *Cambridge, Atheneu, Ebrary, Wiley, IEEEExplore, Taylor & Francis Group, Springerlink, Duke University Press, The Royal Society Publishing*.

Na página da biblioteca do CT⁵ também são encontrados links para acesso às bases de *e-book* e há uma explicação sobre como utilizar o acesso remoto.

Imagem 2 – *Banner* para acesso direto ao Portal de Periódicos CAPES e bases de dados de *e-books*.



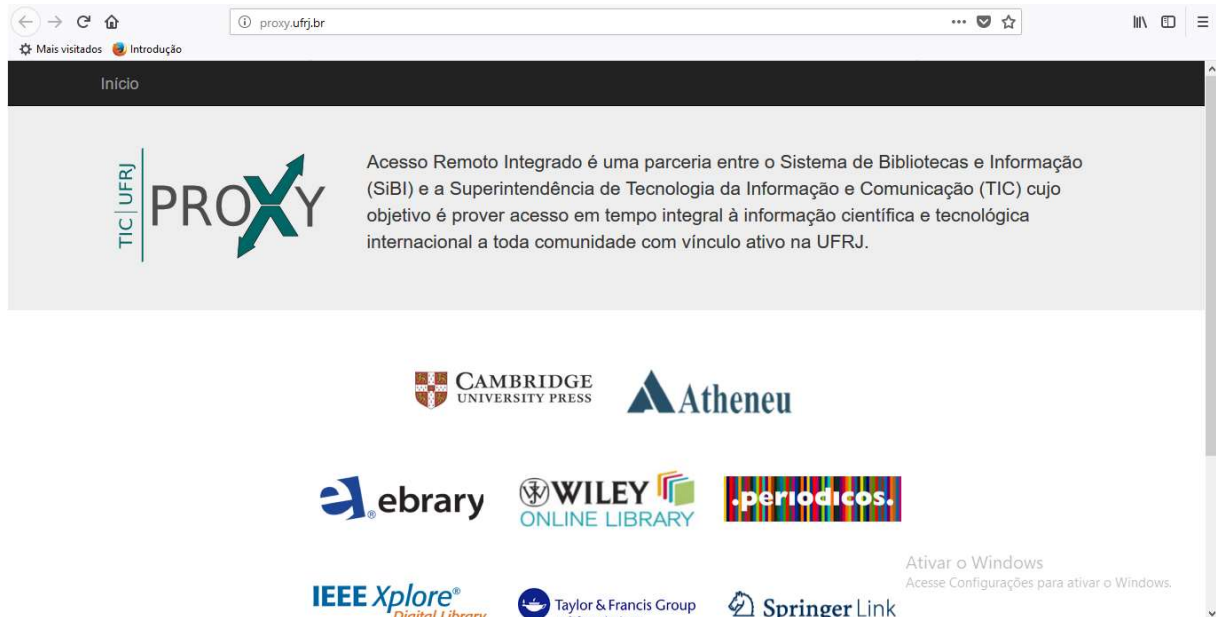
Fonte: Intranet UFRJ.

³ www.minerva.ufrj.br

⁴ www.intranet.ufrj.br

⁵ www.biblioteca.ct.ufrj.br

Imagem 3 – Tela inicial para acesso ao Portal de Periódicos CAPES e bases de dados de e-books.



Fonte: Intranet UFRJ.

Imagem 4 – *Banner* no site da BCT para acesso aos e-books



Fonte: Site da BCT.

6.5 Relatórios COUNTER

As informações disponibilizadas por alguns dos editores utilizam o padrão COUNTER de elaboração de relatórios. Esse padrão permite que a comunidade de usuários de recursos eletrônicos faça a contabilidade de seu uso. Esses padrões denominam-se Códigos de Prática (*Code of Practice*) e fornece às bibliotecas dados de uso consistentes, credíveis e comparáveis. “COUNTER fornece relatórios que permite que editores e vendedores relatem o uso de seus recursos eletrônicos de forma consistente. Isso permite às bibliotecas comparar dados recebidos de diferentes editores e fornecedores.” (PROJECT COUNTER, 2017).

Para *e-books*, os relatórios padrão gerados por COUNTER são:

- *Book Report 1*: número de pedidos de títulos bem sucedidos por mês e título.
- *Book Report 2*: Número de pedidos de seção (capítulo) bem sucedidos.
- *Book Report 3*: acesso negado aos itens de conteúdo por mês, título e categoria
- *Book Report 4*: Acesso negado aos itens de conteúdo por mês, plataforma e categoria
- *Book Report 5*: Pesquisa Total por Mês e Título

Este trabalho usou os relatórios estatísticos COUNTER como forma de analisar padrões sobre o uso do acervo. Entretanto, esses relatórios mostraram-se superficiais, os dados não propiciam análise significativa, oferecendo somente um quantitativo sobre cada livro utilizado por período. Esses relatórios são oferecidos sob a ótica do fornecedor e se mostram pouco relevantes para as bibliotecas. Não foi possível traçar perfis de usuários com as informações contidas nesses relatórios.

Entretanto, a análise do relatório do ano de 2018 da editora *Cambridge* mostrou uma informação relevante: a importância dos períodos em que as editoras oferecem um *trial* para que as bibliotecas testem o catálogo e entendam melhor quais livros devem selecionar. Como mostraremos adiante, foi possível perceber algumas demandas de acervo dos usuários durante este período.

6.6 Editores

Apresenta-se a seguir os editores cujos acervos foram adquiridos pelo SiBI e que fazem parte do conjunto estudado neste projeto de pesquisa:

6.6.1 *Cambridge (Cambridge Core)*

O *Cambridge Core* é uma plataforma para o conteúdo acadêmico da *Cambridge University Press*. Os conteúdos de livros e periódicos foram reunidos nesta plataforma que substitui as bases *Cambridge Journals Online* e *Cambridge Books Online*. Possui mais de 1 milhão de artigos de periódicos e mais de 30 mil livros.

A *Cambridge University Press* publica uma ampla gama de conteúdo acadêmico em *Cambridge Core*, incluindo periódicos, monografias de pesquisa, obras de referência e livros didáticos. (CAMBRIDGE CORE, 2017).

6.6.2 *Taylor & Francis*

A *Taylor & Francis* possui uma coleção abrangente de livros eletrônicos, tecnologia e de ciências médicas, oferecendo mais de 16 mil referências em mais de 400 áreas do conhecimento e mais de 40 coleções (Taylor & Francis, 2018).

6.6.3 *IEEE (IEEEExplore Digital Library)*

Publica conteúdo científico e técnico produzido pelo IEEE (*Institute of electrical and electronic engineers*) e seus parceiros editoriais. Fornece acesso a mais de 4 milhões de documentos de texto completo das áreas de engenharia elétrica, informática e eletrônica. Possui mais de 195 revistas, mais de 1800 anais de conferências, mais de 6200 normas técnicas, aproximadamente 2400 *e-books* e mais de 425 cursos educacionais.

A *IEEE Press* e a *IEEE Computer Society* desenvolvem e publicam livros em conjunto com *John Wiley & Sons*. (IEEEExplore, 2017)

6.6.4 *Wiley*

Wiley é uma editora internacional de publicação científica, técnica, médica e acadêmica da *John Wiley & Sons*, atuando em vários campos acadêmicos e profissionais em parcerias com as principais sociedades do mundo.

A *Wiley Online Library* hospeda uma coleção multidisciplinar ampla em recursos online que abrange a vida, a saúde, as ciências exatas, as ciências sociais e as humanidades. Oferece acesso a mais de 6 milhões de artigos de mais de 1500 periódicos, mais de 35 mil livros online e centenas de trabalhos de referência, protocolos de laboratório e bases de dados. (WILEY, 2017)

7 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

A avaliação de serviços de informação tem se desenvolvido devido à grande necessidade de fazer estimativas dos custos/benefícios dos serviços prestados e medir o grau de satisfação dos usuários. A definição de “avaliação” de Aman (2010, p 201) refere-se ao

“processo de identificação e coleta de dados sobre serviços ou atividades específicas, estabelecendo critérios pelos quais o sucesso desses serviços ou atividades podem ser medidos e determinar a qualidade do serviço ou atividade e o grau em que realiza metas estabelecidas e objetivos” (AMAN, 2010, p. 201).

Como processo, a avaliação é um meio sistemático que oferece *insights* sobre a adequação, qualidade ou benefício de um serviço ou atividade, tornando-se uma ferramenta que auxilia na tomada de decisão e na avaliação da eficácia e eficiência organizacional. Os resultados da avaliação devem ter consequências práticas que levem à melhoria na entrega de serviços e na qualidade do produto fornecido aos usuários da biblioteca.

Para Lancaster (2004, p. 8), avaliação de um serviço será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de melhorar seu desempenho. O autor (2004) define algumas finalidades da avaliação:

1. Estabelecer uma espécie de escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento. Se depois disso forem introduzidas mudanças nos serviços, seus efeitos poderão ser medidos em comparação com a marca anteriormente estabelecida;
2. Comparar desempenho entre várias bibliotecas ou serviços;
3. Justificar sua existência – análise dos benefícios do serviço ou uma análise da relação entre os benefícios e os custos;
4. Identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando elevar o nível de desempenho no futuro;

Vários métodos são utilizados para avaliar coleções. Segundo Aman (2010, p. 99) existem duas abordagens possíveis para avaliar uma coleção: “centrada na coleção e centrada no usuário. O primeiro enfatiza a própria coleção e geralmente envolve a verificação de uma determinada coleção contra algum tipo de lista padrão, que se destina a revelar quão ‘abrangente’ a coleção é”.

O autor menciona, ainda, que dentre as técnicas com ênfase no usuário, incluem-se as pesquisas de satisfação do usuário ou exames de estatísticas de uso. Este trabalho verificou se as estatísticas de uso poderiam nos fornecer boas informações sobre o uso do acervo de *e-books*, mas os dados fornecidos pelos fornecedores são somente quantitativos, não oferece dados qualitativos suficientes para que se possa obter informação relevante.

