

O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência

Waldomiro de Castro Santos Vergueiro ¹

Discute as perspectivas das bibliotecas no futuro, enfocando especificamente o papel do desenvolvimento de coleções nesse novo ambiente. Analisa aspectos relacionados com a permanência dos meios impressos, a necessidade de intermediários no fornecimento/obtenção de informação e as características das atividades do desenvolvimento de coleções em ambientes de informação eletrônica.

1 Introdução

93

J á se tornou comum ouvir falar no fim das bibliotecas. A literatura em geral, seja a especializada em biblioteconomia e ciência da informação, seja aquela voltada para o grande público, têm divulgado previsões que louvam as delícias de um mundo onde a informação em suporte papel não passará de uma lembrança ou poderá ser encontrada apenas nos museus. Da mesma forma, personalidades famosas e conceituadas como Bill GATES (1995), fundador e proprietário da Microsoft Inc., e Nicholas NEGROPONTE (1995), diretor do Massachusetts Institute of Technology (MIT), criaram cenários maravilhosos para um futuro, segundo eles já bastante próximo, no qual a informação fluirá até os interessados de maneira quase instantânea, bastando, para tanto, somente a posse de um computador munido de um mouse e de um dispositivo de comunicação. Dentro desse contexto, falar em desenvolvimento de coleções chega mesmo a ter como que um ranço de saudosismo antecipado. Afinal, esta é uma época efervescente, tanto no nível das idéias como no nível das tecnologias, que surgem e proliferam quase que num piscar de olhos. Na área da informação, esse avanço ocorreu numa rapidez espantosa, evidenciando um passado que parece apenas corroborar as previsões, pois, afinal, passamos “da biblioteca baseada em papel para a biblioteca automatizada em um período de cerca de duas décadas” (SHAUGHNESSY, 1996, p.49). De fato, a revolução da eletrônica bate às portas das bibliotecas e centros de informação e parece acenar para muitos

¹ Professor Doutor do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

com o destino inexorável de seu desaparecimento.

Aparentemente, não há mais futuro possível para essas instituições, algumas em prédios suntuosos, que armazenam prioritariamente livros e todos os outros materiais de informação produzidos no suporte papel (apesar de que se poderia perguntar sobre os motivos que levam países como França e Inglaterra a construírem novos e enormes edifícios para abrigar suas bibliotecas nacionais, edifícios esses que parecem representar mesmo a antítese da biblioteca sem muros que o futuro prenuncia...). Da mesma forma, não parece haver mais futuro para os profissionais responsáveis pelos acervos armazenados nas bibliotecas.

Aos imóveis, imagina-se, será provavelmente necessário encontrar qualquer outra destinação, certamente alguma mais coetânea com os tempos vividos (talvez eles possam ser transformados em centros de convivência virtual, ou qualquer outra coisa no gênero...). Por sua vez, os responsáveis por todas as tarefas que envolvem o gerenciamento desses acervos - administradores, bibliotecários, auxiliares e todos os outros profissionais de apoio existentes, - parecem ser também candidatos naturais à antecipação de sua aposentadoria ou ao treinamento para alguma outra atividade, quando tal treinamento seja possível ou viável.

Sob muitos aspectos, é certamente um mundo fascinante esse que se vislumbra no horizonte, no qual os indivíduos terão acesso a todas as informações de que necessitem realmente (ou mesmo àquelas de que jamais irão ter necessidade alguma). Mas, ao mesmo tempo, é também um mundo de características algo assustadoras, na medida em que dele ainda não se conhecem nitidamente os contornos ou o quanto o novo ambiente representará em termos de ampliação da liberdade de opções (ou mesmo de negação dessa liberdade).

