UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

LORENA FLÁVIA DE LIMA NOLASCO

ANÁLISE DAS FUNÇÕES DESEMPENHADAS PELO PORTAL DA BIBLIOTECA NACIONAL

Brasília - DF
2016

LORENA FLÁVIA DE LIMA NOLASCO

ANÁLISE DAS FUNÇÕES DESEMPENHADAS PELO PORTAL DA BIBLIOTECA NACIONAL

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação (FCI), da Universidade de Brasília (UnB).

Orientador: Professor MSc Carlos Henrique Juvêncio

Brasília - DF

2016

Dados Internacionais de Catalogação da Publicação (CIP)

N789a Nolasco, Lorena Flávia de Lima.

Análise das funções desempenhadas pelo portal da Biblioteca Nacional/ Lorena Flávia de Lima Nolasco. – Brasília, 2016.

66 f.

Monografia (Graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2016.

Orientador: Prof. MSc. Carlos Henrique Juvêncio.

1. Sites da Web – avaliação e classificação. 2. Biblioteca Nacional. I. Juvêncio, Carlos Henrique. II. Título.

CDU 004.738.5 : 027.54 (81)

Titulo: Análise das funções desempenhadas pelo portal da Biblioteca nacional.

Aluna: Lorena Flávia de Lima Nolasco.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 18 de agosto de 2016.

Carlos Henrique Juvêncio da Silva - Orientador
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Mestre em Ciência da Informação

Maria da Conceição Lima Afonso – Membro externo
Analista de Infraestrutura (CNI)
Mestre em Ciência da Informação

Marcelo Dias Scarabuci – Membro
Bibliotecário de Referência da BCE (UnB)
Graduado em Biblioteconomia

Dedico este trabalho à minha família, incentivadora e principal responsável por cada conquista em minha vida.

À vovó Ana (in memoriam).

AGRADECIMENTOS

Muitos foram os que me ajudaram, incentivaram e apoiaram ao longo de toda essa trajetória de graduação. Por eles, eu só tenho a agradecer a Deus, que colocou cada um em minha vida e à Nossa Senhora me deu força, sabedoria e serenidade para agora concluir mais uma etapa.

Agradeço aos meus pais, Lucia e Washington, e à minha irmã Jéssica. Sem vocês nada seria possível. Obrigada pelo amor, carinho, educação e acolhimento dados todos os dias. Obrigada por sempre acreditarem em mim.

À Universidade de Brasília e aos professores do curso de Biblioteconomia, pela grande oportunidade e pelos ensinamentos passados nos últimos quatro anos e meio de graduação, nos quais cresci muito profissionalmente e pessoalmente.

Ao meu orientador Carlos Henrique Juvêncio, por ter me acolhido tão prontamente e ter me orientado mesmo em meio a tantas dificuldades. Muito obrigada, professor!

Aos membros da banca, Maria da Conceição Lima Afonso e Marcelo Dias Scarabuci, por terem aceitado o convite e pelas valorosas contribuições.

Agradeço imensamente a todos os amigos que de alguma forma me acompanharam nessa caminhada, mas especialmente à Hallison Phelipe, Laura Mota e Nayara Rocha, comigo desde o ensino médio; e à Rayana Leonel e Thaís Suguiura, dois grandes presentes que a Universidade me deu. Obrigada por compartilharem comigo as alegrias e as dificuldades da vida, pelo carinho, amizade e apoio de sempre.

Finalmente, agradeço também aos amigos e profissionais que trabalharam comigo durante meu estágio na biblioteca do Superior Tribunal de Justiça, onde amadureci muito. Especialmente, à bibliotecária e amiga Natália Aguiar, por todos os ensinamentos, conselhos e pelo exemplo de profissional.

“Não há lugar para sabedoria onde não há paciência”

Santo Agostinho

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o portal da Biblioteca Nacional (BN) brasileira, a fim de investigar se o mesmo cumpre com as funções classificadas por Amaral e Guimarães (2002), aproveitando todo o potencial que a ferramenta pode proporcionar. Para tal, faz-se o percurso do surgimento da Internet e da *web* e seus consequentes impactos nos mais diferentes setores da sociedade. Aborda-se como as bibliotecas foram se adequando ao longo de sua existência as sucessivas evoluções à sua volta, e como foram se inserindo também na Internet, oferecendo produtos e serviços através de seus *sites*. Apresenta a Biblioteca Nacional, destacando seu comportamento e evolução nesse cenário. Por meio de pesquisa de caráter exploratório, faz-se um estudo de caso do portal institucional da BN, onde observou-se o cumprimento satisfatório das funções informacional, promocional, instrucional e de comunicação, enquanto as funções referencial e de pesquisa poderiam ter melhor desempenho, melhorando a experiência dos usuários com o *site*.

Palavras-chave: *Sites* da *web* – avaliação e classificação. Bibliotecas nacionais. Biblioteca Nacional do Brasil (BN).

ABSTRACT

This work aims to analyze the website of the National Library (BN) of Brazil, to investigate if it meets the functions classified by Amaral and Guimarães (2002), taking advantage of all the potential that the tool can provide. It makes the route of the emergence of the Internet and the web and its consequent impact on many different sectors of society. It discusses how libraries have been adapting throughout its existence to the successive developments around them, and how they were being inserted also on the Internet, offering products and services through their websites. Presents the National Library, emphasizing their behavior and evolution in this scenario. Through exploratory research, it is a case study of the institutional portal of the BN, where was noted a satisfactory compliance with the informational, promotional, instructional and communication functions, while the reference and research functions could perform better, improving the users experience with the site.

Keywords: Web sites – ratings and rankings. National libraries. National Library of Brazil.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – *Site* do projeto "Brasil e Estados Unidos: expandindo fronteiras e contrastando culturas” 34

Figura 2 – *Site* da Coleção Theresa Cristina Maria na BNDigital 34

Figura 3 – Página inicial do *site* da Biblioteca Digital Mundial 35

Figura 4 – Mapa do portal da BN 38

Figura 5 – Página inicial do portal da BN após reformulação no início de 2016 39

Figura 6 – Linha do tempo interativa sobre a história da BN 41

Figura 7 – Hotsite do projeto Passado Musical 43

Figura 8 – Logo da BN na página inicial 43

Figura 9 – Ícones e banners para redes sociais 44

Figura 10 – FAQ no portal da BN 45

Figura 11 – Passo a passo para pesquisa à distância 46

Figura 12 – Links de interesse para cada público da BN 47

Figura 13 – Orientações para pesquisa nos diários oficiais 49

Figura 14 – Acervos da BN 51

Figura 15 – Catálogo antigo de Obras Raras no OrtoDocs 52

Figura 16 – Catálogo de Manuscritos no Sophia 53

Figura 17 – Formulário Fale conosco 55

Figura 18 – Formulário e orientações para doação 55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – *Checklist* da função informacional no portal da BN 40

Quadro 2 – *Checklist* da função promocional no portal da BN 42

Quadro 3 – *Checklist* da função instrucional no portal da BN 45

Quadro 4 – *Checklist* da função referencial no portal da BN 48

Quadro 5 – *Checklist* da função de pesquisa no portal da BN 49

Quadro 6 – *Checklist* da função de comunicação no portal da BN 54

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ARPA	*Advanced Research Projects Agency*
ARPANET	*Advanced Research Projects Agency Network*
BN	Biblioteca Nacional do Brasil
CDI	Comitê para Democratização da Informática
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
EUA	Estados Unidos da América
FAQ	*Frequently Asked Questions*
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IP	*Internet Protocol*
LC	Library of Congress
MEC	Ministério da Educação e Cultura
ONG	Organização Não-governamental
RSS	*Really Simple Syndication*
TCP	*Transmission Control Protocol*
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
URSS	União das Repúblicas Socialistas Soviéticas
WWW	*World Wide Web*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 14

2 A INTERNET 18

3 BIBLIOTECAS NA *WEB* 23

4 A BIBLIOTECA NACIONAL 28

5 SITES DE BIBLIOTECA: funções e avaliação 36

5.1. O PORTAL INSTITUCIONAL DA BN 38

5.1.1. Função informacional 40

5.1.2. Função promocional 42

5.1.3. Função instrucional 44

5.1.4. Função referencial 47

5.1.5. Função de pesquisa 49

5.1.6. Função de comunicação 54

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 57

REFERÊNCIAS 60

APÊNDICE A – *Emails* trocados com a BN 64

1 INTRODUÇÃO

Durante a história do conhecimento passamos por grandes explosões informacionais que, por diferentes razões e motivações, mudaram o jeito da sociedade organizar e recuperar seus documentos. Através da criação de mecanismos e novas tecnologias, foram se desenvolvendo formas de encontrar uma única informação em meio à uma quantidade cada vez maior de conhecimento disponível.

O surgimento da Internet e da *web* criou possibilidades antes inimagináveis para produção, comunicação e acesso, quebrando barreiras temporais e físicas, ao ponto que intensificou a quantidade de informação disponível de forma desordenada.

As bibliotecas como organismos em crescimento, como bem afirmou Ranganathan (2009, p. 241) e como fizeram ao longo de sua existência, foram se adequando e modernizando à cada nova demanda tecnológica e informacional de seus usuários. Segundo Jesus e Cunha (2012, p. 111), atualmente, elas estão voltando seu foco para as tecnologias que podem aliar seu funcionamento interno e externo, de forma que o usuário e a maneira como a informação é passada a ele são os pontos-chave do desenvolvimento.

Neste contexto, hoje em dia as bibliotecas têm seus espaços na Internet como uma transposição de suas barreiras físicas. Por isso, devem ter atenção especial a todo o potencial de informação e comunicação que os *sites*[1] podem oferecer ao público. Amaral e Souza (2008, p. 168) alertam que:

> [...] se a biblioteca se fizer presente na Internet dispondo desse recurso, deixará de ser apenas um depósito de informação e passará a ser um referencial de pesquisa, que pode ser acessado a qualquer hora, de qualquer lugar.

Assim, até mesmo as bibliotecas nacionais, antes apenas preocupadas com a preservação da memória cultural e conservação de seus documentos, precisaram estender seu alcance para além de suas paredes, num paradigma de dar acesso. Bettencourt (2014, p.16) afirma que, hoje:

> [...] face a essas mudanças, as bibliotecas nacionais ampliaram as suas missões e vêm procurando formas de se adequar aos novos tempos, buscando utilizar as novas tecnologias para promover sua missão

[1] Optamos, neste trabalho, pelo uso do vocábulo *site,* em detrimento de *website* ou sítio (forma em português) que possuem mesmo significado.

> primordial: preservar e assegurar o acesso à memória documental que se encontra sob sua guarda ao maior número possível de cidadãos.

Elas foram incorporando novidades como o microfilme, a digitalização de documentos, criação de bibliotecas digitais, utilização de redes sociais e construção de *sites* e blogs. Isso tudo para atender um público cada vez mais exigente e acostumado com os motores de busca da *web*, além de suas facilidades.

A Biblioteca Nacional brasileira é umas das mais antigas instituições culturais do país com mais de 200 anos de história. Transferida de Portugal e refundada aqui em 1910, hoje ela é responsável pela execução da política governamental de captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual do país (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016). Como consequência desse importante papel a ser exercido, ela não poderia ficar para trás e deixar de estar atenta às inovações e novas tecnologias. Desde as últimas décadas do século passado, vem trabalhando em novos produtos, serviços e parcerias que atendam melhor todas as suas funções e, consequentemente, ao seu público. Isto incluiu, por exemplo, a criação da BNDigital[2], da Hemeroteca digital[3] e a ampliação da utilização de seu *portal*[4] para oferta de serviços via Internet.

Diante do exposto e, entendendo assim, que atualmente é impossível conceber uma grande biblioteca que não possua um *site* para comunicação com seus usuários, este trabalho se preocupa com a qualidade com que isto vem sendo feito. Será que todo o potencial desta ferramenta está sendo explorado?

Para tanto, será feito um estudo de caso, cujo objetivo principal será analisar o portal da Biblioteca Nacional do Brasil (BN), a fim de investigar se seu ambiente na *web* cumpre todas as funções classificadas por Amaral e Guimarães (2002) de modo a auxiliar a instituição no cumprimento de seu papel na sociedade. A pesquisa se justifica pela ausência de qualquer estudo publicado que tenha se ocupado do uso dessa ferramenta pela BN, quando são encontrados muitos que se preocuparam com outros tipos de unidades de informação.

