

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

MAYRANE JOB E MEIRA COSTA

**BIBLIOTECA SESC CENTRO JOÃO PESSOA:
ESTUDO E PROPOSTA DE POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES**

JOÃO PESSOA

2016

MAYRANE JOB E MEIRA COSTA

**BIBLIOTECA SESC CENTRO JOÃO PESSOA:
ESTUDO E PROPOSTA DE POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito obrigatório para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof^a. Dra. Marynice de Medeiros Matos Autran

João Pessoa
2016

MAYRANE JOB E MEIRA COSTA

**BIBLIOTECA SESC CENTRO JOÃO PESSOA:
ESTUDO E PROPOSTA DE POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito obrigatório para a obtenção do grau de Bacharel.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dra. Marynice de Medeiros Matos Autran
Orientadora - DCI/UFPB

Prof^ª. Dra. Eliane Bezerra Paiva
Examinadora – DCI/UFPB

Prof^ª. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
Examinadora – DCI/UFPB

AGRADECIMENTOS

Agradeço a meu pai Assis Costa, minha mãe Lúcia Job e minha tia Gorete Job, pelo amor e dedicação incondicional durante todas as etapas de minha vida, e obrigada por fazerem de meus sonhos os seus sonhos, e de minhas vitórias as suas vitórias. Mas principalmente, obrigada por me ensinarem o princípio da sabedoria. Agradeço também aos parentes e familiares, que da forma de cada um me acompanharam sempre.

Agradeço ao meu grande amigo, companheiro e marido Gênesis Meireles, pelos momentos de troca de conhecimentos e estudo, enquanto juntos, lutamos e caminhamos para construir nosso futuro melhor.

Quero agradecer aos professores do curso de Biblioteconomia da UFPB, em particular à Marynice Autran, minha orientadora, pela sua atenção e compreensão em todas as etapas do meu trabalho. E a professora Bernardina Freira, que sempre me ajudou, e pela sua alegria contagiante e o amplo conhecimento na área, que me encorajaram a seguir em frente.

Aos meus amigos: Brenda Andrade, Lyedja Andreza, Cristiano Gouveia que iniciaram juntos comigo a caminhada na Biblioteconomia, a Sofie Teles, que tive a grande felicidade de encontrá-la nos caminhos biblioteconômicos de Salvador/BA. E a Andreia Azevedo, pela ajuda nos estudos e nessa etapa do TCC, pelas festas e as cervejas. Agradeço a todos vocês a verdadeira amizade que construímos. Sempre estiveram comigo, me apoiando e me enriquecendo de forma inesquecível. Grandes amigas que nunca serão esquecidas.

Agradeço a Iraci Gomes e Jussara da Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa, pela acolhida carinhosa nos dois anos de estágio e pela liberdade para realizar meu trabalho. E minhas amigas e colegas de estágio Cecília Valença e Janiely Santos, pelo companheirismo, ajuda mútua e pelos lanches de bolacha cream cracker com manteiga e café. Sentirei saudades!

Em especial, dedico este trabalho a meu tio Berthonio Job (*in memoriam*) porque esteve comigo quando comecei a dar meus primeiros passos ainda quando bebê, e por me inspirar a continuar firme nos caminhos da vida, seguindo em frente sempre, lutando pelo que almejamos, e a minha tia e madrinha Bethlânia Job (*in memoriam*) que sempre foi um exemplo de fortaleza para toda a família, ensinando que as dificuldades estão aí para serem vencidas com garra e vida. Por todas as recordações maravilhosas que me proporcionaram. Obrigada por tudo!

Como afirma Clarice Lispector:

“Todas as pessoas que passam pelas nossas vidas deixam as suas marcas num ir e vir infinito [...].”

*“Foi o tempo que dedicastes à tua rosa que a fez
tão importante.”
(Antoine de Saint-Exupéry)*

RESUMO

A necessidade da política de Gestão de coleções pode ser evidenciada a partir do momento em que as bibliotecas deixam de ser meros depósitos de produções bibliográficas e passam a atender as especificidades de seus usuários ou instituições, funcionando assim como um filtro das informações a serem disponibilizadas. Através da vivência de estágio na Biblioteca Sesc Centro João Pessoa, observou-se a inexistência de uma política de desenvolvimento de coleções, o que instigou o estudo de como ocorrem as atividades do processo de Desenvolvimento de Coleções na mesma, tendo em vista a ausência de uma política que norteie esse processo. Versando sobre este problema, o presente trabalho pretendeu analisar o perfil dos usuários, sua satisfação com o acervo, à forma como esse processo se dá e a viabilidade de implementação de uma política nesse contexto. Para tanto, lançou-se mão de um estudo quanti-qualitativo, sendo aplicados dois questionários destinados a bibliotecária e aos usuários. Os resultados demonstram que, embora os usuários estejam satisfeitos com o acervo, a quantidade de itens disponíveis não têm atendido a crescente demanda, e que a inexistência de uma política tem empobrecido o serviço e a participação da bibliotecária responsável pela referida biblioteca. Nesse sentido a necessidade de uma política nesse contexto torna-se imprescindível, já que muitas dessas lacunas, bem como outras que possam surgir, teriam a possibilidade de serem supridas, atendendo assim as vicissitudes inerentes a biblioteca. Contudo, mediante estas circunstâncias elaborou-se uma política com o objetivo de nortear a gestão dos itens informacionais em conformidade aos fins da biblioteca ora apresentada.

Palavras-chave: Biblioteca. Desenvolvimento de coleções. Política de gestão de coleções.

ABSTRACT

The need for collections management policy may be evident from the moment that libraries are no longer mere deposits of bibliographic production and begin to address the specifics of its members or institutions, thus serving as a filter of information to be made available. Through the internship experience in SESC Library Center João Pessoa, there was the lack of a collection development policy, which prompted the study of how to place the activities of Collection Development process in the same, in view of the absence of a policy that guides this process. Dealing on this issue, this study intended to analyze the profile of users, their satisfaction with the acquis, the way this process and the feasibility of implementing a policy in that context. Therefore, it employed a quantitative and qualitative study, applied two questionnaires for the librarian and users. The results show that while users are satisfied with the acquis, the amount of items available have not met the growing demand, and that the absence of a policy has impoverished the service and the participation of the librarian responsible for related library. In this sense the need for a policy in this context it is essential, since many of these gaps, as well as others that may arise, would be able to be met, thus meeting the vicissitudes inherent in the library. However, under these circumstances it elaborated a policy for the purpose of guiding the management of informational items according to the purpose of the library presented herein.

Keywords: Library. Collection development. Collections Management Policy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Desenvolvimento de coleções como filtro das informações.....	16
Figura 2 - Modelo estruturalista de Baughman.....	17
Figura 3 - O processo do Desenvolvimento de Coleções proposto por Evans – Modelo sistêmico.....	18
Figura 4 - Analogia do guarda-chuva: política de desenvolvimento de coleções + as etapas do processo.....	27
Figura 5 - Biblioteca Sesc Centro João Pessoa - Década de 70.....	39
Figura 6 - Biblioteca Sesc Centro João Pessoa - Década de 90.....	40
Figura 7 - Biblioteca Sesc Centro João Pessoa – Ano de 2016.....	41

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Tipos de bibliotecas, suas finalidades e especificidades em relação ao DC.....	19
Quadro 2 - Recomendações de itens a serem incluídos em uma PDC.....	25
Quadro 3 - Constituição do acervo da Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa.....	42
Quadro 4 – Categorização das justificativas dos sujeitos em relação ao acervo.....	58
Tabela 1 - Profissões dos usuários participantes da pesquisa.....	52
Tabela 2 - Faixa etária dos usuários participantes da pesquisa.....	53
Tabela 3 - Materiais específicos citados pelos usuários participantes da pesquisa.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nível de escolaridade dos usuários participantes da pesquisa.....	53
Gráfico 2 - Gênero dos usuários participantes da pesquisa.....	54
Gráfico 3 - Frequência semanal dos usuários participantes da pesquisa a biblioteca.....	54
Gráfico 4 - Obtenção da informação.....	55
Gráfico 5 - Finalidade de uso do espaço da biblioteca.....	56
Gráfico 6 - Uso das fontes informacionais.....	56
Gráfico 7 - Grau de satisfação dos usuários quanto ao acervo.....	57

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	GESTÃO DE COLEÇÕES.....	14
2.1	Evolução da Gestão de Coleções.....	15
2.2	Gestão de Coleções no Brasil.....	20
2.2.1	Considerações acerca da terminologia.....	21
2.2.2	Usuário ou interagente da informação?.....	23
3	A POLÍTICA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO.....	24
3.1	Estudo de usuário/comunidade.....	27
3.2	Política de seleção e seleção.....	28
3.3	A aquisição e suas modalidades.....	29
3.3.1	Compra.....	30
3.3.2	Doação.....	31
3.3.3	Permuta.....	31
3.4	Avaliação do acervo.....	32
3.5	Desbastamento: remanejamento e descarte.....	33
4	GESTÃO DE SERVIÇOS.....	35
5	CONTEXTO DE ESTUDO: A INSTITUIÇÃO SESC.....	38
5.1	A Biblioteca Sesc Centro João Pessoa.....	39
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
6.1	Caracterização da pesquisa.....	43
6.2	Instrumento e procedimento de coleta de dados.....	43
6.3	Sujeitos da pesquisa.....	44
7	ANÁLISE DOS DADOS.....	45
7.1	Análise dos dados do questionário aplicado à Bibliotecária.....	45
7.2	Análise do questionário aplicado aos usuários.....	51
7.2.1	Sobre o perfil do usuário.....	51
7.2.2	Sobre o acervo.....	55
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
	REFERÊNCIAS.....	62
	APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios a humanidade vivencia a necessidade de registrar e preservar seus conhecimentos. Antes da Era Cristã, os egípcios, sumérios e assírios elaboravam seus documentos escritos em placas de argilas. Nesse contexto, Martins (2002) afirma que a existência das bibliotecas se materializou antes da existência dos livros e, até mesmo dos manuscritos.

A palavra “biblioteca”, por sua vez, se origina do grego, “*biblíon*” cujo significado é livro e “*teke*” caixa ou depósito, portanto, depósito de livros (HOUSAISS, 2001). Com o advento da tecnologia os suportes para a informação utilizados pelo homem para seus registros diversificaram-se, de tabletes de argila e rolos de papiros a qualquer compilação de dados registrados em revistas, gravações, vídeos, livros eletrônicos, dentre outros.

Em 1448 ocorreu o grande *boom* da informação, a chamada explosão bibliográfica, associada com a invenção da imprensa de Gutenberg, estágio evidenciado pelo crescimento do conhecimento técnico-científico. Através desse instrumento, surgiu a possibilidade de reprodução em série do conhecimento registrado, o que desencadeou ao longo de seis séculos, o aumento exponencial do volume de publicações editadas no mundo (WEITZEL, 2002). Diante disso, Crespo, Rodrigues e Miranda (2006) observam que esse aumento nas publicações resultou no crescimento dos acervos e na construção de novas bibliotecas proporcionando aos usuários a ampliação do acesso às informações.

Porém, em meados da década de 60 a preocupação principal das bibliotecas era de acumular material bibliográfico, coleções volumosas em diversos tipos de suportes, em um mesmo lugar. O pensamento voltado para a quantidade de títulos nos acervos, juntamente com a explosão bibliográfica e a evolução da tecnologia, teve como consequência a incapacidade de plenitude e autossuficiência de uma coleção em função de orçamentos limitados e falta de espaço físico.

A explosão bibliográfica e o crescimento da massa documental causaram grandes mudanças e transformações nas bibliotecas, que sentiram a necessidade de organizar seu acervos de forma a otimizá-los. Com a evolução das bibliotecas e dos estudos em torno da Biblioteconomia, percebeu-se que a quantidade não significa qualidade, e como efeito, ocorreu uma mudança na ênfase, passando da acumulação de acervos para o acesso e disseminação das informações e produção do conhecimento.

Pensando nesses entraves encontrados nas bibliotecas e seus acervos, o Desenvolvimento de Coleções torna-se uma saída substancial para administrar as coleções com base nos interesses/perfis de seus usuários, funcionando como um filtro do conhecimento registrado, onde os acervos tornam-se seletivos, dinâmicos e integrados à comunidade, impondo mudanças na forma de gerenciá-los, auxiliando nas tomadas de decisões e no planejamento dos mesmos.

A formação das coleções atualmente tem como foco a qualidade da informação que faz do Desenvolvimento de Coleções uma atividade imprescindível na gestão das bibliotecas, que envolve o espaço físico, recursos materiais e financeiros, posição do bibliotecário enquanto gestor e da autossuficiência diante da instituição. O Desenvolvimento de Coleções engloba assuntos como o usuário e suas necessidades, direcionado a constituição do acervo e a criação de uma Política de Desenvolvimento de Coleções, que atenda às áreas de interesse do indivíduo que frequente e faça uso dos produtos e serviços que a biblioteca disponibiliza. A política de desenvolvimento de coleções é um instrumento importante para desencadear o processo de formação e crescimento de coleções, constituindo-se num documento formal elaborado pela equipe responsável pelas atividades que apoiam o processo de desenvolvimento de coleções como um todo. (WEITZEL, 2006).

Weitzel (2006, p. 8) *apud* Fonseca (1992), ressalta que “a biblioteca não pode ser um aglomerado de livros e revistas amontoados pelo mero acaso”, ou seja, sem qualquer tipo planejamento e seleção. “É imprescindível a elaboração de um instrumento que defina a política para o desenvolvimento de coleções” (WEITZEL 2006, p. 8), respeitando o objetivo e o fim social da biblioteca. Desta forma, pode-se afirmar que a principal ferramenta para o bom desenvolvimento de um acervo é a política de desenvolvimento de coleções.

Contudo, mediante essas transformações e de posse da importância substancial das ações das bibliotecas para as ciências e para a sociedade em geral, optou-se pelo tema do desenvolvimento de coleções em função da sua imprescindibilidade às organizações que se prestam a oferecer estes serviços.

Sendo assim, no período de estágio realizado na Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa, foi observado a ausência de uma Política de Desenvolvimento de Coleções ou de qualquer tipo de documento que oriente as atividades do processo de Desenvolvimento de Coleções, uma vez que as tomadas de decisões são realizadas de maneira informal entre a equipe da Biblioteca. Dessa forma, as decisões fundamentam-se na observação e no conhecimento que se tem dos usuários reais e suas dúvidas questionadas ao

serviço de referência da Biblioteca. Por essas razões dá-se a escolha desta biblioteca como local para a realização da pesquisa.

Na eminência da inexistência de uma política formalizada, pretende-se apresentar, nessa pesquisa, uma proposta de Política de Desenvolvimento de Coleções à Biblioteca do Sesc Centro-João Pessoa, objetivando não apenas contribuir para melhorar a qualidade do acervo, mas também nortear a seleção, o descarte e os demais processos que compõem o Desenvolvimento de Coleções, com vistas a evitar a manutenção e/ou duplicação de materiais que não atendem às necessidades de seu público.

Tendo em vista que a ausência de um instrumento que oriente as atividades de Desenvolvimento de Coleções na Biblioteca Sesc Centro João Pessoa pode implicar na qualidade do acervo e, como consequência, na informação disponibilizada, propomos o seguinte problema de pesquisa: como ocorrem as atividades do processo de Desenvolvimento de Coleções na Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa, tendo em vista a ausência de uma política que norteie esse processo?

Como base a responder ao questionamento feito, delineou-se como objetivo geral: Investigar o processo de Desenvolvimento de Coleções da biblioteca do Sesc Centro João Pessoa, analisando à satisfação dos usuários em relação ao acervo, a forma como se dá o processo de gestão das coleções e propor uma política de gestão. Para operacionalizar o objetivo geral, temos como objetivos específicos: Traçar o perfil do usuário que frequenta a biblioteca do Sesc Centro João Pessoa; analisar a satisfação do usuário em relação ao acervo; investigar como se dá o processo de gestão de coleções e apresentar uma proposta de política de gestão de coleções para essa biblioteca.

Diante da investigação e das propostas ao problema, espera-se a que a política, que ora apresentamos, venha a interferir positivamente no crescimento do acervo, e assim atender às demandas informacionais do seu público. As diretrizes desta proposta encontram-se fundamentadas nos dados coletados no próprio ambiente da biblioteca e na bibliografia especializada que propiciou o suporte teórico desta investigação.

2 GESTÃO DE COLEÇÕES

De acordo com Weitzel (2012, p. 180), “desde a biblioteca de Alexandria¹ às bibliotecas digitais, não há como formar e desenvolver coleções sem se deparar com questões próprias da natureza desse processo, tais como: o quê, o porquê, o para quê, o como e o para quem colecionar”. Estando esse processo de aperfeiçoar as coleções, inerente à trajetória dos livros e das bibliotecas.

Vergueiro (1989) e Evans (1979) defendem que o desenvolvimento/gestão de coleções é um processo constante fundado em seis etapas: estudo da comunidade/usuários, políticas de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação. Assim, a seleção e aquisição são estágios que integram todo o processo de planejamento da biblioteca, que depende de todas as outras etapas para finalizar todo o processo, que será abordado em outro momento neste trabalho.

No entanto, “até a Idade Moderna, a lógica praticada era a de se colecionar praticamente tudo o que existia disponível, uma vez que a produção editorial estava ainda em seu estágio inicial” (WEITZEL, 2002, p.62). Inadvertidamente todo material era acumulado em bibliotecas sem a existência de um critério de seleção específico. Outrossim, Weitzel (2002) pondera que neste período o armazenamento de quase toda publicação existente era possível em função do *déficit* tecnológico característico da época, que limitava o quantitativo produzido, se comparado aos anos subsequentes após o advento da prensa.

Para além do acúmulo de informações em uma estrutura, Naudé em meados de 1627 sublinhou a necessidade de adoção da seleção do material a ser armazenado, a fim de atribuir ainda mais utilidade aos acervos (FIGUEIREDO, 1982). Em grande medida acompanham-se os impactos das ideias de Naudé no *modus operandi* das bibliotecas atualmente, tendo em vista a crescente produção em massa das informações, o que demanda cada vez mais critérios eficazes de seleção de informações apropriadas aos usuários.

“[...] nos dias de hoje, a impossibilidade de armazenar tudo o que foi escrito e publicado no mundo em bibliotecas faz do processo de desenvolvimento de coleções uma estratégia, um mecanismo para viabilizar um espaço social que expresse os anseios de um segmento da sociedade em relação às suas necessidades informacionais” (WEITZEL, 2012, p. 180).

Conforme Vergueiro (1993) a perplexidade em torno do desenvolvimento de coleções tem atingido tanto a bibliotecários como administradores em geral, os quais, ao se depararem

¹ Fischer (2006) escreve que “a Biblioteca de Alexandria começou a ser formada no governo do sucessor de Alexandre, o grego macedônio Ptolomeu I Sóter (que reinou de 323 a 285 a.C.)”. Foi uma das maiores bibliotecas do mundo e localizava-se na cidade egípcia de Alexandria que fica ao norte do Egito, situada a oeste do Rio Nilo.

com o crescimento acelerado da produção de informações, têm encontrado dificuldades tanto estruturais como de tratamento adequado ao material adquirido.

O planejamento de acervos, comumente denominado gestão ou desenvolvimento de coleções, “é um trabalho que exige o comprometimento com metodologias.” (VERGUEIRO, 1989, p. 15). Trata-se de um processo contínuo, com prazo indeterminado, e que deverá ser incluído na rotina de atividades da biblioteca, como instrumento dos bibliotecários, utilizado para definir seus objetivos e sob quais critérios deverão nortear seu procedimento. A visão do todo da coleção é indispensável para que o profissional estabeleça os aspectos essenciais para o trabalho de desenvolvimento da coleção, evitando interferências de natureza factual e/ou circunstanciais, na qual toda atividade em relação ao crescimento do acervo deve estar conforme a política de desenvolvimento de coleções da biblioteca, pois qualquer ação incoerente pode se tornar um problema mais adiante e causar consequências para a biblioteca, bem como, a Instituição como um todo.