Já muitas vezes foi lembrada a adequação aos tempos atuais da descrição feita por Charles DICKENS (1994, p.3) à época da revolução francesa em seu livro *Hard times*, quando se vivia um momento, em sua procura de novas definições, bastante semelhante ao que vivemos hoje. Como então, temos, em simultaneidade, o melhor e o pior dos tempos, uma época de sabedoria e uma época de idiotice, uma época de crença e uma época de incredulidade, uma estação da Luz e uma estação da Escuridão. Vivemos, enfim, uma época que, usando as próprias palavras do autor inglês, deve ser descrita “para o bem ou para o mal, apenas em um grau superlativo de comparação” (DICKENS, 1994, p.3).

É, sem dúvida, um futuro em aparência sombrio para as instituições tradicionalmente ligadas à preservação e disseminação da informação. Nele parece haver pouco espaço para a discussão de um assunto como o desenvolvimento de coleções, na medida em que este está prioritariamente preocupado com o gerenciamento dos materiais já armazenados ou a serem

armazenados nessas instituições (em um mundo no qual se espera que toda a informação seja transmitida de maneira digital, falar em armazenamento, critérios de seleção, descarte etc. parece até ter nuances de heresia...).

O artigo propõe-se a discutir o assunto, abordando a realidade das bibliotecas neste final de século, bem como as perspectivas de atuação dos profissionais responsáveis pelo desenvolvimento de coleções num mundo onde as influências das novas tecnologias parecem, cada vez mais, colocar em xeque a razão da própria existência tanto dos profissionais como dos próprios acervos por eles desenvolvidos.

2 A informação digital

O profissional da informação, encarado como aquele elemento responsável pelo recorte e organização de partes do imenso universo do conhecimento registrado e em disponibilidade, perde aparentemente sua razão de ser quando se pensa que o indivíduo comum, com o uso dos meios eletrônicos, poderá ele mesmo fazer este recorte, buscando e organizando o conhecimento segundo seus interesses e perspectivas pessoais.

Na realidade de uma informação eletrônica onipresente, imagina-se que cada cidadão será seu próprio profissional da informação. Para tanto, ele poderá contar com a ajuda dos chamados sistemas especialistas, “programas que executam tarefas normalmente desenvolvidas por especialistas: eles corporificam conhecimento especializado e a habilidade para utilizar esse conhecimento para a solução de problemas” (BATT, 1986, p. 60). Embora esses sistemas ainda não se encontrem em disponibilidade com o nível necessário de qualidade da recuperação para tornar real o sonho da independência total na área informacional, espera-se que possam logo ultrapassar suas atuais limitações. No entanto, será esse mesmo o futuro que nos espera? Devemos aceitar como irreversíveis as previsões apocalípticas, encarando a perspectiva de um futuro sem bibliotecas, tais como as conhecemos hoje, como a única possível? Devemos acreditar que as bibliotecas virtuais serão a única realidade disponível aos habitantes do Século XXI?

Isto talvez seja um exagero. Existem motivos para se pensar em outras possíveis alternativas, que não significariam o desaparecimento dessas instituições por tradição dedicadas à preservação e disseminação do conhecimento. Ao fazê-lo, é possível assumir uma atitude não-apaixonada, diferenciando-se daqueles que defendem a permanência de um meio antigo simplesmente porque são contrários a qualquer tipo de novidade. Não se trata de renegar as mudanças, mas sim de entendê-las e contextualizá-las da forma correta. Nesse sentido, alguns fatores podem ser elencados para evidenciar a permanência das fontes de informação impressas em geral:



a) **adequabilidade do livro:** o livro é extremamente adequado ao objetivo para o qual foi originalmente criado. Trata-se de um objeto bastante prático. Não necessita de qualquer fonte externa de energia (a não ser que se considere a luz natural, suficiente para que se possa enxergar as letras impressas, como uma fonte energética). É portátil, possibilitando sua utilização em qualquer local, com o leitor adotando a posição para uso que lhe ofereça maior conforto (a imaginação é talvez o único limite para as possibilidades de utilização...). Pode ser utilizado das mais diversas formas, de acordo com os interesses e objetivos do indivíduo, pois nada impede que alguém leia um dicionário da primeira à última página ou que desfrute de uma obra de ficção pela leitura de capítulos aleatoriamente escolhidos (como afirma Daniel PENNAC (1993), o leitor tem o direito de ler como lhe aprouver, podendo iniciar a leitura pelo ponto que bem entender, pular partes, reler aquelas que lhe pareceram mais interessantes, encerrar a leitura quando bem lhe apetecer etc). O livro possui, em geral, um preço acessível para as camadas médias da população. É relativamente resistente, conservando suas características e legibilidade, em circunstâncias normais, por tempo bastante longo.