De modo específico pretende-se:

---

[2] Disponível em: https://bndigital.bn.br/
[3] Disponível em: http://bndigital.bn.br/hemeroteca-digital/
[4] Disponível em: http://www.bn.br/

(a) apresentar a Biblioteca Nacional, suas funções, estrutura e histórico;
(b) contextualizar e compreender o que motivou e obrigou as bibliotecas a se inserirem no ambiente *web,* destacando a importância dos *sites*;
(c) e analisar a atuação da BN neste ambiente através de seu portal.

De acordo com a classificação proposta por Gil (2008, p. 41) este trabalho tem caráter exploratório. Em um primeiro momento, trata-se de uma pesquisa bibliográfica que foi realizada basicamente em duas etapas. Primeiro, foram buscadas fontes (livros, artigos científicos, monografias, teses e dissertações), sobre o surgimento da Internet, sua utilização pelas bibliotecas e especificamente sobre os *sites* dessas instituições. E num segundo momento, buscou-se referências sobre a Biblioteca Nacional, seu histórico, evolução e utilização de tecnologias. Isto foi feito pois não foi possível encontrar trabalhos que tratassem de ambos os assuntos como se pretende fazer neste.

Assim, foi feito levantamento bibliográfico a respeito dos temas mencionados em catálogos de bibliotecas (BCE/UnB, rede RVBI) e bases de dados (Brapci e Scielo), pelos termos: s*ites* (*websites*) de biblioteca, bibliotecas na Internet, Biblioteca Nacional, *site* da Biblioteca Nacional, funções de *sites*, avaliação de *sites*, tecnologias de informação, Internet, *web* 2.0. Foram priorizados textos em português.

Segundo Gil (2008, p. 54) um estudo de caso “consiste num estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Considerando, portanto, o objetivo do trabalho, era ainda necessário encontrar uma forma de analisar o portal da BN da forma como o autor explica. Como fruto destas buscas, foram encontrados métodos para avaliação de *sites* de bibliotecas, dentre os quais o modelo proposto por Amaral e Guimarães (2002)[5] se mostrou bastante adequado. As autoras classificaram seis funções que os *sites* devem desempenhar e ainda itens indicativos destas funções, assim, seu modelo se destacou por ser mais completo e, principalmente, consolidado por outras pesquisas da área.

O trabalho teve como referencial autores da área de serviços de informação como Sueli Amaral e Murilo Cunha, que se ocuparam da importância da atuação das

[5] Apesar de passados 14 anos desde a criação do modelo, as funções por ele indicadas se mantêm atuais. Nas pesquisas, não foi encontrado nenhum outro modelo mais recente e no mesmo sentido.

bibliotecas nos ambientes *web*. Porém, enquanto Cunha trata mais de bibliotecas digitais e ferramentas da *web* 2.0[6], além de serviços de referência, Amaral trouxe especial contribuição por se ocupar dos *sites*, do seu potencial e da avaliação do quão bem eles são explorados pelas bibliotecas.

Foram consultadas também obras que tratassem sobre a BN, dentre as quais se destacaram documentos e materiais produzidos e publicados pela própria instituição.

O primeiro capítulo, “A Internet”, tratará da grande rede, seu surgimento e como ela influenciou fortemente na vida das pessoas, interferindo em vários pontos da vida cotidiana e trazendo possibilidades antes inimagináveis.

O capítulo seguinte, “As bibliotecas na *web*”, aborda o comportamento das unidades de informação na *web*. Trata-se de como elas foram se adequando as novidades tecnológicas conforme as novas demandas da sociedade desde muito tempo. Com as novas possibilidades proporcionadas pela *web*, não poderia ser diferente, de modo que é válido saber como elas estão utilizando tais ferramentas.

O terceiro capítulo “A Biblioteca Nacional” apresentará a BN como um todo. Faz-se um breve histórico da instituição para que se compreenda o seu grau de relevância cultural e aborda ainda sua missão e papeis desempenhados junto a sociedade. Discute-se a estrutura de que ela dispõe e como vem se reinventando e oferecendo novas possibilidades aos seus usuários ao longo do tempo e na medida do possível.

O último capítulo apresentará a pesquisa propriamente dita. A partir das razões expostas nos capítulos anteriores, será observada a presença dos elementos e das funções propostas por Amaral e Guimarães (2002) no portal da BN, a saber: as funções informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação.

---

[6] A segunda geração da *web.* Conceito trazido por O’Reilly, diz respeito a evolução da *web* ocorrida em 2004, quando ela passou a apresentar instigantes aplicações e os *sites* passaram a eclodir com surpreendente regularidade (JESUS; CUNHA, 2012).

2 A INTERNET

A Internet, conforme atesta Castells (2003), tem a capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana. Ela alcançou de fato todo esse potencial depois de uma longa história de desenvolvimento, investimento e muitas pessoas envolvidas, numa cooperação que esteve presente desde sua a criação e se tornou uma de suas principais características.

Como ponto de partida, é necessário definir o termo Internet. Bianchi (2001, p. 145) a define como uma imensa rede de computadores, que através de protocolos definidos, interliga milhares de redes menores e computadores individuais, e forma a maior rede de computadores do mundo[7]. Ela é utilizada por inúmeras pessoas no mundo oferecendo infinitos recursos a seus usuários e conta com pessoas que trabalham para cada vez mais expandir e melhorar estes recursos.

A Internet surge na década de 1960, nos Estados Unidos, como uma evolução da ARPANET (*Advanced Research Projects Agency Network*). Esta foi criada no contexto da guerra fria com a União Soviética, no âmbito do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, mas não exatamente com fins militares. Quando do lançamento do Sputnik, em 1957, a ARPA (*Advanced Research Projects Agency*), foi criada com o objetivo de alcançar superioridade tecnológica perante os soviéticos. A agência, então, desenvolveu a ARPANET, com a intenção de fazer uma interconexão entre computadores de forma que os vários grupos de pesquisa do departamento pudessem trabalhar com economia de tempo e recursos (CASTELLS, 2003).

Para tal, eles se utilizaram da comutação por pacote, uma tecnologia revolucionária de transmissão de telecomunicações desenvolvida por Paul Baran na Rand Corporation (centro de pesquisas da Califórnia) e por Donald Davis no British National Physical Laboratory. A ideia de Baran de uma rede de comunicação descentralizada, flexível, foi uma proposta que a Rand Corporation fez ao Departamento de Defesa para a construção de um sistema militar de comunicações que pudesse sobreviver a um ataque nuclear, embora, Castells (2003) afirme que esse nunca tenha sido o real objetivo da ARPANET.

---

[7] Apesar da expressão “rede de computadores” parecer redundante, é dessa forma que é mais utilizada na literatura consultada (e aqui citada).

A partir daí, a ARPA foi trabalhando a conexão da ARPANET com outras redes, de forma a criar redes de redes, quando se fez necessário a criação dos protocolos de comunicação padronizados. No desenvolvimento destes protocolos, TCP/IP[8] (utilizados até hoje), a ARPA contou com a colaboração de grupos de pesquisa localizados em universidades americanas e com representantes de centros de computação.

Já na década de 1980, a Internet foi sendo desvinculada de suas origens militares e foi passando a ter fins comerciais, o que impulsionou ainda mais seu desenvolvimento e disseminação. O Departamento de Defesa decidiu comercializar a tecnologia da Internet e a financiar fabricantes de computadores, de modo que, na década de 1990, a maioria dos computadores dos EUA tinham capacidade para entrar em rede.

Nesta mesma década, a *World Wide Web* começou a ser desenvolvida, o que realmente permitiu que a Internet alcançasse o mundo todo. Tim Berners-Lee, um programador inglês, desenvolveu uma aplicação de compartilhamento de informação; um software que permitia obter e acrescentar informação de e para qualquer computador do mundo conectado através da Internet (CASTELLS, 2003). Em outras palavras, um programa navegador/editor que chamou de WWW, a rede mundial.

Podemos definir a *web*, segundo Bianchi (2001, p. 236), como uma teia de abrangência mundial composta pelos computadores que transferem dados no formato de hipertexto, permitindo o envio de arquivos multimídia e a abertura de *hiperlinks*. É a maior parte do que nós, usuários, entendemos, de fato, por Internet. Com ela a rede adquiriu uma interface mais amigável e então surgiu para a maioria da sociedade.

A partir daí, o crescimento da Internet foi sem precedentes, atingindo, de acordo com o Livro verde da Sociedade da Informação no Brasil (2000), 50 milhões de usuários em apenas quatro anos. Em comparação, o computador pessoal demorou 16 anos para atingir essa mesma quantidade, a televisão 13 e o rádio, 38. De acordo com o mesmo documento, num período de oito anos (entre 1991 e 1998), a *web* se

[8] TCP (Transmission Control Protocol) - Protocolo de controle de transmissão, e o IP (Internet Protocol) – Protocolo de Internet.

disseminou por praticamente todo o mundo, chegando a países até então sem conectividade alguma e substituindo outras tecnologias.

A partir desta comparação e tendo em vista a magnitude alcançada pela Internet, pode-se dizer que ela causou uma explosão informacional. Cunha e Cavalcanti (2008) afirmam que, embora esta expressão já tenha se tornado um lugar-comum, significa um acumulo da literatura técnica e científica nas várias áreas do conhecimento, gerando uma enorme quantidade de informação. Algo que, sem dúvidas, a Internet causou em pouquíssimo tempo.

O Brasil só contou com uma melhor infraestrutura para a Internet em 1996 (quando foi instalado seu principal *backbone*[9]). Só então o uso comercial da *web* foi incentivado aqui, pois até aquele momento estava restrito ao uso acadêmico. Em 1998, as pessoas já viviam a realidade da Internet; segundo o Ibope (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística), o número de usuários no Brasil chegou a 1,8 milhão naquele ano (*apud* BIANCHI, 2001).

Ao longo do tempo, foram surgindo novos serviços como os buscadores, em 1991, o comércio eletrônico, em 1994, e os serviços bancários online, em 1994. Os *sites*, coleções de páginas da web referentes a um assunto, instituição, pessoa etc. (TAKAHASHI, 2000, p.175), começaram a ser mais utilizados por empresas e instituições como um meio de comunicação com seus clientes e usuários.

Arrebatadas por estes serviços e possibilidades, atualmente as pessoas se veem conectadas todo o tempo e têm várias de suas atividades diárias dependentes de uma conexão com a Internet. Pagamos contas, trabalhamos, estudamos, nos informamos, compramos, interagimos com pessoas distantes e até cumprimos obrigações fiscais, como a do imposto de renda, pela *web*. De repente, vivemos na sociedade da informação.

A Sociedade da Informação[10] é esta onde a grande rede transformou as relações sociais, econômicas, comerciais, diplomáticas. Economicamente e

---

[9] *Backbone* "[...] é o cabeamento mais importante da Internet, uma infraestrutura de alta velocidade que é a via principal da passagem de informações. Geralmente tem-se um *backbone* ligando um servidor a outro" (BIANCHI, 2001, p.79).

[10] Aqui foi adotada a ideia defendida por Manuel Castells de Sociedade da Informação. Por fugir do escopo deste trabalho, não entraremos nas discussões acerca do conceito.

comercialmente falando, hoje temos o comercio eletrônico e as transações online como uma realidade. Isto mudou a velocidade com que os negócios são feitos em uma escala global. Paralelamente, países desenvolvidos são aqueles que se colocam à frente em inovações e utilização de tecnologia, e são, portanto, capazes de se sobrepor sobre outros.

Pode-se observar que várias empresas cresceram e inovaram trabalhando com tecnologia, informação e principalmente com o poder da Internet, como o Google, por exemplo. O Google surgiu com a ideia de ser o mecanismo de pesquisa perfeito, que entende e retorna exatamente o que você quer. A partir dessa intenção inicial a empresa foi se desenvolvendo, evoluindo e criando produtos que foram muito além do buscador. Segundo texto da própria empresa seu objetivo “é tornar o mais fácil possível para você encontrar as informações de que busca e concluir todas as suas tarefas” (GOOGLE, c2016). Ou seja, a companhia soube explorar a necessidade básicas que todos nós temos por informação. Hoje ela é a segunda empresa mais valiosa do mundo, segundo ranking da revista Forbes (2016) – vale US$ 82,5 bilhões – e continua desenvolvendo tecnologias que contribuem para a evolução da própria *web,* com base no potencial infinito da Internet.

Já do ponto de vista social, o potencial de comunicação entre as pessoas, a redução de distâncias, o acesso à informação proporcionados pela *web*, ao mesmo tempo em que podem possibilitar ascensão social e conhecimento, podem aumentar ainda mais as diferenças entre os indivíduos e os povos.