2.1 Evolução da Gestão de Coleções

A gênese da explosão bibliográfica estaria ligada a invenção da prensa de Gutenberg em 1448, fase marcada pelo florescimento do conhecimento técnico-científico, quando iniciou a reprodução em série do conhecimento registrado e provocou a multiplicação em massa do volume de publicações editadas no mundo (VERGUEIRO, 1993).

“Este crescimento da literatura, [...] foi ocorrência imediata daquilo que Solla Prince, [...] chamou de lei do crescimento exponencial da ciência [...]” (VERGUEIRO, 1993, p. 13). Sendo assim, o crescimento da produção da literatura de subáreas tendem a ser paulatinamente igualado aos das áreas gerais, o que veio a se convencionar como revolução científica (VERGUEIRO, 1993).

A literatura especializada, notadamente a norte-americana, atribui como marco dessa nova abordagem os estudos desenvolvidos na década de 1960 “quando, apesar dos fortes investimentos em construções de prédios para alocação das coleções, percebeu-se que não era racional adquirir tudo o que era produzido” (VERGUEIRO, 1993, p.14). Assim, surgiu uma nova abordagem, voltada para o acesso - orientada fortemente pela missão institucional e perfil dos usuários - focado nas necessidades dos mesmos em detrimento da posse do material, que seria, especialmente, um prelúdio para o que se viria a chamar de desenvolvimento de coleções.

O termo desenvolvimento de coleções foi conceituado para denominar os processos e as políticas que envolvem ações em relação às coleções.

Segundo Weitzel (2002, p. 63):

Esse fenômeno novo é, na verdade, fruto da impossibilidade humana de absorver todas as informações produzidas no mundo, necessárias para se dominar todos os campos do conhecimento. Esse processo funciona como filtro do conhecimento registrado, separando o joio do trigo para consumo adequado. Exige do bibliotecário e de sua equipe de especialistas grande capacidade de análise da informação para selecionar as mais relevantes e pertinentes produzidas em cada área de interesse.

Apoiado no esquema de Lancaster (1996), diante desse novo prisma, a biblioteca atua como uma conexão entre os recursos de informações disponíveis e a comunidade que será atendida. (Figura 1).

Figura 1 - Desenvolvimento de coleções como filtro das informações.



Fonte: Adaptado de Lancaster (1996, p. 2)

As coleções das bibliotecas são frutos decorrentes das necessidades institucionais, bem como de seus usuários reais e potenciais. “Aquele modelo de bibliotecas centrado no armazenamento para fins de preservação do conhecimento deu lugar a novo modelo baseado no acesso às informações [...]” (EVANS, 1979; ROWLEY *apud* VERGUEIRO, 1997, p. 101).

Baseando-se em critérios de custo-benefício, além de políticas de seleção, aquisição, avaliação e descarte, levando em conta a natureza do campo de conhecimento em que a seleção se dá e, também, as características particulares dos usuários e do próprio ambiente físico da biblioteca, o desenvolvimento de coleções tem atendido tanto as necessidades institucionais como as dos usuários. A abordagem do conteúdo dos documentos, a precisão, a imparcialidade, a atualidade e o custo são alguns dos critérios de seleção levantados por (VERGUEIRO, 2010).

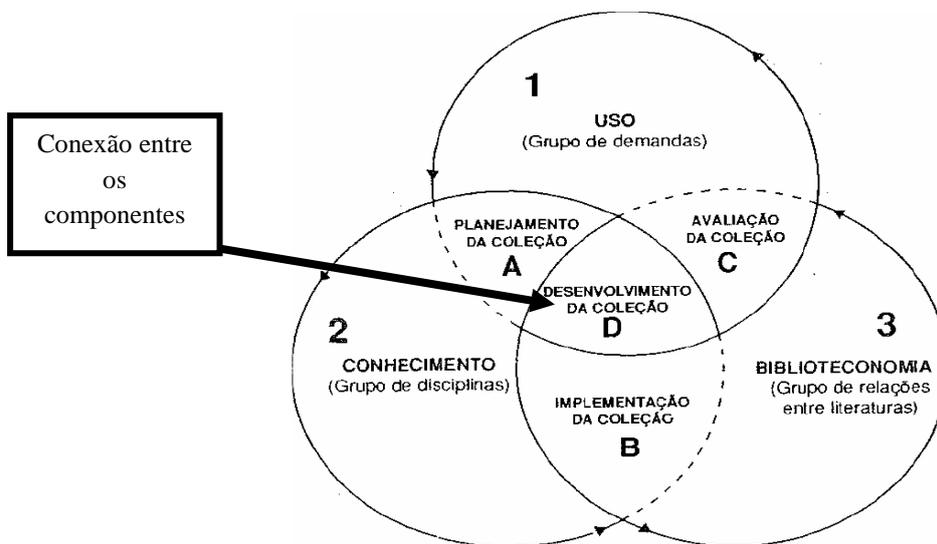
Atendendo à complexidade subjacente a este planejamento, a junção com áreas da Administração, em especial, o planejamento estratégico, Organização e Sistemas de informação, *Marketing*, Contabilidade e controle gerencial, Logística, Operações e tecnologia, tem-se tornado imprescindível ao funcionamento das bibliotecas. (VERGUEIRO, 2010).

Dentre os principais autores, em relação aos modelos de desenvolvimento de coleções, destacam-se, segundo Vergueiro (1993), Hendrik Edelman, John Ryland, Rose Mary Magrill e Doralyn J. Hickey. Todavia, a título de conveniência ao objeto de estudo, os modelos teóricos de Baughman e Evans, tornam-se mais atrativos por serem bem estruturados e compilar todas as etapas do processo.

Conforme Vergueiro (1993), o modelo de Baughman possui um conceito estruturalista, no qual o processo de desenvolvimento de coleções (centro das relações) se realiza através da conexão de três componentes: o uso (grupo dos usuários - demandas), o conhecimento (grupo dos estudos – disciplinas, assuntos e tópicos) e a biblioteconomia (grupo das relações da literatura e dos assuntos), favorecendo assim a troca de informações e a retroalimentação com novas informações de um sistema continuado, cíclico e autoaperfeiçoável.

De acordo com a explicação da ilustração abaixo (Figura 2) “essas partes estão interceptadas entre si de forma integrada, constituindo um conjunto de elementos que somente funcionarão se houver ações de planejamento, desenvolvimento e implantação” (SANTA ANNA, 2016, p. 146).

Figura 2 - Modelo estruturalista de Baughman.



Fonte: Vergueiro (1993, p. 16). Com adaptações da autora.

O modelo proposto por Baughman defende que o desenvolvimento de coleções é resultado da integração do planejamento + implementação + avaliação = desenvolvimento de coleções. Segundo reflexões de Vergueiro (1993, p. 16):

a) planejamento da coleção: é um projeto para a acumulação de documentos afins, da maneira determinada pelas necessidades, propósitos, objetivos e prioridades da biblioteca; b) implementação da coleção: trata do processo de tornar os documentos acessíveis para uso; c) avaliação da coleção: envolve seu exame e julgamento em relação aos objetivos e propósitos estipulados.

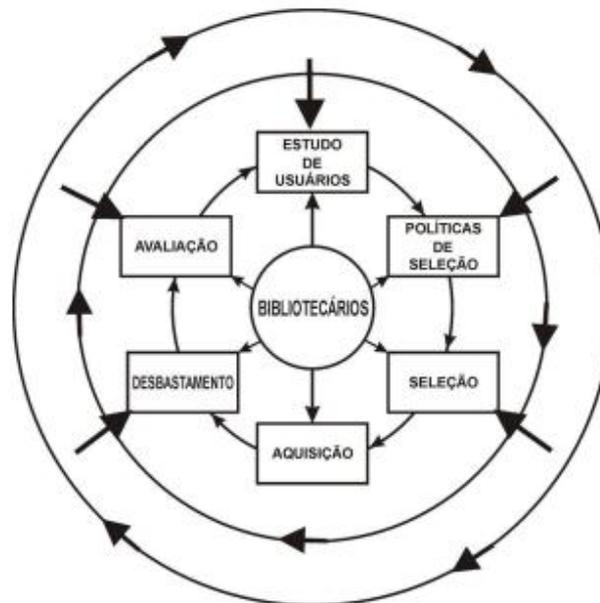
Outro modelo pautado na união é o modelo definido por G. Edward Evans. Entretanto para Evans (1979) o desenvolvimento de coleções tem um enfoque sistêmico, porém sua ênfase diverge, para cada um de seus componentes, de acordo com o tipo de biblioteca.

Para EVANS (1979, p. 20) *apud* VERGUEIRO (1987, p. 196).

[...] processo de identificação dos pontos fortes e fracos de uma coleção de materiais de biblioteca em termos de necessidades dos usuários e recursos da comunidade e tentando corrigir as fraquezas existentes, quando constatadas. O que vai requerer constante exame e avaliação dos recursos da biblioteca e constante estudo tanto das necessidades dos usuários, como de mudanças na comunidade a ser servida.

A Figura 3, abaixo reproduz o Processo de Desenvolvimento de Coleções apresentado por Evans (1979, p. 20):

Figura 3 - O processo do Desenvolvimento de Coleções proposto por Evans – Modelo sistêmico.



Fonte: G. Edward Evans (1979, p. 20)

O modelo de Evans destaca o caráter cíclico e contínuo do desenvolvimento de coleções (D.C), onde as etapas têm valores equivalentes, sem se sobreporem às demais, girando em torno de um pequeno círculo em que estão situados os profissionais responsáveis pelo

trabalho. Ao redor desses componentes, e servindo como subsídio a todos eles – exceção única a da etapa de aquisição -, encontra-se a comunidade a ser servida.

De acordo com o modelo, este é um processo ininterrupto e necessita tornar-se uma atividade rotineira nas bibliotecas. Para Vergueiro (1993) o D.C tem sido estudado de maneira diferente no que concerne a cada tipo de biblioteca e suas especificidades, pois o processo se modifica conforme as finalidades das instituições, conforme Quadro 1, abaixo.

Quadro 1 - Tipos de bibliotecas, suas finalidades e especificidades em relação ao DC.

TIPO DE BIBLIOTECA	PÚBLICO-ALVO	FINALIDADE	MATERIAIS INFORMACIONAIS	ÊNFASE NO PROCESSO DE DC
Bibliotecas públicas	comunidade em geral		materiais bibliográficos e não-bibliográficos, materiais estes de caráter educacional, cultural e recreativo	estudo de usuários, seleção de materiais, aquisição, avaliação, desbastamento, conservação e restauração
Bibliotecas escolares	alunos da pré-escola e dos ensinos fundamental e médio, professores e funcionários	dar suporte às atividades pedagógicas das unidades escolares nas quais se localizam	materiais didáticos, levando em consideração o sistema educacional vigente e a bibliográfica básica dos cursos	seleção de materiais para fins didático-pedagógicos - normalmente alicerçada por uma política de seleção que terá por base o currículo ou programa escolar
Bibliotecas universitárias	estudantes de graduação, pós-graduação, pesquisadores, professores e funcionários, bem como a comunidade em geral	atender aos objetivos da universidade, a saber: o ensino, a pesquisa e a extensão	materiais didáticos, bibliográfica básica e complementar dos cursos, bibliográficos e não-bibliográficos	ênfase no desbastamento e a avaliação
Bibliotecas especializadas ou de empresas	instituições mantenedoras	atender às necessidades das organizações a que estão subordinadas	Materiais específicos ao assunto da biblioteca, e materiais não convencionais: relatórios, patentes, <i>preprints</i>	maior necessidade de estabelecer normas para seleção dos materiais

Fonte: Vergueiro (1993), adaptação da autora.

A Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa, objeto dessa pesquisa, é definida como uma biblioteca mista, ou seja, abrange aspectos específicos de biblioteca pública, tendo como finalidade atender a comunidade em geral e a diversidade de materiais informacionais, como características de uma biblioteca de empresa e/ou privada, pois tem como instituição mantenedora o próprio Sesc, tem como finalidade atender às necessidades informacionais da instituição e por possuir em seu acervo materiais específicos e não convencionais referentes ao Sesc.

2.2 Gestão de Coleções no Brasil

Apenas em 1983 o Brasil começou a dar importância ao DC, com sua inclusão no currículo dos cursos de Biblioteconomia, sendo contemplado em sua ementa os “princípios e políticas de seleção: formas, recursos, procedimentos e legislação para aquisição; princípios e técnicas de avaliação de coleções, conservação de coleções; política de expansão da biblioteca” (EMENTÁRIO das matérias do currículo mínimo. Brasília, ABEED, 1982, p. 147)

Dentre os objetivos do Ementário das matérias do currículo mínimo de Biblioteconomia (1983) estão:

[...] capacidade de formular princípios e métodos e empregar técnicas para formação, desenvolvimento e avaliação das coleções, visando à sua adequação aos usuários. Compreensão da necessidade de conservação dos diversos suportes físicos do conhecimento e de tratamento adequados a cada tipo, de acordo com sua natureza. (EMENTÁRIO das matérias do currículo mínimo. Brasília, ABEED, 1982, p. 147)

Vergueiro (1987) afirma em sua análise que a inclusão da disciplina Formação e Desenvolvimento de Coleções no Brasil no ano de 1983 evidenciou um enorme avanço e enfoque nos estudos sobre assunto no país.

[...] a inclusão da matéria Formação e desenvolvimento de Coleções, deve ser entendido como um grande avanço no tratamento do assunto, uma vez que cada escola de Biblioteconomia do país poderá adaptar o currículo a suas necessidades e acrescentar o que entender mais conveniente para as características de seu público [...] (VERGUEIRO, 1993, p. 20)

A estudiosa Nice Menezes de Figueiredo realiza pesquisas sobre a produção internacional a cerca do tema em questão, e tenta moldá-lo à realidade brasileira. Seus trabalhos tratam de D.C. e suas etapas e atividades, são sem dúvida de suma importância e servem como sinal para chamar atenção dos bibliotecários brasileiros sobre a urgência deste profissional deixar a postura passiva frente à literatura internacional e refletir, questioná-la, trilhar atitudes para adaptar-se à realidade vivenciada no país.

Guimarães (2000), expõem que:

[...] durante a década de 1990, intensificou-se o debate também entre os países do Mercosul, quando começa a ser delineado um ensino de Biblioteconomia com características transdisciplinares, a fim de promover a formação de profissionais com ênfases especialmente voltadas a questões de “gerência, de agregação de valor,

de geração de um novo produto e de organização e socialização do conhecimento (GUIMARÃES, 2000, p. 31).

2.2.1 Considerações acerca da terminologia

Atualmente, com o advento da tecnologia e uma sociedade pautada na conectividade e interatividade, a geração, o uso e o fluxo das informações mostram-se diferente, dentro e fora das bibliotecas, apresentando uma nova perspectiva estratégica da organização dos acervos nas bibliotecas e com base em uma visão gerencial e social moldada às novas necessidades dos usuários das bibliotecas. Disto decorre, a proposta de mudança do termo Formação e Desenvolvimento de Coleções para Gestão de Estoques de Informação e, ainda, para Gestão de Coleções. O propósito final do processo de gestão de bibliotecas é sempre o alcance do nível de qualidade e excelência em produtos e serviços de informação. Sendo assim, as coleções dessas unidades estão invariavelmente incluídas nesse ambiente organizacional e, portanto, alvo de atenção gerencial, pois “quando se tem a intenção de construir uma biblioteca de qualquer tipo, em qualquer época ou local, necessita-se de uma política sistemática de formação do acervo” (MCGARRY, 1999, p. 112).

A nomenclatura Gestão de Estoques Informacionais (GEI) começa a ser utilizada nas reformulações curriculares de alguns cursos de graduação a partir dos anos 2000. No entanto, não é comum encontrar a menção ao termo nem na literatura da área e nem como nomenclatura da disciplina na maioria dos cursos de graduação país afora. Sobre essa questão Correa e Santos (2015, p. 344) afirmam:

[...] algumas escolas de Biblioteconomia no Brasil reformularam seus currículos apresentando uma ainda incipiente mudança terminológica da disciplina de Formação e Desenvolvimento de Coleções (FDC) para Gestão de Estoques Informacionais, ou Gestão de Estoques de Informação (GEI).

As autoras Correa e Santos (2015) também utilizam da terminologia Gestão de Estoques de Informação em seu estudo, comparando-a ao Desenvolvimento de Coleções, porém, ressalta que as atividades da GEI estão mais ligadas ao caráter administrativo, no que diz respeito ao gerenciamento, planejamento, acompanhamento e avaliação do acervo, necessitando a elaboração de critérios pré-definidos para realização de cada etapa. Toda a realização desse processo é pautado nas metas e objetivos da instituição mantenedora, bem como nas necessidades de sua clientela. Relata que para coordenar e executar a realização da GEI faz necessário a presença de um bibliotecário-gestor.

Esse bibliotecário-gestor de estoques de informação deve desenvolver habilidades e competências administrativas a fim de munir-se de conhecimentos de conteúdos como: modelos organizacionais, planejamento e tomada de decisões (HOLANDA, NASCIMENTO, 2010).

Correa e Santos (2015), citam em seu artigo o uso de novas terminologias acerca do tema Desenvolvimento de Coleções, na qual realizaram uma pesquisa nos *sites* e *e-mail* de trinta e sete cursos de Biblioteconomia no Brasil, entre os anos de 2000 a 2012, a cerca de novas terminologias utilizadas nas disciplinas sobre formação e desenvolvimento de coleções. Na qual, quatorze cursos não disponibilizam suas disciplinas nos *sites* e não responderam ao *e-mail* das pesquisadoras; um curso não ofertava a disciplina analisada; e cinco cursos utilizam os termos Gestão (ou gerenciamento) informacional e Estoque (ou acervo) informacional em substituição ao termo Formação e Desenvolvimento de Coleções quais sejam: Gerenciamento de Acervos Informacionais, Gestão de Estoques Informacionais (em dois cursos), Gestão de Acervos Informacionais e Gestão de Coleção².

As autoras identificaram que:

[...] como diferença principal, percebe-se o uso do termo “gestão” no lugar de “formação e desenvolvimento” e “estoques” ao invés de acervos ou coleções, em alguns casos. Apesar de representarem um ponto de partida importante, as ementas não avançam no real significado dessas mudanças, nem mesmo aprofundam o que pode ser considerado como gestão aplicada às coleções de bibliotecas enquanto estoques de informação. (CORREA; SANTOS, 2015, p. 352)

Apesar da pouca utilização de novas terminologias nas disciplinas dos cursos brasileiros de Graduação em Biblioteconomia, optou-se por utilizar neste trabalho o termo “Gestão de Coleções”, por ser a terminologia oficial utilizada no currículo da UFPB.

Barreto (2000) *apud* Correa e Santos (2015, p. 348) explica estoque de informação como:

[...] toda a reunião de estruturas de informação. Estoques de informação representam, assim, um conjunto de itens de informação organizados (ou não), segundo um critério técnico, dos instrumentos de gestão da informação e com conteúdo que seja de interesse de uma comunidade de receptores.

Esses estoques devem ser dinâmicos e atrativos, visando à criação e o atendimento às buscas de informação. É recomendado a renovação e divulgação dos mesmos, para que estes não fiquem estagnados nas estantes, pois tem como finalidade maior serem consultados para gerar conhecimento ao público utilizador.

² Faculdades Integradas Coração de Jesus (FAINC), Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FEPESP) e Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC) e Universidade Federal da Paraíba (UFPB), respectivamente.

Gestão presume planejamento, acompanhamento, avaliação. Desse modo, gerenciar acervos sugere mais que localizar, agrupar e conservar. Para Correa e Santos (2015, p. 347-348), significa:

[...] definir e aplicar critérios de seleção, aquisição, avaliação e preservação para disponibilização, buscando atingir níveis de excelência; traçar metas de desenvolvimento e expansão do acervo, levando em consideração os objetivos da instituição, as demandas informacionais existentes e a serem criadas, o contexto político, social e econômico local, nacional e mundial; planejar atividades meio e fim, captando recursos humanos e financeiros suficientes para sua execução e para atingir as metas propostas; lembrar que o lucro é sempre um objetivo a ser atingido, mesmo que não corresponda necessariamente a valores financeiros; e pressupõe a existência de um gestor: profissional responsável, qualificado para exercer liderança em todo o processo envolvendo os recursos e políticas administrativas mencionadas.