Os argumentos acima, deve-se reconhecer, pesam fortemente em favor da permanência do livro. Além disso, é importante salientar que as tecnologias computacionais, ao invés de prejudicar a produção de livros, tornou-a, pelo contrário, mais eficiente. Como dizem CRAWFORD & GORMAN (1995, p.18), “os livros são o resultado de uma tecnologia altamente refinada - a impressão - desenvolvida por vários anos e que obteve maior custo-efetividade e tornou-se mais apropriada pela tecnologia de computador de hoje”.

HAGLOCH (1996, p.150) defende que “os livros são simples e mais confortáveis para a leitura prolongada”. CRAWFORD & GORMAN (1995) vão ainda mais, longe na mesma idéia, afirmando que os livros “são o meio superior de comunicação de conhecimento e de grandes acumulações de informação destinadas a ser lidas de maneira linear. Os livros deveriam, e quase certamente irão, sobreviver e prosperar exatamente por essas razões”. Na mesma linha de raciocínio caminha WOODWARD (1995, p.1018), afirmando que , “tentar retirar significado de trezentas páginas brilhando nas telas de um computador é uma experiência dolorosa e provavelmente continuará assim”. Ainda que apenas o tempo possa confirmar se esses autores estão ou não corretos em suas afirmativas, é de qualquer forma um interessante exercício mental imaginar um indivíduo sentado durante horas à frente de um computador, para a leitura das quase mil páginas do *Ulisses* ou do *Finnegan's Wake*, de James Joyce...

É viável pensar que ainda levará muito tempo para que a transferência de toda a informação atualmente disponível em formato impresso venha efetivamente a ser transferida para os suportes eletrônicos, de modo que seja

“necessário que somente uma cópia de um documento eletrônico (junto com umas poucas cópias a mais por segurança) seja armazenada no mundo inteiro” (ROWLEY, 1996, p.13). Atualmente, grande parte da informação que as pessoas buscam nas bibliotecas, principalmente as públicas, ainda não está disponível por via eletrônica ou talvez jamais venha a ser considerada como prioritária para transferência. Por exemplo, informação histórica, principalmente aquela de interesse local, ainda está disponível, em sua maioria, apenas em formato impresso. Igualmente, apenas uma parcela bastante ínfima de literatura de ficção em geral está disponível eletronicamente (HAGLOCH, 1996, p.150), mesmo considerando os diversos projetos desenvolvidos com esse objetivo.

b) **custo do livro:** é certo que alguns tipos de materiais de informação representam uma opção mais econômica de produção em formato eletrônico. É o caso, por exemplo, de obras de referência como os abstracts e os índices, muitos dos quais já estão eletronicamente disponíveis por um período “que varia de 10 a quase 30 anos” (ROWLEY, 1996, p.8). Em formato eletrônico, eles são em princípio muito mais acessíveis e fáceis de serem utilizados, quando comparados com as verdadeiras monstruosidades que representam em formato impresso. Na realidade, vê-se agora que, produzidos em papel, eles jamais foram muito amigáveis para uso e sua passagem para formato eletrônico - seja em CD-ROM ou acessado via Internet - vem representar uma grande vantagem para as instituições de informação. No entanto, em termos econômicos, o preço que se paga por uma obra de referência em CD-ROM não é assim tão substancialmente menor, segundo CRAWFORD & GORMAN (1995, p.27), do que o preço em papel. Isto sem contar os custos internos da instituição para a utilização de formatos eletrônicos, como os envolvidos com a organização e manutenção de redes locais, iluminação, mobiliário etc. Neste sentido - o econômico - a substituição não parece haver significado vantagem assim tão grande para as instituições de informação.

