



**THE VIRTUAL COSTUMER:  
A NEW PARADIGM  
FOR IMPROVING CUSTOMER  
RELATIONS IN LIBRARIES  
AND INFORMATION SERVICES**

Esta obra reúne as comunicações apresentadas no colóquio “O cliente virtual: um novo paradigma para melhorar o relacionamento entre clientes e serviços de informação e bibliotecas”, organizado pela Secção de Gestão e Marketing da IFLA e que decorreu no Brasil, em Agosto de 2004. O tema deste colóquio consiste na implementação e no aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas bibliotecas, tendo em conta um novo tipo de destinatários, os utilizadores virtuais. Tal como Israel Paula afirma nas conclusões do colóquio, resulta deste encontro uma perspectiva “humana e humanista” do relacionamento virtual entre a biblioteca e os seus utilizadores. Ou seja, no contexto das novas tecnologias da informação, as motivações, interesses e necessidades do utilizador são colocadas no centro dos sistemas de informação. As nove sessões do colóquio em que as comunicações se integram, podem agrupar-se na seguinte tipologia: sessões dedicadas ao utilizador virtual de serviços de documentação especializada (bibliotecas universitárias

e centros de documentação nas áreas da saúde e da agricultura) e sessões sobre o desenvolvimento de novos serviços destinados a um público virtual. No primeiro tipo de sessões inscreve-se o artigo “**La reserve électronique aux Bibliothèques de l’Université Concordia**”, de Olivier Carbonneau. Este bibliotecário canadiano enuncia os principais problemas suscitados pela disponibilização *on-line* de materiais de apoio preparados por professores da universidade para as suas disciplinas, v. g. apontamentos, exercícios, exames, documentos seleccionados. Na comunicação intitulada “**The virtual costumer: a new paradigm for an university library**”, dois bibliotecários da Southern Cross University (Austrália), descrevem a constituição de uma biblioteca integralmente electrónica, referindo-se aos problemas decorrentes de os utilizadores continuarem a preferir documentos impressos. O artigo “**Acesso digital: o direito à informação na área da saúde versus a propriedade intelectual da informação tecnológica**” foi escrito por quatro autores da Universidade Estadual de Campinas (Brasil), que apresentam a Biblioteca Digital do Centro de Referência em Equipamentos Biomédicos da Universidade que disponibiliza *on-line* os documentos que acompanham equipamentos médicos. É equacionado o papel das bibliotecas na democratização do acesso a documentação na área da saúde, equilibrando o direito de autor e o direito à informação. Ainda no âmbito dos serviços de documentação na área da saúde, quatro bibliotecárias do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

(antigo BIREME – Biblioteca Regional de Medicina) apresentaram a comunicação “**Interatividade na Biblioteca Virtual em Saúde**”, relativa à avaliação da operacionalidade, interactividade e navegabilidade de dois sistemas de informação da Biblioteca Virtual da Saúde, na perspectiva do utilizador virtual dos interfaces de pesquisa da base de dados bibliográficos. Regista-se ainda duas intervenções sobre serviços de informação agrícola e utilizadores virtuais. No artigo “**Meeting the information needs of farmers in the electronic environment: lessons from Southern Africa**”, apresenta-se e avalia-se o serviço de referência virtual no âmbito da informação agrícola, promovido pela University of Free State (África do Sul) e que abrange vários países da África Austral. No segundo artigo, “**Produits et services pour les unités documentaires agronomiques tunisiennes: du virtuel au réel**”, é apresentado o processo de implementação de uma rede de difusão e partilha de informação agrícola nos serviços de documentação de 13 estabelecimentos de ensino superior e centros de investigação da Tunísia. Considera-se que a virtualização dos serviços prestados aos utilizadores foi prematura, propondo-se a implementação deste tipo de projectos por etapas: primeiro a automação dos serviços, depois a digitalização de materiais e, por último, a virtualização. As restantes comunicações agrupam-se em sessões dedicadas ao desenvolvimento de novos serviços para o utilizador virtual, na perspectiva do *web design*, do estudo do perfil destes utilizadores, da necessidade de novas competências para os profissionais

da informação, da formação do utilizador virtual e na gestão e *marketing* destes novos serviços.