2.2.2 Usuário ou interagente da informação?

Na Biblioteconomia o termo “usuário” (uma tradução do inglês “user”) tem sido utilizado para designar o utilizador da biblioteca, enquanto “indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (SANZ CASADO, 1994, p. 19).

O termo interagente, em contrário a usuário, pressupõe uma postura mais ativa e participativa dos indivíduos com o bibliotecário na busca e fluxo das informações disponibilizadas, ao passo que o termo usuário designa uma ideia de passividade em relação aos serviços prestados (CORREA; SILVA, 2015).

A influência mútua resultante dessa interação tem grande impacto na qualidade e eficiências do funcionamento da biblioteca, uma vez que alerta os profissionais as reais necessidades dos indivíduos. “Na biblioteca a interação ocorre quando o usuário busca uma informação solicitando o auxílio do bibliotecário.” (CHAGAS, 2000, p. 1).

3 A POLÍTICA COMO UM INSTRUMENTO DE GESTÃO

A Política de Gestão de Coleções (PGC) constitui, segundo Lima e Figueiredo (1984, p. 139), um

[...] conjunto de diretrizes e normas que buscam que visa estabelecer ações, delinear estratégias gerais, determinar instrumentos e delimitar critérios para facilitar a toma de decisões na composição e no desenvolvimento de coleções, em consonância com os objetivos da instituição, dos diferentes tipos de serviços de informação e dos usuários do sistema.

A PGC é um instrumento formal de cunho fundamental em uma biblioteca que respalda o planejamento, crescimento e tomadas de decisões do bibliotecário com relação à seleção do material a ser incluso ao acervo e em relação a administração dos recursos informacionais. Deve ser elaborada, discutida e aprovada buscando expressar o objetivo e metas da biblioteca, dividindo os recursos de modo equitativo com redução de despesas, bem como de acordo a satisfazer as questões informacionais dos seus usuários. As bibliotecas devem servir às cinco Leis de Ranganathan (1931): “os livros são para usar; a cada leitor, seu livro; a cada livro, seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento.” Esses itens devem ser apontados na política de formação e desenvolvimento de coleções.

Para Vergueiro (1989), a política deve ser proposta por uma equipe/comissão composta por profissionais, usuários e assessores, devidamente analisada e aprovada. Deve levar em consideração que assim como a biblioteca poderá sofrer transformações, a política deve ser um documento flexível admitindo modificações e/ou correções, onde será revisada e atualizada periodicamente, não se tornando obsoleta e fadada ao desuso.

Aprofundando este pensamento, Weitzel (2006, p.18), reforça a ideia de processo e o papel da equipe na elaboração das políticas, assegurando que a PGC é:

[...] um instrumento importante para desencadear o processo de formação e crescimento de coleções, constituindo-se num documento formal elaborado pela equipe responsável pelas atividades que apoiam o processo de desenvolvimento de coleções como um todo.

Vergueiro (1989), a IFLA - *The International Federation of Library Associations and Institutions* (2001) e Weitzel (2006) relacionam os principais elementos que devem constar em uma PGC. Observe-se que essas recomendações em muito se assemelham, como podemos constatar no Quadro 2.

Quadro 2 - Recomendações de itens a serem incluídos em uma PGC.

IFLA (2001)	Vergueiro (1989)	Weitzel (2006)
Missão da biblioteca, os propósitos da política e a audiência para quem é endereçada;	Avaliação do estado atual da coleção;	Identificar a missão e os objetivos da instituição;
Incluir informações sobre a comunidade ou grupos de leitores;	A comunidade a ser servida;	Traçar o perfil da comunidade;
Esboçar os estudos a serem efetuados, ou resultados de estudos de usuários, se houver;	Que tipo de material fará parte da coleção;	Traçar o perfil das coleções;
Revelar o tamanho da coleção; (inclusive o número de periódicos, volume de monografias, recursos eletrônicos, multimídia, idiomas representados, etc.);	Os recursos que poderão ser utilizados para obtenção das obras;	Descrever as áreas e formatos cobertos pela biblioteca;
Demonstrar a avaliação orçamentária detalhada; os recursos de informação disponíveis e qualquer outro tipo de cooperação formal ou informal que afetará a política;	De que maneira e quando esse material será incorporado ao acervo;	Descrever a política de seleção;
No caso de bibliotecas que já utilizem uma política, esta deve ser atualizada com frequência, isto é, de acordo com as mudanças ocorridas na biblioteca, e cada atualização deve levar em consideração a elaboração de um novo diagnóstico, pesquisando novos dados que sejam convenientes ao sistema conhecer e que possam gerar novas inclusões à política.	Necessidades específicas e que parte da comunidade ela deverá atender;	Descrever o processo de seleção;
	Avaliar a importância do material para o acervo da biblioteca;	Descrever o processo e a política de aquisição;
	Quando e por quais razões as obras serão retiradas do acervo.	Descrever o processo de desbastamento e descarte;
		Descrever o processo de desbastamento e descarte;
		Descrever o processo de avaliação;
		Detalhar outros aspectos importantes;
		Analisar documentos correlatos;
		Avaliar a política

Fonte: Vergueiro (1989), IFLA (2001) e Weitzel (2006), adaptação da autora.

Esta sequência abrange os fatores ligados direta ou indiretamente às bibliotecas, além do processamento técnico. Desta forma, a PGC é um processo de planejamento necessário a toda biblioteca e centros de informação. Deve-se levar em conta durante a sua elaboração as características específicas de cada tipo de biblioteca, seja ela pública, privada, escolar, universitária, especializada, especial, híbrida etc. Para ser eficaz, é fundamental que a PGC

contemple etapas independentes, como: estudo da comunidade, políticas de seleção, seleção, aquisição, avaliação, conservação e preservação, desbastamento e descarte.

Quanto aos objetivos para a criação de uma PGC, Vergueiro (1987), aponta os seguintes:

- a) Oferecer diretrizes para um crescimento racional e com equilíbrio do acervo, assegurando consistência e equilíbrio no desenvolvimento deste acervo bibliográfico;
- b) Formação de uma coleção de um alto grau de excelência tanto quantitativa como qualitativamente, servindo melhor aos interesses da comunidade;
- c) Definir os campos de interesse da biblioteca, a natureza da coleção e os planos para o desenvolvimento contínuo dos recursos;
- d) Fornecer informações que auxiliarão na distribuição dos recursos orçamentários;
- e) Permitir uma continuidade e estabilidade nos procedimentos da biblioteca, mesmo com a alteração da equipe de bibliotecários; através do registro em forma de uma política;
- f) Fornecer subsídios para a avaliação da coleção;
- g) Formar diretrizes para o descarte de materiais;
- h) Determinar os critérios e prioridades para a formação da coleção.

Considerando as definições de Vergueiro (1989), Evans (1979) e Maciel e Mendonça (2000) o desenvolvimento de acervos é definido como um processo formado por seis etapas interdependentes: o estudo de comunidade, a política de seleção, a seleção, a aquisição, a avaliação e o desbastamento: remanejamento e descarte. Estudos especializados são mencionados outros itens que compõem esse processo, tais como: o armazenamento, a conservação e preservação, o compartilhamento de recursos informacionais, a censura, os direitos autorais e a liberdade intelectual, que poderão ser incluídos na política de desenvolvimento de coleções.

Compreendemos a política GC como um instrumento de gestão, materializado em um documento formal elaborado para gerir as atividades desse processo.

Weitzel (2006, p. 19), explica o processo de DC, incluindo a política e faz uma analogia com o guarda-chuva (Figura 4):

[...] cada etapa do processo é uma vareta e todo o processo juntamente com a política de desenvolvimento de coleções é o guarda-chuva. Dessa maneira é possível ponderar que o guarda-chuva pode não abrir se faltar uma vareta. Do mesmo modo, não é possível desenvolver coleções sem avaliar ou selecionar, por exemplo. Todas as etapas são importantes [...] no processo global de planejamento das coleções.

Figura 4 - Analogia do guarda-chuva: política de desenvolvimento de coleções + as etapas do processo.



POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLECÇÕES

Fonte: elaborada pela autora.

3.1 Estudo de usuário/comunidade

De acordo com Figueiredo (1994, p. 65) o estudo de usuário e/ou comunidade “é uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e de outros aspectos inter-relacionados de um grupo selecionado”, definindo-se como um trabalho de pesquisa investigativa junto à comunidade que a biblioteca atenderá. Instrumento utilizado para caracterizar o público-alvo da biblioteca na política de desenvolvimento de coleções, neste sentido, obtém-se um sucinto perfil dos usuários. Esses estudos de comunidade devem ser realizados com uma periodicidade definida junto a equipe responsável pela biblioteca, e seus resultados analisados e posto em prática melhorando cada vez mais a biblioteca e seus serviços.

Para uma biblioteca o estudo de usuários servirá para nortear as ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade como ainda formas e estratégias para que o seu usuário fique satisfeito e o fidelize como usuário assíduo. (PEREIRA *et al*, 2013, p. 3)

Dessa maneira, os resultados obtidos através do estudo de usuários possibilita averiguar se a biblioteca consegue atingir seus objetivos de acordo com sua missão e possíveis solicitações dos usuários.

3.2 Política de seleção

As políticas e diretrizes visam “[...] estabelecer ações, delinear estratégias gerais, determinar instrumentos e delimitar critérios para facilitar a tomada de decisão na composição e no desenvolvimento de coleções.” (LIMA; FIGUEIREDO, 1984, p. 139).

Esses critérios de modo amplo são apontados por Dias e Pires (2003) conforme segue:

[...] assunto; usuário; língua/idioma; autor editor; data de publicação; formato, capa, fonte e papel; controle bibliográfico (indexação); nível de coleção; adequação do material aos objetivos e às necessidades; autoridade do autor e/ou editor; atualidade; qualidade pedagógica; equilíbrio e organização da obra (conteúdo, ilustrações, etc.); precisão, imparcialidade; cobertura/tratamento da qualidade da gráfica da obra; qualidade artística da obra; custo justificável perante recursos disponíveis; língua acessível; representatividade dos que indicam a sugestão; preço e disponibilidade orçamentária; conveniência do material no que se refere à compreensão do usuário; relevância e interesse às necessidades dos usuários; índices, notas e biografias bem como avaliação dos custos de processamento técnico; armazenamento, segurança, etc. (DIAS; PIRES, 2003, p. 47).

A política de seleção deve ser sistematizada conforme as metas e objetivos da instituição, e os serviços de informação oferecidos pela biblioteca, tendo como prioridade as necessidades dos usuários reais, potenciais e a comunidade em geral. Deve ser flexível, admitindo atualizações constantes, apoiando e justificando decisões referentes a incorporação ou não de determinados itens. Tornando-se um método indispensável a seleção de materiais, pois nada vale ter um acervo gigantesco se esse não esta adequado a atender as necessidades de seus usuários.

Uma política bem elaborada será capaz de informar ao bibliotecário:

a) que material fará parte da coleção [...]; b) quando e sob quais condições este material poderá ingressar no acervo [...]; c) que necessidades específicas e de que parcelas da comunidade ele deve atender [...]; d) como será avaliada a importância do material para a biblioteca, uma vez incorporado à coleção [...]; e) quando e sob quais condições ele será retirado do acervo [...]. (VERGUEIRO, 1989, p. 27).

A seleção de material bibliográfico é considerada um momento de decisão para o bibliotecário (ou da comissão responsável), momento este em que o mesmo detém o poder de determinar quais materiais informacionais serão incorporados ao acervo da biblioteca. Acervo este, que tem como objetivo fundamental atender as necessidades de determinado grupo social

que irá utilizá-lo, então sua formação deve ser baseada em critérios e procedimentos estabelecidos critérios de seleção, que nortearão o bibliotecário nesse momento de tomada de decisão. Esse processo está conectado à política de seleção. Uma política de seleção bem elaborada é garantia de que a coleção se desenvolva de acordo com os objetivos da biblioteca e da instituição mantenedora. Pode-se considerar na seleção, questões como: o tipo da biblioteca, o assunto/área temática da coleção, os usuários reais e potenciais, o documento, o preço, além de questões complementares que devem ser observadas.

Dias e Pires (2003, p. 44), caracterizam esta atividade como processo, e o conceituam como:

[...] conjunto de procedimentos que serve para estabelecer ações, projetar estratégias gerais e definir critérios para facilitar a tomada de decisão na composição e no desenvolvimento das coleções em concordância com os objetivos, os programas da instituição e os usuários do sistema.

Gaston Litton (1970) cita como alguns princípios cardeais da seleção de material resumidos do tratado de Harold V. Bonny. São eles: avaliação da obra - é o exame do material, analisando o conteúdo para perceber o alcance de cada publicação. Após esse processo será analisada a adequada apresentação da obra; Necessidade dos leitores - determina-se aqui a quantidade, variedade e qualidade das obras que são necessárias aos leitores; Demanda - escolhe-se o material a partir da demanda dos leitores. Um pedido deve ser analisado e se possível adquirido para satisfazer a demanda dos leitores, e, seleção imparcial. O bibliotecário necessita ser imparcial no que tange a seleção a partir da real necessidade da instituição e não de suas preferências pessoais.

3.3 A aquisição e suas modalidades

A aquisição depende das atividades da etapa de seleção, onde os materiais são selecionados, e de fato, incorporados à coleção. A aquisição e a seleção são duas etapas que caminham juntas. Andrade e Vergueiro (1996), destacam a proximidade entre essas duas etapas, devido a “continuidade de atuação entre as duas”. “Aquisição é o processo de agregar itens a uma coleção por meio de compra, doação ou permuta. [...] É a operação que [...] implementa as decisões da seleção ao incorporar à coleção os itens selecionados” (LIMA; FIGUEIREDO, 1984, p. 145).

Caracteriza-se como um processo administrativo, engloba o orçamento e a atribuição de recursos, e requer métodos e organização para um bom funcionamento do processo.

Abrange o gerenciamento dos recursos financeiros e a identificação dos materiais a serem adquiridos. Como nas outras atividades do processo de Desenvolvimento de Coleções, a aquisição também é uma etapa que exige muito planejamento. Essa etapa não sofre nenhum tipo de influência dos usuários, como já visto no modelo sistêmico do processo proposto por Evans (1979). Cumpre-se, normalmente, de três formas: compra, doação e permuta.

3.3.1 Compra

Este é o processo mais aplicado para aquisição de materiais bibliográficos Engloba o gerenciamento dos recursos financeiros, bem como a identificação exata dos itens a serem adquiridos e o acompanhamento do material a ser recebido após a compra. Para minimizar os custos e reduzir o tempo gasto na realização dessas atividades é interessante uma análise dos fundos econômicos. Essa previsão orçamentária para aquisição dos materiais por meio de compras, pode partir de um fundo específico que costuma passar por avaliação do financeiro da instituição. Todo esse processo requer planejamento

Andrade e Vergueiro (1996, p. 23), categorizam o que devem ser observado na avaliação de custo médio do material:

[...] diferenças de preços entre livros, periódicos e materiais especiais; divergências existentes entre os preços de produtos nacionais e estrangeiros (inclusive as despesas com frete, tarifas de armazenamento, etc.); desigualdade de preços de materiais de áreas específicas (obras da área de humanidades, por exemplo, são mais baratas do que as de ciência e tecnologia, do mesmo modo que as publicações destinadas ao público infante-juvenil são menos dispendiosas do que as destinadas ao público adulto).

Os recursos serão utilizados alicerçados na elaboração de uma lista com dados de sugestões de itens para a aquisição. Deve-se selecionar quais os fornecedores que irão compor o processo de compra para então dar início à compra propriamente dita. O orçamento total da biblioteca pode ser dividido entre recursos orçamentários (provenientes da instituição na qual a biblioteca está inserida) e extraorçamentários (provenientes de recursos externos à biblioteca). Oliveira (2012, p. 41) cita as etapas que compõem a compra dos itens para o acervo são:

- a) Seleção através de catálogos das editoras, listas de sugestões do corpo docente de cada curso de graduação, bibliografia básica exigida pelo MEC nos planos de ensino de cada área;
- b) Consulta às editoras com solicitação de orçamentos;
- c) Análise de custo/benefício através dos orçamentos recebidos;
- d) Tomada de decisão;
- e) Pedido de compra;

- f) Recebimento;
- g) Pagamento.

Segundo Miranda (2007, p. 90), “[...] a concretização do processo de compra requer um trabalho esmiuçador por parte do profissional encarregado para que haja uma perfeita correspondência entre a lista sugerida de aquisições e o material adquirido”.

3.3.2 Doação

A modalidade de doação se caracteriza em obter material informacional sem que a unidade de informação tenha algum tipo de custo financeiro. Ela de suma importância, principalmente para aquelas bibliotecas com carência de verbas para formação de acervo. Esta modalidade segue os mesmos critérios delimitados na política de seleção da biblioteca. Evitando assim, que as doações se tornem um problema, como o recebimento de itens indesejados ou o acúmulo de obras duplicadas. A biblioteca, em sua política de desenvolvimento de coleções estabelece critérios de aceite de doações, com base na finalidade de sua coleção, e pelo estado físico de conservação e usabilidade do item.

As doações são caracterizadas em solicitadas ou espontâneas, e ambas exigem avaliação criteriosa de acordo com as políticas de desenvolvimento do acervo, tendo como procedimentos a lista de títulos que serão doados, a negação de doações que contenham exigências, os conhecimentos das normas de doação, a verificação do material doado no ato do recebimento (DIAS; PIRES, 2003, p. 48). O doador do material deve estar a par das políticas utilizadas na biblioteca, para entender o porquê do item doado constituirá ou não a coleção. Os materiais que não forem incluídos na coleção devem ser devolvidos ao doador ou encaminhado para outras bibliotecas, enviado para permuta, colocado à venda em sebos, entre outros.

3.3.3 Permuta

A permuta se caracteriza pelo intercâmbio de publicações entre instituições. Refere-se a um acordo estabelecido entre duas instituições, para o fornecimento de “[...] publicações das próprias entidades, de obras duplicadas ou retiradas do acervo ou de obras recebidas em doação, mas sem interesse para incorporação ao acervo.” (ANDRADE; VERGUEIRO, 1996, p. 68). A permuta é parte do processo de aquisição que tem utilidade no sentido de não acumular títulos repetidos desnecessários, bem como no sentido de ampliar e enriquecer o acervo.

Esta prática frequentemente é utilizada quando o material é de difícil localização ou não está disponível para compra. Falhas na coleção também podem ser preenchidas através da permuta com outra instituição que possua a publicação em duplicatas. Leva-se em consideração também o fator econômico, pois títulos comprados podem ser substituídos por permutados, e a verba destinada para a aquisição pode ser utilizada para compra de outros itens. No entanto, deve-se observar a relação de custo-benefício que esta troca pode proporcionar, observando-se o seguinte, segundo Andrade e Vergueiro (1996):

- a) Equilíbrio de conteúdo das publicações;
- b) Custos reais da publicação da própria entidade;
- c) Custos de todos os serviços necessários para abrigar o título recebido;
- d) Tempo necessário para recebimento do material permutado.

3.4 Avaliação do acervo

Avaliar significa verificar a eficiência da política de desenvolvimento de coleções mediante métodos e técnicas adequados, visando investigar o nível de qualidade das coleções. Isto é, a avaliação de coleção está diretamente ligada aos objetivos institucionais da organização que a biblioteca faz parte e à comunidade de usuários que ela deve servir. Essa etapa da gestão de coleções é sistemática e permite a manutenção e/ou alteração dos critérios determinados à aquisição, à acessibilidade e ao descarte do acervo.

Esta, talvez, seja a etapa mais importante do processo de GC. É neste momento que constatam-se se todas as demais etapas estão sendo aplicadas congruentemente, “[...] a avaliação da coleção é a etapa do processo a diagnosticar se o desenvolvimento da coleção está ocorrendo da forma prevista ou não” (VERGUEIRO, 1989, p. 83). Evidentemente, toda avaliação gera um resultado, sendo seu objetivo a melhoria dos serviços prestados pela instituição. Essa avaliação definirá ações corretivas, dentre as quais Dias; Pires (2003, p. 50) cita:

- a) Aperfeiçoar a atividade de seleção;
- b) Treinamento do pessoal da referência;
- c) Reforço de coleções;
- d) Alterações de serviços.