A mesma defesa da opção pela veiculação em suportes eletrônicos pode também ser feita em relação a monografias e periódicos de pequena tiragem, nas quais o custo de produzir uma edição em papel equivale a um valor bastante alto por cópia produzida. Por outro lado, livros de tiragem média começam a empatar, em termos de custo de produção, com aqueles necessários para a edição de materiais de informação em formato eletrônico: “para livros especializados, qualquer coisa com uma probabilidade de venda entre 1.000 e 1.500 exemplares, a editoração tradicional tem mais sentido economicamente”, afirmam CRAWFORD & GORMAN (1995, p. 30). Já quando se trata de livros de grande tiragem, ou seja, para o mercado de massa, os custos de produção são enormemente favoráveis à impressão em papel. Igual afirmação pode ser feita a respeito de revistas para o grande público.



c) **contexto social:** entre outras, uma das questões que ainda não está satisfatoriamente equacionada na disseminação via redes eletrônicas diz respeito à confiabilidade da informação. Ainda não existem indicadores suficientes para garantir que o texto recebido via Internet em um computador pessoal é exatamente aquele produzido por seu autor. A probabilidade de qualquer pessoa intervir no processo, refazendo um texto, adulterando-o, modificando-o a seu bel-prazer e distribuindo-o segundo seus próprios interesses representa ainda uma variável virtualmente (e a palavra se aplica em duplo sentido) incontrolável. De uma certa forma, a superestrada da informação ainda parece lembrar bastante a Biblioteca de Babel mencionada por Borges, contendo todo e qualquer livro possível em todas as suas possibilidades, o original e sua cópia, a cópia da cópia e todas as outras cópias imagináveis, cada uma com pequenas e mínimas diferenças entre elas. Ou, como diz WARK (1996, p.64), contendo “não somente tudo o que é verdadeiro, mas tudo que é falso, e uma grande quantidade além, que não tem qualquer significado”. YOUNG & PETERS (1996, p.34) parecem confirmar essa visão de Wark, quando, descrevendo as possibilidades abertas pelas publicações eletrônicas, afirmam que “a disponibilidade do texto na forma digital possibilitará a autores e leitores manipular o texto, extrair partes dele, e derivar outras versões dele”.

Essa possibilidade de deturpação das idéias não ocorre com a mesma facilidade na produção impressa em papel; uma vez encerrado o processo de edição de um livro, as informações nele contidas não podem ser facilmente modificadas, pois quaisquer modificações significariam um processo de edição completamente distinto do primeiro. Isto representa um grande elemento de confiabilidade para o produtor intelectual, que quer ter garantias de que suas idéias não serão deturpadas durante o processo de distribuição.²

Além do ponto acima mencionado, um outro fator importante diz respeito à compensação pecuniária do autor (e seria possível também enfatizar, neste momento, a questão da compensação moral, ou seja, o direito que tem um autor de ter o seu nome, e somente ele, ligado a um determinado texto ou objeto criativo por ele produzido). A discussão desse assunto começa já a aparecer na literatura especializada (BERRY, 1996) e alguns países principiam a busca de uma legislação que permita o correto equacionamento da questão, embora esta ainda aparentemente esteja bastante longe de atingir uma resposta satisfatória (GASAWAY, 1996).