A avaliação de um acervo requer um completo entendimento das necessidades dos usuários de uma determinada biblioteca. Uma das formas de avaliação citadas por Lancaster (2004, p. 51) é a análise de uso do acervo. A análise de uso consiste em “identificar pontos fortes e fracos do acervo a partir dos padrões atuais de utilização, acarretando, portanto, modificações na política de desenvolvimento de coleções, a fim de aumentar a relevância do acervo para as necessidades dos usuários”. O autor afirma que padrões atuais de uso são bons indicadores de uso futuro, já que os padrões de uso em uma grande comunidade tendem a não variar muito ao longo do tempo.

A avaliação é um instrumento para tomada de decisão e de estabelecimento de valores de satisfação de desempenho. O acervo de uma biblioteca, incluindo o acervo de *e-books*, é considerado o principal insumo de uma biblioteca e deve ser avaliado “em função da medida em que satisfaz às demandas [informacionais] que lhe são feitas (isto é, o produto)” (LANCASTER, 2004, p.3). Segundo Machado et al (2016) o uso de sistemas de avaliação de desempenho é recomendado, pois atuam como facilitadores na implementação de estratégias, tornando-se mais conectada com a missão e a visão da empresa em busca de um ambiente organizacional adaptável.

Associado ao serviço de informação a avaliação deve se dar, então, em termos quantitativos e qualitativos. “Os critérios utilizados para avaliar os produtos deveriam ser bons indicadores da medida em que os resultados são alcançados. [...] Certas medidas de insumos podem ser consideradas bons indicadores dos produtos desejados”. (LANCASTER, p.3-4).

Vergueiro (2002), Lancaster (2004) e Melo (2013) consideram que a avaliação de serviços está diretamente relacionada às Cinco Leis da Biblioteconomia, de Ranganathan (2009).

1. Os livros são para serem usados;
2. Para cada leitor o seu livro;
3. Para cada livro o seu leitor;

4. Poupe o tempo do leitor;
5. A biblioteca é um organismo em crescimento.

Lancaster (2014) acredita que essas leis constituem metas fundamentais que os serviços de informação deveriam se esforçar para alcançar. Logo, todas as leis implicam que a avaliação de acervos deve ser feita em função das necessidades dos usuários.

A primeira lei remete a considerações sobre custo-eficácia. Devido aos custos limitados, o “custo por uso” é um fator relevante ao decidir quais itens irão ser incorporados ao acervo ou não. As segunda, terceira e quarta leis também se referem às necessidades dos usuários, do ponto de vista que os livros devem estar disponíveis para serem encontrados por seus potenciais leitores no momento em que são necessários de forma mais eficiente possível. A quinta lei se refere ao crescimento exponencial da biblioteca e a avaliação de serviços é uma ferramenta de diagnóstico adequada para nortear de que forma o acervo será expandido. Esta lei está relacionada à adaptabilidade dos serviços e aos desenvolvimentos tecnológicos.

Para Vergueiro (2002), as cinco leis da Biblioteconomia expressam o conjunto de elementos essenciais para a gestão da qualidade.

“Lá estão o produto com o qual os profissionais da informação trabalham, a consciência sobre a importância do cliente e da satisfação de suas necessidades da maneira eficiente, a percepção da necessidade de se definir processos de trabalho que poupem o tempo desse cliente e o entendimento de que as instituições de informação constituem organismos dinâmicos, em crescimento” (p.10)

7.1 Diretrizes para a introdução de recursos de informações eletrônicas aos usuários (*Guidelines for the introduction of electronic information resources to users*)

De acordo com a *Reference and User Services Association* (RUSA, 2008) – uma divisão da *American Library Association* (ALA), o serviço de referência engloba consultas de informação nas quais os funcionários da biblioteca recomendam, interpretam, avaliam e/ou usam recursos de informação para ajudar outras pessoas a atender suas necessidades específicas de informação. O serviço de referência inclui, ainda, outras atividades que envolvem a criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos, ferramentas e serviços de pesquisa. A criação e gestão dos recursos de informação incluem o desenvolvimento e manutenção de coleções de

pesquisa, guias de pesquisa, catálogos, bancos de dados, sites, mecanismos de busca, etc., que os usuários podem usar de forma independente, interna ou remota para satisfazer as suas necessidades de informação. As atividades de avaliação incluem a medição e avaliação do trabalho de referência, recursos e serviços.

Em 2006, a RUSA publica o *Guidelines for the introduction of electronic information resources to users* (Diretrizes para introdução de recursos eletrônicos de informação à usuários). Este documento é um instrumento que se destina a orientar os bibliotecários que fornecem e divulgam novos recursos de informações eletrônicas para usuários e usuários potenciais. Essas diretrizes se aplicam a recursos baseados na Web, em rede e autônomos que os usuários podem acessar direta ou indiretamente em formato eletrônico. As diretrizes aplicam-se a recursos criados pela biblioteca, licenciados comercialmente ou disponíveis gratuitamente. Este documento oferece orientação prática a qualquer equipe de biblioteca preocupada com estratégias de implementação, política, procedimento, educação e/ou provisão direta de recursos de informação eletrônica.

Assim sendo, visando obter um instrumento de avaliação do acervo de *e-books* da BCT, essas instruções e recomendações serão adaptadas em um modelo, a partir do qual será possível mensurar o panorama geral da situação atual do acervo de *e-books* que já está implementado.

8 METODOLOGIA

A pesquisa, que tem por objetivo avaliar o acervo de *e-books* da Biblioteca do Centro de Tecnologia (BCT) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), será um estudo de caso com fins exploratórios e metodológicos.

Quanto aos meios, se valerá de pesquisas bibliográfica, documental e de campo. Na pesquisa bibliográfica buscou-se produção acadêmica e científica sobre *e-books*, bibliotecas universitárias, gestão de recursos eletrônicos. Foram utilizadas as palavras chave “*e-book*”, “livro digital” e “livro eletrônico”, “biblioteca universitária”, nas bases de dados *Web of Science*, *LISA*, *LISTA*, *Scielo* e *Google Scholar* durante o período de março de 2017 a junho de 2018.

A pesquisa documental investigará os dados disponíveis na BCT sobre o acervo, sobre as políticas de aquisição, dados de circulação da referência e estatísticas de uso fornecida pelos editores de *e-books* através de metodologia COUNTER. O universo da pesquisa documental é formado pelos dados do acesso ao acervo digital da BCT e a amostra será dos dados coletados nos relatórios COUNTER entre outubro de 2012 a agosto de 2018. Para cada editora, foram selecionados os dez livros mais acessados por ano e os 10 livros que mais tiveram acessos negados por ano. O relatório completo está disponível nos anexos. A análise das estatísticas de uso fornece uma visão geral sobre o uso desse acervo, e nos dá indicações que podem direcionar o desenvolvimento de coleções. A pesquisa documental forneceu um panorama geral sobre a situação em que se encontra a biblioteca e o gerenciamento de seus recursos.

Desta forma, a BCT será estudada a partir da ótica da quantidade de acessos de seu acervo de *e-books* fornecido por quatro editoras selecionadas. As editoras *Atheneu* e *Springer* não foram incluídas neste trabalho, pois seus dados estatísticos não estavam disponíveis.

A pesquisa de campo é um estudo de caso exploratório, para aferir se a implantação do acervo de *e-books* foi realizada de acordo com as melhores práticas, a partir de parâmetros obtidos através das diretrizes apontadas pela RUSA. A partir destas diretrizes, a pesquisa desenvolverá um instrumento de avaliação qualitativa.

A metodologia empregada propõe-se a transformar as diretrizes apontadas pela RUSA em um modelo para operar o diagnóstico do serviço de *e-books* da BCT. Cada recomendação será adaptada em um parâmetro de medição da qualidade do

serviço, com pontuação para indicar sua adequação, a partir da observação participante da pesquisadora.

8.1 Modelo de avaliação para recursos eletrônicos baseado das diretrizes da RUSA (2008)

O método aplicado nessa pesquisa transforma as diretrizes da RUSA (2008) para introdução de recursos eletrônicos aos usuários em parâmetros de medição de qualidade que estão apresentados respectivamente nas colunas 1, 2 e 3 do quadro abaixo. São 26 parâmetros, que estão descritos no quadro 2.

Quadro 2 – Modelo de diagnóstico do serviço de *e-books* em Bibliotecas Universitárias.

(continua)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
1. Planejamento, política e procedimento	1. Após a seleção do recurso eletrônico, determinar um cronograma para disponibilizar o recurso aos usuários. Considere todos os aspectos dessas diretrizes e inclua um período de tempo durante o qual o serviço estará disponível em modo de teste/orientação para a equipe da biblioteca que estará envolvida na prestação direta do serviço. Pode envolver um período de visualização para que os usuários se alertem sobre a disponibilidade do novo recurso e forneçam feedback.	1. Cronograma para disponibilizar o recurso aos usuários.				
		2. Período de teste durante o qual o serviço estará disponível em modo de teste/orientação para a equipe da biblioteca envolvida na prestação do serviço.				
		3. Período de visualização para que os usuários se alertem sobre a disponibilidade do novo recurso				
		4. Período para fornecimento de feedback.				
	2. Determinar qual equipe estará envolvida e quais serão suas responsabilidades e atribuições específicas na implementação do recurso eletrônico. A equipe de implementação deve incluir representação dos dois sistemas e da equipe do serviço público.	5. Determinar uma equipe responsável e quais suas atribuições específicas para implementação do recurso eletrônico.				
	3. Examinar procedimentos e políticas existentes para determinar se eles se aplicam ao novo serviço e, se necessário desenvolver novas políticas e procedimentos.	6. Examinar procedimentos e políticas existentes para determinar de elas se aplicam ao novo recurso. Se necessário, desenvolver novas políticas.				
	4. Para recursos eletrônicos que exigem contratos de licença ou restrições específicas de uso, determinar qual equipe tem a responsabilidade de supervisionar a observância de quaisquer limitações de uso.	7. Em caso de haver restrições de uso, designar parte da equipe para supervisionar a observância de quaisquer limitações de uso.				
	5. Realizar planejamento para a educação da equipe da biblioteca, educação do usuário, publicidade e avaliação do acervo.	8. Promover treinamentos para educação da equipe da biblioteca				
		9. Promover treinamentos para educação do usuário.				
		10. Promover a publicidade do recurso eletrônico.				
		11. Avaliação do acervo.				