Araújo (2000, p. 24), lembra que:

> [...] a informação, sendo considerada como um bem, aumenta de forma considerável a responsabilidade das unidades de informação, que além de exercerem seu papel habitual junto à sociedade, passam a ser componentes estratégicos no desenvolvimento da economia de qualquer nação.

Esse papel social é foco de atenção de governos, empresas e da sociedade como um todo ao redor do mundo. Como exemplo, a ONG (organização não-governamental) Comitê para Democratização da Informática – CDI – realiza um trabalho de inclusão digital, que já dura 20 anos, reconhecendo que o acesso à tecnologia e à informação é fator de transformação social. Presente em 15 países, no Brasil, ela atende cerca de 80 mil pessoas por ano, segundo Gandra (2015). Alguns

dos espaços trabalhados pelo CDI são escolas, centro comunitários e bibliotecas, que “são espaços onde as microrevoluções começam”, na opinião de Elaine Pinheiro, diretora da ONG (GANDRA, 2015). Na biblioteca, em especial, a intenção é dinamizar as atividades, de forma que ela se apresente de uma nova forma, atuando em redes sociais e aproximando a comunidade de um espaço que é dela.

Neste ponto é que a atuação e a presença das instituições culturais e educacionais na *web* se faz importante; é mais um espaço onde elas podem e devem exercer seu papel social e estratégico. Além, claro, de informar, comunicar e disseminar conhecimento.

3 BIBLIOTECAS NA *WEB*

Ranganathan (2009) em sua quinta lei da Biblioteconomia enuncia que as bibliotecas são organismos em crescimento. Comparando a biblioteca a um organismo vivo, ele afirma ser evidente que um ser que não se desenvolve, se paralisa e perece. Assim, elas são como “um organismo em crescimento que absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas” (RANGANATHAN, 2009, p. 241). Ao elaborar tal enunciado, o autor se referia ao crescimento destas instituições não só fisicamente, em volumes e espaço, mas também pensava em mudanças de forma, funções e paradigmas.

E assim as bibliotecas procuraram se comportar durante toda sua existência, se adequando às novas demandas, tecnologias, formatos e acompanhando o desenvolvimento da sociedade, ainda que tardiamente. Milanesi (2002) afirma que os homens formaram e formam coleções de registros para garantir a posse e a disseminação do conhecimento, e para tal foram “[...] da argila com caracteres ao papel, passando pelo papiro e pergaminho até chegar ao texto virtual, que forma, na Internet, um novo tipo de acervo” (MILANESI, 2002, p. 12). É um outro tipo de biblioteca.

Para exemplificar brevemente a evolução pela qual as bibliotecas passaram pode-se lembrar das bibliotecas da Antiguidade, como a de Nínive, formada por uma coleção de placas de argila e ainda a Biblioteca de Alexandria, com cerca 700 mil registros em rolos de papiro e pergaminho. Nesse período, assim como durante toda a Idade média, quando pertenciam a igreja, as bibliotecas eram vistas como guardiãs dos livros.

Essa visão somente foi sendo alterada com a invenção da prensa móvel por Johannes Gutenberg, no século XV, um dos grandes marcos da história dos livros e das bibliotecas. Os livros passaram a ser produzidos em série, o que aumentou consideravelmente a quantidade de registros e documentos impressos no mundo, pois era necessário menos tempo para sua produção. Em seguida, com o Renascimento, que teve impactos em diversas áreas do conhecimento e da sociedade, as bibliotecas passaram a se preocupar não só com a preservação, mas também com o compartilhamento da informação.

Nos anos que se seguiram a invenção de Gutenberg, o que se viu foi a intensificação da comercialização dos livros, em decorrência do aumento da produção e da redução do preço, impulsionadas ainda pela Revolução Industrial. Milanesi (2002) afirma que surgiu, ainda nesse momento, as revistas e publicações periódicas, para manter os especialistas atualizados sobre descobertas e novidades cientificas que não podiam esperar todo o tempo de produção de um livro. Como consequência, as bibliotecas foram se abrindo cada vez mais, buscando novas formas de organizar um volume cada vez maior de publicações e se especializando. Segundo o autor:

> [...] O caminho escolhido para tornar uma biblioteca perfeitamente útil foi a especialização. O conhecimento é fracionado em partes cada vez menores, permitindo aos acervos e aos serviços atenderem à demanda especializada. A ideia do universal é substituída pelo particular. [...] Às bibliotecas nacionais ficou a tarefa de juntar e organizar a produção dos registros produzidos pela área geográfica de um país (MILANESI, 2002, p. 29-30).

Já nos séculos XX e XXI, impulsionadas por mais um grande marco facilmente comparável à invenção da prensa, a criação e o desenvolvimento do computador e da Internet, as bibliotecas tiveram que se reinventar. Um novo conceito de biblioteca surgiu, a biblioteca digital (e/ou virtual), ao ponto que as bibliotecas tradicionais tiveram de adequar serviços e incorporar formatos, se automatizar e utilizar os novos meios de se comunicar com seus públicos. Hoje são comuns os esforços, se já não concretizados, para serem bibliotecas híbridas: “[...] bibliotecas convencionais que também oferecem produtos e serviços informacionais eletrônicos ou de acesso em linha” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51).

Nesse ritmo, Antonio Miranda, em entrevista à Idoeta (2013), prevê que:

> [...] o futuro reserva três tipos de modelos para as bibliotecas: a patrimonial, com acervo sobretudo histórico e clássico; a híbrida, que mescla o acervo antigo ao de novas mídias; e a sem livros - totalmente digitalizada e focada, por exemplo, no ensino à distância.

Vale ressaltar, entretanto, que a utilização do computador foi crescendo gradualmente no âmbito das bibliotecas. Sua introdução não ocorreu de forma imediata. Acreditava-se na época que seria uma tecnologia cara e de pouca utilidade, pois se nem os bibliotecários tinham domínio completo das máquinas, os usuários teriam ainda mais dificuldade (MILANESI, 2002). Com os passar do tempo, porém, foi se percebendo o quanto eles poderiam tornar a informação mais disponível. Segundo Cunha (2008, p. 8):

> [...] os bibliotecários receberam de bom grado a tecnologia, que possibilitou fazer as coisas de uma maneira mais fácil e rápida. Nos últimos tempos, a partir da década de 1990, com o crescente domínio da tecnologia de informação, esses profissionais iniciaram um refinamento dos procedimentos automatizados.

Jesus e Cunha (2012, p. 111) explicam que "[...] a partir dos anos 1980, os sistemas para informatização das bibliotecas passaram a estar disponíveis em um nível avançado de desenvolvimento, com todos os setores interligados". Nesse momento, as bibliotecas tradicionais sofreram grandes mudanças, pois esta integração de vários processos em um só sistema demonstrou toda a eficácia da tecnologia no âmbito dessas instituições e foi caminho também para o posterior uso da *web*, quando as portas foram abertas para uma maior democratização da informação. Nesse quesito, Amaral (2005) afirma que nunca antes a informação pôde ser disponibilizada em volumes tão grandes e de forma tão barata, com tamanha velocidade de atualização e através de mecanismos de pesquisa tão poderosos.

Como dito anteriormente, a Sociedade da Informação criou hábitos e demandas que fazem várias das nossas atividades dependentes de estarmos conectados. Essa tendência se confirma também, de certa forma, nas bibliotecas atuais, o que justifica opiniões como a de Bax (1998, p. 5):

> [...] a *web* é de importância fundamental para as bibliotecas e centros de informação. Pouco a pouco ela vai impondo uma mudança radical na maneira pela qual as bibliotecas servem às comunidades. Aquelas bibliotecas que não forem capazes de integrar estas mudanças, de forma efetiva, ainda que gradual, simplesmente desaparecerão ao longo do tempo, muito provavelmente por falta de usuários.

Nesse contexto é que as bibliotecas foram se inserindo na *web* e explorando seus recursos. Jesus e Cunha (2012) mapearam algumas das ferramentas da *web* e de que forma elas passaram a ser utilizadas por essas instituições, principalmente para se comunicar com seus usuários e oferecer novos serviços.

Os autores observaram, por exemplo, a utilização de *sites* de relacionamento, como Facebook e Twitter, que podem ser um canal mais informal de comunicação com os usuários, através da divulgação de notícias, novidades e até esclarecimento de dúvidas. Ferramentas como o Youtube (vídeos) e o Flickr (imagens) podem ser utilizados para depósito de conteúdo produzidos pela própria biblioteca ou não (respeitadas as questões de direitos autorais), onde os usuários podem ter acesso, compartilhar e comentar. Existem ainda os blogs e o RSS (*Really Simple Syndication*)

que podem ser poderosos divulgadores de informação. Os blogs, se bem aproveitados, servem para publicar notícias e novidades da biblioteca, eventos, compartilhar vídeos e imagens, e estabelecem uma comunicação que aproxima os usuários da instituição, de acordo com Jesus e Cunha (2012). Já o RSS é uma ferramenta que funciona como um *feed* de notícias de blogs ou outros *sites*, encurtando o caminho da informação até chegar no usuário. Ele proporciona

> [...] a atualização das notícias em tempo real e com informações direcionadas, já que para sua utilização é necessário que o usuário se inscreva nas determinadas áreas de informação pelas quais ele se interessar (CUNHA, 2012, p. 124).

Através dele as bibliotecas podem, por exemplo, enviar informações sobre novas aquisições, materiais em atraso, novos serviços e novidades e ainda compartilhar material personalizado de acordo com o interesse de cada cliente.

Todos esses recursos descritos por Jesus e Cunha (2012) e aqui citados evidenciam como a *web* oferece grandes possibilidades. Nenhum deles, porém, representa a biblioteca na rede tão bem quanto seu *site*, enfoque principal deste trabalho. Nele podem ser reunidas essas ferramentas, num ambiente único, pensado e organizado de acordo com a instituição e que pode ser oficialmente a biblioteca em outro espaço.

Dentre os principais serviços que podem ser oferecidos através dos *sites*, pode-se destacar a disponibilização dos catálogos *online*, normalização, levantamentos bibliográficos e solicitações de pesquisa via *email* ou formulários e canais de comunicação com o usuário para esclarecimento de dúvidas. Todos esses que formam um serviço de referência virtual ou digital, transpondo para a Internet, o mesmo oferecido tradicionalmente e fisicamente nas bibliotecas.

Retomando Ranganathan (2009), em sua quarta lei da Biblioteconomia, ele enuncia: poupe o tempo do leitor. Ao construir seu pensamento em torno desta lei, o autor tem preocupações de cunho gerencial e até mesmo técnico, tratando de questões como o tempo de utilização do catálogo, o quanto o usuário gasta para encontrar a informação que precisa ou até mesmo qual o tipo de classificação mais adequado. Ele é muito claro quando afirma que tempo é dinheiro e que um longo tempo para encontrar um livro ou muitas barreiras frustram o leitor e fazem com que ele desista. Com a pretensão de revisitar essa lei do ponto de vista tecnológico, hoje

em dia poderiam ser incluídas várias maneiras de economizar o tempo do usuário, uma delas certamente seria através do *site* da biblioteca. Nele várias informações úteis ficam reunidas à um clique (ou toque) de distância do leitor, desde o horário de funcionamento da biblioteca ou telefones para contato até a consulta ao catálogo, as bases de dados e o acesso aos serviços de referência.

Para Brinkley (1999) o site, além de ser uma ferramenta capaz de melhorar a oferta de produtos e serviços, é o melhor meio para promover e publicar os serviços oferecidos pela biblioteca. Se considerado como extensão da biblioteca e realmente levado a sério pela instituição, ele se torna parte essencial do seu funcionamento.

Amaral e Guimarães (2008, p. 3) argumentam que:

> [...] os *websites* devem ser utilizados de forma planejada, a fim de que todos os seus recursos sejam alocados adequadamente, visando o alcance dos objetivos da organização que representam.

Para tal, podem ser necessários profissionais de diferentes formações, como bibliotecários, designers, jornalistas, profissionais de tecnologia da informação e computação, além de recursos financeiros e materiais para desenvolvimento do *site*, alocação em um servidor, máquinas, manutenção e atualização.

É sabido que nem todas dispõem dessas condições. Mas é fato que investir na construção de um *site*, por mais simples que ele possa ser, pode prestar um grande serviço à comunidade que a biblioteca busca atender. Isso porque os usuários, tão acostumados com a rede, com o grande fluxo de informações, esperam naturalmente encontrar qualquer sinal de sua presença na *web*. Jesus e Cunha (2012) alertam que os usuários podem ficar cada vez mais exigentes e desejosos de informação na mesma velocidade que a Internet pode oferecer e com a mesma relevância dos melhores mecanismos de busca disponíveis. Para atender esse público exigente é que a biblioteca deve estar se preparando, mesmo dentro de suas limitações.