A avaliação é uma fonte de grande valor para o bibliotecário na gestão de um acervo. Para a *American Library Association* (ALA, 1998) a avaliação de coleções é um conjunto de estudos e operações que a biblioteca executa para comprovar até que ponto a coleção responde às necessidades de seus principais grupos de usuários. Essa avaliação pode subsidiar

as ações corretivas necessárias, além de influenciar as atividades de desbastamento e descarte das coleções.

A avaliação de um serviço, seja ele qual for, tem papel imprescindível na tomada de decisão e na solução de possíveis problemas, pois os resultados encontrados possibilitam ao administrador traçar o diagnóstico e o prognóstico do serviço avaliado, determinando, dentre várias estratégias, qual será a mais pertinente no momento (GUSMÃO, et al, 2009, p. 293)

As autoras, Dias e Pires (2003) mencionam cinco níveis que as coleções podem ser avaliadas: nível de completeza; nível de pesquisa; nível de estudo; nível básico e nível mínimo. Alguns critérios na avaliação devem ser levados em consideração: o custo investido na entrada do sistema; a efetividade de atingir um objetivo; o custo/efetividade e os benefícios. As políticas que norteiam a tarefa de aquisição e seleção passam por uma investigação quando se faz a avaliação das coleções. Essa etapa também possibilita perceber a maneira com que seus usuários julgam as coleções.

De acordo com Miranda (2007) os seguintes métodos são utilizados para avaliação do acervo: quantitativos (tamanho e crescimento) e qualitativos (julgamento por especialistas, análise do uso real). Após a avaliação da coleção poderá ser realizado o desbaste ou o descarte, de acordo com a necessidade identificada.

Apropriando-se da Lei de Ranganathan, Lancaster (1996, p. 11-14) faz alusões importantes ao processo de avaliação:

1ª Lei: foco na acessibilidade – [...] pode o serviço tornar um item acessível a um solicitante, na hora que necessita dele, independentemente da fonte que o forneça e em qualquer formato aceitável?

2ª Lei: foco na disponibilidade - [...] não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário; é preciso também que ele esteja disponível no momento em que é necessário;

3ª Lei: foco na disseminação - [...] uma biblioteca deveria, assim, ser avaliada em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil;

4ª Lei: foco na eficiência - deve-se considerar o valor do tempo despendido pelo cliente, ou seja, [...] na análise de custo-eficácia de um serviço de informação, todos os custos, inclusive todos os custos para o usuário, geralmente devem ser considerados;

5ª Lei: foco na adaptação às novas condições: mudanças nas condições sociais e desenvolvimentos tecnológicos, mas comumente confundido com acúmulo de materiais de informação - [...] as bibliotecas deveriam ser avaliadas em função da medida em que são capazes de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia.

3.5 Desbastamento: do remanejamento ao descarte

As bibliotecas são organizações que primam pela atualização de suas coleções. Entretanto, sabemos que isso acarreta problemas que envolvem a exiguidade do espaço físico

para abrigar os materiais recém adquiridos. Uma das alternativas apresentadas para minimizar o problema é o desbastamento, o qual permite o remanejamento ou o descarte. Weitzel (2002) afirma que tal processo contribui para a renovação do espaço físico. Dada a sua importância, essa atividade também deve ter seus critérios definidos na política de GC, com o objetivo de permitir que a coleção cresça de maneira equilibrada.

O remanejamento é um processo posterior à avaliação, e tem como finalidade a remoção do material informacional para ser armazenado em outro local. Vergueiro (1989, p. 74) esclarece que o remanejamento significa: “[...] o deslocamento para locais de menor acesso, onde os materiais serão acomodados mais compactamente a fim de que, embora conservados fisicamente, ocupem o menor espaço possível”. O remanejamento possui a vantagem de uma obra poder retornar ao acervo assim que ela se torne novamente necessária para consulta. A verificação da necessidade do remanejamento é simples para o bibliotecário, desde que o mesmo conheça seu acervo e seus usuários. Requer um cuidado especial, pois através dele é possível, dar maior visibilidade e utilidade a determinado item, ou a coleções.

O descarte, por sua vez, é a retirada total e definitiva da coleção. Essa decisão “[...] representa uma decisão final de análise de situação de cada título, a definição de que o mesmo já não preenche aquelas condições que justificaram sua aquisição”. (VERGUEIRO, 1989, p. 76).

Por ser uma atividade muito criteriosa e que exige tomada de decisão, é indispensável conhecer os materiais informacionais, as demandas dos usuários, o peso na coleção e seu tempo de vida útil, o que varia de acordo com sua tipologia, atualidade, qualidade etc. Na política de GC deve-se estabelecer critérios claros e adequados ao tipo da biblioteca.

De acordo com Matos (2005, p. 42), o material poderá ser descartado definitivamente quando for considerado:

- a) inservível: material está danificado de tal forma que não resta alternativa senão descartá-lo, pois não apresenta condições de uso, tornando-se muito caro para recuperar; b) ocioso: a biblioteca possui muitos exemplares de um mesmo título, que não são usados pelos usuários; c) obsoleto: perdeu sua atualidade, geralmente, possui edições mais novas.

Deve-se considerar as leis de Ranganathan, especialmente a primeira lei que diz: “os livros são para usar”, por isso não há razão para que os livros estejam em uma biblioteca e não sejam utilizados. Por vezes, as obras se encontram na biblioteca e não são utilizadas por não se encontrarem devidamente indexadas ou até mesmo guardadas em lugares inadequados, dificultando sua localização.

4 GESTÃO DE SERVIÇOS

A palavra serviço é encontrada na literatura para definir inúmeros fenômenos, cada um com diferentes significados. Em gestão de organizações, alguns autores definem o termo de maneira mais específica. “Serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço” (LOVELOCK, WRIGHT, 2001 *apud* SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003, p. 86). Esse conceito é complementado por Giansesi e Corrêa (1996, p. 32) ao afirmarem que serviço está: “[...] intimamente ligado à vivência do usuário, enquanto os bens manufaturados podem ser adquiridos. Portanto, os serviços não são palpáveis, e sim intangíveis e de difícil mensuração”. Nessa perspectiva, apontam-se as três características principais de serviço: “[...] intangibilidade, simultaneidade (entre produção e consumo) e participação do cliente/usuário” (SANTOS, 2000, p. 25).

Portanto, a diferença principal entre bens e serviços está na participação do usuário, que vivencia a criação do serviço. Em suma, a participação do usuário no desenvolver da produção do serviço faz ressaltar a importância da gestão dos processos de serviços.

As pesquisas sobre a gestão de serviços de bibliotecas e unidades de informação adquiriram força, porque quanto mais necessidade de informação maior a exigência por parte dos interagentes/usuários dos sistemas de informação. Conforme Santos, Fachin e Varvakis (2003, p. 86) “[...] à medida que a importância da informação aumenta na sociedade atual, os usuários de serviços de informação passam a ser mais exigentes, dando maior destaque à gestão de serviços em bibliotecas”.

Ao discutirem sobre gestão, a literatura da área biblioteconômica apresenta a visão empresarial em que o bibliotecário exerce a função de administrador: o usuário é o cliente e o serviço oferecido é o produto. O objetivo principal da gestão de serviços informacionais é orientar os gestores quanto aos princípios básicos da biblioteca e propiciar uma tomada de decisão em razão da execução dos processos de gestão, visando garantir a continuidade da biblioteca para que possa atender às exigências e necessidades dos usuários.

O mercado de trabalho vem exigindo mudanças nas competências de um sem número de profissionais, dentre estes incluem-se os bibliotecários, que necessitam se habilitar para fazer frente a essa nova realidade. Dessa forma, esses profissionais necessitam dominar as ferramentas de gestão de serviços de informação.

Afirmam Beluzzo e Macedo (1993, p. 128) que “[...] a qualidade no serviço de informação passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia

da melhora constante e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico”. Isto significa que os profissionais necessitam criar uma cultura que tenha como tônica a qualidade dos serviços prestados. Reforçando essa assertiva, Pinto (1993, p. 136) ressalta que “[...] não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham uma qualidade real”.

Na contemporaneidade, surgem as organizações inteligentes, as quais possuem a prerrogativa de “[...] atender à necessidade de velocidade e multidimensionalidade, de flexibilidade, de criatividade e de soluções complexas” (ERDMANN, 1998, p. 103). Por isso, é imprescindível agir, definir decisões apropriadas e, para isso, as organizações carecem de informações precisas e eficazes, dado que, sem estas, a tomada de decisão pode ser errônea e/ou tardia. Assim, à medida que a informação adquire importância, cada vez maior, os usuários de serviços de informação estão mais rigorosos. Na gestão de serviços em bibliotecas, é fundamental uma nova visão de prestação de serviços, com foco nos usuários, isto é, a identificação da demanda de informações específicas a cada segmento. É necessário entender quem são os interagentes e quais são suas necessidades informacionais. Isso exige que avaliações e análises dos serviços prestados sejam contínuas.

A satisfação do usuário é o ponto focal na administração de serviços. Entretanto, há que se considerar que cada usuário é um ser individual, com diferentes emoções e expectativas, conforme menciona Scavarda (2004, p.75): “[...] se as expectativas não são alcançadas, o cliente ficará desapontado, mas, se são alcançadas ou excedidas, ele ficará satisfeito”. Dessa forma, o bibliotecário há que ter em mente “[...] o nível de serviço e o tipo de informação que satisfazem a um cliente que talvez não seja aquilo que, na mensagem inicial, ele expressou, de forma imperfeita, como sendo a sua necessidade” (GROGAN, 1995, p. 22).

Ainda em relação com a satisfação do usuário no que concerne ao serviço de informação, há que se considerar que o processo de avaliação deve ser contínuo, tanto para avaliar o gestor e sua equipe, quanto para os clientes/usuários do sistema, “[...] incluindo o cliente no processo avaliativo e, a partir daí, considerá-los os árbitros últimos de sua excelência. Isso, porque o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação” (VERGUEIRO, 2007, p. 66).

Atualmente, os serviços e/ou produtos oferecidos pelas bibliotecas e serviços de informação são avaliados, não se restringindo apenas ao acervo, mas, englobando, também, o uso e o acesso à informação. Portanto, os bibliotecários e os gestores devem adotar

instrumentos de avaliação dos serviços oferecidos, a fim de que possam munir-se de elementos que fundamentem as decisões, o planejamento, as análises, a avaliação e, assim, possam oferecer serviços que atendam às necessidades informacionais dos usuários. Com isso em mente, a Política de Gestão de Coleções como um instrumento de gestão, deve passar periodicamente por uma avaliação, a fim de constatar as falhas existentes e corrigi-las, com base no principal intuito da gestão de serviços informacionais que é a satisfação do usuário.

Nesse contexto, o bibliotecário necessita adaptar a biblioteca à nova realidade que se apresenta, ou seja, uma realidade que exige inovação, estratégia e previsão de outros caminhos a percorrer em interação com o usuário. Portanto, importa ao bibliotecário interpretar o significado das mudanças externas do ambiente, propiciando um diálogo com os usuários que conduza a biblioteca à inovação, à construção de conhecimento e à tomada de decisão.

5 O CONTEXTO DO ESTUDO: A INSTITUIÇÃO SESC

Os empresários brasileiros perceberam que o contexto que o comércio estava inserido necessitava de novos processos a serem aplicados entre a relação do capital e do trabalho. Para tanto, foi aprovada a Carta da Paz Social, que deu forma à prestação de serviços, ocorrendo uma redefinição na relação do trabalho-comércio. A partir de 1940 criaram o “Sistema S”, do qual fazem parte; o Serviço Social do Comércio (SESC) criado no ano de 1946, Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), todos criados com vistas no desenvolvimento social. Esses organismos foram criados a partir do Decreto Lei 9.853, que em seu 1º artigo defendia a finalidade da instituição: “planejar e executar [...] medidas que contribuam para o bem-estar e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e de suas famílias [...]”³.

A Instituição tem como missão⁴ “[...] contribuir na construção de uma sociedade mais justa e para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador do setor de comércio de bens, serviços e turismo, prioritariamente de baixa renda, através de serviços subsidiados e de excelência.”

Com relação à visão, o Sesc defende que sua pretensão é “[...] ser referência regional na prestação de serviços sociais de excelência, com desenvolvimento da cidadania, sustentabilidade e transferência de tecnologias sociais”. Seus valores são pautados na excelência, ética, qualidade, parceria, sustentabilidade, valorização das pessoas, inovação, dentre outros.

Mantido pelos empresários do comércio de bens, turismo e serviços, o Sesc é uma entidade privada, criada com o objetivo de atender às necessidades sociais, propiciando o bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores deste setor e sua família.

Presente em todos os estados brasileiros, atuando nas capitais brasileiras e em algumas cidades, o Sesc oferece serviços e ações que possuem caráter socioeducativo nos campos da Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. Esses serviços e ações promovem princípios humanísticos e universais, melhorando as condições de vida para os comerciários e seus familiares, e proporciona atividades que estimulam o exercício da cidadania e colaboram com o desenvolvimento socioeconômico e cultural do país.

³SESC. Nossa história. Disponível em: <http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/nossa_historia>. Acesso em: 20 mar. 2016.

⁴PORTAL DO SESC. Disponível em: <http://www.sesc-ce.com.br/index.php/missao.html>. Acesso em: 10 jun. 2016.

Dentre os serviços prestados pelo Sesc, apontam-se: Educação – que busca levar o trabalhador do comércio de bens e serviços e seus familiares a uma melhor qualidade de vida. Saúde – o foco principal nessa área é a medicina preventiva, proporcionando informações que estimulem a criação de hábitos voltados para a prevenção e preservação da saúde. Odontologia e Nutrição são outros campos em que o Sesc atua. Na área Cultural – busca estimular a preservação, a difusão e o desenvolvimento do conhecimento através de práticas educativo-culturais; algumas atividades desenvolvidas são: apresentações artísticas e o uso da biblioteca. Lazer – tem como objetivo o desenvolvimento social e pessoal de seus usuários, aproveitando seu tempo livre para participar de atividades recreativas e de entretenimento. Assistência - através do Trabalho com Grupos, Ação Comunitária e da Assistência Especializada, busca contribuir para a valorização dos comerciários.

5.1 A Biblioteca Sesc Centro João Pessoa

Fundada em 1950, a Biblioteca do Sesc em João Pessoa, foi registrada no INL (Instituto Nacional do Livro) em 23 de agosto 1960, sob o registro de N° 9.212, através do Ofício nº 2799/60. A biblioteca chamava-se Biblioteca Diógenes Santos, do Sesc, mas no final do ano de 2004 passa a chamar-se Biblioteca Sesc Centro João Pessoa.

Figura 5 - Biblioteca Sesc Centro João Pessoa - Década de 70.

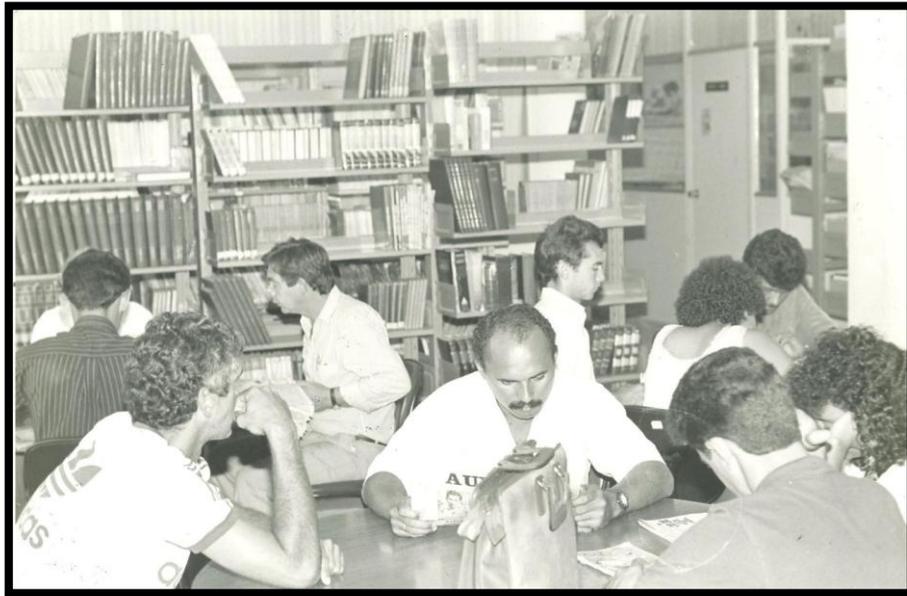


Fonte: Arquivos da Biblioteca Sesc Centro João Pessoa.

Trata-se de uma biblioteca privada, com características de biblioteca pública, por isso atrai um público bastante heterogêneo. Os usuários são provenientes de escolas da região, da comunidade do entorno, funcionários da própria Instituição e, especialmente, pessoas que trabalham no comércio local.

Dispõe de 1.020 usuários cadastrados. E cerca de 100 usuários de visita diária, que além de utilizar o acervo, também utiliza apenas o espaço físico.

Figura 6 - Biblioteca Sesc Centro João Pessoa - Década de 90.



Fonte: Arquivos da Biblioteca Sesc Centro João Pessoa.

A Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa oferece diversos produtos e serviços, alguns destes destinados apenas aos usuários cadastrados na biblioteca, como, por exemplo, o empréstimos de livros. Outros serviços como acesso à Internet, consulta ao acervo e utilização do espaço da biblioteca e consulta ao acervo são disponibilizados ao público no geral.

Embora pequeno, o espaço da Biblioteca é climatizado, possui uma iluminação de qualidade e excelente localização, uma vez que está situada no centro da cidade de João Pessoa/PB, na Rua Desembargador Souto Maior.

A biblioteca funciona ininterruptamente, de segunda a sexta feira, no horário das 09:00h às 19:00h.

Figura 7: Biblioteca Sesc Centro João Pessoa – Ano de 2016.



Fonte: Foto da autora.

A biblioteca do Sesc é conhecida por ser um excelente laboratório para os estagiários do Curso de Biblioteconomia da UFPB. Os estagiários atuam nas atividades técnicas e socioculturais realizadas pela biblioteca. As atividades socioculturais são oferecidas às comunidades de João Pessoa e da Grande João Pessoa, podendo-se citar como exemplos: o Projeto Livro Sesc em Ação, que compreende a contação de histórias e produções textuais; Oficina de Leitura, Feira de Livros Infantis (1980 a 2001), Concursos de Poesia e Literário; Seminário de Leitura, Visitas Guiadas à biblioteca etc.

O corpo de funcionários é constituído de uma bibliotecária, duas auxiliares de biblioteca e quatro estagiários, responsáveis pelas atividades técnicas e pelo atendimento ao público.

O cadastro de leitores da biblioteca é exclusivo para os comerciários, dependentes ou conveniados (a carteira do Sesc de comerciários - Sesc-comércio). Esse cadastro tem validade de um ano, e apenas a esses usuários é permitido o empréstimo.

O acervo da Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa é composto de livros, periódicos (revistas e jornais), gibis, cordéis, materiais institucionais do Sesc, apostilas para diversos concursos e para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e matérias multimídia como CD's, DVD's e fitas cassete. O número total da coleção gira em torno de 7.700 títulos e 9.300 exemplares.

A divisão das coleções compreende as áreas de: ciências agrárias, ciências da saúde, ciências exatas e da terra, ciências humanas, ciências sociais aplicadas, linguística, letras e

artes, ciências biológicas, engenharias, literatura infantil. O acervo segue a classificação CDD, que se divide nas principais classes: generalidades, filosofia, religião, ciências sociais, línguas, ciências puras, ciências aplicadas, artes, literatura e história e geografia. Possui uma Gibiteca com cerca de 660 exemplares, e títulos consagrados das histórias em quadrinhos, como: Turma da Mônica, Turma da Mônica Jovem, Cascão, Cebolinha, Magali, Naruto, dentre outros.

Todo o acervo encontra-se informatizado. O *software* utilizado é o InformaWeb, sistema automatizado denominado de catálogo coletivo, utilizado por todas as biblioteca do Sesc.