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
2. Teste, compatibilidade e acesso remoto	1. Testar a compatibilidade com diferentes sistemas operacionais e navegadores, tanto da biblioteca quanto remotamente. Configure procedimentos de comunicação para informar os usuários com sistemas incompatíveis.	1. Testar a compatibilidade com diferentes sistemas operacionais e navegadores.				
		2. Comunicar aos usuários sobre sistemas incompatíveis.				
	2. Testar para determinar se um software adicional é necessário ou se é necessário fazer qualquer alteração nas configurações de hardware/software existentes da equipe ou dos computadores públicos. Isso deve ser feito para usuários internos e remotos. Se forem necessárias alterações, fornecer explicações e links para o download. e plug-ins ou outro software.	3. Testar a necessidade de softwares adicionais ou a necessidade de fazer alterações em hardware/software existentes.				
	3. Explorar e testar problemas de acesso remoto, incluindo: licenciamento, protocolos de comunicação, autenticação e instruções, guias de acesso remoto.	4. Fornecer explicações e links para download de plug-ins ou outros softwares se necessário.				
	4. Revisar e discutir opções personalizáveis. Quando a personalização estiver disponível, defina as configurações e telas do sistema padrão apropriadas, especialmente relacionadas à pesquisa (básica/avançada, etc.) Designar um administrador de sistema responsável por configurações e atualizações.	5. Explorar e testar problemas de acesso remoto, incluindo: licenciamento, protocolos de comunicação, autenticação e instruções, guias de acesso remoto.				
	5. Decidir se e como integrar o novo recurso em tecnologias de pesquisa de biblioteca existentes, como Open URL, listas de títulos de periódico e serviços de metabusca. Se os programas de gerenciamento bibliográfico forem comumente usados pelos usuários da biblioteca, teste a compatibilidade do recurso com esses programas.	6. Discutir opções personalizáveis. Quando houver possibilidade de personalização, definir as configurações e telas do sistema padrão apropriadas. Designar um administrador do sistema responsável por configurações e atualizações.				
	7. Decidir como integrar o novo recurso em tecnologias existentes na biblioteca, como por exemplo, os catálogos. Testar a compatibilidade do recurso com os programas de gerenciamento bibliográfico comumente usados pelos usuários da biblioteca.					

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
3. Educação da equipe da biblioteca	1. Estabelecer um nível de proficiência no uso do recurso ou serviço, incluindo métodos de acesso, pesquisa básica e avançada, e um entendimento do foco do conteúdo e de quaisquer fontes exclusivas, e métodos para usar os resultados (ou seja, impressão, download ou e-mailing). Toda a equipe da biblioteca que interage com os usuários deve ser informada.	1. Estabelecer um nível de proficiência no uso do recurso, incluindo métodos de acesso, pesquisa básica, entendimento do foco do conteúdo e outras fontes exclusivas, e métodos para visualizar os resultados (impressão, download ou e-mailing).				
	2. Designar um ou mais funcionários como especialistas que adquirirão um conhecimento profundo de recursos específicos para consulta e encaminhamentos de solicitações de usuários mais complexas. Dado o número, o conteúdo e a complexidade dos recursos eletrônicos, não se pode esperar que todos saibam todos os bancos de dados em profundidade.	2. Designar um ou mais funcionários como especialistas que adquirirão um conhecimento mais aprofundado de recursos específicos para atender solicitações de usuários mais complexas.				
	3. Elaborar treinamento da equipe para um novo recurso ou serviço para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência, como prática, tutoriais do sistema, instrução de colegas, instrutores externos e/ou estudo de manuais apropriados ou outra documentação.	3. Elaborar treinamento da equipe para um novo recurso que acomode vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência: prática, tutoriais do sistema, instrução de colegas, instrutores externos e/ou estudo de manuais apropriados e outras documentações.				
	4. Mesmo após o treinamento inicial, a educação da equipe deve seguir em andamento. Atribuir responsabilidade pela distribuição de notícias sobre mudanças e atualizações para um ou mais membros da equipe da biblioteca.	4. Promover treinamento continuado da equipe.				

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
4. Educação e instrução do usuário	1. Determinar o tipo apropriado e o nível de instrução para um novo recurso de informação eletrônica.	1. Determinar o tipo apropriado e o nível de instrução para um novo recurso de informação eletrônica.				
	2. Determinar até que ponto o serviço deve ser incorporado às instruções existentes do usuário e até que ponto novas sessões ou métodos instrucionais seriam úteis.	2. Determinar quais instruções serão incorporadas àquelas já existentes aos usuários.				
	3. Criar instruções ao usuário para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência e incluir uma combinação de instruções de uso para indivíduos, instrução em grupo, assistência de colegas (usuário-usuário ou instrutor-instrutor), tutoriais, documentação e/ou sinalização.	3. Criar instruções aos usuários para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência. Incluem instruções de uso individuais, instrução em grupo, assistência entre colegas (usuário-usuário ou instrutor-instrutor), tutoriais, documentação e/ou sinalização.				
5. Publicidade	1. Atribuir a responsabilidade pela publicidade a um ou mais membros da equipe. A publicidade pode ser adaptada para as comunidades específicas de usuários com maior probabilidade de usar o recurso	1. Atribuir a responsabilidade pela publicidade a um ou mais membros da equipe. A Publicidade adaptada para as comunidades específicas de usuários com maior probabilidade de usar o recurso.				
	2. Informar a equipe dos esforços da publicidade antes da implementação.	2. Informar a equipe dos esforços da publicidade antes da implementação.				
	3. Incorporar uma variedade de mídia impressa e eletrônica na publicidade.	3. Distribuir a publicidade em meios impresso e eletrônico.				
	4. Incluir na publicidade uma descrição específica do recurso, informações relevantes sobre o acesso e informações de contato para obter mais assistência.	4. Incluir na publicidade uma descrição específica do recurso, informações sobre o acesso e informações de contato.				
	5. Se possível, integrar a publicidade com os programas existentes da biblioteca (aulas, oficinas, etc.) que promovam o uso do recurso dentro do contexto de necessidades específicas de informação.	5. Integrar a publicidade aos programas de divulgação já existentes na biblioteca (aulas, oficinas, panfletos, etc.), que promovam o uso do recurso dentro de contextos de necessidades específicas de informação.				

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
6. Avaliação	1. Atribuir responsabilidade pela avaliação a um ou mais membros da equipe da biblioteca.	1. Atribuir responsabilidade pela avaliação a um ou mais membros da equipe.				
	2. Se um período inicial de visualização for usado, solicite comentários e perguntas da equipe da biblioteca e dos usuários. Esse feedback pode sugerir ajustes ou alterações antes do lançamento oficial do novo recurso.	2. Um houver um período inicial de visualização (trial), solicite comentários e perguntas da equipe da biblioteca e dos usuários.				
	3. Realizar avaliações subsequentes e regulares para determinar a eficácia do recurso eletrônico em atender as necessidades de informação da comunidade de usuários e para informar decisões futuras sobre a seleção do recurso.	3. Realizar reavaliações subsequentes e regulares para verificar a eficácia do recurso eletrônico em atender as necessidades de informação da comunidade e para informar decisões futuras sobre a seleção do recurso.				
	4. A avaliação deve incluir: 4.1. Medidas de estabilidade do sistema, incluindo tempo de resposta, capacidade de resposta do fornecedor a problemas do sistema, como tempo de inatividade e relatórios de erro, bem como outros padrões profissionais e do setor para recursos de informações. 4.2. Coleta de dados qualitativos e quantitativos, padrões de uso, pesquisas de satisfação e outros métodos de avaliação apropriados 4.3. Divulgar resultados ou conclusões da avaliação.	4. A avaliação deve incluir: 1. Medidas de estabilidade do sistema, incluindo tempo de resposta, capacidade de resposta do fornecedor. 2. Coleta de dados qualitativos e quantitativos, padrões de uso, pesquisas de satisfação e outros métodos de avaliação apropriados. 3. Divulgar resultados ou conclusões da avaliação.				

Para cada parâmetro se faz uma análise para diagnosticar qualitativamente a adequação do serviço e se pontua segundo uma escala que significa:

- 1 – Iniciado e abandonado sem conclusão
- 2 – Iniciado e em andamento
- 3 – Concluído parcialmente
- 4 – Concluído com êxito.

Uma vez pontuado, soma-se e compara-se com os critérios adotados. Para a pesquisa, adotou-se os seguintes:

Até 30 pontos – Ruim

de 31 a 60 pontos – Regular

de 61 a 90 pontos – Bom

de 91 a 120 pontos – Excelente

9 RESULTADO DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa misturam a análise das estatísticas de uso COUNTER e comentários sobre a conferência do instrumento de avaliação com a realidade da BCT.

9.1 Estatísticas de uso COUNTER

As estatísticas de uso fornecem apenas uma visão quantitativa sobre os acessos. Foram analisados dois tipos de relatórios: *Book Report 2* (BR2), que relata o número total de acessos por seção bem-sucedidos; e o *Book Report 3*, que relata o número total de acessos negados por seção. Todos os relatórios contêm o título, o número total de acessos no período selecionado e o número total de acessos a cada mês. Os relatórios completos utilizados neste trabalho encontram-se no anexo 1.

Nestes relatórios, é possível identificar quais foram os itens mais acessados, e para cada ano, foram listados os 10 livros mais acessados. Em todas as editoras pesquisadas, não se verifica um padrão de uso. Poucos livros são acessados em mais de um ano diferente, e não é possível saber somente através dos relatórios os motivos que levaram ao uso desses livros.

Em comparação com as estatísticas da circulação de livros impressos na biblioteca percebe-se que o acervo digital é menos utilizado. Existe um grande potencial para o acervo de *e-books*, e como veremos adiante, os períodos de *trial* e os relatórios de acessos negados dão boas orientações para o processo de aquisição de futuras coleções, pois são estes relatórios que dizem quais são os livros que estão sob demanda, mas que a universidade ainda não possui.

9.1.1 Cambridge

As estatísticas de uso da editora *Cambridge* apresentam uma informação bastante relevante, com relação aos períodos de *trial*. Em 2018, de 9 de abril a 9 de maio, a editora liberou o acesso de 29.780 *e-books* para a UFRJ. Durante esse período, o número de acessos aumentou visivelmente.

A *Cambridge* é uma editora de conteúdo multidisciplinar, e análise das estatísticas mostram que existe uma grande demanda para *e-books* de outras áreas do conhecimento, além das engenharias e tecnologias.