4 A BIBLIOTECA NACIONAL

Na opinião de Herkenhoff (1996, p. 20):

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

A instituição alvo de tamanha exaltação por parte do autor, curador e crítico de arte, e que será objeto do presente capítulo se configura como uma das instituições com maior peso cultural e histórico do país. Aqui busca-se compreender a sua história, seu papel na sociedade, sua adequação às novas demandas e assim justificar tamanha consideração do autor pela Biblioteca Nacional brasileira.

O ideal de conservar a história cultural ganha seu primeiro espaço na Biblioteca de Alexandria, onde se pretendia reunir um exemplar de todas as obras produzidas no mundo, formando uma biblioteca universal. Segundo Bettencourt (2014, p. 15) ela, “em termos modernos, seria uma combinação de centro de documentação, editora, museu e repositório cultural”.

Esse conceito alexandrino de “lugar de memória”, norteou a criação das bibliotecas nacionais mais tarde, no século XVIII, também inspirada pelos ideais iluministas e da Revolução Francesa, inerentes ao contexto da época. Segundo Monte-Mor (1987 *apud* BETTENCOURT, 2014), elas surgem quando, em 1795, a Convenção Nacional Francesa declarou de propriedade nacional a Biblioteca Real e garantiu-lhe o depósito de exemplares de todas as publicações impressas na França. O deposito legal de então era conhecido como Privilégio e é umas das prerrogativas das bibliotecas nacionais, àquela época em sua maioria bibliotecas reais, e faz parte da sua concepção desde o início.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 118) definem depósito legal de hoje como a “remessa a bibliotecas ou arquivos públicos de um ou mais exemplares de cada obra impressa, a que se obrigam por lei os editores ou distribuidores de um país”. Dessa forma, a força da lei e a obrigatoriedade imposta pelo deposito legal é que formam nos países os grandes e valorosos acervos das bibliotecas nacionais.

Assim, elas se caracterizam por ser o repositório bibliográfico oficial e único de cada país. Se ocupam de reunir e preservar um acervo que é patrimônio histórico e cultural de cada nação e, portanto, tem valor inestimável. Seu papel prioritário é reunir e ser guardiã de uma coleção de materiais produzidos no/ou sobre o país.

Essa tarefa engloba a guarda e conservação não apenas de livros, mas de documentos nos mais diversos formatos. O acervo pode ser composto de:

> [...] todas as informações verbais, visuais, orais e numéricas, sob a forma de mapas, páginas impressas, partituras, arquivos sonoros, filmes, vídeo-cassetes, bancos de dados informatizados, em resumo, tudo aquilo que vai desde a epigrafia, até as técnicas mais avançadas da discografia (FRANCIS, 1960 *apud* Brault, 1998, p. 62)

Enquanto agências bibliográficas nacionais, por recomendação da UNESCO, as bibliotecas nacionais têm tarefas adicionais como: manter as listas padronizadas de nomes de autores do país, definir regras catalográficas a serem seguidas na bibliografia nacional, nos catálogos coletivos e nas bibliotecas do país e ainda manter o programa de catalogação na publicação.

No entanto, a função primordial de preservar e conservar sofreu e vem sofrendo diversas alterações. Como demostrado no capítulo anterior, as bibliotecas como integrantes da sociedade tendem e devem acompanhar suas mudanças; não ocorreu diferente com as bibliotecas nacionais. Com as inovações no campo das comunicações e principalmente com o desenvolvimento da Internet, seu papel se ampliou ainda mais para o lado da difusão cultural e promoção e divulgação da riqueza do patrimônio sob seus domínios.

Brault (1998) afirma que as bibliotecas nacionais adquiriram uma função paradoxal: conservar por tempo indefinido documentos com tempo de vida limitado, ao mesmo tempo em que devem disponibilizar aos leitores materiais que exigem precauções e muito cuidado para conservação. Deveres contraditórios, mas que devem ser conciliados e o passaram a ser, mais facilmente, com o uso de tecnologias. Como exemplo disso, segundo Bettencourt (2014), há duas décadas começaram a surgir as bibliotecas digitais, que passaram a disponibilizar conteúdos em *sites* e bases de dados *online*, a partir da digitalização e virtualização desses acervos.

A Biblioteca Nacional brasileira é um dos exemplos de toda essa evolução e com méritos. Sua coleção tem origem em Portugal na Real Biblioteca, que reunia os

acervos da Biblioteca Real, da Biblioteca do Infantado e outras coleções, construída com o objetivo de substituir a Livraria Real, destruída no terremoto que atingiu o país em 1755. Em decorrência da invasão de Portugal pelas tropas de Napoleão Bonaparte e a consequente mudança da corte portuguesa para o Brasil, a Real Biblioteca também foi transferida para a então Colônia. “Junto com a comitiva desembarcaram cerca de 60 mil peças, entre livros, manuscritos, mapas, estampas, moedas e medalhas” (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016)

A transferência segundo Schwarcz, Azevedo e Costa (2008) se deu em três remessas. Foram 317 caixotes que chegaram no Brasil entre 1810 e 1811, alocados inicialmente em um espaço provisório no Hospital da Ordem Terceira de Nossa Senhora do Monte do Carmo. Já em 1822, por ordem do governo imperial, a então Biblioteca Imperial e Pública da Corte passou a receber um exemplar de cada obra publicada pela Impressão Régia, quando foi criada a nossa primeira legislação sobre depósito legal.

Uma série de coleções recebidas por doação ou compradas, incorporadas e ainda as propinas[11] foram enriquecendo o acervo original trazido de Portugal e compondo a biblioteca. O crescimento contínuo foi tornando o espaço provisório insuficiente para acomodar tantos materiais, o que provocou mais duas mudanças de endereço para a biblioteca. Uma, em 1858, para uma nova sede, onde hoje funciona a Escola de Música da Universidade Federal do Rio de Janeiro, e a segunda, em definitivo, para a atual sede no centro do Rio de Janeiro, especial projetada para abrigar a biblioteca e inaugurada em outubro de 1910 (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016).

Trecho importante a ser ressaltado é que no retorno à Portugal, D. João VI, levou de volta alguns manuscritos da coroa e se seguiu ainda um litígio pela posse da biblioteca. Pelo Tratado de Paz, a coleção passou a pertencer oficialmente ao Brasil, em troca de uma indenização. O acervo custou caro, dois milhões de libras esterlinas (tomadas por empréstimo à Coroa Britânica, com juros de 5% ao ano), mas pouco se

[11] As propinas, instituídas em 1805 por alvará real, obrigavam a entrega de um exemplar de todos os papéis impressos em Portugal, como também na Impressão Régia, instalada no Rio de Janeiro. Com a vinda da Real Biblioteca para o Brasil, o mesmo alvará passou a valer também para a cidade do Rio de Janeiro. (BETTENCOURT, 2014).

levarmos em consideração que a biblioteca era um grande símbolo e carregava memória e saber, na visão de Schwarcz, Azevedo e Costa (2008).

Desde então, a Real Biblioteca passou por mudanças de nome, Biblioteca Imperial e Pública (1822), Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro (1876) e, finalmente, Biblioteca Nacional (1948) (BETTENCOURT, 2014). Mudou também sua subordinação como instituição governamental. Já esteve ligada à diversos ministérios como o da Justiça, Educação e Saúde, Educação e Cultura e, por fim, ao Ministério da Cultura. Desde 1990, integra a Fundação Biblioteca Nacional (FNB), juntamente com a Biblioteca Euclides da Cunha, no Rio de Janeiro, o Instituto Nacional do Livro e a Biblioteca Demonstrativa, em Brasília (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016).

Assim, levando em conta sua história e evolução, de acordo com a própria BN:

> Ela se caracteriza como uma biblioteca “nacional” por:
> - ser beneficiária do instituto do Depósito Legal;
> - elaborar e divulgar a bibliografia brasileira corrente, através dos Catálogos online;
> - ser o centro nacional de permuta bibliográfica, com campo de ação internacional. (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016).

Possui como competências:

> a. captar, preservar e difundir os registros da memória bibliográfica e documental nacional;
> b. adotar as medidas necessárias para a conservação e proteção do patrimônio bibliográfico e digital sob sua custódia;
> c. atuar como centro referencial de informações bibliográficas;
> d. atuar como órgão responsável pelo controle bibliográfico nacional;
> e. ser depositária e assegurar o cumprimento da legislação relativa ao depósito legal;
> f. registrar obras intelectuais e averbar a cessão dos direitos patrimoniais do autor;
> g. promover a cooperação e a difusão nacionais e internacionais relativas à sua missão;
> h. fomentar a produção de conhecimento por meio de pesquisa, elaboração e circulação bibliográficas referentes à sua missão. (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016)

Como instituição governamental e contando com as atribuições e limitações decorrentes dessa condição, a Biblioteca Nacional sempre teve que se preocupar em desempenhar o papel que lhe era esperado sem muitas vezes contar com recursos necessários para tal. Porém, tais limitações não foram razão para que ela se esquivasse de suas atividades e fosse além. Daí vem os méritos citados anteriormente.

A instituição desde muito tempo procura contar com parcerias para ampliar, enriquecer e modernizar seus produtos e serviços. Juvêncio e Rodrigues (2013) levantaram, nos relatórios institucionais, várias iniciativas da biblioteca com vistas a uma internacionalização ainda no início do século XX, por exemplo. Ainda em 1915, visitas, contatos, acordos para intercâmbio de materiais eram feitos com instituições estrangeiras com:

> [...] o objetivo de aprender técnicas de tratamento de acervo, métodos de acondicionamento, planejamento de espaços de consulta, etc. Todas essas ações em consonância com a missão de tornar a Biblioteca Nacional brasileira uma das mais modernas do mundo (JUVÊNCIO; RODRIGUES, 2013, p. 152)

Ao longo do tempo esforços nesse sentido se tornaram mais intensos e recorrentes. Na década de 1970, o mesmo ocorreu, por exemplo, para a automatização dos processos da instituição, quando novamente a biblioteca procurou parcerias. Através de um convênio com o MEC/CNPq, em colaboração técnica com a FGV e inspirados no modelo da *Library of Congress* (LC) dos Estados Unidos, foi iniciado o projeto CALCO (Catalogação Legível por Computador), nosso primeiro formato com a catalogação automatizada e compatível para troca de informações em nível internacional. Bettencourt (2014) alerta que nesse momento a automatização objetivava otimizar os processos de geração de etiquetas, fichas catalográficas, bibliografias, etc. mas não uma recuperação de informação em si. Isso só se tornou uma realidade na década de 1990, quando os computadores se popularizaram no país e a recuperação *online* se tornou viável.

O surgimento de novas tecnologias e da *web* mudaram a forma de atuação da Biblioteca Nacional. Ela se tornou mais aberta e dinâmica, deixando o modelo de guardiã inerte da memória nacional. Bettencourt (2014) ressalta que o uso dessas tecnologias facilitou o desempenho de atividades próprias da biblioteca nacional.

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

Em 1998, ela disponibilizou pela primeira vez seu portal institucional na Internet, já com seus catálogos e, em 2006, lançou a Biblioteca Nacional Digital (BNDigital) (BIBLIOTECA NACIONAL, c2016).

Desde então, vem realizando vários projetos de digitalização de documentos e colocando-os no portal para que possam ser acessados por interessados em qualquer parte do mundo. Fonseca e Martins (2007) afirmavam que a Biblioteca Nacional era a instituição brasileira que mais tinha avançado no que se referia a digitalização e disponibilização dos seus acervos. Segundo eles, através de parcerias, “a biblioteca foi recebendo e adquirindo equipamentos de última geração, adquirindo experiência na digitalização de acervos raros e capacitando seus técnicos” (FONSECA; MARTINS, 2007, p. 91).