A classificação adotada é a Classificação Decimal de Dewey (CDD), e o arranjo nas estantes é feita de acordo com a tabela de Cutter (ordenação alfabeticamente por sobrenome dos autores).

O acervo infantil é ordenado pelo título, para facilitar o manuseio das crianças e dele constam gibis e livros infantis.

Há um tratamento diferenciado para os periódicos. Caso sejam adquiridos por assinatura, uma etiqueta de identificação com o nome da Biblioteca é utilizada; caso seja uma doação, recebem uma etiqueta com o nome Revisteca.

O Quadro 3 é uma representação da constituição do acervo, de acordo com as várias tipologias documentais existentes na biblioteca do Sesc Centro João Pessoa.

Quadro 3 - Constituição do acervo da Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa.

CONSTITUIÇÃO DO ACERVO	
Obras de referência	Dicionários, enciclopédias, almanaques, atlas, biografias, guias, diretórios, etc.
Livros de lazer	Literatura em geral: Romances, literatura infanto-juvenil.
Livros didáticos	Abrangendo as áreas: português, matemática, estudos sociais (história, geografia, educação moral e cívica), ciências (física, química, biologia), educação artística (música, artes plásticas, artes cênicas) entre outras.
Periódicos	Revistas e Jornais.
Acervo infantil	Literatura infantil.
Gibiteca	Gibis: infantis, juvenis, mangás.
Material institucional do Sesc	Livros, folhetos: catálogos, folders, panfletos, etc.
Material audiovisual (multimeios):	CD's, DVD's, fitas cassetes.

Fonte: Elaborada pela autora.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia constitui um elenco de procedimentos concernentes à descrição do tipo de pesquisa realizado, as etapas percorridas, as técnicas utilizadas, a descrição da análise e a interpretação dos dados coletados. Dessa forma, os procedimentos metodológicos são responsáveis pela condução e pelas abordagens utilizadas, com o fim de alcançar os objetivos propostos.

6.1 Caracterização da pesquisa

Segundo os objetivos, esta pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva. Exploratória porque é nessa fase que se obtém maior familiaridade com o fato ou fenômeno, sendo seu objetivo “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito” (GIL, 2002, p. 45). O mesmo autor (p. 42) enfatiza que o estudo descritivo tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno.

De acordo com o delineamento, trata-se de um estudo de caso, cujo objeto pode ser qualquer fato/fenômeno individual, ou um de seus aspectos.

Quanto à natureza, classifica-se como quanti-qualitativa. Quantitativa porque utiliza as variáveis quantitativas na análise numérica das respostas obtidas” e qualitativa, uma vez que “[...] envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada [...]”. (CLEMENTE, 2007, p. 45).

6.2 Instrumento e procedimento de coleta de dados

O instrumento utilizado para coleta dos dados foi o questionário. Deve-se esclarecer que elaboramos dois questionários distintos, um aplicado à bibliotecária da Instituição (Apêndice A), e outro aplicado aos usuários da biblioteca (Apêndice B).

Os questionários aplicados possuem perguntas abertas e fechadas. Constituíam o primeiro questionário (Apêndice A) 21 questões separadas em seis áreas (aspectos gerais da biblioteca, estudo de usuários, seleção, aquisição, avaliação e desbastamento das coleções). Compôs o segundo, cinco questões, concernentes aos dados pessoais dos usuários, opinião sobre a satisfação, a busca e o uso da informação, e sugestão para melhoria da biblioteca.

De acordo Marconi; Lakatos (2003), algumas das vantagens do questionário é a obtenção de respostas mais precisas e que materialmente seriam inacessíveis.

Inicialmente foi aplicado um estudo piloto (um pré-teste - versão preliminar do questionário) - nos dias 02 a 05 de maio de 2016, há 15 (quinze) usuários da Biblioteca - que serviu para identificar possíveis problemas na formulação das perguntas, o que possibilitou o aperfeiçoamento do instrumento. Segundo Chagas (2000), é importante a execução de um pré-teste, pois provavelmente “[...] não se consiga prever todos os problemas e/ou dúvidas que podem surgir durante a aplicação do questionário”. Por meio do pré-teste foi possível corrigir e validar algumas questões que não pareceram claras para os usuários. Posteriormente, foi aplicado o questionário definitivo há 60 (sessenta) usuários, nos dias 16 a 20 de maio de 2016, na Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa. Para que pudéssemos obter uma amostragem representativa e verificar a heterogeneidade dos usuários, o questionário foi aplicado em turnos diferenciados. E um questionário, aplicado no dia 17 de maio de 2016, direcionado especificamente a bibliotecária da Instituição.

6.3 Sujeitos da pesquisa

Constituíram-se como sujeitos da pesquisa a bibliotecária da Instituição e 60 usuários, o que consideramos como uma amostra significativa. Foi utilizada a técnica de amostragem aleatória para a seleção dos participantes. Dentre os usuários, procurou-se incluir usuários de ambos os sexos e crianças que costumam frequentar a biblioteca.

7 ANÁLISE DOS DADOS

De início, foi realizada uma pesquisa bibliográfica a fim de levantar material teórico-metodológico que servisse de subsídio à análise dos dados. Nesta seção são apresentados e analisados os dados coletados através dos questionários.

7.1 Análise dos dados do questionário aplicado à Bibliotecária

a) Quanto aos aspectos gerais da biblioteca

As primeiras questões presentes no instrumento de coleta de dados destinado à bibliotecária são referentes aos aspectos gerais da biblioteca. A **questão 1A perguntava se havia ou não um documento formal que orientasse as atividades de desenvolvimento de coleções**. Caso a resposta fosse positiva, qual seria o documento que a unidade possui. A resposta obtida foi que não há uma Política de Formação e Desenvolvimento de coleções (PDC) e nem um documento formal a respeito dessas atividades. Conforme a IFLA (2001) e suas diretrizes, a PDC “[...] evita que a biblioteca atue impulsionada por acontecimentos ou por entusiasmos individuais e adquira uma série de materiais eleitos aleatoriamente que podem não ser adequados para a sua missão”. Isto é, deve estar em concordância com as atividades do desenvolvimento de coleções e a missão, objetivos e metas da instituição que a biblioteca pertence.

A questão **1B (Quais os materiais de informação compõem o acervo?)** buscou apontar quais as diferentes coleções que compõem o acervo. Todas as opções disponíveis no questionário foram assinaladas pela bibliotecária. Apenas a opção base de dados não foi assinalada por não existir na biblioteca. A questão permitia marcar a opção “outro (s)” com a especificação desse (s) tipo de material (is). A bibliotecária respondeu que além de todas as opções assinaladas também há disponível aos usuários apostilas para concursos e para o ENEM.

Na questão 1C, segundo a respondente, a biblioteca possui cerca de 7.400 títulos, aproximadamente 9.300 exemplares. De acordo com esse quantitativo, consideramos que a Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa dispõe de um acervo com grande variedade de materiais informacionais, tanto em títulos como em exemplares.

Segundo Miranda (2007), “[...] antigamente ocorria uma enorme preocupação [...] em aglomerar materiais bibliográficos, uma vez que seus acervos com grande quantidade de

volumes representavam garantia de status [...], o foco estava na oferta de documentos e não na qualidade”. Na atualidade, os aspectos envolvidos na gestão de coleções mudou, a atenção do bibliotecário esta voltada para a qualidade dessas coleções, em detrimento da quantidade.

b) Quanto à seleção dos materiais

São três questões acerca da seleção dos materiais de informação na biblioteca. **A primeira pergunta (2A) foi discursiva possibilitando uma maior abertura à respondente sobre os critérios adotados na seleção dos materiais.** A bibliotecária respondeu que utiliza-se dos critérios de “título, autor e assunto”. Segundo Vergueiro (2010) no processo de seleção deve-se ter em consideração os seguintes critérios: conteúdo do documento, autoridade, precisão, cobertura ou tratamento, o que não foi observado nas respostas da bibliotecária.

A questão 2B (A seleção dos materiais de informação na unidade é de responsabilidade de quem?). A resposta obtida demonstrou que há participação atuante da bibliotecária responsável juntamente à direção da instituição. A pesquisa revelou que a biblioteca não possui uma comissão de seleção, para dar suporte ao gestor.

Por vezes, o bibliotecário é o único responsável pela seleção. É dele a decisão única e exclusiva sobre o que é ou não incorporado, sem que tenha que a priori consultar escalões superiores. [...] Isto pode significar um reconhecimento da capacidade do profissional para tomar decisões. É preciso reconhecer que muitas vezes que esta decisão cai nas mãos do bibliotecário por simples e total desinteresse da comunidade a que a biblioteca deve servir. (VERGUEIRO, 2010, p. 62).

A questão 2C indagava sobre as fontes utilizadas para seleção dos materiais da biblioteca. A biblioteca utiliza bibliografias, catálogos de editoras e sugestões dos usuários para a seleção das obras. A respeito das fontes de seleção, estas constituem um “[...] tipo de subsídio muito importante no dia a dia da seleção porque não é possível tomar decisões a respeito de algo cuja existência se desconhece” (VERGUEIRO, 2010, p. 66). Por meio dessas fontes se identificam possíveis itens a serem englobados ao acervo dentro do perfil definido pela política de seleção.

Miranda (2007, p. 90) ressalta que:

De acordo com o tipo de biblioteca, variam os instrumentos que são utilizados. Alguns instrumentos de seleção: catálogos de editores, encartes de lançamentos, anúncios; catálogos de obras publicadas em um país (Ex. no Brasil – Catálogo Brasileiro de Publicações); bibliografias e listas de materiais recomendados; lista de reserva; resenhas críticas por revisores qualificados, publicadas em periódicos especializados.

Todo esse processo seria incompleto se seguisse uma única fonte. Ressalte-se a importância das sugestões da comunidade, visto que, o foco principal da PDC é a seleção de materiais que supram as necessidades dos usuários.

c) Quanto à aquisição dos materiais

Esse item era composto de quatro questões inerentes à aquisição dos materiais. **Na questão 3A a respondente tinha a opção de marcar mais de uma alternativa (compra, doação e permuta.** O resultado revelou que a biblioteca não obtém seus itens através de doações e nem realiza a permuta de materiais com outras instituições e/ou bibliotecas. Assim, toda a aquisição de seus materiais é realizada através de compras). Conclui-se, assim, que a única modalidade de aquisição da biblioteca em pauta, é a compra. Weitzel (2006, p. 29). Afirma que: “Cabe ao bibliotecário de aquisição localizar os itens identificados no processo de seleção agregando-os por meio de compra, permuta ou doação”.

De acordo com Miranda (2007), a concretização do processo de compra requer um trabalho esmiuçador por parte do profissional encarregado, para que haja uma perfeita correspondência entre a lista sugerida de aquisições e o material adquirido. No processo de compra deve-se planejar e apresentar os itens exatos a serem comprados com base em uma listagem, a fim de reduzir os gastos e gerenciar os recursos financeiros destinados para tal.

Na **questão 3B** a bibliotecária respondeu que **os principais fornecedores dos materiais de informação** são as editoras e distribuidoras. Weitzel (2006) relata que faz parte do trabalho do bibliotecário de aquisição o contato direto com os fornecedores, que esse contato possibilita o conhecimento das novas publicações do mercado editorial, aumentando a possibilidade de aquisição dos itens de uma forma mais precisa.

Por meio das perguntas **3C e 3D, questionou-se sobre os recursos financeiros destinados à compra**, se os recursos destinados suprem as necessidades da biblioteca. A bibliotecária respondeu que “sim”, há verba destinada à compra, confirmado na pergunta 3A em que afirma a realização da aquisição por meio da compra. Ainda, respondeu que os recursos destinados à compra suprem “parcialmente” as necessidades de aquisição da biblioteca. Segundo Vergueiro (1989, p. 68)

O trabalho de compra de materiais é, no entanto, bastante complexo, variando muito em relação não só a cada tipo de biblioteca, mas também em relação a cada tipo de material específico. A compra de livros, por exemplo, apresenta características muito diversas da compra de periódicos ou de materiais audiovisuais.

A quarta **questão (3E) indaga sobre a responsabilidade da aquisição**. A respondente afirmou que é de responsabilidade da direção da instituição a aquisição dos itens. Ou seja, no processo final de aquisição não há a participação do profissional bibliotecário, as informações são repassadas ao setor de compras da Instituição. Entrando em contradição com a questão (2B) anterior onde o bibliotecário tem participação efetiva no processo de seleção dos itens do acervo, pois a seleção e aquisição são atividades dependentes, etapas do processo de desenvolvimento de coleções que caminham juntas. Para Andrade e Vergueiro (1996), os bibliotecários possuem a vantagem de conhecer o mercado editorial, ter proximidade e contato com o acervo e usuários. Os autores complementam afirmando que:

[...] é necessário destacar para o trabalho de aquisição de materiais informacionais pessoas especializadas nesse trabalho. Quer dizer, pessoas que recebem educação formal sobre o assunto (bibliotecários) ou que têm suficiente experiência na área [...] (ANDRADE; VERGUEIRO, 1996, p. 11).

d) Quanto ao estudo de usuários

As questões **4A, 4B, 4C e 4D são relativas às atividades de estudo de usuários**. As **questões 4A e 4B são complementares; na primeira perguntou-se se é realizado estudo de usuário; na segunda, com que frequência é a realizado**. A bibliotecária respondeu que realizam anualmente estudo de usuário.

A literatura nos mostra a necessidade de haver estudo de usuários nas bibliotecas, para que se possa conhecer suas necessidades informacionais e satisfação. A partir desses estudos, pode-se melhorar os serviços e produtos oferecidos. Segundo Miranda (2007, p. 90) “[...] as indicações recebidas daqueles que frequentam a biblioteca, colhidas por meio do estudo de usuários, são relevantes na seleção do acervo”. Ou seja, o processo depende de informações advindas de seus clientes para que se possa adequar as coleções às suas exigências e necessidades.

A questão **4C analisou qual o grau de importância que o gestor atribui ao estudo de usuários no processo de desenvolvimento de coleções**. A bibliotecária respondeu que acha “muito importante” o estudo de usuários para o desenvolvimento de coleções. De acordo com Sepúlveda e Araújo (2012) é possível perceber a valorização dos estudos de usuários na atuação bibliotecária e em suas atividades, tanto em pesquisas acadêmicas como na literatura, mas se observa a pouca realização desses estudos no contexto das práticas da profissão.

A **questão 4D (Qual/Quais o(s) instrumento(s) de coleta de dados usados no estudo de usuários na unidade?)** Obteve-se como resposta a opção da “observação”. A

observação é um mecanismo que recomenda uma prudência maior do pesquisador. A observação “[...] é um método pelo qual o pesquisador capta a realidade que se pretende analisar. Ela pode ser: espontânea não estruturada; observação participante não sistemática e observação sistemática” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 180). “Os resultados dos estudos de usuários, embora não usualmente generalizáveis, oferecem uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções” (FIGUEIREDO, 1994, p. 87). Verifica-se que o estudo de usuários é um instrumento eficiente aplicado para caracterizar o público-alvo da biblioteca, uma ferramenta de planejamento para conseguir informações relevantes para política de desenvolvimento de coleções.

e) Quanto à avaliação das coleções

As questões do campo 5 do presente estudo focam na investigação com relação ao processo de avaliação das coleções. Na **questão 5A pergunta-se se os itens do acervo estão de acordo com a missão, objetivos e metas da instituição**. A respondente marcou a alternativa “sim”, confirmando que as coleções estão em consonância com os objetivos da instituição. A avaliação das coleções é uma das etapas do processo de desenvolvimento de coleções. “Avaliar é o processo de determinar o valor ou o grau de sucesso na realização de um objetivo predeterminado” (DIAS; PIRES, 2003, p. 49).

Existem métodos usados para averiguar a qualidade ou efetuar ajustes ao acervo. Na **questão 5B é perguntado qual/ quais o(s) método(s) utilizado(s) na avaliação das coleções**. Há uma série de métodos que podem ser usados para se verificar a qualidade ou programar ajustes no acervo. Os métodos utilizados na biblioteca segundo a bibliotecária são o “exame direto da coleção” e o “levantamento de opiniões dos usuários”. O exame direto da coleção refere-se à avaliação dos títulos do acervo, uma observação direta das coleções prática e efetiva. Porém, necessita de um elevado grau de perícia sobre os materiais e assuntos, o que é considerado pouco científico. A opinião dos usuários é um método que avalia a sua opinião em relação ao acervo, ou seja, o ajuste nas coleções dependerá das solicitações dos usuários. Então, “[...] as maiores vantagens [...] são que as partes fortes e fracas reais da coleção, assim como os níveis e tipos de necessidades dos usuários, podem ser identificadas [...]” (FIGUEIREDO, 1994, p. 28).

Na questão 5C a gestora avaliou a importância da avaliação no processo de desenvolvimento de coleções para a biblioteca. A alternativa “muito importante” foi à escolha da pesquisada. Vergueiro (1989) diz que a avaliação é uma das atividades menos realizadas no processo de desenvolvimento de coleções. A ausência da avaliação pode trazer sérias consequências ao processo, uma vez que a avaliação da coleção tem um papel fundamental; seus resultados possibilitam ao gestor traçar estratégias na tomada de futuras decisões e na solução de falhas. Segundo Almeida (2002, p. 2) “[...] a avaliação tem uma importância estratégica, pois orienta na escolha de prioridades e na tomada de decisões [...]”

È neste momento que se verifica se todas as outras etapas do processo de GC estão sendo realizadas de forma correta. È uma oportunidade de corrigir a política de GC da biblioteca, uma vez que “[...] a avaliação da coleção é a etapa do processo a diagnosticar se o desenvolvimento de coleções está ocorrendo da forma prevista ou não” (VERGUEIRO, 1989, p. 83).

Por sua vez, Lancaster (1996, p.11-14) identifica nas leis de Ranganathan aspectos a serem considerados nos processos de avaliação, a saber: 1ª Lei: foco na acessibilidade – “[...] pode o serviço tornar um item acessível a um solicitante, na hora que necessita dele, independentemente da fonte que o forneça e em qualquer formato aceitável?”; 2ª Lei: foco na disponibilidade - “[...] não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário; é preciso também que ele esteja disponível no momento em que é necessário”; 3ª Lei: foco na disseminação - “[...] uma biblioteca deveria, assim, ser avaliada em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil”; 4ª Lei: foco na eficiência - deve-se considerar o valor do tempo despendido pelo cliente, ou seja, “[...] na análise de custo-eficácia de um serviço de informação, todos os custos, inclusive todos os custos para o usuário, geralmente devem ser considerados”; 5ª Lei: foco na adaptação às novas condições: mudanças nas condições sociais e desenvolvimentos tecnológicos, mas comumente confundido com acúmulo de materiais de informação - “[...] as bibliotecas deveriam ser avaliadas em função da medida em que são capazes de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia.”

f) Quanto ao desbastamento das coleções

As questões 6A a 6D procuraram explorar o desbastamento: remanejamento e descarte das coleções. Na questão 6A a bibliotecária assinalou que a “obsolescência

(desatualização)” é o único critério utilizado na biblioteca para a realização do remanejamento de itens do acervo. Na questão 6B a bibliotecária respondeu que “sim”, afirmando que **o espaço físico da biblioteca está adequado para abrigar as coleções existentes**. É sabido que a localização da obra está diretamente ligada a sua visibilidade aos usuários, como também um armazenamento adequado influencia na questão da conservação e preservação da obra. O desenvolvimento de coleções contempla a questão do espaço físico para que se faça um crescimento ordenado das coleções levando em consideração a totalidade do espaço físico disponível.

A **questão 6C** perguntou **qual/quais o(s) critérios utilizada(s) no descarte dos materiais?** de acordo com a bibliotecária a “obsolescência” e o “material inutilizado (danificado)” são os critérios adotados nesse tipo de ação. A biblioteca faz uso do processo de descarte, ou seja, a retirada definitiva da obra do acervo. Figueiredo (1994) discorre sobre os critérios utilizados pela *American Library Association* (ALA) no descarte dos materiais, que envolvem o uso, qualidade, duplicação indesejável, e deterioração, critérios estes seguidos pela Biblioteca Sesc Centro João Pessoa.