O quadro 3 mostra os quantitativos de acesso entre setembro de 2016 e julho de 2018. Já o quadro 4 mostra os quantitativos de acessos negados no mesmo período.

Tabela 3 – *Book Report 2* – Quantitativo de acessos da *Cambridge* entre set. 2016 e jul. 2018.

(continua)

Título	2016 (Set./Dez.)	2017	2018 (Jan./ Jul.)	Total
A Practical Introduction to the Simulation of Molecular Systems	54			54
A Student's Guide to Waves	38			38
Advanced Transport Phenomena	29	21		50
An Introduction to Fluid Dynamics	9			15
Applied Geophysics	6			6
Brazil	4			4
Brownian Ratchets	3			3
Closure Strategies for Turbulent and Transitional Flows	3			3
Cloud and Precipitation Microphysics	3			3
Combustion Physics	3			3
Digital Signal Processing		57		87
The Dynamical Theory of Gases		32		38
Flow Measurement Handbook		31		31
Thermodynamics of Chemical Systems		26		26
Navier-Stokes Equations and Turbulence		24		24
Surfactants		24		81
Breakup of Liquid Sheets and Jets		20		20
Numerical Methods in Fluid Dynamics		14		14
Fluid Dynamics with a Computational Perspective		14		69
Clinical Infectious Disease			237	237

(continuação)

Título	2016 (Set./Dez.)	2017	2018 (Jan./ Jul.)	Total
Dracula			183	183
Transformations of Musical Modernism			151	151
A Greek Grammar			126	126
Physics and Chemistry of Clouds			108	108
Musical Performance			101	101
Greek Musical Writings			100	100
Inside Conducting			100	100
A Reference Grammar of Spanish			98	98
Music			97	97

Fonte: *Book Report 2 – Cambridge.*

Tabela 4 – *Book Report 3* – Quantitativo de acessos negados da *Cambridge* entre set. 2016 e jul. 2018.

(continua)

Título	2016 (Set./Dez.)	2017	2018 (Jan./Jul.)
Introduction to Distributed Algorithms	28		
Sexuality and Gender Politics in Mozambique	27		
The Medical Revolution of the Seventeenth Century	18		
Foundations of Parallel Programming	15		
Introduction to Wave Propagation in Nonlinear Fluids and Solids	14		
The Weather and Climate	5		
The Cambridge History of Southeast Asia	4		
Analysis of Multivariate and High-Dimensional Data	2		
Hydrodynamic Control of Wave Energy Devices	2		
Partial Differential Equations	2		
Computer Age Statistical Inference		125	
Early Events in Monocot Evolution		51	
An Introduction to the Theory of Graph Spectra		34	
War and Change in World Politics		30	
Introduction to Color Imaging Science		29	
Ecology of Fishes on Coral Reefs		26	
The Cambridge History of Southeast Asia		22	
The Dynamics of Coastal Models		20	
Advanced Transport Phenomena		19	
Bioarchaeology		19	
Mathematical Methods for Physics and Engineering			122
The Collected Writings of John Maynard Keynes			120

(continuação)

Título	2016 (Set./Dez.)	2017	2018 (Jan./Jul.)
The Inner Workings of Life			81
Public Opinion and Politics in the Late Roman Republic			79
The Theory of Environmental Policy			75
Pade Approximants			74
Quantum Computation and Quantum Information			62
A Clinician's Guide to Statistics and Epidemiology in Mental Health			58
Quantum Computing since Democritus			56
The Logic of Ethnic and Religious Conflict in Africa			55

Fonte: *Book Report 3 – Cambridge*

A tabela abaixo destaca os 20 títulos mais acessados durante o *trial* que aconteceu entre 9 de abril e 9 de maio de 2018. Devido a multidisciplinaridade desta editora, evidencia-se a demanda que outras áreas do conhecimento têm sobre o acervo de *e-books* desta editora. Destaca-se que as áreas de letras e música podem ter grande interesse neste acervo.

Tabela 5 – Quantitativo de itens acessados durante o período de *trial* realizado entre 9 de abril e 9 de maio de 2018.

TÍTULO	TOTAL
CLINICAL INFECTIOUS DISEASE	237
DRACULA	183
TRANSFORMATIONS OF MUSICAL MODERNISM	151
A GREEK GRAMMAR	126
PHYSICS AND CHEMISTRY OF CLOUDS	108
MUSICAL PERFORMANCE	101
GREEK MUSICAL WRITINGS	100
INSIDE CONDUCTING	100
A REFERENCE GRAMMAR OF SPANISH	98
MUSIC	97
SOIL BEHAVIOUR AND CRITICAL STATE SOIL MECHANICS	97
ASYMPTOTIC STATISTICS	92
ORGANISING MUSIC	90
A REFERENCE GRAMMAR OF FRENCH	86
QUANTUM INFORMATION	85
THE QUEST FOR ARTIFICIAL INTELLIGENCE	78
A-Z OF CHEST RADIOLOGY	77
ABSOLUTE MUSIC AND THE CONSTRUCTION OF MEANING	76
SONGS OF THE NATIVITY	75
THE ACCESSIBILITY OF MUSIC	75
MUSIC IN INDEPENDENT SCHOOLS	72
WATER IN BIOLOGICAL AND CHEMICAL PROCESSES	71

Fonte: *Book Report 2 - Cambridge*

9.1.2 IEEE Xplore

A comparação entre os relatórios de acesso e os de acesso negados da *IEEE Xplore* demonstra que o uso efetivo deste acervo é maior do que a demanda reprimida. Percebe-se que não há um padrão de uso, nenhum livro é utilizado em todos os anos, mas alguns poucos foram utilizados em mais de um ano.

Tabela 5 – *Book Report 2* – Quantitativo de acessos da *IEEE Xplore* entre 2014 e jul. 2018.

(continua)

Título	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
Power System Restoration/Methodologies and Implementation Strategies	99		156			255
Applied Intelligent Control of Induction Motor Drives	50					50
Pulse Width Modulation for Power Converters/Principles and Practice	22	66				88
Disturbance Analysis for Power Systems	13					13
Fundamentals of Silicon Carbide Technology/Growth, Characterization, Devices and Applications	8					8
Business and Scientific Workflows/A Web Service-Oriented Approach	3					3
Grid Converters for Photovoltaic and Wind Power Systems	3					3
Software Management	3					3
Probabilistic Risk Assessment and Management for Engineers and Scientists	2					2
Software Engineering/Barry W. Boehm's Lifetime Contributions to Software Development, Management, and Research	2					2
Direct Methods for Stability Analysis of Electric Power Systems/Theoretical Foundation, BCU Methodologies, and Applications		90				90
Power System Protection		85		40		125
A Social History of Engineering		81				81
Complete Guide to Semiconductor Devices		81				81
Understanding FACTS/Concepts and Technology of Flexible AC Transmission Systems		80			14	94
Understanding Electro-Mechanical Engineering/An Introduction to Mechatronics		79				79
Computer-Aided Design of Analog Integrated Circuits and Systems		72				72
Grid Converters for Photovoltaic and Wind Power Systems		72	58	40		170
Monolithic Phase-Locked Loops and Clock Recovery Circuits/Theory and Design		70				70
Power System Control and Stability			53			53
Predictive Control of Power Converters and Electrical Drives			50			50
Renewable Energy and Climate Change			42			42
Field Theory of Guided Waves			39			39

(continuação)

Título	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
Low-Rate Wireless Personal Area Networks/Enabling Wireless Sensors with IEEE 802.15.4			38			38
Power System Stability			37	49		86
Voltage-Sourced Converters in Power Systems/Modeling, Control, and Applications			36			36
Discrete-Time Processing of Speech Signals			34			34
HVDC Grids/For Offshore and Supergrid of the Future				64		64
Voltage-Sourced Converters in Power Systems/Modeling, Control, and Applications				57		57
Analysis of Faulted Power Systems				34		34
Handbook of Electrical Power System Dynamics/Modeling, Stability, and Control				33		33
Microgrids/Architectures and Control				33		33
Principles of Object-Oriented Modeling and Simulation with Modelica 3.3/A Cyber-Physical Approach				31		31
Risk Assessment of Power Systems/Models, Methods, and Applications				29		29
Voltage-Sourced Converters in Power Systems/Modeling, Control, and Applications					39	39
Electric Power Applications of Fuzzy Systems					21	21
Fuzzy Systems Engineering/Toward Human-Centric Computing					20	20
Transient Analysis of Power Systems/Solution Techniques, Tools and Applications					20	20
Advanced Power Electronics Converters/PWM Converters Processing AC Voltages					17	17
Fundamentals of Computational Intelligence/Neural Networks, Fuzzy Systems, and Evolutionary Computation					17	17
Power Electronic Converters for Microgrids					16	16
Telecommunications Network Management into the 21st Century/Techniques, Standards, Technologies, and Applications					14	14
Nonlinear Biomedical Signal Processing, Fuzzy Logic, Neural Networks, and New Algorithms					13	13

Fonte: *Book Report 2 - IEEE*

Tabela 6 – Quantitativo de acessos negados da *IEEE Xplore* entre 2014 e jul. 2018.