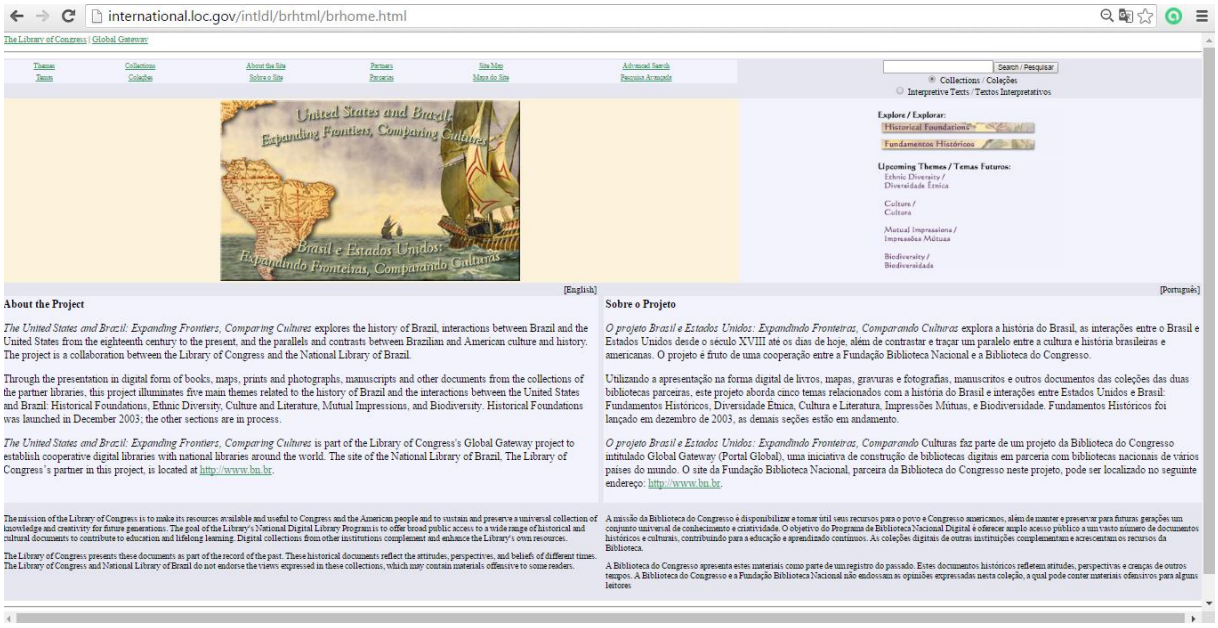
Como exemplos desses projetos, vamos destacar dois. A coleção *Brasil e Estados Unidos: expandindo fronteiras e contrastando culturas*[12], desenvolvido em parceria com a *Library of Congress*, ela explora a interação entre os dois países desde o século XXVIII, comparando as duas culturas, por meio da disponibilização de *site* (conforme na Figura 1) com livros, documentos, gravuras, manuscritos etc. das duas bibliotecas e textos bilíngues. E a *Coleção Thereza Christina Maria*[13], acervo fotográfico chancelado pela UNESCO, se constituindo como um dos mais importantes do Brasil e que foi digitalizado e está acessível em *site* próprio, como mostra a Figura 2. Vale ressaltar também a participação da Biblioteca Nacional em projetos mundiais como a Biblioteca Digital Mundial[14], no qual foi uma das instituições parceiras iniciais, contribuindo inclusive para o protótipo do *site*. Lançada em 2009, ela disponibiliza na Internet, de forma gratuita e multilíngue, fontes provenientes de países e culturas do mundo todo (BIBLIOTECA DIGITAL MUNDIAL, c2016), como ilustrado na Figura 3.

Isso tudo leva a perceber que a Biblioteca Nacional tem investido em novas ideias e projetos, reconhecendo que sua função é ir além de suas paredes no estado do Rio de Janeiro, atender e alcançar demandas que vêm de qualquer parte do mundo.

---

[12] Disponível em: http://international.loc.gov/intldl/brhtml/brhome.html
[13] Disponível em: http://bndigital.bn.br/dossies/colecao-d-thereza-christina-maria-albuns-fotograficos/
[14] Disponível em: https://www.wdl.org/pt/

Figura 1 - *Site* do projeto "Brasil e Estados Unidos: expandindo fronteiras e contrastando culturas"



Fonte: LIBRARY OF CONGRESS; BIBLIOTECA NACIONAL (2016).[15]

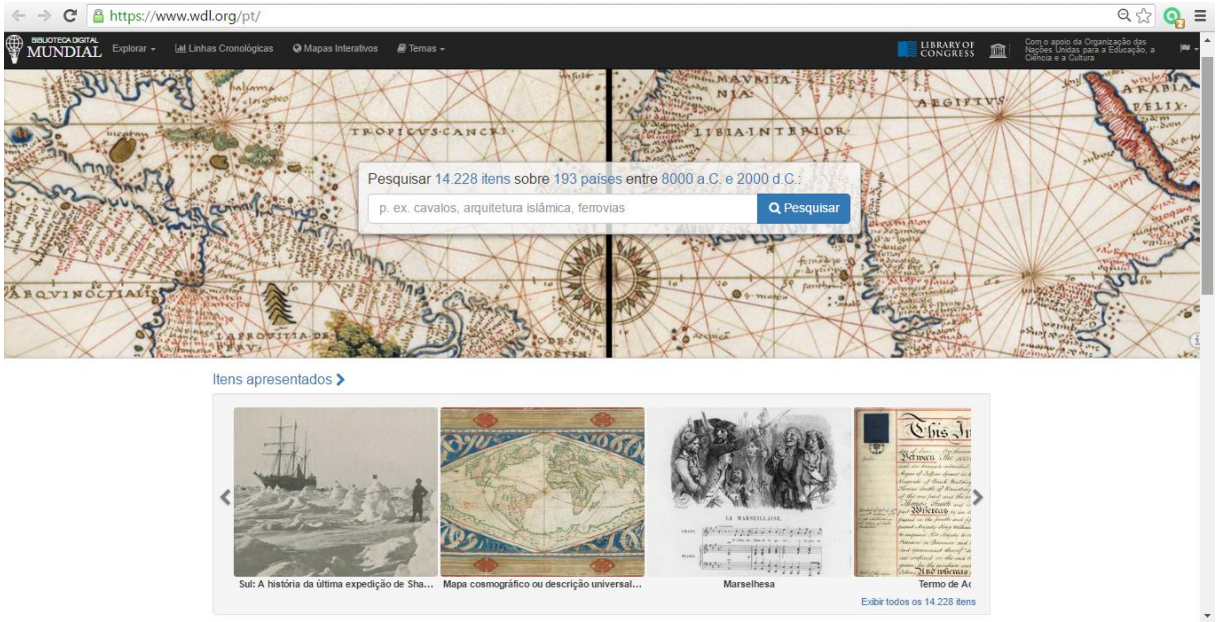
Figura 2 - Site da Coleção Theresa Cristina Maria na BNDigital.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[16]

---

[15] Disponível em: <http://international.loc.gov/intldl/brhtml/brhome.html> Acesso em mai. 2016.
[16] Disponível em: <http://bndigital.bn.br/dossies/colecao-d-thereza-christina-maria-albuns-fotograficos> Acesso em mai. 2016.

Figura 3 - Página inicial do site da Biblioteca Digital Mundial.



Fonte: WORLD DIGITAL LIBRARY (2016)[17]

[17] Disponível em: < https://www.wdl.org/pt/> Acesso em mai. 2016.

5 SITES DE BIBLIOTECA: funções e avaliação

Diante do exposto até aqui pode-se perceber a evolução das bibliotecas, inclusive das nacionais, e sua adequação à realidade tecnológica na qual vivemos. Ficou claro também os esforços e medidas tomadas pela BN para acompanhar as inovações. Os *sites* de bibliotecas surgem nesse contexto e se apresentam como uma extensão da biblioteca, mas para tal eles devem ser bem pensados e elaborados, tarefa que exige planejamento e esforços por parte de cada instituição.

Segundo Amaral e Guimarães (2002, p. 3):

> [...] Os sites de qualquer organização devem ser elaborados com base em um planejamento, devem ser constantemente monitorados e avaliados, no sentido de garantir que todos esses esforços sejam direcionados à obtenção de resultados efetivos.

Amaral (2005, p. 22), complementa que:

> [...] Se a Internet propicia às bibliotecas estarem presentes na *Web* para continuarem a desempenhar suas funções, o *web site* da biblioteca passa a ser sua forma de atuar no ciberespaço. Nesta lógica de raciocínio, o *web site* da biblioteca deve ser capaz de desempenhar todas as funções da biblioteca, **de modo a aproveitar todo o potencial de acessibilidade, disponibilidade, interconectividade e interatividade à informação e ao conhecimento que a *Web* pode oferecer**. (grifo nosso)

Assim, a fim de que os esforços para criação e atualização dos *sites* sejam justificados, não significando desperdício, e para que eles possam de fato ser uma extensão da biblioteca, Amaral e Guimarães (2002) classificaram quais funções eles devem desempenhar. Associaram ainda itens representativos da presença de cada função no *site*. Por meio do estudo e comparação de outros autores, que também se ocuparam de tarefa semelhante, elas criaram uma forma para que os *sites* possam ser avaliados e, consequentemente, melhorados.

Desta maneira, a classificação das funções desempenhadas pelos sites de bibliotecas e a correspondência dos itens relativos ao desempenho de cada função ficou estabelecida da seguinte forma:

(a) função informacional: informações sobre a biblioteca existentes no site, tais como: nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, equipe, notícias e novidades sobre a biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, missão da biblioteca, e-mail geral e setorial, telefone geral e setorial, número do fax,

endereço físico, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, informações sobre as instalações físicas, estatísticas, fotos e/ou imagens da biblioteca, relação dos produtos e serviços oferecidos;

(b) função promocional: uso de ferramentas promocionais da Internet existentes no *site*, tais como: selo com o logotipo da instituição, selo com o logotipo da biblioteca, janelas pop up com informações sobre a biblioteca, banner da biblioteca, *webcasting*, animações, hot site;

(c) função instrucional: instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e *online* existentes no *site*, tais como: FAQs (perguntas mais frequentes), tutoriais sobre como usar serviços e produtos disponíveis no site, informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, mapa do site e instruções sobre o uso do site;

(d) função referencial: *links* para outras fontes de informação existentes no *site*, tais como: acesso a bases de dados, *links* para mecanismos de busca, *links* para sites de outras bibliotecas, *links* para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), *links* para periódicos eletrônicos, *links* para sites de instituições;

(e) função de pesquisa: serviços e produtos oferecidos *online* no *site* da biblioteca, tais como: catálogo da biblioteca *online*, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, disponibilização de material bibliográfico *online*, serviço de reserva, serviço de referência *online*;

(f) função de comunicação: mecanismos para estabelecer relacionamentos, tais como: formulários para cadastrar usuários, coletar opinião/satisfação pelos serviços, coletar sugestões e críticas, pesquisar opinião sobre o site, coletar sugestão de compra e *link* para contato com a biblioteca.

A escolha do modelo é justificada pela aplicabilidade das funções em qualquer tipo de biblioteca, levando-se em consideração mais o papel a ser desempenhado por elas do que propriamente requisitos tecnológicos ou de usabilidade. Assim, encontra-se estudos que aplicaram a classificação, por exemplo, em bibliotecas universitárias, jurídicas e especializas (ALCANTARA, 2004; AMARAL; GUIMARÃES, 2002; AMARAL; BARBOSA, 2004; CAVALCANTI, 2005; SOUZA, 2005; AMARAL; SOUZA,

2008; dente outros). Não foram encontrados trabalhos que testaram classificação em *sites* de bibliotecas nacionais, como se fez aqui.

5.1. O PORTAL INSTITUCIONAL DA BN

Criado em 1998, o portal institucional da BN recebe uma grande quantidade de acessos diários. Apenas a BNDigital (acessada através do portal) tem em média 500 mil acessos por mês (BIBLIOTECA NACIONAL, C2016). Diz-se um portal[18] pois ele reúne de forma uniforme vários *links* de domínio da BN e encaminha para uma série de páginas nas quais os serviços e produtos da biblioteca podem ser acessados. Na Figura 4, pode-se perceber todos os "caminhos" que o usuário pode seguir através dele.