De acordo com Matos (2005, p. 42):

[...] um material poderá ser descartado definitivamente do acervo quando for considerado: a) inservível: material está danificado de tal forma que não resta alternativa senão descartá-lo, pois não apresenta condições de uso, tornando-se caro para recuperar; b) ocioso: a biblioteca possui muitos exemplares de um mesmo título, que não são usados pelos usuários, e, c) obsoleto: perdeu sua atualidade, geralmente, possui edições mais novas.

A última pergunta (**6D**) do questionário procurou analisar **qual/quais o(s) destino(s) dos materiais selecionados para o descarte**. As alternativas escolhidas pela bibliotecária foram a “reciclagem” e a “doação”. A mesma ressaltou que a maioria dos livros e jornais desatualizados e/ou deteriorados tem como destino a reciclagem, e algumas revistas são doadas a outros setores de circulação do próprio Sesc.

7.2 Análise do questionário aplicado aos usuários

O questionário foi dividido em duas partes: na primeira as perguntas dizem respeito aos dados demográficos dos usuários, e a segunda se refere à opinião sobre o acervo da biblioteca.

7.2.1 Perfil do usuário

a) Profissão: Inquiridos sobre a profissão, obteve-se como resposta um total de 24 diferentes profissões, conforme mostra a Tabela 1. De acordo com os resultados, as profissões com maior incidência são: estudante com 17 usuários (28%); comerciário/vendedor, com seis (10%) e aposentados, com cinco (8%). Dos respondentes, quatro (13%) não responderam a essa questão. Percebemos, assim, que a biblioteca do Sesc supre a falta de biblioteca escolar, tornando-se um ponto de convergência para os estudantes das escolas públicas localizadas no centro de João Pessoa.

Tabela 1 - Profissões dos usuários participantes da pesquisa.

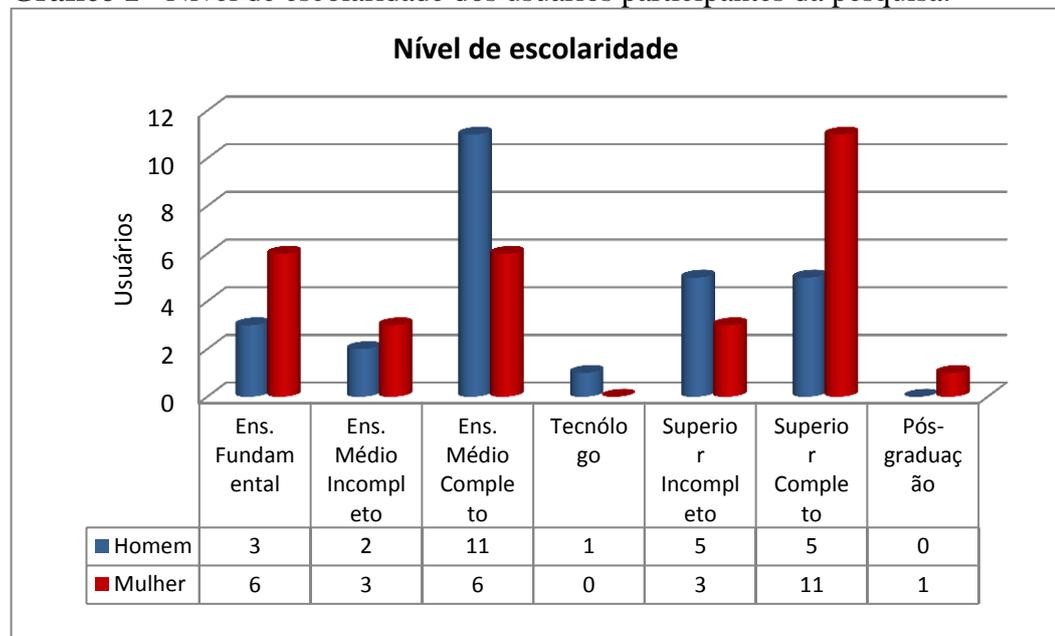
Profissão	Homem	Mulher	Percentual (%)
1-Estudante	8	9	28,0
2-Não mencionou	4	4	13,0
3-Comerciante/Vendedor (a)	4	2	10,0
4-Aposentado (a)	3	2	8,0
5-Estagário (a)	---	3	5,0
6-Auxiliar de serviços gerais	---	2	3,0
7-Autônomo	2	---	3,0
8-Servidor público	1	---	2,0
9-Comerciário	1	---	2,0
10-Vigilante	1	---	2,0
11-Instrutor de música	1	---	2,0
12-Agente de viagem	1	---	2,0
13-Despachante	1	---	2,0
14-Pedagogo	1	---	2,0
15-Recepcionista	1	---	2,0
16-Assistente de vendas	---	1	2,0
17-Auxiliar de contabilidade	---	1	2,0
18-Auxiliar de administração	---	1	2,0
19-Professora de Ed. Física	---	1	2,0
20-Secretária	---	1	2,0
21-Administradora empresarial	---	1	2,0
22-Advogada	---	1	2,0
23-Assistente social	---	1	2,0
24-Eletrotécnica	---	1	2,0
Total	29	31	100,0

Fonte: elaborada pela autora, 2016.

b) Escolaridade: Quanto à escolaridade, percebemos que o ensino médio completo prevalece no sexo masculino, enquanto o superior completo apresenta maior incidência no sexo

feminino. Verificamos assim, que o nível de escolaridade dos usuários da biblioteca do Sesc Centro João Pessoa apresenta maior concentração nesses dois níveis (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Nível de escolaridade dos usuários participantes da pesquisa.



Fonte: elaborado pela autora, 2016.

c) **Idade:** Inquiridos sobre a idade, verificamos que as faixas etárias de 16 a 23 anos e 24 a 31 anos prevalecem. Isso corrobora com a escolaridade apontada no Gráfico 1. Em média, o ensino médio completo é finalizado nos primeiros anos da juventude, e o superior completo no intervalo entre 24 a 31 anos (Tabela 2).

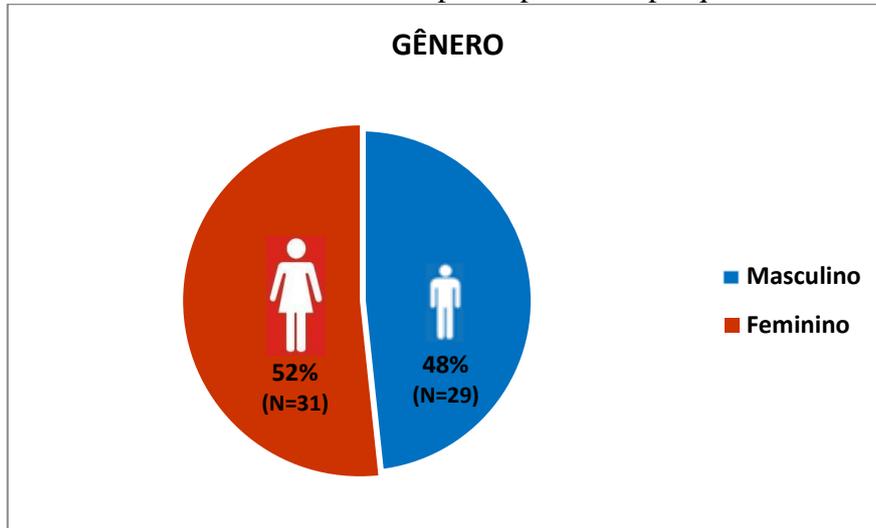
Tabela 2 - Faixa etária dos usuários participantes da pesquisa.

Faixa etária	Quantidade	Percentual (%)
8 – 15 anos	8	14,0
16 – 23 anos	18	30,0
24 – 31 anos	11	18,0
32 – 39 anos	9	15,0
40 – 47 anos	3	5,0
48 – 55 anos	4	7,0
56 – 63 anos	3	5,0
64 – 71 anos	2	3,0
72 – 79 anos	2	3,0
Total	60	100,0

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

d) Gênero: Quanto ao gênero, encontramos maior incidência (N=31) para o sexo feminino (52%), e uma diferença irrelevante (N=29) para o masculino (48%). Assim, a maior frequência à Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa é de mulheres (Gráfico 2).

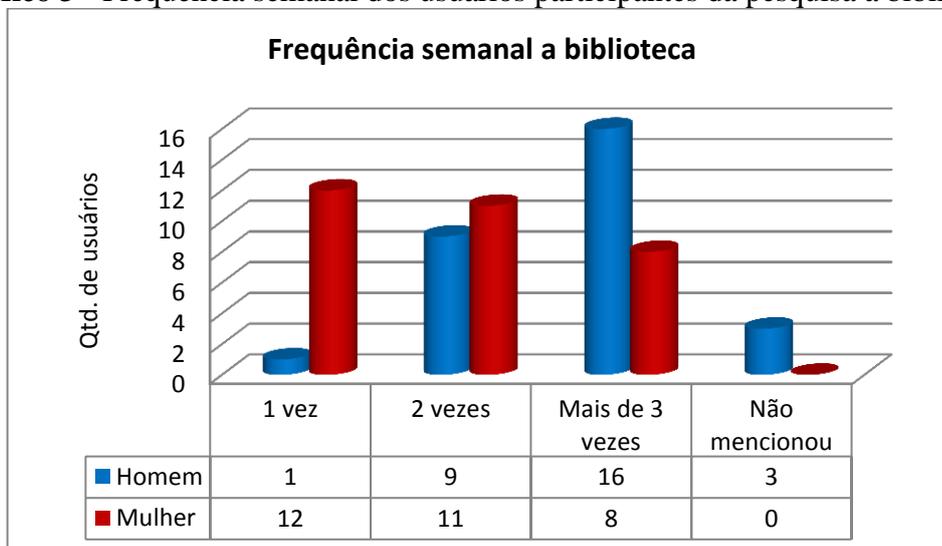
Gráfico 2 - Gênero dos usuários participantes da pesquisa.



Fonte: elaborado pela autora, 2016.

e) Frequência à biblioteca: Baseados nos resultados obtidos do questionário, verificamos que dos 60 respondentes, a maior frequência recai nos usuários do sexo masculino, os quais afirmaram que frequentam a biblioteca mais de três vezes por semana (26,6%); quanto ao sexo feminino, 12 responderam que costumam frequentar uma única vez (20%) e 11 afirmaram que sua ida à biblioteca costuma ocorrer duas vezes (18,3%).

Gráfico 3 - Frequência semanal dos usuários participantes da pesquisa a biblioteca.

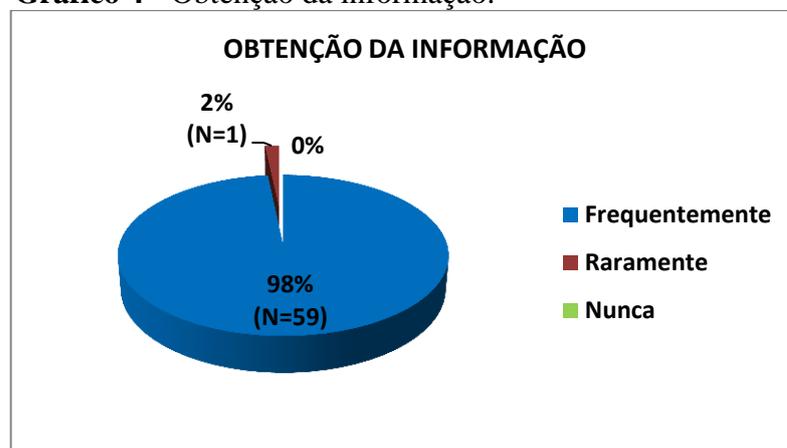


Fonte: elaborado pela autora, 2016.

7.2.2 Sobre o acervo

A **questão 2.1 versou sobre a obtenção das informações buscadas no acervo da biblioteca**. Optou-se por dividir o acervo em livros de literatura no geral e didáticos, periódicos (revistas e jornais), gibis e acervo infantil para melhor visualização das alternativas. O Gráfico 4, seguir, demonstra a quantidade de respostas obtidas.

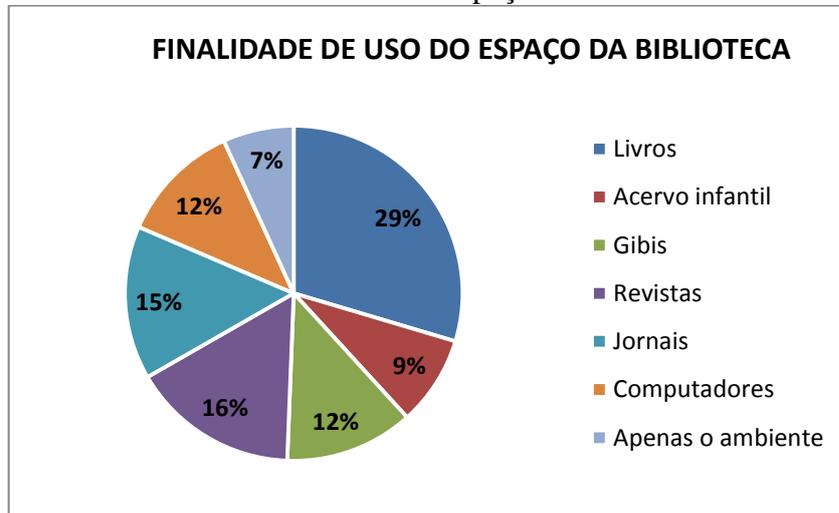
Gráfico 4 - Obtenção da informação.



Fonte: elaborado pela autora, 2016.

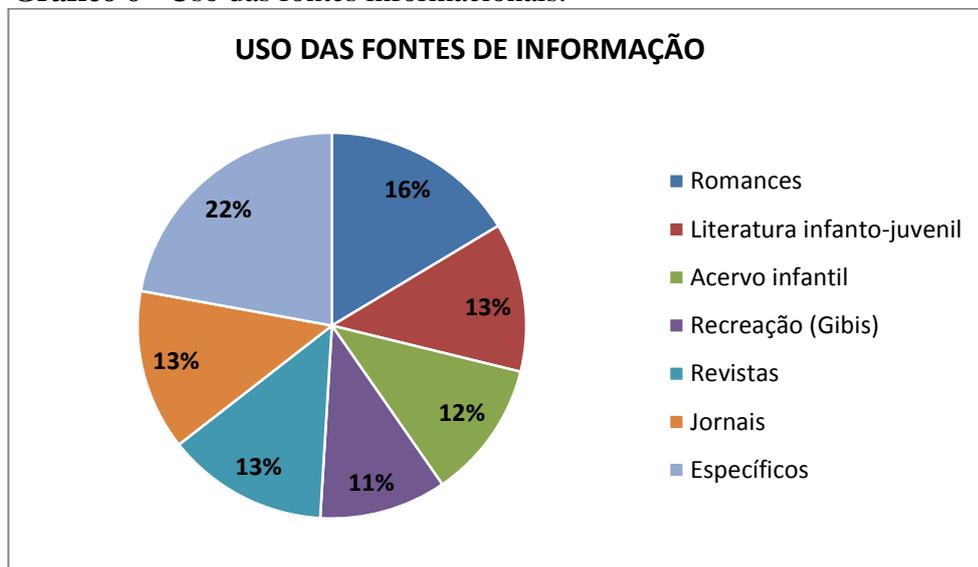
Os resultados indicam que 88% dos usuários frequentemente encontram a informação que busca na biblioteca. Apesar de não haver uma política de desenvolvimento de coleções formalizada o acervo consegue suprir as buscas e necessidades informacionais dos usuários. Portanto, tem atendido às leis de Ranganathan, no que se refere ao acervo e sua acessibilidade: os livros são para usar, disponibilidade: a cada leitor o seu livro, e disseminação: para cada livro o seu leitor.

A **questão 2.2 procura analisar qual a finalidade de uso do espaço da biblioteca**, as opções variavam de livros, revistas, até apenas o uso do ambiente (espaço físico). De acordo com as respostas dos usuários percebemos que a coleção de livros (livros no geral e acervo infantil - 38%) é a mais utilizada, seguida pelos periódicos, revistas e jornais, com 16% e 15%, respectivamente.

Gráfico 5 - Finalidade de uso do espaço da biblioteca.

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

Na questão 2.3 perguntava-se quais as fontes de informações do acervo os usuários mais utilizavam. O maior percentual refere-se aos suportes específicos - livros didáticos, apostilas para concursos e Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) - com 22%, seguido dos livros de romances (16%), revistas (13%) e jornais (13%). Como a maioria dos usuários que participaram desta pesquisa são estudantes, percebemos alto índice de interesse nesses materiais. Conclui-se que há um equilíbrio no uso das coleções do acervo da biblioteca, onde todos os analisados somam percentuais significativos.

Gráfico 6 - Uso das fontes informacionais.

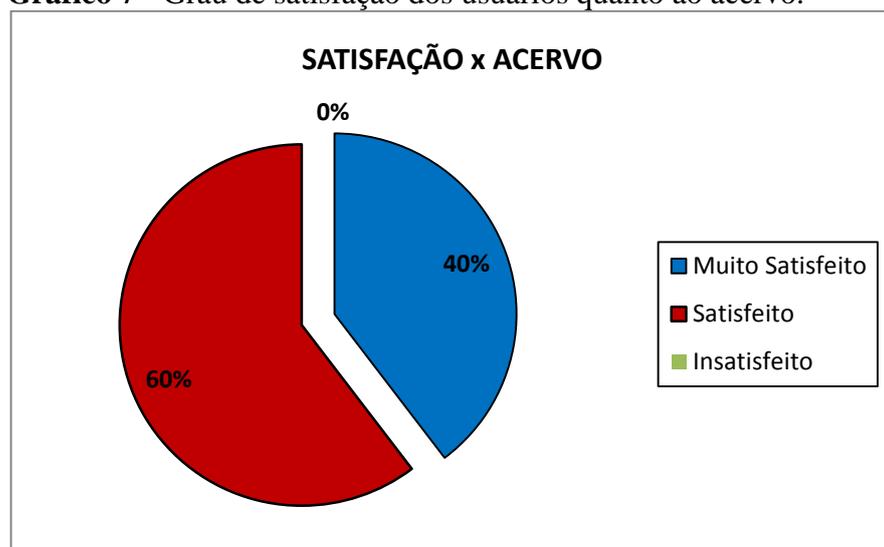
Fonte: elaborado pela autora, 2016.

Tabela 3 - Materiais específicos citados pelos usuários participantes da pesquisa.

Específicos	Quantidade	Percentual (%)
Livros didáticos	9	34,0
Apostilas de concurso	5	19,0
Apostilas do Enem	4	15,0
Livros para 3ª idade	1	4,0
Livro de raciocínio lógico	1	4,0
Livro de autoajuda	1	4,0
Livro de Serviço Social	1	4,0
Livros religiosos	1	4,0
Livros com recreação	1	4,0
Livros de Contabilidade	1	4,0
Livros de Educação	1	4,0
Total	26	100,0

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

Em relação ao Gráfico 7, abaixo, 60% dos usuários responderam que estão “satisfeitos” com o acervo, e 40% “muito satisfeitos”, totalizando altos índices de satisfação dos participantes. Assim, percebe-se que a biblioteca cumpriu seu principal papel, de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Scavarda (2004) menciona que se as expectativas não são alcançadas, o cliente ficará desapontado, mas, se são alcançadas ou excedidas, ele ficará satisfeito.

Gráfico 7 - Grau de satisfação dos usuários quanto ao acervo.

Fonte: elaborado pela autora.

De posse do questionário os sujeitos tinham a opção de justificar seu grau de satisfação com relação ao acervo, expressando suas opiniões. Embora houvessem justificativas repetidas, consolidou em escolher apenas as de maior relevância para a pesquisa, referentes ao acervo e a política de desenvolvimento de coleções. Optamos por categorizar algumas justificativas oferecidas pelos sujeitos de acordo com suas respostas, descritas no Quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Categorização das justificativas dos sujeitos em relação ao acervo.