(continua)

Título	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
High-Level Vision/Object Recognition and Visual Cognition	5					5
Robotics/Science and Systems VII	4					4
Applied Electronics	3					3
Artificial Life IX/Proceedings of the Ninth International Conference on the Simulation and Synthesis of Living Systems	3					3
Borders in Cyberspace/Information Policy and the Global Information Infrastructure	3					3
The Design of High-Efficiency Turbomachinery and Gas Turbines	3					3
Active Solar Systems	2					2
From animals to animats 8/Proceedings of the Eighth International Conference on the Simulation of Adaptive Behavior	2					2
Independent Component Analysis/A Tutorial Introduction	2					2
Mechanics of Robotic Manipulation	2					2
Cool Energy/Renewable Solutions to Environmental Problems		4				4
Magnetic Circuits and Transformers/A First Course for Power and Communication Engineers		4				4
Using MPI/Portable Parallel Programming with the Message-Passing Interface		4				4
Advances in Object-Oriented Data Modeling		3				3
Current Topics in Computational Molecular Biology		3				3
Robotics/Science and Systems IV		3				3
Adaptation in Natural and Artificial Systems		2				2
Coding Places/Software Practice in a South American City		2				2
Computational Models of Visual Processing		2				2
From Animals to Animats 4/Proceedings of the Fourth International Conference on Simulation of Adaptive Behavior		2				2
The Technology of Nonviolence/Social Media and Violence Prevention			35			35
Electromagnetics of Body Area Networks/Antennas, Propagation, and RF Systems			18			18
Understanding FACTS/Concepts and Technology of Flexible AC Transmission Systems			6			6

(continuação)

Título	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
Pulse Width Modulation for Power Converters/Principles and Practice			5			5
Wireless Communications			4			4
Applied Intelligent Control of Induction Motor Drives			3			3
High Voltage Protection for Telecommunications			3			3
Korea's Online Gaming Empire			3		1	4
Signal Processing for 5G: Algorithms and Implementations			3			3
Thyristor-Based FACTS Controllers for Electrical Transmission Systems			3			3
Metadyne Statics				17		17
Impedance Source Power Electronic Converters				8		8
Instantaneous Power Theory and Applications to Power Conditioning				8		8
Wireless Power Transfer for Electric Vehicles and Mobile Devices				8		8
Instantaneous Power Theory and Applications to Power Conditioning				6		6
Electric Power System Basics for the Nonelectrical Professional				5		5
Introduction to Machine Learning				4		4
Phase-Locking in High-Performance Systems/From Devices to Architectures				4		4
Understanding Symmetrical Components for Power System Modeling				4		4
Electromagnetic Anechoic Chambers/A Fundamental Design and Specification Guide				3		3
Smart Cities/Foundations, Principles, and Applications					7	7
OLED Displays and Lighting					4	4
A Social History of Engineering					1	1
Acting with Technology/Activity Theory and Interaction Design					1	1
Ant Colony Optimization					1	1
Dynamic Vulnerability Assessment and Intelligent Control/For Sustainable Power Systems					1	1
HCI Remixed/Reflections on Works That Have Influenced the HCI Community					1	1
Hermeneutica/Computer-Assisted Interpretation in the Humanities					1	1
Introduction to Logic/Second Edition					1	1
Machine Learning for Data Streams/with Practical Examples in MOA					1	1

Fonte: *Book Report 3 - IEEE*

9.1.3 Taylor & Francis

Para *e-books* da editora Taylor & Francis, observa-se que poucos itens são utilizados em mais de um ano.

A quantidade de acessos negados não é muito superior do que a quantidade de acessos reais. Os dados indicam que a demanda negada para esta editora é relativamente baixa em comparação com as outras editoras de *e-books* estudadas neste trabalho.

Tabela 7 – *Book Report 2* – Quantitativo de acessos da *Taylor & Francis* entre 2014 e jul. 2018.

(continua)

Título	2015	2016	2017	2018	Total
Multiphase Flows Droplets & Particles 2E	20				20
Analysis of Synchronous Machines	18				18
Multiphase Flow Hdbk	14				14
Electric Machines	13				13
Landslide Risk Management	9				9
Neotropical Savannas & Seasonally Dry Forests Plant D	4				4
Food Flavors: Chem	2		22		24
Analysis and Design of Marine Structures	2				2
Electromagnetics for Electrical Machines	2				2
Steel Heat Treatment Equipment and Process Design	2				2
Sensory Evaluation Techniques 3ed		76	39		115
Molecular Diversity of Environmental Prokaryotes		34			34
Renewable Energy Systems Advcd Conv Tech & App		20			20
Shelf Life Assessment of Food		10	10		20
Microscale and Nanoscale Heat Transfer		4			4
Climate Change and the Coast		4			4
Nanofabrication Handbook		4			4
Multi-Stage Flash Desalination		3			3
Signals and Images		3			3
Handbook of Nanophysics Principles and Methods		2			2
Decision Sciences			16		16
Sensory Shelf Life Estimation of Food Products			9	2	11
Multiple Attribute Decision Making			6		6
Anticancer Agents from Natural Products 2ed			6		4

(continuação)

Título	2015	2016	2017	2018	Total
Hybrid SPECT/CT Imaging in Clinical Practice			4		4
Endovascular Skills 3e			4		4
Decision Sciences			4		4

Fonte: *Book Report 2 – Taylor & Francis*

Quadro 8 – *Book Report 3* – Quantitativo de acessos negados da *Taylor & Francis* entre 2014 e jul. 2018.

(continua)

Título	2015	2016	2017	2018	Total
Physical Modelling in Geotechnics	7				7
Environmental Hydraulics	6				6
Maritime Technology and Engineering	6				6
Intro to Finite Element Analysis Using MATLAB and Abaqus	6				6
Computational Vision and Medical Image Processing IV	5				5
Hdbk of Layered Materials	5				5
Analysis and Design of Marine Structures	5				5
Hdbk Of Biochemistry & Molecular Biology 4e	5				5
Echinoderms 2006 Harris	5				5
Wax Deposition	5				5
Production Chemicals for the Oil and Gas Industry 2e		22			22
APPEEC 2016		14	7		21
Towards Green Marine Technology and Transport		11			11
Metalloproteins Theory		6			6
Mixed Effects Models for Complex Data		6			6
Signals and Images		5			5
Renewable Energies Offshore		4			4
Flaxseed Human Nutrition 2e		4			4
Enviro Life Cycle Assess Goods Serv		4			4
OMICS		4			4
Med Instruments & Devices: Princpls & Pract			21		21
Hdbk of Physical Testing of Paper Vol 2 2e			8		8
Physics of PET & SPECT Imaging			8		8
Encyclopedia of Energy Engineering 2e 4V Set (Print)			7		7
Healthcare Technology Management			7		7
Cerambycidae of the World			6		6
Chromatographic Analysis the Environment			6		6
Analytical Characterization of Aluminum			5		5
Handbook of Soil Sciences			5		5

(continuação)

Título	2015	2016	2017	2018	Total
Weed Physiology				36	36
Slope Safety Preparedness for Impact of Climate Change				9	9
Biomarkers				9	9
City Unsilenced				8	8
Regional Innovation And Global				7	7
Contemporary Consumer Culture Theory				6	6
Communicating Science				6	6
The Future of Anthropological Knowledge				6	6
Modern Electric				6	6
Finite Difference Methods in Heat Transfer				5	5

Fonte: *Book Report 3 – Taylor & Francis*

9.1.4 Wiley

O acesso ao acervo de *e-books* da editora *Wiley* varia de ano a ano. Não encontramos nenhum livro que tenha sido acessado em mais de um ano. Portanto, nenhum padrão de uso pode ser indicado com a análise destes relatórios. É interessante observar que o uso desse acervo vai aumentando a cada ano que passa.

O relatório de acessos negados indica alguns *e-books* que são requisitados todo ano, destacam-se enciclopédias e manuais para as áreas de química e tecnologia, e outros *e-books* para as ciências biológicas e médicas.

Tabela 9 – *Book Report 2* – Quantitativo de acessos da *Wiley* entre 2013 e jul. 2018.

(continua)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan. /Jul.)	Total
An Introduction to Materials Engineering and Science: For Chemical and Materials Engineers	105						105
Introduction to Polymer Viscoelasticity, Third Edition	98						98

(continuação)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
Ionic Liquids in Synthesis, Second Edition	83						83
Image Processing: The Fundamentals, Second Edition	79						79
Signal Analysis: Time, Frequency, Scale, and Structure	79						79
Medical Image Analysis, Second Edition	70						70
Thermal Analysis of Polymers: Fundamentals and Applications	67						67
Functional Fillers for Plastics, Second Edition	57						57
Infrared Thermal Imaging: Fundamentals, Research and Applications	54						54
Image Processing: Principles and Applications	50						50
Convection Heat Transfer, Fourth Edition		112					112
A First Course in Finite Elements		100					100
Solidification and Crystallization Processing in Metals and Alloys		88					88
Advances in Sintering Science and Technology: Ceramic Transactions		74					74
Descriptive Sensory Analysis in Practice		57					57
Multivariate Data Analysis in Sensory and Consumer Science		57					57
Complex Metallic Alloys: Fundamentals and Applications		52					52
Computational Fluid-Structure Interaction: Methods and Applications		48					48
Medical Image Analysis, Second Edition		45					45
The Combined Finite-Discrete Element Method		44					44
Fundamentals of Heat Exchanger Design			42				42
HPLC Methods for Recently Approved Pharmaceuticals			30				30

(continuação)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan. /Jul.)	Total
Computational Fluid-Structure Interaction: Methods and Applications			27				27
Introduction to Physical Polymer Science, Fourth Edition			24				24
Non-Linear Finite Element Analysis of Solids and Structures, Second Edition			24				24
Finite Element Methods for Flow Problems			22				22
Two-Dimensional X-Ray Diffraction			22				22
Bioanalytical Chemistry			19				19
Introduction to Polymer Viscoelasticity, Third Edition			19				19
Computational Modeling for Homogeneous and Enzymatic Catalysis: A Knowledge-Base for Designing Efficient Catalysts			18				18
Descriptive Sensory Analysis in Practice				60			60
Finite Element Methods for Flow Problems				41			41
Taguchi's Quality Engineering Handbook				40			40
A First Course in Finite Elements				38		99	137
Computational Fluid-Structure Interaction: Methods and Applications				33			33
Feedstock Recycling and Pyrolysis of Waste Plastics: Converting Waste Plastics into Diesel and Other Fuels				30			30
Groundwater Modeling by the Finite Element Method				30			30
Seamounts, Islands, and Atolls				27			27
Ocean Circulation: Mechanisms and Impacts - Past and Future Changes of Meridional Overturning				26			26
Explosive Subaqueous Volcanism				25			25

(conclusão)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (Jan./Jul.)	Total
Descriptive Sensory Analysis in Practice					115		115
Infrared and Raman Spectroscopy in Forensic Science					113		113
Digital Color Management					82		82
A First Course in Finite Elements					64		64
Properties of Earth and Planetary Materials at High Pressure and Temperature					59		59
Dictionary of Computer Vision and Image Processing					58		58
Food Oral Processing					58		58
Monitoring and Modeling the Deepwater Horizon Oil Spill: A Record Breaking Enterprise					56		56
History of Geophysics: Volume 1					52		52
The Troubleshooting and Maintenance Guide for Gas Chromatographers					49		49
Handbook of Numerical Heat Transfer						211	211
Amazonia and Global Change						183	183
Feedstock Recycling and Pyrolysis of Waste Plastics						120	120
Foundations for Ecological Research West of the Antarctic Peninsula						96	96
The Global Environment						80	80
Advances in Veterinary Dermatology						70	70
Anaerobic Biotechnology for Bioenergy Production						70	70
Atlantic Rifts and Continental Margins						65	65
Introduction to Polymer Viscoelasticity						52	52

Fonte: *Book Report 2 – Wiley*

Tabela 10 – Book Report 3 – Quantitativo de acessos negados da *Wiley* entre 2013 e jul. 2018.