Figura 4 - Mapa do portal da BN.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[19]

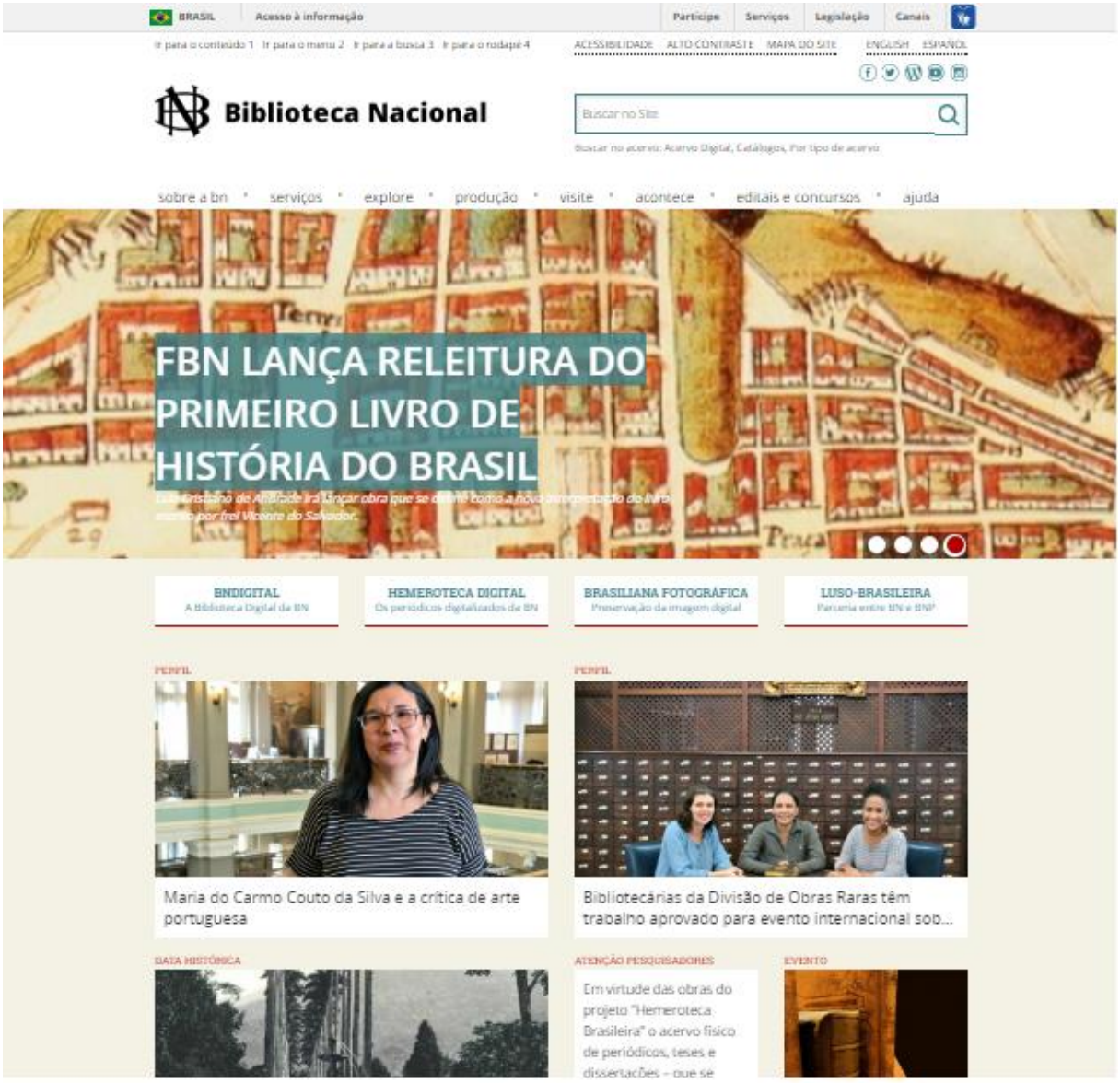
No início de 2016 o portal passou por mudanças significativas de estruturação e interface. Conforme esclarecido em contato eletrônico com a biblioteca (Apêndice A), buscou-se estruturar melhor as informações transmitidas ao público, para torna-las mais abrangentes e organizadas. Segundo Marcos Buarque de Hollanda (2016),

---

[18] Bianchi (2001, p. 189) define portal como "site que oferece *links* para outros serviços ou *sites*"
[19] Disponível em: < http://www.bn.br/mapa-site> (colagem). Acesso em mai. 2016.

gestor da parcela institucional do *site*, foram identificados também públicos que frequentam ou utilizam a biblioteca, e procurou-se oferecer informações direcionadas para cada um deles, informações estas que estão logo na página inicial do portal. Foram adicionadas também versões em inglês e espanhol de partes significativas do *site*.

Figura 5 - Página inicial do portal da BN após reformulação no início de 2016.



Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[20]

[20] Disponível em: <http://www.bn.br/> Acesso em mai. 2016.

Prosseguindo para avaliação de acordo com a metodologia proposta por Amaral e Guimarães (2002), foi feita análise do portal da BN, a partir da observação do *site* e um *checklist* dos itens representativos de cada função a ser desempenhada por ele. Alguns dos itens originalmente apresentados foram retirados, e outros incluídos, considerando a necessidade de atualização da metodologia. É válido esclarecer também que alguns itens podem ser indicativos de diferentes funções, porém, para efeito de classificação foram enquadrados em somente uma delas.

5.1.1. Função informacional

A função informacional diz respeito às informações sobre a própria biblioteca disponíveis em seu *site.* Os itens indicativos da função estão apresentados no quadro 1 a seguir. Por se tratarem de informações básicas, elas estão em sua grande maioria presentes do portal da BN, e são facilmente identificadas principalmente na página inicial e na aba “Sobre a BN”.

Quadro 1 - *Checklist* da função informacional no portal da BN.

Itens da função informacional	Ocorrência
Nome da biblioteca	✔
Nome da Instituição mantenedora	✔
Seções da biblioteca	✔
Equipe	✔
Notícias e novidades	✔
Eventos realizados pela ou na biblioteca	✔
Missão	✔
Email geral e setorial	✔
Telefones geral e setorial	✔
Endereço físico	✔
Histórico	✔
Horário de funcionamento	✔
Normas e regulamentos	
Informações sobre instalações físicas	✔
Estatísticas	
Fotos e/ou imagens da biblioteca	✔

Relação dos produtos e serviços oferecidos	✔

Fonte: Elaborado pela autora.

Destacam-se os eventos e notícias que chamam atenção na página inicial e foram frequentemente atualizados durante o período observado nesta pesquisa. Notícias como a “alteração do horário de atendimento do Escritório de direitos autorais”, ou o “BN completa digitalização das edições do Jornal do Commercio até 1900” estiveram em destaque na página inicial. Na aba “Editais e concursos” são divulgados também os programas e concursos de apoio a pesquisa promovidos pela biblioteca.

Por se tratar de uma biblioteca nacional, que possui uma história de mais de 200 anos, o histórico também merece destaque nesta função. No *site* da BN ele é apresentado por períodos e também em uma linha tempo navegável, abordando desde a origem da coleção em Portugal até as mudanças mais recentes na instituição.

Figura 6 - Linha do tempo interativa sobre a história da BN.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[21]

Quanto às ausências, no portal algumas normas e regulamentos (como a norma para reprodução do acervo ou a política de visitação e pesquisa) são encontrados de

[21] Disponível em: <http://www.bn.br/sobre-bn/historico> Acesso em mai. 2016.

forma espalhada, mas não há um espaço específico em que eles estão reunidos, embora exista um link para documentos institucionais, onde eles poderiam ser estar disponíveis. Também não foi encontrado, por exemplo, o regulamento interno da biblioteca. Não foram localizadas estatísticas, nem dos serviços prestados nem números do acervo num espaço reservado do portal, o que seria muito interessante por se tratar de um acervo tão grande e rico. Constam algumas informações espalhadas no portal como na aba de apresentação, onde diz que o acervo dispõe de aproximadamente 9 milhões de itens, não é informado, porém, de que ano é essa informação.

5.1.2. Função promocional

A função promocional se refere ao uso das ferramentas promocionais da Internet pelo *site*, conforme os itens indicados no Quadro 2 a seguir. O portal apresenta em todas as suas páginas o símbolo e o logotipo da BN, além do governo federal na página principal (Figura 8). A biblioteca também faz uso de *hotsites* para divulgação especial de alguns de seus projetos, como por exemplo, do projeto Passado Musical (Figura 7).

Itens da função promocional	Ocorrência
Logotipo da instituição	✔
Selo com logotipo da biblioteca	✔
Banner da biblioteca	✔
Webcasting[22]	
Hotsite[23]	✔
Links para redes sociais	✔

Quadro 2 - *Checklist* da função promocional no portal da BN.

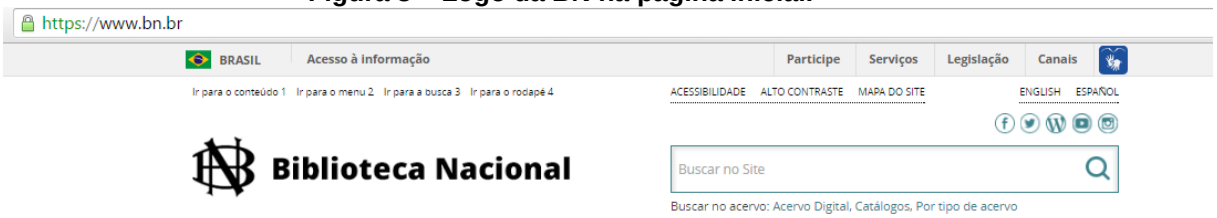
Fonte: Elaborado pela autora.

[22] *Webcasting* se trata de uma tecnologia que transmite informações pela web sem que o usuário as requisite. Transmissão de áudio e vídeo pela Internet (DICIONÁRIO, 2004)
[23] *Hotsite* é um pequeno site, com apelo visual mais agressivo, que tem como objetivo divulgar, de modo pontual, um produto ou um serviço. Tem, geralmente, um tempo de duração curto (MICHAELIS, c2015)

Figura 7 – Hotsite do projeto Passado Musical.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[24]

Figura 8 – Logo da BN na página inicial.



Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[25]

Aqui destaca-se o uso das redes sociais pela instituição, embora esse não seja um item abordado por Amaral e Guimarães (2002), de forma compreensível, já que quando da elaboração da classificação as redes sociais não eram uma realidade tão

[24] Disponível em: <http://arqui vo.bn.br/site/pages/bibliotecaDigital/passadomusical/script/index.asp> Acesso em jun. 2016.
[25] Disponível em: < http://www.bn.br/> Acesso em jun. 2016.

concreta e disseminada como atualmente. Não é apenas importante que a biblioteca se faça presente nesses outros espaços, como uma forma de comunicação com seus usuários, mas também como uma forma de se promover, de ganhar visibilidade e divulgar seus serviços. Assim, eles devem ter destaque no portal, como a BN bem o faz. Conforme pode-se ver na figura, na página inicial o usuário já se depara com uma série de ícones que o levam para as páginas que a biblioteca mantém nas redes *Facebook*, *Twitter*, *Wordpress*, *YouTube* e *Instagram*. Além de *banners* na parte inferior, com as últimas atualizações da biblioteca no *Twitter* e no *Facebook*, e de mais alguns *links* para redes sociais (Figura 9).

Nenhum recurso de *webcasting* foi encontrado no portal.

Figura 9 – Ícones e banners para redes sociais.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[26]

5.1.3. Função instrucional

A função instrucional diz respeito às orientações que o *site* dá aos usuários para uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca tanto fisicamente quanto através da Internet. Pode-se observar o desempenho do portal da BN no *checklist* da função no Quadro 3.

[26] Disponível em: <http://www.bn.br/> Acesso em jun. 2016.

Quadro 3 - *Checklist* da função instrucional no portal da BN.

Itens da função instrucional	Ocorrência
FAQ (Perguntas mais frequentes)	✔
Tutoriais sobre como utilizar produtos e serviços disponíveis no site	✔
Informações sobre como utilizar produtos e serviços oferecidos pela biblioteca no ambiente físico	✔
Mapa do site	✔
Instruções sobre uso do site	

Fonte: Elaborado pela autora.

O FAQ (*Frequently Asked Questions*) disponível no portal da BN no link “Perguntas e respostas” é apresentado de forma interessante. São apresentadas diversas perguntas, que são dúvidas frequentes dos usuários acerca dos serviços prestados pela biblioteca. Elas aparecem em forma de lista e ao lado é possível pesquisar por palavras-chaves ou refinar a busca por assunto, como na Figura 10.

Figura 10 – FAQ no portal da BN.

Oferece a possibilidade de pesquisa por palavras-chave, por assuntos e a navegação entre as perguntas e respostas. Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[27]

[27] Disponível em: <http://www.bn.br/ajuda/perguntas-respostas> Acesso em jun. 2016.

Alguns dos serviços oferecidos através do portal possuem explicação detalhada de como devem ser solicitados, como por exemplo a pesquisa a distância (Figura 11). Serviços oferecidos no ambiente físico da biblioteca também contam com explicações, como o serviço de biblioteca acessível para deficientes visuais e a visita orientada. O processo para depósito legal, foco da BN, também é detalhado em seu portal.