Respostas dos sujeitos quanto à:	
Satisfação com o acervo	Ampliação do acervo
<i>“O que eu procuro, eu consigo encontrar.”</i>	<i>“Porém poderia ter mais livros científicos, pois estudo arquivologia e não tem nenhum livro da minha área.”</i>
<i>“Acervo sempre atualizado, atende minhas necessidades.”</i>	<i>“Ainda tem alguns livros entre outros materiais que precisam estar mais disponíveis/acessíveis.”</i>
<i>“Porque sempre que preciso ou quero ler um bom livro venho aqui e encontro com facilidade.”</i>	<i>“Tem um acervo regular, precisa aumentar a quantidade de livros.”</i>
<i>“Meu foco é concurso e aqui supri (sic) minha necessidade para estudos.”</i>	<i>“Deveria ser mais amplo.”</i>
<i>“Pois frequentemente obtenho a informação desejada, através de livros, revistas e específicos com conteúdo voltado para vestibulares.”</i>	
<i>“Estudo para o Enem e aqui tem apostilas que me ajudam.”</i>	
<i>“Porque sempre encontro livros para meu neto, e para mim, pois leio muitos romances.”</i>	
<i>“Sempre acho livros educativos para meus filhos.”</i>	

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

De posse das justificativas supracitadas é evidente a corroboração com os dados ora apresentados pelo Gráfico 7 - Satisfação x Acervo, o que nos permite inferir a pertinência do acervo às necessidades informacionais dos usuários, tão necessárias à elaboração de uma política de gestão de coleções adequada.

Todavia, acerca da última pergunta do questionário aos usuários, relacionada às sugestões para melhoria da biblioteca, referente ao acervo e a Política de Gestão de Coleções, iremos transcrever as sugestões a título de ilustração.

“Divulgação dos livros novos.”

“Expandir (sic) o acervo e ampliar o espaço físico.”

“A biblioteca é muito confortável para o usuário, mais (sic) não tem uma variedade de livros acadêmicos, como comerciário se tivesse mais quantidade de livros, com certeza o número de usuário aumentaria”.

“Não tem nada para melhorar. A estrutura é ótima, os atendentes são maravilhosos e os livros são bem atrativos. Porém, o tempo máximo de empréstimo (15 dias) e a não possibilidade de renovação online são, acho eu, pontos negativos. No mais, tudo corre na perfeita harmonia.”

“Na minha opinião esta é uma biblioteca muito boa e organizada. Mas o que falta é a permissão (sic) para que pessoas que não são conveniadas nem comerciarias possam pegar livros emprestados eu gostaria muito e apoiaria.”

“Silêncio, bebedouro, e mais livros voltados para o Enem e concursos públicos.”

“Ampliar o acervo de material didático, colocar tomadas para acesso de notebooks, liberar o acesso a internet para os usuários.”

“Em meu humilde ponto de vista e dentro da minha satisfação com o acervo apenas que se o acervo for sempre atualizado, nenhum visitante terá do que reclamar.”

“Pufes (sic) e mais livros para jovens.”

Diante de tais sugestões vale ressaltar, ainda que a satisfação dos usuários com o acervo tenha atingido os percentuais de 60% para satisfeitos e 40% para muito satisfeitos, que as presentes sugestões denunciam uma certa fragilidade quanto a fração dos itens disponíveis na biblioteca, o que pode culminar em indisponibilidade nas situações em que mais de um usuário necessite do mesmo item para suprir suas necessidades.

Contudo, sabe-se que a biblioteca é um organismo em crescimento e que suas peculiaridades nem sempre são capazes de acompanhar com tanta veemência as necessidades mais emergentes de seus usuários. Dessa forma, observa-se a necessidade de uma política que dê conta dessas nuances e demais imprevisões que possam ocorrer facilitando assim o acesso à informação e conhecimento pelo usuário e conseqüentemente o empoderamento da biblioteca quanto as suas estratégias de funcionamento.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os objetivos deste trabalho, podemos concluir que através do perfil dos usuários foi possível identificar que as fontes informacionais mais utilizadas são os específicos – que compreende os livros didáticos, apostilas para concursos e para o Enem (22%), seguido dos livros de romances (16%), revistas (13%) e jornais (13%). Esse padrão de consumo das informações, bem como a satisfação com o acervo, pareceu estar intimamente ligado às necessidades dos usuários, posto que em sua maioria tratam-se de estudantes e comerciários entre as idades de 16 a 31 anos com nível de escolaridade médio e superior. Sendo assim, as investidas sobre as apostilas do Enem, concursos, livros didáticos, romances, revistas e jornais dizem da necessidade de se capacitar para as exigências sociais, laborais, educacionais, culturais e de aprendizagem subjacentes à vida em sociedade.

No que tange a forma como se dá o processo de gestão de coleções, verificou-se que todas as etapas do processo são minimamente realizadas, a saber, o estudo de usuário, a seleção, a aquisição, a avaliação e o desbastamento: remanejamento e/ou descarte. Os recursos financeiros destinados à compra de itens, por sua vez, suprem apenas parcialmente as necessidades de aquisição da biblioteca, infortúnio este apontado pelos usuários quando se queixam ou sugerem o aumento do acervo.

Porém, no processo de aquisição, especialmente, pode-se constatar que a participação da bibliotecária é nula, sendo responsabilidade única da direção da instituição a compra dos itens. Tendo isso em vista, a inexistência de uma política no presente contexto parece inibir a eficiência da biblioteca e subutilizar os serviços da bibliotecária responsável.

Conforme fora demonstrado pelo referencial teórico, a política é um instrumento fundamental na manutenção e gestão do acervo, contribuindo para que a biblioteca esteja sempre alinhada aos seus objetivos e aos da instituição, atendendo as suas demandas e se tornando cada vez mais um meio necessário e acessível ao conhecimento. Portanto a ausência de uma política na presente instituição esteve dificultando a manutenção do acervo bem como a consonância mútua entre os objetivos da instituição e da biblioteca.

Conclui-se que a Política de Gestão de coleções desenvolvida e proposta por esta pesquisa (Apêndice C) é efetivamente viável e pode contribuir com o crescimento racional dos acervos, de forma que estes correspondam coerentemente às necessidades dos usuários que frequentam a biblioteca, bem como a missão da Instituição, preenchendo lacunas outrora negligenciadas.

Ao traçar o perfil dos usuários, verificar sua satisfação em relação ao acervo, identificar a forma como ocorre o processo de desenvolvimento de coleções e estudar a viabilidade de propor uma Política de Gestão de Coleções para essa biblioteca, o presente estudo respondeu satisfatoriamente aos seus objetivos bem como ao seu problema.

Apesar de algumas limitações, devido ao curto espaço de tempo para a realização do trabalho no qual, não foi possível investigar uma parcela maior de usuários. Todavia, sugere-se que novos estudos sejam realizados com os usuários, a fim de que sejam exploradas outras vertentes não contempladas nesta pesquisa, além de investigações a cerca da utilização dos métodos de avaliação do acervo.

Devido a inexistência de uma política de gestão de coleções na Biblioteca estudada, aqui percebida, foi delineada uma proposta com vistas a atender o último objetivo do estudo em pauta, no sentido de colaborar com a Instituição Sesc, que permitiu a realização desse estudo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. Avaliação da biblioteca universitária: algumas reflexões. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 118 p. Disponível em: <file:///C:/Users/Isabela/Downloads/Aquisio.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2016.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v.8, n.25, set./dez. 2008. Disponível em:<<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd1=2448&dd99=view&dd98=pb>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. ciênc. Inf.** [versão online], Belo Horizonte, v.12, n.2, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011>. Acesso em: 16 mar. 2016.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da S; ESTABEL, Lizandra B. **Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking**. Disponível em: <<http://www.íliaw.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/4350/5877>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

BELUZZO, Regina C. B.; MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F, v. 22, n. 2, p. 124-132, 1993.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 13, Rio de Janeiro, 2012. **Anais ...** Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2012. Disponível em: http://eprints.rclis.org/17886/1/Artigo_Gisele_ENANCIB_anais.pdf. <Acesso em: 19 jun. 2016>.

CHAGAS, Anilvado Tadeu R. O questionário na pesquisa científica. **Administração On Line**, São Paulo, v.1, n.1, jan./fev./mar. 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm>. Acesso em: 20 mar. 2016.

CLEMENTE, Fabiane Aparecida Santos. **Pesquisa qualitativa, exploratória e fenomenológica: alguns conceitos básicos**. 2007. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/pesquisa-qualitativa-exploratoria-e-fenomenologica-alguns-conceitos-basicos/14316/>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, Florianópolis, v.7, p. 25-26, jul./dec. 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172503>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

CORREA, Elisa Cristina D.; SANTOS, Luana Carla de M. dos. De formação e desenvolvimento de coleções para gestão de estoques de informação: um panorama da mudança terminológica no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 13, n. 2, p. 342-354, maio/ago. 2015. ISSN 1678-765X. Disponível em: <<http://periodicos.bc.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8634631>>. Acesso em: 27 mar. 2016.

DIAS, Geneviane; SILVA, Terezinha Elizabeth da; CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. Políticas de informação nas bibliotecas universitárias: um enfoque no desenvolvimento de coleções. **Rev. digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, v.11, n.1, p. 39-54, jan./abr. 2013. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/572/pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos, SP: EDUFSCAR, 2003. 71 p.

EMENTÁRIO das matérias do currículo mínimo. **Curso de Biblioteconomia**. Brasília, ABEED, 1982.

ERDMANN, Rolf Hermann. **Organização de sistemas de produção**. Florianópolis: Insular, 1998. 216 p.

EVANS, G.E. **Developing library and information center collection**. Englewood: Libraries Unlimited, 1979.

FERNANDES, José. **Técnicas de estudo e pesquisa**. 7. ed. Goiânia: Kelps, 2004. 282 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F: Ibict, 1994. 154 p.

_____. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

_____. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.

_____. Seleção de livros. In: MACHADO, Ubaldino Santos (Ed.). **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília, D.F: ABDF, 1982. v. 1, p. 1-48.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, J.A.C.. O Profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, M.P. (org.) Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional. **Anais ...** São Paulo: Polis, 2000. cap. 2, p. 53-69.

GUSMÃO; Alexandre O. de Meira; et al. Avaliação de adequação do acervo da biblioteca regional de Rondonópolis da UFMT à bibliografia do curso de História. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.1, p.293-312, jan./jun., 2009. Disponível em: < <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/655/723>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

HOLANDA, C.; NASCIMENTO, A. Bibliotecário: gestor das unidades de informação. In: Encontro regional dos estudantes de biblioteconomia, documentação e ciência e gestão da informação da região sul, 12., 2010, Porto Alegre. **Anais Eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2010. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/127>>. Acesso em: 21 maio 2016.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

BIBLIOTECÁRIAS, Federação Internacional de Associações e Instituições (**The International Federation of Library Associations and Institutions- IFLA**). Disponível em: < <http://www.ifla.org/about>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, D.F: Briquet de Lemos, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-eindia>. Acesso em: 10 abr. 2016.

LIMA, Regina Célia Montenegro de; FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Seleção e Aquisição: da visão clássica à moderna aplicação de técnicas bibliométricas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 13, n. 2, p. 137-150, jul./dez. 1984.

LITTON, Gaston L. Como se forma una colección. Mexico: Cent Reg Ayuda Tec., 1970.

LOPES, M. I. **As bibliotecas e organização do conhecimento: evolução e perspectiva**. Lisboa: Didáctica Editora, 1998.

LOVELOCK, Christopher H. **Product plus: produto + serviço = vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1995. 476 p.

_____; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001. 416 p.

MACIEL, A.C.; MENDONÇA, M.A.R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MATOS, Jossana dos Santos. **Parâmetros para a elaboração de um Manual de Políticas de Desenvolvimento de Coleções.** 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/16260/0006667035.pdf>>. Acesso em 18 mar. de 2016.

McGARRY, K. **O conceito dinâmico da informação:** uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.:** João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/463/1468>>. Acesso em: 30 maio 2016.

OLIVEIRA, Anelise de Moraes. **Política de desenvolvimento de coleções para bibliotecas mistas: gestão de coleções a partir de uma política única para um novo modelo de biblioteca.** 2012. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/54256>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

PEREIRA, Giulianne Monteiro et al. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. In: **Congresso brasileiro de biblioteconomia, documentação e ciência da informação;** Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1251/1252>>. Acesso em: 18 maio 2016.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação,** Brasília, D.F, v. 22, n. 2, p. 133-137, 1993.

RANGANATHAN, S. R. The five laws of library Science. Madras: The Madras library association, 1931.

SANTA ANNA, Jorge. Desenvolvimento de coleções no sistema de biblioteca da UFES: comparativo entre os modelos teóricos de Evans e Baughman e proposta de adequação ao modelo de Evans. **Biblionline,** João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 155 - 169, jun. 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/27933/15520>>. Acesso em: 12/06/2016.

SANTOS, Luciano Costa. **Projeto e análise de processos de serviços:** avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79217/174298.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

SANTOS, Luciano C.; FACHIN, Gleisy R. Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.,** Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, 1994. 279 p.

SCAVARDA, Annibal José R. Rodriguez. **Metodologia evocativa para mapeamento casual e sua perspectiva na gerência de operações via internet em gestão da cadeia de suprimento e administração de serviços.** Disponível em: < http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/5331/5331_1.PDF>. Acesso em: 27 abr. de 2004.

SEPULVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso do sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB:** Florianópolis: v. 17, n. 2, 269-287, jul./dez. 2012. : < <http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/842/pdf>>. Acesso em 30 de maio 2016.

TARGINO, Maria das Graças. **Ranganathan continua em cena:** recensão. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100008>. Acesso em: 27 de abr. 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de Coleções.** São Paulo: Polis, 1989.

_____. Estabelecimento de políticas para o desenvolvimento de coleções. **Revista Biblioteconomia**, Brasília, D.F., v. 15, n. 2, p. 193-202, jul./dez. 1987.

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

_____. **Seleção de materiais de informação.** 3 ed. Brasília, D.F: Brinquet de Lemos. 2010, 120 p.

_____. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun. 1997.

_____. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, S. A (Ed.). **Marketing na ciência da informação.** Brasília: Ed. UnB, 2007. p. 65-80.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006. 76 p.

_____. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, p. 61 - 67, jan./jun. 2002.

_____. Desenvolvimento de coleções: origem dos fundamentos contemporâneos. **Transinformação**, Campinas, v. 24, n. 3, set./dez. 2012.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Solicito a sua colaboração, no sentido de responder ao questionário abaixo, com sua opinião sobre esta Biblioteca do Sesc/Centro. Os dados coletados subsidiarão a elaboração do trabalho de conclusão Curso de Biblioteconomia/UFPB, e discorre sobre as atividades inerentes ao desenvolvimento de coleções. Não é necessário identificar-se. Os dados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

QUESTIONÁRIO

1 Quanto aos aspectos gerais da biblioteca:

A. A unidade possui algum documento formal que oriente as atividades de desenvolvimento de coleções, tais como: Política de desenvolvimento de coleções?

() Não.

() Sim. Qual? _____.

B. Quais os tipos de materiais de informação compõem o acervo? (Pode-se marcar mais de uma alternativa).

() Livros didáticos. () Livros infanto-juvenil. () Literatura: Romance, Ficção, etc.

() Revistas/Jornais. () Dicionários. () CD, DVD, VHS.

() Base de dados. () Gibis. () Folhetos e/ou livros da instituição.

() Outro(s). Qual/Quais? _____.

C. Atualmente, a unidade dispõe de quantos títulos em seu acervo?

_____.

2. Quanto ao estudo de usuários:

A. Com qual frequência a unidade realiza estudo de usuários?

() Mensal. () Trimestral. () Semestral. () Anual. () Não realiza.

() Outra. Qual? _____.

B. Qual a importância que você atribui do estudo de usuários no desenvolvimento de coleções?

() Muito importante. () Importante. () Indiferente.

() Pouco importante () Nenhuma importância

C. Qual/Quais o(s) instrumento(s) de coleta de dados usados no estudo de usuários na unidade? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Entrevistas. () Questionários. () Observação. () Não se aplica.

() Outro(s). Qual/Quais? _____.

3. Quanto à seleção dos materiais:

A. Quais os principais critérios adotados na seleção de materiais pela unidade? Ex: Autor, assunto, ano, entre outros.

B. A seleção dos materiais de informação na unidade é de responsabilidade de quem? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Bibliotecário. () Comissão de Seleção. () Direção da Instituição.

() Outro. Quem? _____.

C. Quais as fontes de seleção/instrumentos auxiliares utilizados na seleção dos materiais? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Bibliografias. () Catálogos de editoras. () Sugestões da comunidade.

() Resumos. () Especialistas da área.

() Outro(s). Qual/Quais? _____.

4 Quanto à aquisição dos materiais:

A. Como é realizada a aquisição dos materiais pela unidade? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Compra. () Doação. () Permuta.

B. Quais os principais fornecedores/doadores de materiais de informação à unidade? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Editoras. () Livrarias.

() Comunidade (usuários, colaboradores da instituição, entre outros).

() Outro(s). Qual/Quais? _____.

C. Os recursos financeiros destinados à compra de materiais suprem a necessidade de aquisição da unidade?

() Sim. () Não. () Não sei.

() Parcialmente. Justifique. _____.

D. A aquisição dos materiais de informação na unidade é de responsabilidade de quem? (Pode-se marcar mais de uma alternativa).

() Bibliotecária. () Equipe da biblioteca. () Direção da Instituição.

() Outros. Quem? _____.

5. Quanto à avaliação das coleções:

A. Em sua opinião as coleções estão de acordo com a missão, objetivos e metas da instituição?

() Sim. () Não

() Parcialmente. Justifique. _____.

B. Qual/Quais o(s) método(s) utilizado(s) na avaliação das coleções? (Pode marcar mais de uma alternativa).

() Levantamento de opiniões dos usuários. () Estatística de uso.

- () Exame direto da coleção. () Não se aplica.
 () Compilação de estatísticas: tamanho bruto, pedidos não atendidos, equilíbrio de assuntos, tamanho de excelência, etc.
 () Outro(s). Qual/Quais? _____.

- C. Qual a importância da avaliação das coleções no desenvolvimento do acervo na unidade?
 () Muito importante. () Importante. () Indiferente. () Pouco importante.
 () Nenhuma importância.

6. Quanto ao desbastamento das coleções:

A. Qual/Quais o(s) critério(s) utilizado(s) no remanejamento dos materiais? (Pode marcar mais de uma alternativa)

- () Obsolescência (desatualização). () Pouca utilização. () Preservação.
 () Conservação. () Restauração. () Não se aplica.
 () Outro(s). Qual/Quais? _____.

B. O espaço físico da unidade está adequado para abrigar as coleções?

- () Sim. () Não.
 () Parcialmente. Justifique. _____.

C. Qual/Quais o(s) critérios utilizado(s) no descarte dos materiais? (Pode marcar mais de uma alternativa)

- () Obsolescência (desatualização). () Pouca utilização. () Duplicatas.
 () Material inutilizado (danificado). () Não se aplica.
 () Outro(s). Qual/Quais? _____.

D. Qual/Quais o(s) destino(s) dos materiais selecionados para o descarte? (Pode marcar mais de uma alternativa).

- () Reciclagem. () Permuta. () Doação. () Não se aplica.
 () Outro(s). Qual/Quais? _____.

Obrigada!

APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Solicito a sua colaboração, no sentido de responder ao questionário abaixo, com sua opinião sobre esta Biblioteca do Sesc/Centro. Os dados coletados subsidiarão a elaboração do trabalho de conclusão Curso de Biblioteconomia/UFPB, e discorre sobre as atividades inerentes ao desenvolvimento de coleções. Não é necessário identificar-se. Os dados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Obrigada por sua participação.

QUESTIONÁRIO

1 – Perfil do usuário

Profissão: _____

Escolaridade: _____

Idade: _____

Gênero: () Masculino () Feminino

Quantas vezes frequenta a biblioteca por semana: () 1 vez () 2 vezes () mais de 3 vezes

2 – Sobre o acervo

2.1 Quando você procura o acervo (livros, revistas, jornais, gibis) desta biblioteca para obter uma informação, normalmente você encontra a informação?