(continua)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Comprehensive Physiology	101	343	512	250	274		1480
eLS	84	233	292	213		109	931
Organic Reactions	72	173					245
Ullmann's Encyclopedia of Industrial Chemistry	68	193	201	129		117	708
Handbook of Green Chemistry	67						67
Kirk-Othmer Encyclopedia of Chemical Technology	30	123					153
Comprehensive Organic Name Reactions and Reagents	22	79					101
Encyclopedia of Polymer Science and Technology	21	129					150
eMagRes	19						19
Encyclopedia of Industrial Biotechnology	18						18
Encyclopedia of Membrane Science and Technology		135					135
Encyclopedia of Analytical Chemistry		79					79
Handbook of Heterogeneous Catalysis		72					72
Handbook of Fluorescent Dyes and Probes			246				246
Clinical Atlas of Canine and Feline Ophthalmic Disease			236				236
Clinical Trials Handbook: Design and Conduct			234				234
Psychiatry, Fourth Edition			230				230
Textbook of Organ Transplantation			226				226
Biological Nitrogen Fixation			184				187
Zoo Animal and Wildlife Immobilization and Anesthesia, Second Edition				273			273
Culture of Animal Cells: A Manual of Basic Technique and Specialized Applications, Sixth Edition				121			121
Coffee: Emerging Health Effects and Disease Prevention				118			118
Thermodynamic Models for Industrial Applications: From Classical and Advanced Mixing Rules to Association Theories				113			113
Journal of Prosthodontics on Dental Implants				90			90

(continuação)

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Ecological Aquaculture: The Evolution of the Blue Revolution				86			86
Handbook of Chemoinformatics: From Data to Knowledge in 4 Volumes				86			86
Handbook of Spectroscopy					372		372
Culture of Animal Cells					364		364
Advances in Pipes and Pipelines					315		315
High Voltage Direct Current Transmission					274	329	603
Sequence Stratigraphy and Facies Associations					205		205
Introduction to Mass Spectrometry					184		184
The Raman Effect					181		181
Novel Plant Bioresources					163		163
Pharmacoepidemiology					159		159
The Wetlands Handbook						189	189
Terrestrial Hydrometeorology						177	177
Handbook of Industrial Polyethylene and Technology						164	164
Knowledge Translation in Health Care						110	110
Kirk-Othmer Encyclopedia of Chemical Technology						96	96
Mauerwerk Kalender 2008						96	96
A Companion to Museum Studies						89	89

Fonte: *Book Report 3 - Wiley*

9.2 Conferência do Modelo de diagnóstico do serviço de e-books em Bibliotecas Universitárias.

(continua)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
1. Planejamento, política e procedimento	1. Após a seleção do recurso eletrônico, determinar um cronograma para disponibilizar o recurso aos usuários. Considere todos os aspectos dessas diretrizes e inclua um período de tempo durante o qual o serviço estará disponível em modo de teste/orientação para a equipe da biblioteca que estará envolvida na prestação direta do serviço. Pode envolver um período de visualização para que os usuários se alertem sobre a disponibilidade do novo recurso e forneçam feedback.	1. Cronograma para disponibilizar o recurso aos usuários.				x
		2. Período de teste durante o qual o serviço estará disponível em modo de teste/orientação para a equipe da biblioteca envolvida na prestação do serviço.				x
		3. Período de visualização para que os usuários se alertem sobre a disponibilidade do novo recurso			x	
		4. Período para fornecimento de feedback.			x	
	2. Determinar qual equipe estará envolvida e quais serão suas responsabilidades e atribuições específicas na implementação do recurso eletrônico. A equipe de implementação deve incluir representação dos dois sistemas e da equipe do serviço público.	5. Determinar uma equipe responsável e quais suas atribuições específicas para implementação do recurso eletrônico.			x	
	3. Examinar procedimentos e políticas existentes para determinar se eles se aplicam ao novo serviço e, se necessário desenvolver novas políticas e procedimentos.	6. Examinar procedimentos e políticas existentes para determinar de elas se aplicam ao novo recurso. Se necessário, desenvolver novas políticas.		x		
	4. Para recursos eletrônicos que exigem contratos de licença ou restrições específicas de uso, determinar qual equipe tem a responsabilidade de supervisionar a observância de quaisquer limitações de uso.	7. Em caso de haver restrições de uso, designar parte da equipe para supervisionar a observância de quaisquer limitações de uso.			x	

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
2. Teste, compatibilidade e acesso remoto	1. Testar a compatibilidade com diferentes sistemas operacionais e navegadores, tanto da biblioteca quanto remotamente. Configure procedimentos de comunicação para informar os usuários com sistemas incompatíveis.	1. Testar a compatibilidade com diferentes sistemas operacionais e navegadores.				x
		2. Comunicar aos usuários sobre sistemas incompatíveis.			x	
	2. Testar para determinar se um software adicional é necessário ou se é necessário fazer qualquer alteração nas configurações de hardware/software existentes da equipe ou dos computadores públicos. Isso deve ser feito para usuários internos e remotos. Se forem necessárias alterações, fornecer explicações e links para o download. e plug-ins ou outro software.	3. Testar a necessidade de softwares adicionais ou a necessidade de fazer alterações em hardware/software existentes.				x
		4. Fornecer explicações e links para download de plug-ins ou outros softwares se necessário.				x
	3. Explorar e testar problemas de acesso remoto, incluindo: licenciamento, protocolos de comunicação, autenticação e instruções, guias de acesso remoto.	5. Explorar e testar problemas de acesso remoto, incluindo: licenciamento, protocolos de comunicação, autenticação e instruções, guias de acesso remoto.				x
	4. Revisar e discutir opções personalizáveis. Quando a personalização estiver disponível, defina as configurações e telas do sistema padrão apropriadas, especialmente relacionadas à pesquisa (básica/avançada, etc.) Designar um administrador de sistema responsável por configurações e atualizações.	6. Discutir opções personalizáveis. Quando houver possibilidade de personalização, definir as configurações e telas do sistema padrão apropriadas. Designar um administrador do sistema responsável por configurações e atualizações.	x			
		7. Decidir como integrar o novo recurso em tecnologias existentes na biblioteca, como por exemplo, os catálogos. Testar a compatibilidade do recurso com os programas de gerenciamento bibliográfico comumente usados pelos usuários da biblioteca.			x	
5. Decidir se e como integrar o novo recurso em tecnologias de pesquisa de biblioteca existentes, como Open URL, listas de títulos de periódico e serviços de metabusca. Se os programas de gerenciamento bibliográfico forem comumente usados pelos usuários da biblioteca, teste a compatibilidade do recurso com esses programas.						

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
3. Educação da equipe da biblioteca	1. Estabelecer um nível de proficiência no uso do recurso ou serviço, incluindo métodos de acesso, pesquisa básica e avançada, e um entendimento do foco do conteúdo e de quaisquer fontes exclusivas, e métodos para usar os resultados (ou seja, impressão, download ou e-mailing). Toda a equipe da biblioteca que interage com os usuários deve ser informada	1. Estabelecer um nível de proficiência no uso do recurso, incluindo métodos de acesso, pesquisa básica, entendimento do foco do conteúdo e outras fontes exclusivas, e métodos para visualizar os resultados (impressão, download ou e-mailing).				x
	2. Designar um ou mais funcionários como especialistas que adquirirão um conhecimento profundo de recursos específicos para consulta e encaminhamentos de solicitações de usuários mais complexas. Dado o número, o conteúdo e a complexidade dos recursos eletrônicos, não se pode esperar que todos saibam todos os bancos de dados em profundidade.	2. Designar um ou mais funcionários como especialistas que adquirirão um conhecimento mais aprofundado de recursos específicos para atender solicitações de usuários mais complexas.				x
	3. Elaborar treinamento da equipe para um novo recurso ou serviço para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência, como prática, tutoriais do sistema, instrução de colegas, instrutores externos e/ou estudo de manuais apropriados ou outra documentação.	3. Elaborar treinamento da equipe para um novo recurso que acomode vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência: prática, tutoriais do sistema, instrução de colegas, instrutores externos e/ou estudo de manuais apropriados e outras documentações.			x	
	4. Mesmo após o treinamento inicial, a educação da equipe deve seguir em andamento. Atribuir responsabilidade pela distribuição de notícias sobre mudanças e atualizações para um ou mais membros da equipe da biblioteca.	4. Promover treinamento continuado da equipe.				x

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
4. Educação e instrução do usuário	1. Determinar o tipo apropriado e o nível de instrução para um novo recurso de informação eletrônica.	1. Determinar o tipo apropriado e o nível de instrução para um novo recurso de informação eletrônica.				
	2. Determinar até que ponto o serviço deve ser incorporado às instruções existentes do usuário e até que ponto novas sessões ou métodos instrucionais seriam úteis.	2. Determinar quais instruções serão incorporadas àquelas já existentes aos usuários.				x
	3. Criar instruções ao usuário para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência e incluir uma combinação de instruções de uso para indivíduos, instrução em grupo, assistência de colegas (usuário-usuário ou instrutor-instrutor), tutoriais, documentação e/ou sinalização.	3. Criar instruções aos usuários para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência. Incluem instruções de uso individuais, instrução em grupo, assistência entre colegas (usuário-usuário ou instrutor-instrutor), tutoriais, documentação e/ou sinalização.			x	
5. Publicidade	1. Atribuir a responsabilidade pela publicidade a um ou mais membros da equipe. A publicidade pode ser adaptada para as comunidades específicas de usuários com maior probabilidade de usar o recurso	1. Atribuir a responsabilidade pela publicidade a um ou mais membros da equipe. A Publicidade adaptada para as comunidades específicas de usuários com maior probabilidade de usar o recurso.			x	
	2. Informar a equipe dos esforços da publicidade antes da implementação.				x	
	3. Incorporar uma variedade de mídia impressa e eletrônica na publicidade.	2. Distribuir a publicidade em meios impresso e eletrônico.			x	
	4. Incluir na publicidade uma descrição específica do recurso, informações relevantes sobre o acesso e informações de contato para obter mais assistência.	3. Incluir na publicidade uma descrição específica do recurso, informações sobre o acesso e informações de contato.		x		
	5. Se possível, integrar a publicidade com os programas existentes da biblioteca (aulas, oficinas, etc.) que promovam o uso do recurso dentro do contexto de necessidades específicas de informação.	4. Integrar a publicidade aos programas de divulgação já existentes na biblioteca (aulas, oficinas, panfletos, etc.), que promovam o uso do recurso dentro de contextos de necessidades específicas de informação.		x		