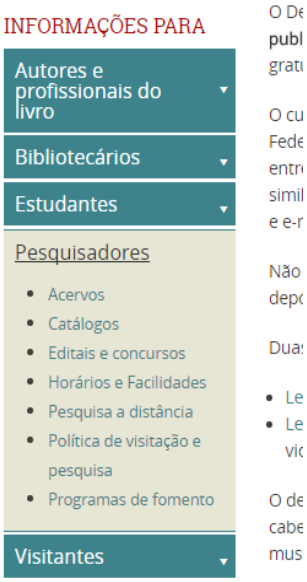
Figura 11 - Passo a passo para pesquisa à distância.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[28]

Conforme citado anteriormente, o portal da BN passou por reformulação no início de 2016 quando ela colocou no *site* os principais públicos que utilizam o portal e quais os seus principais interesses, a saber: autores e profissionais do livro, bibliotecários, estudantes, pesquisadores e visitantes. Do ponto de vista instrucional, uma ideia muito interessante. Assim, esses púbicos contam com *links* que podem ser de interesse e aparecem na lateral de todas as páginas do portal, conforme a Figura 12.

[28] Disponível em: <http://www.bn.br/servicos/pesquisa-distancia> Acesso em jun. 2016.

Figura 12 – *Links* de interesse para cada público da BN.



Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[29]

Um dos itens apontados por Amaral e Guimarães (2002) para a função instrucional é o *site* oferecer instruções para uso do próprio *site*. Aqui, a despeito de no portal da BN não terem sido encontradas orientações nesse sentido, entende-se que não são instruções essenciais, visto que a navegação e uso do *site* devem ser intuitivos – segundo defendem Rosenfeld e Morville (1998), autores da área de Arquitetura da Informação – e quanto mais o forem, melhor para o usuário, que não encontrará grandes dificuldades.

5.1.4. Função referencial

Também é função das bibliotecas de um modo geral dar acesso à outras fontes de informação, oferecendo sempre mais opções e ampliando as possibilidades de busca de seus usuários. Assim, seus sites têm uma função referencial a cumprir de acordo com a classificação, oferecendo *links* para essas outras fontes de informação, conforme os itens no Quadro 4.

[29] Disponível em: <http://www.bn.br/> Acesso em: jun. 2016.

A Biblioteca Nacional, porém, é um tipo especial de biblioteca, e ao contrário de outras especializadas ou universitárias não está dentro de seu papel primordial fazer, por exemplo, assinaturas de bases de dados ou periódicos eletrônicos. O desempenho de seu portal nessa função deve ter, por tanto, um olhar compatível com essa realidade.

Quadro 4 - *Checklist* da função referencial no portal da BN.

Itens da função referencial	Ocorrência
Acesso a bases de dados	
Links para mecanismos de busca	
Links para sites de outras bibliotecas	
Links para materiais de referencia	
Links para periódicos eletrônicos	
Links para sites de instituições	✔

Fonte: Elaborado pela autora.

Dentre os itens do *checklist* dessa função apenas um foi encontrado no portal, "*links* para outras instituições", que foram identificados em sua maioria dando acesso a *sites* governamentais, como o do Ministério da Cultura, ou o Portal da Transparência. O portal poderia, mas não oferece *links* para as páginas de outras bibliotecas nacionais com as quais a BN mantem parcerias, por exemplo, nem mesmo para a Biblioteca Digital Mundial, que forma um rico repositório de acesso gratuito na *web* e na qual a BN é ativa colaboradora.

A única fonte externa sugerida localizada no portal está no FAQ, "Perguntas e respostas", em uma pergunta sobre pesquisa nos diários oficiais da união e dos estados (Figura 13). Nela são oferecidas informações completas com *links* para pesquisa, devido a impossibilidade de acesso aos documentos através da biblioteca temporariamente. Uma forma muito incipiente, porém, para cumprimento satisfatório da função referencial.

Figura 13 – Orientações para pesquisa nos diários oficiais.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[30].

5.1.5. Função de pesquisa

A função de pesquisa se ocupa dos serviços e produtos oferecidos *online* no *site* da biblioteca, avaliada pelos itens do Quadro 5 a seguir.

Quadro 5 - *Checklist* da função de pesquisa no portal da BN.

Itens da função de pesquisa	Ocorrência
Catálogo da biblioteca *online*	✔
Lista do periódicos assinados pela biblioteca	

[30] Disponível em: <http://www.bn.br/ajuda/perguntas-respostas> Acesso em: jun. 2016.

Serviço de empréstimo	
Material bibliográfico disponível *online*	✔
Serviço de reserva	
Serviços de referência *online*	✔
Bibliografia Nacional	

Fonte: Elaborado pela autora.

Na página inicial da biblioteca em posição de destaque aparecem os links para seus principais produtos *online* a BNDigital (acervo bibliográfico digitalizado), a Hemeroteca digital (periódicos), a Brasiliana Fotográfica (fotografias) e a Luso-Brasiliana (documentos sobre Brasil e Portugal), que são bases de dados produzidas pela própria BN (com parcerias) e que dão acesso ao acervo digitalizado pela biblioteca. Em todas elas o usuário pode realizar sua pesquisa, refinando a busca com filtros e obtendo acesso aos documentos digitais.

Seu catálogo também está disponível para pesquisa no portal. Aqui, porém, o usuário pode ficar perdido em meio a tantos catálogos e bases para pesquisa. Na página inicial existe uma caixa para pesquisa no conteúdo do próprio portal. Apesar de ser uma ferramenta útil e embora esteja escrita sua função, essa caixa de pesquisa pode confundir um usuário que acessa a página pela primeira vez: ele pode esperar que ali já obtenha acesso ao catálogo de obras da biblioteca, como ocorre em outros *sites* (como da Library of Congress, por exemplo). Observando atentamente, porém, ele vai se deparar com o *link* para busca “Por tipo de acervo”, através do qual é encaminhado para as 18 opções da Figura 14.

Figura 14 - Acervos da BN.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[31]

Além de poder pesquisar nos documentos digitalizados da BNDigital ou na Hemeroteca e nos catálogos bibliográficos por tipo de acervos: Manuscritos, Iconografia, Cartografia, Obras gerais, etc. alguns acervos possuem mais de um catálogo por questões técnicas. O catálogo de obras raras, por exemplo, está dividido em “Catálogo de Obras Raras”, “Catálogo Antigo de Obras Raras” e “Catálogo de Periódicos Raros”. Todos eles estão no sistema utilizado pela biblioteca desde 1994 (BETTENCOURT, 2014), o OrtoDocs; enquanto outros acervos, como o de Manuscritos, estão inteiramente no sistema adquirido mais recentemente, em 2014, o Sophia. É compreensível que a organização da coleção da BN, naturalmente grande

[31] Disponível em: <http://www.bn.br/busca-acervo/tipo-acervo> Acesso em: jun. 2016.

e complexa, traga grandes desafios e que questões de ordem técnica e tecnológica (como migração de sistemas) interferiram no desempenho desta função pelo portal, é necessário, porém, dizer que estas questões podem impactar diretamente na utilização do *site* pelo usuário. Isso se torna mais claro quando se percebe a diferença para utilização dos catálogos nos diferentes sistemas, já que o OrtoDocs não tem uma apresentação muito amigável e nem é tão funcional como o Sophia, conforme nas Figuras 15 e 16.

Figura 15 - Catálogo antigo de Obras Raras no OrtoDocs.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[32]

[32] Disponível em: <http://www.bn.br/busca-acervo/tipo-acervo> Acesso em jun. 2016.

Figura 16 - Catálogo de Manuscritos no Sophia.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[33]

O portal também apresenta todos esses acervos, em páginas específicas para cada um, onde são destacados obras e documentos importantes, se conta algumas curiosidades e onde também existem os *links* para acesso a cada catálogo.

Como parte das atribuições da BN como Agência Bibliográfica Nacional, o portal também dá acesso aos catálogos de Autoridades de nomes/entidades, Terminologia de assuntos e da Sociedade Brasileira de Autores (SBAT), que servem de vocabulários controlados para consulta por parte de outras instituições.

Aqui também é importante ressaltar os serviços de referência oferecidos *online*. O serviço de pesquisa a distância é o principal representante deste item, mas aqui também foram considerados o próprio FAQ, o catálogo *online* e até mesmo a ferramenta de RSS disponível no portal, através da qual o usuário pode se cadastrar para receber novidades da BN. São ferramentas de grande importância para uma biblioteca que possui um público tão vasto e localizado em diversas localidades.

Quanto aos itens ausentes no portal, vale ressaltar que a Biblioteca Nacional, por sua natureza, não realiza empréstimos ou reservas de materiais, nem tampouco está

[33] Disponível em: <http://www.bn.br/busca-acervo/tipo-acervo> Acesso em jun. 2016.

entre suas prioridades promover acesso à bases de periódicos eletrônicos. Porém, uma grande ausência para cumprimento da função de pesquisa pela Biblioteca Nacional certamente é a da Bibliografia Nacional. Apesar de ser uma das três grandes atribuições da BN, ela não está presente no portal, pelo menos não de forma clara. Ela pode ser obtida através de pesquisa no catálogo, mas seria desejável que isto estivesse esclarecido e destacado no *site.*

5.1.6. Função de comunicação

Finalmente, a função de comunicação se ocupa dos mecanismos utilizados pelos *sites* para estabelecer relacionamentos, avaliada conforme os itens no Quadro 6.

Quadro 6 - *Checklist* da função de comunicação no portal da BN.

Itens da função de comunicação	Ocorrência
Formulários para cadastrar usuários	
Coletar opinião/ satisfação pelos serviços	✔
Coletar sugestões e críticas	✔
Pesquisar opinião sobre o próprio *site*	
Coletar sugestões de compra	
Link para contato com a biblioteca	✔
Versões do site em outros idiomas	✔
Opções de acessibilidade	✔

Fonte: Elaborado pela autora.

O portal da BN possui a aba “Fale conosco”, onde se encontra um formulário por meio do qual o usuário pode entrar em contato com a biblioteca, se identificando, registrando sua mensagem e selecionando o assunto do contato (Figura 17). Através desse formulário é possível não só tirar dúvidas, como também registrar opiniões, sugestões, críticas e elogios, encaminhando a mensagem para a ouvidoria. As redes sociais, que foram mencionadas na função promocional, também têm papel na função de comunicação, pois nelas a biblioteca também responde os seus usuários e recebe críticas e sugestões.

Figura 17 - Formulário Fale conosco.

.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[34]

A BN, também por sua natureza, não faz empréstimos ou compra de livros, logo não cumpre com os itens de cadastro de usuários e coleta de sugestão de compras. Tem, porém, disponível no portal um canal para doação de livros, onde os usuários podem preencher um formulário com sua proposta de doação de obras à biblioteca, e receber resposta após avaliação da BN.

Figura 18 - Formulário e orientações para doação.

Fonte: BIBLIOTECA NACIONAL (2016)[35]

Dois itens não lembrados na classificação apontada por Amaral e Guimarães (2002) foram acrescentados nessa função: versões do site em outros idiomas e

[34] Disponível em: <http://www.bn.br/ajuda/fale-conosco> Acesso em jun. 2016.
[35] Disponível em: <http://www.bn.br/sobre-bn/doacoes> Acesso em jun. 2016.

opções de acessibilidade. Se tratando de uma instituição que visa o intercâmbio cultural e informacional e o contato com instituições estrangeiras, é importante que o portal apresente versões em outras línguas, por isso o portal possui versões em inglês e espanhol. Ciente também de seu papel social e em conformidade com padrões estabelecidos internacionalmente e nacionalmente pelos *sites* governamentais, o portal apresenta atalhos de acessibilidade e a opção de alto contraste para pessoas com médio ou alto déficit visual.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Internet, embora tenha surgido para fins de comunicação militar, perdeu esse vínculo inicial para se tornar a grande rede que temos atualmente. Pode-se perceber que sua evolução contou com a colaboração de pessoas, instituições e empresas do mundo todo, como segue acontecendo. Seu surgimento trouxe grandes impactos para a sociedade e suas infinitas possibilidades tendem a ser cada vez mais exploradas nos mais diferentes aspectos, comerciais, econômicos, educacionais e sociais, etc.

As bibliotecas, que devem ser instituições ativas, não poderiam ficar alheias a essa realidade. Conforme abordado na revisão de literatura, elas buscaram se desenvolver ao longo de sua existência, se reinventando, modernizando e criando novos serviços a fim de atender seus usuários. Assim, elas investiram em automação, foram se inserindo na *web*, nas redes sociais, e hoje tem a possibilidade de alcançar pessoas e cumprir seu papel cultural e social nos mais diferentes ambientes.