Na sessão relativa ao *web design* foram apresentadas as seguintes comunicações: “4to. Rediseño Portal Cuba” e “Estruturando a informação para um sistema virtual centrado no usuário”. No primeiro artigo, analisa-se o papel do especialista da informação nas equipas multidisciplinares que foram constituídas para o desenvolvimento da versão de 2002 do Portal Cuba, o efeito. Na segunda comunicação, apresenta-se as diferentes fases do projecto conceptual do *site* da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Procede-se à avaliação do *site*, tendo em conta os objectivos do organismo e as necessidades dos utilizadores e aplica-se as leis de Ranganathan à estruturação de conteúdos na Internet.

Inscvem-se na sessão sobre o perfil do utilizador virtual as intervenções: “Presença temática do usuário/cliente virtual em artigos periódicos brasileiros da área da informação”, em que se identifica e analisa bibliografia especializada relativa ao utilizador no contexto digital, e “Disseminação selectiva da informação: interacção como meio para elaboração do perfil de interesse”, referente à utilização das novas tecnologias da informação em serviços de documentação virtuais como forma de interacção com os utilizadores e de definição das suas necessidades de informação. Relativamente ao tema das competências necessárias aos profissionais da informação para prestar serviços em ambiente digital, no artigo intitulado “Les nouvelles competences du bibliothécaire à l'ère de l'usager extra muros”, Tarek Ourfelli

reflete sobre as novas funções do bibliotecário, apresentando um módulo de formação à distância sobre a criação de produtos documentais *on-line*, destinado a profissionais na Tunísia. Na segunda comunicação apresentada nesta sessão, “The web awareness program”, apresenta-se o programa “Young Canadians in a Wired World”, lançado em 2000 pela organização não governamental Media Awareness Network (MNET), tendo em vista o estudo dos comportamentos, atitudes e opiniões de crianças e jovens canadianos face à utilização da Internet.

No que respeita ao tema da formação do utilizador virtual, a intervenção “Facilidades para acesso a periódicos electrónicos” refere-se às metodologias utilizadas na elaboração de um tutorial electrónico para orientar a comunidade académica e os próprios bibliotecários quanto aos produtos e serviços electrónicos disponibilizados *on-line* no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo. A segunda comunicação desta sessão foi apresentada por Mamadou Diarra, Director da École de Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes (EBAD) da Universidade Cheikh Anta Diop (Senegal), intitulando-se “Les besoins d'Information et de communication de l'usager virtuel”. Neste artigo o autor analisa os processos de comunicação e informação dos estudantes em formação à distância, salientando a importância de virtualmente se construir um espaço social de comunicação próprio da cultura africana.

À questão do marketing orientado para o utilizador virtual foram dedicadas

duas sessões do colóquio, em que se enquadram cinco artigos sobre as realidades norte-americana, grega, chinesa, chilena e francesa.

Na comunicação “Market research and the virtual costumer”, Christie Koontz apresenta a estratégia de marketing utilizada para a implementação de um serviço de referência virtual numa biblioteca universitária dos Estados Unidos da América. O artigo “Greek libraries: a vision for a national entrance to the virtual reference” refere-se ao desenvolvimento de um serviço de referência virtual, no contexto do ensino à distância, pela Universidade Aberta da Grécia, Biblioteca Nacional Grega e Comité Directivo das Bibliotecas Universitárias gregas. Na intervenção “The development and challenges of virtual reference service of library in China”, explica-se a origem de serviços de referência virtuais nas bibliotecas chinesas, bem como os desafios com que estes serviços se deparam. O artigo “BiblioRedes: enlazando comunidades, conectando personas” caracteriza o plano de marketing de um projecto de acesso gratuito à Internet e a novas tecnologias de comunicação desenvolvido em 368 bibliotecas públicas chilenas. Por último, a comunicação “Quelle offre éditoriale numérique pour l'usager virtuel des universités françaises” apresenta uma reflexão sobre o papel das bibliotecas na construção de um novo paradigma de utilizador virtual, no contexto universitário francês, através do incremento da oferta editorial electrónica e da sua aplicação no ensino à distância.