(continuação)

DIMENSÃO	PARÂMETROS	DIAGNÓSTICO	1	2	3	4
6. Avaliação	1. Atribuir responsabilidade pela avaliação a um ou mais membros da equipe da biblioteca.	1. Atribuir responsabilidade pela avaliação a um ou mais membros da equipe.				x
	2. Se um período inicial de visualização for usado, solicite comentários e perguntas da equipe da biblioteca e dos usuários. Esse feedback pode sugerir ajustes ou alterações antes do lançamento oficial do novo recurso.	2. Quando houver um período inicial de visualização (trial), solicite comentários e perguntas da equipe da biblioteca e dos usuários.				x
	3. Realizar avaliações subsequentes e regulares para determinar a eficácia do recurso eletrônico em atender as necessidades de informação da comunidade de usuários e para informar decisões futuras sobre a seleção do recurso.	3. Realizar reavaliações subsequentes e regulares para verificar a eficácia do recurso eletrônico em atender as necessidades de informação da comunidade e para informar decisões futuras sobre a seleção do recurso.			x	
	4. A avaliação deve incluir: 4.1. Medidas de estabilidade do sistema, incluindo tempo de resposta, capacidade de resposta do fornecedor a problemas do sistema, como tempo de inatividade e relatórios de erro, bem como outros padrões profissionais e do setor para recursos de informações. 4.2. Coleta de dados qualitativos e quantitativos, padrões de uso, pesquisas de satisfação e outros métodos de avaliação apropriados 4.3. Divulgar resultados ou conclusões da avaliação.	4. A avaliação deve incluir: 1. Medidas de estabilidade do sistema, incluindo tempo de resposta, capacidade de resposta do fornecedor. 2. Coleta de dados qualitativos e quantitativos, padrões de uso, pesquisas de satisfação e outros métodos de avaliação apropriados. 3. Divulgar resultados ou conclusões da avaliação.			x	

A aplicação do instrumento de avaliação nos mostra que a situação dos *e-books* na UFRJ é classificada como **excelente**. Somaram-se 92 pontos no sistema de avaliação. Os critérios determinados acima revelam um cenário favorável a este acervo e às práticas profissionais de tratamento desse acervo. A maioria dos itens recebeu as duas maiores pontuações, 3 ou 4, que indicam que as etapas foram concluídas parcialmente ou totalmente.

9.2.1 Planejamento, política e procedimento

Na dimensão 1, observa-se grande atuação do SiBI, que dispõe de uma equipe treinada para lidar diretamente com as questões desse acervo. Esta equipe está diretamente envolvida com processos de gestão, criação de políticas para toda a universidade e implementação dos sistemas. Esta equipe também é responsável por supervisionar os contratos e restrições específicas de uso.

Após a etapa de aquisição dos *e-books*, a rede de bibliotecas dispõe de um tempo para a migração dos registros bibliográficos para a base Minerva e de um tempo para publicidade deste acervo na universidade. O SiBI publicou um documento normativo que estabelece uma metodologia para a importação de registros de *e-books* para a Base Minerva. Este documento diz que somente *e-books* com adquiridos em acesso perpétuo serão catalogados.

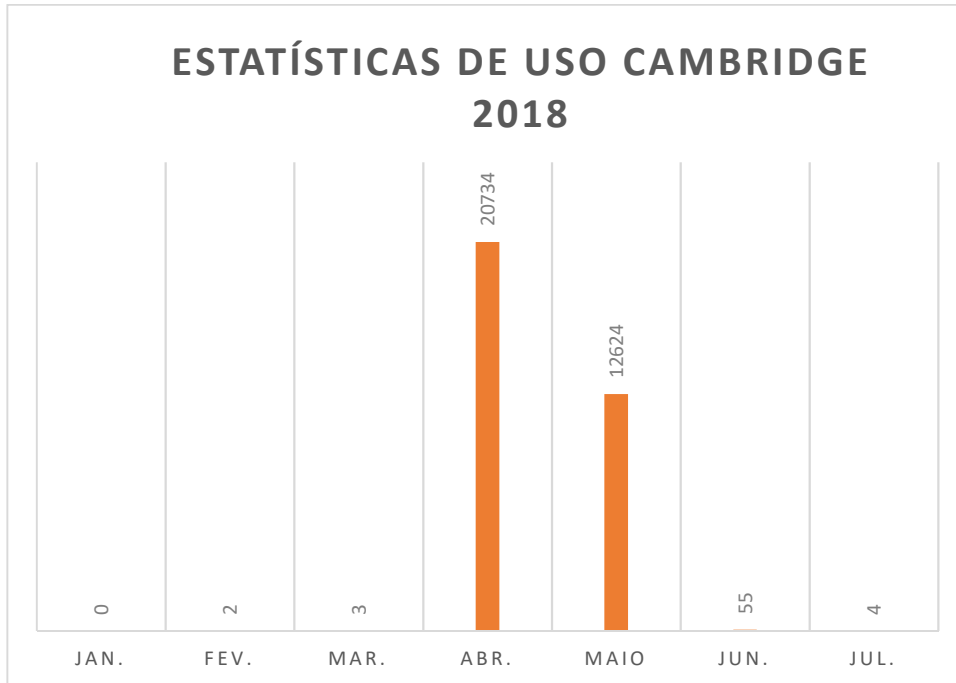
As diretrizes para desenvolvimento de coleções do SiBI não mencionam nenhuma regra específica voltada para a seleção de *e-books*. Já, na política de seleção e aquisição da BCT (2014) menciona-se apenas que se houver a compra de mídias eletrônicas, a prioridade será dada para compras nas modalidades de acesso perpétuo, uso ilimitado, simultâneo e por IP.

No momento após a aquisição dos *e-books* estudados neste trabalho, reuniram-se esforços entre as bibliotecas envolvidas com o processo de aquisição desses *e-books* (CT, IQ e EQ), para a migração e catalogação desses registros na base Minerva. Desta forma, torna-se possível que o usuário também possa recuperar os *e-books* através das ferramentas de busca da base Minerva.

Normalmente, quando um novo recurso eletrônico está em vias de ser disponibilizado, há um período para teste e fornecimento de *feedback* dos usuários.

Entre 9 de abril e 9 de maio de 2018, a editora *Cambridge*, uma das avaliadas neste trabalho, lançou um período de *trial*, onde seu catálogo estava totalmente disponível para a UFRJ. Observou-se um fato interessante nesse momento: um aumento expressivo no número de acessos a itens que não pertencem ao catálogo. Isso denota que há uma grande demanda para essa editora, entretanto, a universidade não dispõe de recursos para a aquisição desta coleção.

Gráfico 1 – Estatísticas de uso da editora *Cambridge* em 2018. Destaque para o aumento do número de acessos durante o *trial*.



Fonte: BR 2 – Cambridge

9.2.2 Teste, compatibilidade e acesso remoto

A dimensão 2 avalia as condições referentes aos sistemas necessários e suas configurações para que o recurso seja utilizado

O sistema utilizado pelas editoras selecionadas neste trabalho é compatível com os principais sistemas operacionais e navegadores utilizados na UFRJ. Normalmente não é necessário fazer quaisquer modificações de *hardware/software* para acessar os *e-books*. Pode ser necessária a instalação de *software* para arquivos *.pdf*, pois este é o principal formato em que os arquivos são entregues e caso esse procedimento seja necessário, haverá uma explicação na página antes do acesso.

O SiBI em parceria com a SuperTIC é o responsável pela implementação e manutenção do sistema de acesso remoto via *proxy*. Este serviço está disponível para todos os alunos, professores, pesquisadores e servidores da universidade, com *login* de acesso através da *intranet* institucional.

Nunca foram discutidas opções personalizáveis, normalmente usam-se os padrões oferecidos pelos fornecedores, por isso esse item foi avaliado com a nota mais baixa, 1.

Nos casos dos *e-books* das editoras mencionadas neste trabalho, seus metadados já estão integrados ao catálogo. Porém, ainda há *e-books* de outras editoras cuja importação de registros e catalogação está em andamento, como por exemplo, os *e-books* da editora *Springer*.

9.2.3 Educação da equipe da biblioteca

A dimensão 3 analisa como se dá a educação da equipe da biblioteca. Este item é muito importante para que o uso do acervo aconteça de forma plena. A equipe deve estar preparada para utilizar os sistemas e oferecer ajuda aos usuários, além de promover treinamentos para outras equipes e para usuários.

Há uma equipe no SiBI especializada em atender solicitações complexas. Além disso, os bibliotecários de referência da BCT estão capacitados para o uso eficiente da base de dados de *e-books*. Estes profissionais dominam as formas de acesso, o uso da pesquisa básica e avançada, compreendem o conteúdo e os métodos para visualização de resultados. Os treinamentos são realizados com objetivo de que toda a equipe possua conhecimento aprofundado sobre o recurso.

O treinamento da equipe é realizado através de instrução de colegas mais experientes ou de tutoriais criados pelos fornecedores. Não são oferecidas nesse momento outras formas de treinamento. A equipe segue em educação contínua através de treinamentos para reciclagem oferecidos pelo SiBI.

O SiBI disponibiliza em uma área restrita para servidores, tutoriais em vídeo para bibliotecários e demais servidores da biblioteca.