() Sempre () Frequentemente () Nunca () Raramente

2.2 O que você mais utiliza nesta biblioteca? (Pode marcar mais de uma opção)

() Livros () Revistas () Jornais
() Acervo infantil () Computadores () Apenas o ambiente

2.3 Do acervo desta biblioteca, qual fonte de informação você mais utiliza? (Pode marcar mais de uma opção)

() Romances () Literatura infanto-juvenil () Recreação (gibis)
() Revistas () Jornais
() Específicos. Quais? _____.

2.4 Você está satisfeito com o acervo desta biblioteca?

() Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito

Justifique: _____
_____.

2.5 Faça sugestões de melhoria para esta biblioteca:

_____.

APÊNDICE C



BIBLIOTECA DO SESC CENTRO JOÃO PESSOA

**POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES DA
BIBLIOTECA DO SESC CENTRO JOÃO PESSOA**

**João Pessoa
2016**

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	74
2. CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA.....	74
3 INSTITUIÇÃO MANTENEDORA	75
4. A POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES.....	75
4.1 Objetivo Geral.....	75
4.2 Objetivos Específicos.....	75
4.3 Considerações sobre o acervo.....	76
4.4 A Seleção.....	77
4.4.1 Fontes de seleção.....	77
4.4.2 Critérios de Seleção.....	77
4.5 Aquisição.....	79
4.5.1 Aquisição de periódicos.....	79
4.5.2 Doação.....	80
4.5.2.1 <i>Critérios de seleção para doações.....</i>	80
4.5.2.2 <i>Critérios de seleção para doação de periódicos.....</i>	80
4.6 Avaliação da coleção.....	81
4.7 Desbastamento: remanejamento e descarte.....	81
5 REVISÃO DA POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES.....	82
REFERÊNCIAS.....	83

1 INTRODUÇÃO

O presente documento visa estabelecer uma política para o Gestão de Coleções na Biblioteca Sesc Centro João Pessoa, garantindo parâmetros para a formação e o desenvolvimento de um acervo consistente e de qualidade.

A política de desenvolvimento de coleções (PDC) se refere, segundo Lima e Figueiredo (1994, p. 139),

[...] ao conjunto de diretrizes e normas que buscam que visa estabelecer ações, delinear estratégias gerais, determinar instrumentos e delimitar critérios para facilitar a toma de decisões na composição e no desenvolvimento de coleções, em consonância com os objetivos da instituição, dos diferentes tipos de serviços de informação e dos usuários do sistema.

Ao se estabelecer a política para o acervo da biblioteca, será possível definir prioridades a ser coberta em função do perfil da biblioteca, os limites de espaços físicos, como também da capacidade das equipes da biblioteca em processar as rotinas de aquisição e tratamento técnico à ação de atendimento ao público. Bem como, estabelecer os critérios do desenvolvimento dos acervos para os usuários.

A qualidade e condições das coleções bibliográficas de uma biblioteca estabelece a eficiência do atendimento oferecido aos usuários. Por isso, aprimorá-la supri as necessidades informacionais do público atingindo a finalidade da biblioteca. Nesse sentido, deve-se buscar o crescimento bem estruturado e equilibrado do acervo nas diversas áreas do conhecimento, a utilização desse documento possibilita ao bibliotecário tem um perfil geral das coleções, ajudando-o a cria metodologias e estabelece critérios no tocante a formação, desenvolvimento e descarte do acervo definindo prioridades para a aquisição de materiais.

2 CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA

A Biblioteca Sesc Centro João Pessoa situada no centro da cidade de João Pessoa/PB, na Rua Desembargador Souto Maior. É uma biblioteca privada com características de biblioteca pública, por isso atraí um público bastante heterogêneo. Os usuários são provenientes de escolas da região, da comunidade do entorno, funcionários da própria Instituição, e especialmente pessoas que trabalham no comércio local.

3 A INSTITUIÇÃO MANTENEDORA

Mantido pelos empresários do comércio de bens, turismo e serviços, o Sesc é uma entidade privada, criada com o objetivo de atender às necessidades sociais, propiciando o bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores deste setor e sua família. Hoje o Sesc está presente em todos os estados brasileiros, atuando nas capitais brasileiras e em algumas cidades.

O Serviço Social do Comércio (SESC) tem como missão "contribuir na construção de uma sociedade mais justa e para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador do setor de comércio de bens, serviços e turismo, prioritariamente de baixa renda, através de serviços subsidiados e de excelência."

Sua visão é "ser referência regional na prestação de serviços sociais de excelência, com desenvolvimento da cidadania, sustentabilidade e transferência de tecnologias sociais, até 2020".

Seus valores são pautados na excelência, ética, qualidade, parceria, sustentabilidade, valorização das pessoas, inovação, dentre outros.

4 A POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES

A Política de Gestão de Coleções da Biblioteca do Sesc Centro João Pessoa tem como objetivo definir e elaborar critérios para o desenvolvimento de coleções e a atualização do acervo.

4.1 Objetivo geral

Proporcionar a formação de coleções de acordo com os objetivos do Sesc e a disponibilidade dos recursos orçamentários, possibilitando um processo de seleção estruturado e coerente, resultando no crescimento lógico e igualitário das diversas áreas que compõem o acervo.

4.2 Objetivos específicos

- a) Estabelecer diretrizes para o crescimento do acervo;
- b) Atualizar constantemente o acervo, facilitando o crescimento e o equilíbrio do mesmo em todas as áreas;

- c) Disciplinar o processo de seleção, tanto em quantidade como em qualidade com base nas características do Sesc;
- d) Identificar fontes para seleção do acervo;
- e) Apontar os responsáveis pelo desenvolvimento da coleção;
- f) Indicar as prioridades para aquisição dos itens;
- g) Direcionar o uso consciente dos recursos financeiros;
- h) Determinar critérios para o desbastamento: remanejamento e descarte de itens do acervo;
- i) Apontar diretrizes para a avaliação das coleções.

4.3 Considerações sobre o acervo

Considerando que a Biblioteca Sesc Centro João Pessoa possuem perfil de biblioteca pública e atende a todos os segmentos de público e faixas etárias, as indicações para seleção de publicações para formação do acervo deverão levar em consideração o caráter amplo, com o propósito de atender ao máximo às necessidades de informação do seu público, sejam elas provenientes da educação, de informação utilitária ou de lazer da comunidade.

Nessa perspectiva, o acervo deve ser:

- abrangente – a priori, em termos de universo de assuntos, não há nada excluído. Isso significa que nenhum tema será a princípio, eliminado. Como não há possibilidade de colecionar tudo o que foi publicado, deve-se levar em consideração a representatividade do que for consensualmente significativo;
- não-especializado – no que tange ao nível de especialização do tratamento dos conteúdos, deve-se evitar uma abordagem tecnicista dos assuntos, evitando dificultar o acesso do leitor comum, ou ainda torná-los não-atrativos. Como também, um campo do conhecimento não pode ser privilegiado em detrimento dos demais;
- em língua português – não conter publicações em língua estrangeira, salvo as publicações para o aprendizado e a prática de um determinado idioma, e/ou obras traduzidas contendo juntamente a parte em língua portuguesa;
- atualidade – deve conter assuntos da atualidade que espelhem o gosto e o universo de leitura dos seus usuários;
- culturalmente diverso – deve contemplar diferentes gêneros, tendências, estilos, grupos.

4.4 A Seleção

4.4.1 Fontes de seleção

Além dos aspectos gerais analisados pelos responsáveis da seleção, serão utilizadas na atividade de seleção as seguintes fontes:

- a) Bibliografias gerais e especializadas;
- b) Catálogos de editoras e livrarias;
- c) Sugestões de usuários;
- d) Páginas eletrônicas de editoras, livrarias, distribuidoras e outras bibliotecas.

4.4.2 Critérios de Seleção

a) Critérios gerais:

- 1) atualidade da obras;
- 2) não especialização;
- 3) qualidade de conteúdo (cobertura/tratamento do assunto);
- 4) quantidade, escassez ou excesso de determinado assunto na coleção;
- 5) custo satisfatório;
- 6) idioma acessível;
- 7) demanda;
- 8) condições físicas do material.

b) Critérios por campo/área do conhecimento:

- Generalidades (Bibliografia, Biblioteconomia, Enciclopédias, Publicações Seriadas, Organizações e Museologia, Jornalismo, Coleções Gerais, Manuscritos e Livros Raros) - Optar por publicações de caráter geral, evitando especializações. Considerando-se o alto custo das enciclopédias e publicações seriadas, é fundamental a opinião de especialistas para garantir o critério de qualidade do conteúdo e conceitos.
- Filosofia (Metafísica, Parapsicologia, Ocultismo, Psicologia, Lógica, Ética) - Atenção especial ao percentual de publicações psicografadas e de auto-ajuda que, devido à pressão do público, tende a ser privilegiado no conjunto das publicações e tomam lugar de obras significado real e conteúdo qualificado nas respectivas áreas.
- Religião - Restringir o número de títulos àqueles clássicos de cada religião. Evitar formar um acervo que privilegie uma religião ou corrente religiosa, ou obras que possuam caráter de evangelização.
- Ciências Sociais (Estatística, Ciências Políticas, Economia, Direito, Administração Pública, Serviço Social, Educação, Comércio, Costumes e

Folclore) - Nessas áreas as publicações não deverão ser voltadas às necessidades do mundo acadêmico, mas devem ter relevância para a compreensão da sociedade pelo leitor comum. Devem ser incluídos títulos que tratem de problemas sociais específicos do Brasil e do mundo.

- Ciências Econômicas - Contemplar as publicações que traduzam a linguagem especializada da área para o leitor comum e/ou que observem temas que interfiram no seu cotidiano e nas questões da cidadania.
- Ciências Políticas - Deve-se optar por um conjunto de obras representativas das diversas abordagens para os temas da área. O acervo deve espelhar o conjunto das ideologias e não privilegiar nenhuma em específico.
- Direito - Contemplar todos os códigos de legislações públicas nos âmbitos federal, estadual e municipal, inclusive as versões comentadas.
- Línguas (Linguística, Ensino de línguas) - O acervo da área será composto, essencialmente, de obras para o autodesenvolvimento ou paradidáticas. Nesta área serão admitidas obras em língua estrangeira, entretanto as línguas incluídas serão aquelas mais comumente ensinadas na região. Assim, mais uma vez será respeitada a necessidade de abrangência.
- Ciências Puras (Matemática, Astronomia, Física, Química, Geociências, Paleontologia, Ciências Biológicas, Ciências Botânicas, Zoologia) - A seleção de publicações deverá contemplar aquelas que atendam às necessidades de apoio à educação formal, autoinstrução e as de divulgação científica (que têm o objetivo de traduzir para o leitor comum aspectos mais herméticos da produção científica nessas áreas).
- Ciências Aplicadas ou Tecnologia (Ciências Médicas, Engenharia, Agricultura, Economia Doméstica, Serviços Administrativos Empresariais, Química Industrial, Manufaturas, Construção Civil) - Aplicam-se os mesmos critérios utilizados para a área de Ciências Puras.
- Artes (Urbanismo e Paisagismo, Arquitetura, Artes Plásticas e Escultura, Desenho, Artes Decorativas, Pintura, Artes Gráficas, Gravuras, Fotografia, Música e Entretenimento) - Devem constar títulos que tratem da História da Arte, além de compilações de caráter descritivo e ilustrativo sobre a obra de artistas, e os que versem sobre disseminação de técnicas nas mais variadas linguagens artístico-culturais.
- Literatura Brasileira e Estrangeira traduzida - Esse acervo será iniciado com obras clássicas da literatura nacional e universal constante das bibliografias básicas e ampliado com o que há de mais representativo, de maior valor literário e interesse em literatura brasileira e estrangeira traduzida.
- Literatura infantil e juvenil - Nesses segmentos observar atentamente, para identificar e excluir, as publicações que incentivem a disseminação de preconceitos ou discriminações de ordem racial, social ou cultural, como, por exemplo, representação negativa de minorias, colocação da figura feminina em

situação de dependência em relação ao homem, representação positiva das classes dominantes.

- Geografia e História (Viagens, Biografias, Genealogia, História) - Além das publicações que versem sobre História universal, é fundamental constar títulos sobre História do Brasil, desde o descobrimento até os dias atuais. Recomenda-se, ainda, que a biblioteca também pesquise os títulos mais significativos sobre a história e a cultura, personagens e costumes da comunidade onde está inserida.
- Livros didáticos - Nas diversas áreas do conhecimento, abrangerão a gama informacional que amplie o conhecimento de conceitos, porém não deverão estar limitados aos títulos. Deve-se ter preocupação de contemplar os conteúdos a partir das diversas abordagens: lúdicas, históricas, informativas etc., vez que, para além do universo escolar, há um segmento de público autodidata e no mercado editorial já existem publicações que atendem a essa demanda.
- Periódicos (revistas, jornais e gibis) – é um tipo de material que exige tratamento particular. A principal forma de adquirir esse tipo de material é por meio de assinatura, deve-se haver uma manutenção nessa assinatura, o que implica que os dirigentes da biblioteca devem seguir uma política coerente para que a coleção não fique incompleta. O acervo da biblioteca deve conter periódicos de informações gerais, científicos e de lazer. Os títulos que já fazem parte do acervo da biblioteca tem prioridade de renovação.
- Multimeios – esse suporte necessita de uma análise mais criteriosa, pois esse acervo é composto de materiais ligados a Instituição.
- Obras de referência – esse acervo é composto de obras de apoio a outros tipos de obras. Um bom acervo de obras de referência é sinônimo de uma biblioteca munida e atenta ao desenvolvimento de seus usuários. O corpo técnico da biblioteca deve estabelecer a quantidade de exemplares por título que a biblioteca deve adquirir, levando em conta as necessidades de seu público-alvo, pois este material não é emprestado aos usuários.

4.5 Aquisição

4.5.1 Aquisição de periódicos

A biblioteca mantém dois tipos de aquisição de periódicos: assinatura e doação. Será dada prioridade às assinaturas de periódicos já existentes, para que não haja interrupção das coleções existentes.

As doações serão analisadas pelo pessoal técnico da biblioteca com finalidade de selecionar quais os títulos que são de interesse a biblioteca, seguindo os seguintes critérios:

assuntos da atualidade e conhecimentos gerais, ou que tenham sido solicitados pelos usuários, ou periódicos editados pelo Sesc.

Após análise detalhada de cada item no processo de seleção, será encaminhada uma lista dos títulos ao setor de compras da instituição. Cabe ao setor de compras definir a quantidade de exemplares por título a ser adquirido para a biblioteca com base na listagem enviada pelo corpo técnico da biblioteca.

4.5.2 Doação

4.5.2.1 Critérios de seleção para doações

- a) Solicitar, se possível, o fornecimento de listas dos títulos a serem oferecidos para uma pré-avaliação;
- b) Observar o estado de conservação do material;
- c) Negar doações que venham com exigências para sua incorporação ao acervo;
- d) Informar ao doador que a biblioteca poderá não incorporar o material ao seu acervo e descartá-lo ou doa-lo quando o mesmo não estiver em concordância com a Política de Desenvolvimento de Coleções da biblioteca;
- e) Preenchimento do Termo de Doação, deixar claro que, qualquer doação, uma vez incorporada ao acervo, não será devolvida ao doador;
- f) Não serão aceitas fotocópias (xerox) de materiais bibliográficos em concordância com o Art. 29 da Lei de Direitos Autorais, Lei nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998.

4.5.2.2 Critérios de seleção para doação de periódicos

- a) Exemplares que complementem os fascículos de títulos assinados ou doados à biblioteca;
- b) Coleções completas;
- c) Títulos avaliados como raros;
- d) Somente exemplares em boas condições de uso, sem rasuras ou danos irreparáveis.

4.6 Avaliação da coleção

Serão avaliados:

- Índice de utilização do acervo pelos usuários – deve ser feito por meio da compilação das estatísticas de frequência, empréstimo etc.;
- Estudo dos usuários – devem ser analisadas suas características, necessidades informacionais, hábitos de leitura e frequência à biblioteca, acontecimentos da comunidade etc.;
- Número e tipologia das publicações solicitadas para empréstimo – devem ser verificados quais os títulos e/ou áreas de maior demanda, os nunca utilizados, pedidos não atendidos, listas de reserva etc.;
- Condições físicas dos materiais – analisar as obras retiradas de circulação por obsolescência, desgastada pelo uso, deterioração, infestação etc.;
- Capacidade instalada (física e de pessoal) – verificar se o espaço físico e o mobiliário suportam a ampliação do acervo sem desbaste; se há pessoal para processar novas aquisições em curto espaço de tempo etc. Não adianta ter publicações em depósitos, fora do alcance do usuário.

4.7 Desbastamento: remanejamento e descarte

Nesse contexto será objeto de análise:

- Inadequação – Publicações cujos conteúdos não atendem ao perfil da coleção e/ou Instituição.
- Obsolescência – Publicações cujos conteúdos já foram superados por novas edições. Porém, é prudente que não se descarte todos os exemplares de uma obra obsoleta, pois poderá haver um valor histórico na mesma.
- Extravio – item perdido do acervo.
- Duplicatas do material – Quantidade excessiva de exemplares.
- Estado físico – Material sujo, infectado, deteriorado, rasgado ou desgastado pelo uso.
- Uso – Material pouco utilizado devido ao perfil do acervo ou dos usuários.
- Intercâmbio ou doação. Os materiais que não atendem ao perfil da biblioteca, mas se encontram em boas condições de uso, serão dirigidos às bibliotecas das instituições da comunidade ou a outros setores do próprio Sesc.

No Quadro 1, apresentamos o sumário da tabela de temporalidade e dos critérios de descarte adotados pela biblioteca do Sesc.

Quadro 1: Sumário da tabela de temporalidade e dos critérios de descarte.

TABELA DE TEMPORALIDADE E CRITÉRIOS PARA DESCARTE DE MATERIAIS				
TIPO DE MATERIAL	CRITÉRIO DE DESCARTE	PERÍODO DE PERMANÊNCIA NA ESTANTE	PERÍODO DE DESLOCAMENTO DA ESTANTE	DESTINO
Livros	obsoleto, extraviado, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado. OBS: exceto os livros da área de história geral e da Paraíba, não são descartados.	Permanente	Permanente	Doação
Gibis	extraviado, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado.	Permanente	Permanente	Doação
Cordéis	extraviado, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado.	Permanente	Permanente	Doação
Multimeios (CD's e DVD's)	não há realização de descarte, pois é um material ligado a memória da Instituição. OBS: realiza-se o descarte quando um item é extraviado (perdido).	Permanente	Permanente	-----
Material institucional	não há realização de descarte, pois é um material ligado a memória da Instituição. OBS: realiza-se o descarte quando um item é extraviado (perdido).	Permanente	Permanente	-----
Obras de referência	obsoleto, extraviado, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado.	Permanente	Permanente	Doação
Apostilas de concurso e do Enem	obsoleto, desgastado pelo uso ou deteriorado.	3 anos	-----	Doação
Jornais	obsoleto, desgastado pelo uso ou deteriorado.	diário	3 meses	Descarte
Revistas de lazer	obsoleto, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado.	semanal	após a chegada do fascículo mais atualizado são repassadas	Doadas para outros setores do Sesc
Revistas científicas	obsoleto, duplicado, desgastado pelo uso ou deteriorado.	semanal	1 ano	Doação

Fonte: elaborado pela autora

5 REVISÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO DE COLEÇÕES

A política deverá ser revisada anualmente, com a finalidade de ser atualizada caso haja necessidade, considerando os objetivos da biblioteca e da Instituição, bem como as necessidades dos usuários. É um documento flexível que admite modificações e/ou correções, para não se tornar obsoleta.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 118 p. Disponível em: <file:///C:/Users/Isabela/Downloads/Aquisio.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2016.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos, SP: EDUFSCAR, 2003. 71 p.

EVANS, G. Edward. **Developing library and information center collections**. 4th ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. 154 p.

_____. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

OLIVEIRA, Anelise de Moraes. **Política de desenvolvimento de coleções para bibliotecas mistas: gestão de coleções a partir de uma política única para um novo modelo de biblioteca**. 2012. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/54256>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de Coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

_____. **Seleção de materiais de informação**. 3 ed. Brasília: Brinquet de Lemos. 2010, 120 p.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006. 76 p.