Neste colóquio foram apresentadas comunicações que espelham a realidade

de vários países no âmbito da virtualização dos serviços prestados pelas bibliotecas. Esta diversidade geográfica e o facto de os artigos consistirem essencialmente em estudos de caso, permitem uma reflexão sobre o denominado fosso digital, se atentarmos, por exemplo, nas preocupações das bibliotecas canadianas quanto à adopção de comportamentos seguros por parte dos jovens ciberconautas e, por outro lado, no carácter prematuro da virtualização de serviços de informação na Tunísia. Não obstante em alguns artigos o utilizador ser um factor central do desenvolvimento de serviços de informação virtuais, verifica-se que em muitas comunicações as necessidades do público não foram consideradas durante o processo de concepção e implementação dos serviços, sendo apenas consideradas posteriormente, na perspectiva do impacto dos serviços virtuais nos utilizadores. Este facto é, no entanto, compensado por uma minuciosa descrição das várias etapas de criação e desenvolvimento de serviços de referência virtuais, que torna este livro muito útil para quem visa conceber ou avaliar serviços de informação *on-line*.

**Helena Patrício**

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto, ed. lit. ; SAVARD, Réjean, ed. lit. – *The virtual customer: a new paradigm for improving customer relations in libraries and information services: satellite meeting* São Paulo, Brasil, August 18-20, 2004 : *um novo paradigma para melhorar o relacionamento entre clientes e serviços de informação e bibliotecas : reunião satélite : un nouveau paradigme pour améliorer le service à la clientèle dans les bibliothèques et services d'information : colloque satellite : un nuevo paradigma para mejorar el relacionamiento*

*entre clientes y servicios de información y biblioteca : reunión satélite.* München: K. G. Saur, 2005. xvi, 385 p. ISBN 3-598-21845-1



## DOCUMENTOS DE ARQUIVO ELECTRÓNICOS: MANUAL PARA ARQUIVISTAS

Este estudo foi produzido, originariamente em inglês, no âmbito do Comité de Arquivos Correntes do ICA, comité cujas funções e actividades, na estrutura do ICA adoptada no Congresso de Viena em 2004, estarão hoje contempladas na Secção Provisória de Normas e Boas Práticas (ICA/SPS) e em projectos específicos. O texto, com a responsabilidade editorial de Andrew McDonald e coordenação e qualidade editorial de Kimberley Barata, teve vários autores. Michael Wettengel escreveu o prefácio e os capítulos 1, “Introdução”, e 2, “Conceitos básicos e definições”; Michael Miller o cap. 3, “Influenciar”; Niklaus Bütikofer o 4, “Implementação

de requisitos de sistemas de arquivo”; Ivar Fontes o 6, “Acesso”, sendo os anexos A, “Membros do Comité”, e B, “Literatura adicional”, da responsabilidade de Kimberley Barata.

A tradução adaptada foi feita por um grupo de trabalho formado no Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, muito por iniciativa de Cecília Henriques membro do referido comité, e constituído pela mesma bem como por Ana Franqueira, Anabela Oliveira, António Sousa, Bernardino Castro, Elisa Gomes, Francisco Barbedo, Glória Santos, Isabel Teixeira Bastos, Jorge Ferreira, Luís Corujo e Silvestre Lacerda. O grupo procedeu ainda às verificações de acesso a endereços electrónicos e enriqueceu o texto com notas relativas à existência de traduções e versões portuguesas de documentos.