9.2.4 Educação e instrução do usuário

A dimensão 4 dá instruções sobre a educação e instrução do usuário. Com relação ao item 1 “Determinar o tipo apropriado e o nível de instrução para um novo recurso de informação eletrônica”, esse item não se aplica na prática da universidade.

A equipe da biblioteca, ao planejar os treinamentos aos usuários, oferece um treinamento padronizado voltado para alunos da pós-graduação, público alvo desse acervo. Normalmente os treinamentos são presenciais e buscam orientar o usuário na sua pesquisa e recuperação da informação através das ferramentas do sistema. Os treinamentos podem ser realizados em grupo ou individualmente.

Treinamentos sobre novos serviços de informação eletrônica costumam ser incorporados aos treinamentos já realizados pela equipe da biblioteca.

9.2.5 Publicidade

A dimensão 5 envolve esforços praticados para garantir a publicidade do acervo. Para isto, há uma equipe no SiBI responsável pela publicidade dos acervos de *e-books*. Normalmente a publicidade se realiza por *e-mail*, que informa sobre períodos de teste, a partir de quando um acervo ficará disponível e formas de contato para *feedback* ou dúvidas e sugestões. Os sites do SiBI, da BCT e o catálogo Minerva também são ferramentas utilizadas para dar visibilidade ao acervo. Normalmente a equipe é avisada com antecedência sobre novas coleções ou períodos de *trial*.

A publicidade também se preocupa em descrever qual acervo está disponível, como acessá-lo e divulga o contato dos bibliotecários de referência.

9.2.6 Avaliação

A dimensão 6 avalia os instrumentos de avaliação utilizados para o acervo. Há uma equipe no SiBI responsável pela avaliação do acervo de *e-books*.

Sempre que há um período inicial de visualização (*trial*), o SiBI deixa um canal de contato para receber comentários e perguntas das equipes da biblioteca e dos usuários.

Nesta dimensão percebe-se as avaliações podem não ser realizadas em períodos regulares, e não há divulgação eficiente dos resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo realizar um diagnóstico do serviço de *e-books* da BCT. Este diagnóstico deve oferecer *insights* sobre a adequação e a qualidade deste serviço e auxiliar à tomada de decisões. As consequências diretas deste trabalho devem levar a melhorias na prestação desse serviço e oferecer orientações para o desenvolvimento de coleções.

Como já dito anteriormente, as estatísticas de uso correspondem ao acesso de toda a UFRJ, e não exclusivamente da BCT. As estatísticas de uso se mostraram um instrumento um pouco superficial, porém, através delas, é possível identificar quais títulos poderão ser adquiridos no futuro.

O *Book Report 3*, relatório de acessos negados, nos mostra quais são os títulos que os usuários têm tentado acessar sem sucesso, e esses títulos podem estar nas próximas listas de aquisição de *e-books*. O BR3 da editora Wiley, por exemplo, demonstra que existem títulos que são constantemente procurados. Alguns manuais e enciclopédias tem um número elevado de tentativas de acesso.

Ao observar o que acontece quando as editoras abrem um período de *trial* para a universidade, um fato curioso se destaca. No ano de 2018, a editora Cambridge 7ofereceu um período para teste. Quando se analisa os relatórios do período percebe-se que houve uma explosão do número de acessos dessa editora. Sendo a Cambridge uma editora multidisciplinar, evidencia-se que diferentes áreas do conhecimento têm interesse em títulos desta editora. Esse também pode ser um critério a ser considerado pelo desenvolvimento de coleções de *e-books*.

A avaliação de serviços é um instrumento que oferece um panorama sobre a adequação, qualidade ou benefício de um serviço ou atividade, auxiliando na tomada de decisão e na avaliação da eficácia e eficiência organizacional.

Como instrumento de avaliação, este trabalho adaptou as diretrizes para implantação de recursos eletrônicos aos usuários, publicada pela RUSA (2006), em um sistema de avaliação por pontuação, capaz de expressar uma medida sobre o serviço. O sistema de pontuação é um critério objetivo para medir em que nível de desempenho o serviço se encontra nesse momento. Seus resultados poderão ser comparados, posteriormente, com o resultado da aplicação de outra avaliação ou com o desempenho de outras bibliotecas.

Ao aplicarmos o instrumento de avaliação na BCT, obtivemos um resultado positivo, pontuado 92 pontos, o que este trabalho classifica como **excelente**, o que indica que a coleção de *e-books* da BCT opera em conformidade com essas orientações.

A pesquisa levantou algumas dificuldades em relação a esse acervo. Existem dificuldades referentes aos modelos de negócios operados pelos fornecedores, que muitas vezes não oferecem a melhor opção de aquisição para das bibliotecas.

Existem complicadores referentes à situação econômica do país. Os *trials* indicam que há uma demanda crescente na universidade pela aquisição dos *e-books*, porém, neste momento, a universidade não dispõe de recursos financeiros para essa aquisição.

REFERÊNCIAS

AHMAD, Pervaiz; BROGAN, Mark. E-book user behaviour in academic libraries: the role of user agents in perception and satisfaction. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, v. 21, n. 3, 2016. p. 95-109.

AMAN, Mohammed M. Academic library management issues and practices. Wiscosin: School of information studies faculty books, 2010. Disponível em: <http://dc.uwm.edu/sois_facbooks/1>. Acesso em: 08 ago. 2018

ANDRADE, A.; RAMOS, A.; PEREIRA, F. E-readers: fatores que influenciam a intenção de adoção. In: *International Conference on Information Resources Management (CONF-IRM)*, 32, 2013. Disponível em: <<http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1024&context=confirm2013>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

BESEN, Stanley M.; KIRBY, Sheila Nataraj. *E-books and libraries: an economic perspective*. Report to American Library Association, Sep. 2012. Disponível em: <<http://www.ala.org/tools/librariestransform/e-books-and-libraries-economic-perspective>>. Acesso em: 26 jul. 2017.

CAMBRIDGE CORE. Disponível em: <<https://www.cambridge.org/core/>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

CRC Press. Disponível em: <<https://www.crcpress.com/>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero*, v.11, n. 6, dez. 2010.

DECANIA do Centro de Tecnologia, 2018. Disponível em: <<http://www.ct.ufrj.br/decania/atuacao>>. Acesso em: 11 maio 2018.

DUARTE, A. et al. Livro eletrônico: o que dizem os bibliotecários da Universidade Federal de Minas Gerais. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: FEBAB, 2013.

FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS (FINEP). *Glossário*. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<http://www.finep.gov.br/biblioteca/glossario>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

FREITAS, Livia Santos de. *O uso do livro eletrônico e a mediação da informação: um estudo de caso da biblioteca da área de saúde da UFBA*. 2015. 179 p. Dissertação – Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

FROTA ROZADOS, Helen Beatriz. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 3, n.1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

GRAU, I.; ODDONE, N.; DOURADO, S. *E-books, livros digitais ou livros eletrônicos? Um estudo terminológico*. In: XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. 14., 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, ENANCIB, 2013.

GRIGSON, Anna. An introduction to e-book business model and suppliers. In: PRICE, Kate; HAVERGAL, Virginia. *E-books in libraries: a practical guide*. Londres: Facet, 2011. Disponível em: <<https://repository.royalholloway.ac.uk/file/bf558385-a28c-b465-582e-0e9da35be076/1/1-2-AG-Providers.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

IEEEXplore Digital Library. Disponível em: <<http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/home.jsp>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

MANGRUM, Suzanne; POZZEBON, Mary Ellen. Use of collection development policies in electronic resource management. *Collection building*, v. 31, n. 3, 2012, p. 108-114. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/01604951211243506>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

MELNIK, Steven A et al. Is performance measurement and management fit for the future? *Management Accounting Research*, n. 25, 2014, p. 173-186. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.mar.2013.07.007>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

MELO, Luiza Batista. Avaliação em bibliotecas: qualidade e custos. In: Encontro Ibérico EDICIC, Porto (Portugal), 4-6 nov. 2013, Porto (Portugal), *Anais...* Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/22715/>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

PINSKY, D. *O uso do livro eletrônico no ensino superior sob a ótica dos professores universitários e profissionais de editoras*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, USP, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-29052009-091004/en.php>>. Acesso em 28 abr. 2017.

PROJECT COUNTER, 2017. Disponível em: <<https://www.projectcounter.org/>>. Acesso em: 02 out. 2017.

PROJECT Gutenberg, 2017. Disponível em: <<https://www.gutenberg.org/>>. Acesso em: 24 jun. 2017.

RUSA. Reference and User Services Association. *Guidelines for the introduction of electronic information resources to users*, 2006.

RUSA. Reference and User Services Association. *Definitions of Reference*, 2008.

SiBI. Diretrizes para desenvolvimento de coleções nas bibliotecas da UFRJ. 2014.

SiBI em números: dados consolidados 2017. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1FAw0LbP-z13pOi3LU_KRq4lqhz4YTDWd/view>. Acesso em: 28 ago. 2018.

SERRA, Liliana Giusti. *Livro digital e bibliotecas*. Rio de Janeiro: FGV, 2014a.

SILVA, Ronaldo Alves da. E-books em bibliotecas: novos desafios para os bibliotecários. *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação*, 25, Florianópolis, 7-10 jul. 2013.

_____. Política para a gestão de livros digitais: a formação do bibliotecário e dos usuários. *Brazilian journal of information science: research trends*, Marília, v. 8, n. 1/2, 2014b. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/4253/3092>>. Acesso em: 26 abr. 2016.

THE University Oxford Archive, 2017. Disponível em: <<http://www.ox.ac.uk/>>. Acesso em: 24 jun. 2017.

UNIVERSIDADE Federal do Rio de Janeiro. Biblioteca do Centro de Tecnologia. *Política de desenvolvimento de coleções*. Ed. Rev. Ampl. Rio de Janeiro, 2014.

VASSILIOU, Magda; ROWLEY, Jennifer. Progressing the definition of e-book. *Library Hi Tech*, v. 26, n. 3, p. 355-368, 2008.

VELASCO, Juliana Oliveira. *O uso do livro eletrônico na prática científica*. 2008. 188 p. Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. *Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes*. (s.d.)

VERGUEIRO, Waldomiro. *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte e ciência, 2002.

WALTERS, William H. E-books in academic libraries: challenges for sharing and use. *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 46, n. 2, 2014, p.85-95.

WILEY Online Library. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/>>. Acesso em: 28 nov. 2017.