As bibliotecas nacionais que por sua essência sempre tiveram demandas e funções diferentes, também tiveram de seguir as evoluções tecnológicas. Mudaram sua visão de instituições de guarda arcaicas e ultrapassadas para a de instituições que guardam e preservam uma memória cultural, mas que também dão acesso e a divulgam. Assim, elas passaram a digitalizar e disponibilizar seus acervos na Internet e levar atribuições ligadas ao depósito legal e às suas atuações como agências bibliográficas nacionais, também para a rede. Nesse momento é que seus *sites* ganham importância e visibilidade.

Como grande exemplo de tudo isso, a Biblioteca Nacional brasileira, do alto de seus 200 anos de história e considerada pela UNESCO como uma das maiores do mundo, passou por várias mudanças desde sua origem em Portugal. Sempre contando com parcerias, indo além de seus recursos como instituição governamental, ela foi se modernizando e hoje presta seus serviços também via Internet através de seu portal.

Como objetivo principal do presente trabalho foi analisado então o portal institucional da BN. Após o *checklist* das funções classificadas por Amaral e Guimarães (2002), obteve-se o desempenho do *site.*

O portal apresentou maior ocorrência dos itens das funções informacional, promocional, instrucional e de comunicação. De um modo geral, ele cumpre com a maioria dos itens dessas funções e os faz de modo satisfatório. As redes sociais em que a biblioteca está presente são bem divulgadas no portal, as notícias e novidades estão sempre em destaque, o *site* é constantemente atualizado e se preocupa em direcionar seus diversos públicos para suas áreas de maior interesse.

Já a função referencial, embora não seja o foco principal da BN, poderia ser melhor explorada, oferecendo mais possibilidades aos usuários e de forma mais sistematizada e organizada no *site*. A função de pesquisa, talvez a principal, tem vários de seus itens cumpridos pelo portal, levando em consideração os produtos, os catálogos e os serviços oferecidos através do *site*. Algumas questões técnicas, porém, podem confundir e se traduzir em barreiras para que o usuário encontre as informações que precisa, como a grande quantidade de catálogos e os diferentes sistemas utilizados.

De modo geral, pode-se dizer que o portal da BN se comporta efetivamente como uma extensão da biblioteca na *web*. Por meio dele muitos produtos e serviços podem ser acessados, dando visibilidade à BN e a ajudando a cumprir com suas funções, mesmo que com alguma dificuldade.

A pesquisa contou com alguns desafios, dentre eles encontrar uma metodologia para avaliação de *sites* de biblioteca. Se tratando de Internet e tecnologia muitas mudanças ocorrem em pouco tempo, de modo que, embora a classificação proposta por Amaral e Guimarães (2002) tenha se mostrado interessante e abrangente, foi necessário atualizar alguns itens, excluir e acrescentar outros, considerando ainda a realidade de uma biblioteca nacional. Outra dificuldade, essa inesperada, foi não poder contar com o auxílio e informações através da própria BN, que não respondeu a todas as tentativas de contato e pesquisa.

Por fim, espera-se que o estudo possa colaborar para a compreensão da importância dos *sites* para todo e qualquer tipo de biblioteca, a fim de que elas usem essa ferramenta de forma cada vez mais consciente e planejada, explorando todos os seus recursos. Espera-se também ter colaborado para uma releitura dos itens propostos por Amaral e Guimarães (2002) em sua classificação. À BN, fica aqui um

trabalho que talvez possa ajudar em futuras modificações e melhorias em seu portal institucional.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Web sites: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 15-40, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/30. Acesso em: 11 mai. 2016.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas universitárias**, 12. Recife, 2002. Anais CD.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus próprios públicos. **Enc. Bibli**: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 26, 2º sem.2008. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005151&dd1=bfefd>. Acesso em: 11 mai. 2016.

AMARAL, Sueli Angélica do; SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. **Investigación bibliotecológica**, v. 22, n. 46, set./dez. 2008. Disponível em:<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000300008&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2016.

ARAÚJO, W. J. Ferramentas para promoção em web sites de unidades de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23-24, n. 1, p. 89-108, 2000. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002594/7b261de0a5f35a2a2b2c27155361eee7>. Acesso em: 11 mai 2016.

BAX, Marcelo Peixoto. As bibliotecas na *web* e vice-versa. **Perspectivas em Ciência da Informação***,* Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 5-20, jan./jun. 1998. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/6713>. Acesso em: 11 mai. 2016.

BETTENCOURT, Angela Monteiro. **A representação da informação na Biblioteca Nacional** : do documento tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2014. 215 p.: il. (Coleção Ramiz Galvão; 1). Disponível em: <http://objdigital.bn.br/objdigital2/acervo_digital/div_obrasgerais/drg1431511/drg1431511.pdf>.

BIANCHI, Adriano Smid. **E-dictionary**: dicionário de termos usados na internet. São Paulo: Edicta, 2001.

BIBLIOTECA DIGITAL MUNDIAL. **Sobre a Biblioteca Digital Mundial**. Disponível em: <https://www.wdl.org/pt/>. Acesso em: 23 jun. 2016.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Sobre a BN**. Disponível em: <http://www.bn.br/sobre-bn>. Acesso em: 20 mai 2016.

BRAULT, J. R. A biblioteca nacional do futuro: algumas reflexões impertinentes. **Perspectivas em Ciência da Informação***,* Belo Horizonte, v.3, n.1, p. 61-66, jan./jun. 1998.

BRINKLEY, Monica. The library web site in 1999: a virtual trip to the library. In: INTERNET LIBRARIAN & LIBTECH INTERNATIONAL, 1. 1999, London. **Proceedings…** Medford, New Jersey: Information Today, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da internet***:* reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade / tradução: Maria Luiza X. de A. Borges; revisão técnica: Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspect. ciênc. inf**., Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 2- 17, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/221>. Acesso em: 02 mai. 2016.

CUNHA, M. B. da.; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DICIONÁRIO Info Exame: as palavras mais usadas (e abusadas) da computação e da internet, dissecadas uma a uma! [s. l.]: Abril Cultural, [2004?]. 258 p.

FONSECA, P. M.; MARTINS, V. P. A era digital nas instituições de guarda brasileira: a experiência da Rede Memória Virtual Brasileira. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1. p. 90-95, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004776/6b532c81893bd0b597a806b5ad8cffad>. Acesso em: 07 jun. 2016.

FORBES. **50 marcas mais valiosas do mundo em 2016.** Disponível em: <http://www.forbes.com.br/listas/2016/05/50-marcas-mais-valiosas-do-mundo-em-2016/#foto49>. Acesso em: 20 jun. 2016.

GANDRA, A. **ONG lança movimento para avançar na inclusão digital**. *Agência Brasil*, Rio de Janeiro, 27 ago. 2015. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-08/p-dia-278-cedo-cdi-lanca-movimento-de-empoderamento-digital>. Acesso em: 14 jun. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 175 p.

GOOGLE Empresa. **Nossos produtos e serviços**. Disponível em: <https://www.google.com/intl/pt-BR/about/company/products/>. Acesso em: 20 jun. 2016.

HERKENHOFF, P. **Biblioteca Nacional**: a história de uma coleção. Fotografias: Pedro Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro: Salamandra, c1996.

IDOETA, Paula Adamo. **Na berlinda, bibliotecas se reinventam no Brasil e no mundo.** *BBC Brasil*, São Paulo, 25 jan. 2013. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2013/01/130122_bibliotecas_1_tendencias_pai.shtml>. Acesso em: 04 mai. 2016.

JESUS, D. L. O.; CUNHA, M. B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 110-133, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/11763>. Acesso em: 11 mai. 2016.

JUVÊNCIO, Carlos H.; RODRIGUES, G. M. A internacionalização da Biblioteca Nacional: Identificação das ações nos relatórios institucionais (1905-1915). **Perspectivas em Ciência da Informação** (Online), v. 18, p. 149-159, 2013.

MICHAELIS: dicionário brasileiro da língua portuguesa. Melhoramentos, c2015. Disponível em: < http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/>. Acesso em: 27 jul. 2016.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Tradução de Tarcisio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the World Wide Web**. Sebastopol, CA: O´Reilly, 1998. 2002.

SCHWARCZ, L. M.; AZEVEDO, P. C.; COSTA, A. M. **A longa viagem da biblioteca dos reis**: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2008.

SOCIEDADE da Informação no Brasil: livro verde. Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.
.

APÊNDICE A – *Emails* trocados com a BN

Gmail

Lorena Nolasco <lorenaflnolasco@gmail.com>

Informações sobre o site da BN

4 mensagens

Lorena Nolasco <lorenaflnolasco@gmail.com> 1 de junho de 2016 14:31

Para: coad@bn.gov.br

Prezados, boa tarde!

Sou aluna de Biblioteconomia, da Universidade de Brasília, e estou fazendo minha monografia sobre o site desta Biblioteca Nacional.

Desse modo, gostaria de saber se existem estatísticas de uso do site <http://www.bn.br/> , como quantidade de acessos por dia ou mês, por exemplo, ou consultas aos catálogos, etc. que possam ser informadas.

Tendo percebido ainda as mudanças de layout e design pelas quais os site passou no início do ano, gostaria de obter, se possível, informações sobre as motivações e objetivos de tais alterações.

São apenas informações para enriquecer meu trabalho. Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

Lorena Nolasco

Livre de vírus. www.avast.com.

Marcos Buarque de Hollanda <marcos.hollanda@bn.gov.br>

3 de junho de 2016
16:55

Para: "lorenaflnolasco@gmail.com" <lorenaflnolasco@gmail.com>

Lorena,

Boa tarde. Eu faço a gestão da parcela institucional do sítio da Biblioteca Nacional em www.bn.br. Acho que uma primeira questão é se você de fato faz uma pesquisa sobre o sítio em www.bn.br ou se estuda os serviços oferecidos pela Biblioteca Nacional via internet.

A parte institucional do sítio é mais informativa e tem por objetivo levar um conjunto mais amplo de informações a diversos públicos diferentes.

A BN oferece também ferramentas de estudo de grande valor. Os links para esses serviços aparecem logo de cara, na abertura do site, e também nas páginas internas. São eles:

- BNDigital - https://bndigital.bn.br/ (obras digitalizadas)
- Hemeroteca Digital - http://bndigital.bn.br/hemeroteca-digital/ (pesquisa em periódicos)
- Brasiliana Fotográfica - http://brasilianafotografica.bn.br/ (coleções de fotografias reunidas da BN e do Instituto Moreira Salles)
- Biblioteca Digital Luso-Brasileira - http://bdlb.bn.br/ (documentos históricos brasileiros e portugueses reunidos).

Cada um desses sítios possui uma mecânica própria para acompanhamento de acessos porque são sistemas totalmente distintos. Eu posso procurar levantar dados para transmitir para você da parcela institucional do sítio. Qual é o período pesquisado? Toda estatística de acesso precisa ser delimitada em um período de início e término.

Repare que as mudanças recentes não foram apenas estéticas/visuais/de interface. Com elas, estruturamos melhor as informações que são transmitidas ao público, que se tornaram mais abrangentes e organizadas. Também identificamos os diversos públicos que frequentam ou utilizam a biblioteca e procuramos transmitir informações direcionadas/especializadas para cada um deles. Adicionamos também versões em espanhol e em inglês de partes significativas do sítio, já que recebemos muitos visitantes do exterior e também prezamos o relacionamento com instituições estrangeiras.

Atenciosamente,

Marcos

De: Lorena Nolasco [lorenaflnolasco@gmail.com]
Enviado: quarta-feira, 1 de junho de 2016 14:31
Para: Coad
Assunto: Informações sobre o site da BN

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Lorena Nolasco <lorenaflnolasco@gmail.com> 6 de junho de 2016 16:11

Para: Marcos Buarque de Hollanda <marcos.hollanda@bn.gov.br>

Boa tarde, Marcos!

Primeiramente, gostaria de agradecer a atenção e disposição em me ajudar em meu trabalho. Muito obrigada!

Minha pesquisa é sobre o site em www.bn.br; pretendo analisar como ele ajuda a biblioteca em sua missão e como cumpre suas funções (informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação). Por tanto, é sobre como o site é um importante canal e dá acesso à serviços da biblioteca (como estes que você bem citou).

Quanto à estatística, gostaria de saber qual a média (mensal ou diária) de acessos que o site costuma obter (pode ser da parte institucional). Minha pesquisa não tem um recorte temporal, mas para que os dados sejam mais atuais, acredito que do início deste ano até o final de maio seria ótimo. Ou então os dados referentes à 2015, se a primeira opção não for possível.

Obrigada também pelos esclarecimentos quanto às mudanças do site. De fato, eu não pude observar todas elas, que foram relevantes e para melhor!

Atenciosamente,

Lorena Nolasco

[Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Lorena Nolasco

Não foram obtidas mais respostas.