Tratando-se de um manual, não é de leitura directa contínua, mas de consulta por vezes repetida, partindo-se para outras leituras referenciadas e para trabalhos em curso.

Dirigido aos que se preocupam com a gestão e preservação de documentos de arquivo electrónicos, o objectivo do manual é dar apoio prático ao quem pretenda «promover a integração de arquivos em sistemas, a preservação e a disponibilização de documentos de arquivo electrónicos» sistematizando informações e conhecimentos, combinados com experiências profissionais dos autores, mas não com investigação. Centra-se nos documentos de arquivo nado digitais ou digitalizados no contexto do circuito «do processo de negócio» onde se inserem e exclui os documentos digitalizados para preservação ou acesso, embora muitas das observações também

se lhes apliquem. Desengane-se, contudo, quem esperar indicações relativas a *software* e *hardware* específicos ou a métodos e práticas de avaliação de documentos embora estas estejam, volta, não volta, subjacentes: assumidamente conduz-se os leitores a acompanharem estas questões através de outros instrumentos.

Este manual liga-se com a Norma ISO 15489, transposta para Portugal como NP 4438-1 e 2, “Norma para a Gestão de Documentos de Arquivo”, dela utilizando a terminologia, apesar de alguns conceitos terem outros desenvolvimentos.

Valerá a pena realçar alguns aspectos dos capítulos de análise, porventura reflectindo uma leitura pessoal, mas que ilustram o conteúdo do manual e se prendem com a realidade portuguesa.

**Cap. 3, “Influenciar”.** Coloca-se a questão: estão os arquivistas habilitados a apoiar a administração na resolução de problemas técnicos relacionados com a gestão de documentos electrónicos como, por ex., a selecção do *software* mais adequado para as funções de gestão ou o momento de os migrar para outra plataforma? Os arquivistas têm de cruzar várias competências (técnicas de gestão e preservação a longo prazo dos documentos electrónicos; qual a aplicação informática que satisfaz melhor os requisitos para sistemas de arquivo) e, a não ser em projectos muito específicos, o seu apoio é demasiado intensivo. Haverá soluções alternativas, da responsabilidade dos arquivistas, a esse apoio exigente: dar formação sobre gestão de documentos a outros profissionais; constituir listas de verificação. Muitos arquivos, incluindo nacionais, são frágeis na gestão e competências de comunicação, negociação, consultadoria,

políticas e táticas para influenciar as administrações e seus parceiros também no domínio dos arquivos electrónicos. Para ter sucesso será necessário o **recrutamento específico e/ou apoio de outros sectores da Administração Pública.**

**Cap. 4, “Implementação de requisitos de sistemas de arquivo”.** Consideram-se 7 etapas, salientando: na etapa 4, “Avaliação arquivística”, que «A quantidade de informação a arquivar deve ser uma preocupação secundária. Mais importante é o custo intelectual e o investimento para realizar conversões e manutenção»; na etapa 5, “Avaliação dos sistemas existentes”, a importância de incluir todos os sistemas de informação, tais como sítios *web* e sistemas de apoio à decisão, bem como a importância específica, nos sistemas electrónicos, da capacidade e dos custos de preservação; na etapa 7, “Garantir a preservação a curto prazo”, a questão da segurança especialmente quando os documentos electrónicos estão armazenados em dispositivos remotos, acessíveis por outros sistemas ou em locais fisicamente danificáveis por alterações ambientais e a necessidade de prevenção de desastres (ilegibilidade por aumento, mesmo moderado, da temperatura, ou por flutuações bruscas no fornecimento de energia); a segurança nos locais de armazenamento e a questão da salvaguarda regular de dados. Paralelamente, o imperativo de uma atitude pró-activa dos arquivistas: **«Não se deve esperar por condições perfeitas antes de participar: (...) é preferível iniciar o processo e ir criando competências e capacidade ao longo do tempo».**

**Cap. 5, “Preservação a longo prazo”.** Faz-se uma chamada de atenção