Infelizmente, deve-se reconhecer que ainda não existem formas suficientemente confiáveis para controlar a utilização de um texto disponível na rede, de modo a oferecer justa retribuição ao autor pela utilização de suas idéias. Mas a questão não termina aí: da forma como as coisas estão, grande parte da indústria editorial estará fadada à implosão, caso instrumentos

² Mais sobre este assunto pode ser encontrado em PROBST (1996) e ROWLEY (1996).

eficientes de controle das informações veiculadas pelos meios eletrônicos não sejam rapidamente desenvolvidas. Esta situação aparece bem ilustrada em artigo publicado no periódico *The Economist*, conforme citação feita por MacNAUGHT:

“Neste futuro mundo, as pessoas irão ler não somente os jornais mas livros - adornados com hipertexto multimídia - on-line... A lei de direitos autorais está encontrando dificuldades específicas para se ajustar à nova era. Ela não foi capaz de entrar num acordo com a propriedade única da informação digital: a facilidade de fazer um infinito número de cópias perfeitas essencialmente de forma gratuita. Copie um artigo, distribua-o casualmente a um grupo de discussão, e ao apertar de um botão você terá roubado uma empresa de milhares de vendas. Para os editores que ainda vêem ameaças na fotocopiadora, a Internet parece o fim do mundo... No fim as leis de direitos autorais devem se modificar para refletir este novo domínio digital. Os editores necessitam ter alguma segurança de que seu trabalho não será pirateado a ponto de que eles não fiquem com coisa alguma para vender, e uma maneira deve ser encontrada para evitar de criminalizar a utilização normal” (1995, p. 155).

Por outro lado, pode-se também levantar dúvidas se um controle total seria realmente algo desejável ou não traria escondido o perigo de se estabelecer um estado de vigilância incompatível com os anseios de liberdade do ser humano. Atualmente, é possível à tecnologia armazenar registros de todas as transações efetuadas, para posterior análise e verificação (algo parecido, talvez, com uma administração governamental que guardasse cópias de todas as cartas entregues por seus serviços de correio...). Por outro lado, a revolução informacional não irá proporcionar solução para vários dos problemas característicos deste final do Século XX, podendo até, em alguns aspectos, concorrer para torná-los ainda mais graves.

“Não há nenhum motivo para pensar que as ‘autoestradas da informação’ revolucionarão o mercado de trabalho (em sentido positivo). Para cada emprego criado em associação com o setor da informação, provavelmente estão se perdendo dois empregos ‘clássicos’. Por outro lado, tampouco existe base para pensar que o novo trabalho gerado será mais cômodo e bem remunerado. De fato, as indústrias da comunicação, tanto as de suporte como as de conteúdo, são líderes no que se refere a subocupação e precarização. A imagem pulcra e futurista de um computador ou um vídeo não nos pode fazer perder de vista que são aparatos produzidos, muito provavelmente, com mão de obra barata do Terceiro Mundo” (LOPEZ, 1996, p. 10-11).

3 Necessidade de mediadores

Desintermediação parece ser hoje uma expressão de grande popularidade no mundo acadêmico, sendo utilizada por profissionais das mais variadas áreas, inclusive por uma grande parcela de profissionais da informação, todos eles maravilhados com as possibilidades que a revolução eletrônica deixa vislumbrar. No sentido utilizado atualmente, desintermediar, significa fortalecer “o receptor para estabelecer conexões que poderiam previamente ser feitas somente através da assistência da mediação humana,



que era mais custosa para a instituição e mais confinadora para o receptor” (ATKINSON, 1996, p.249).

Imagina-se que a chamada superestrada da informação possa tornar essa desintermediação uma realidade. Assim, talvez extrapolando-se a figura utilizada, imagina-se que, ao trafegar por ela, cada usuário tenha autonomia para buscar seus próprios caminhos, definir seus atalhos preferidos, demarcar seus pontos prediletos de descanso, as paisagens que merecem maior atenção e cuidado etc. (e deve-se reconhecer que muito dessa expectativa já é uma realidade). Será uma estrada sem sinalização é verdade, mas talvez a maior emoção da busca estará mesmo ligada, muito mais à incerteza sobre aquilo que se encontrará após a próxima curva, do que propriamente ao objeto/informação que realmente se deseja encontrar (ainda que alguns, como afirma SACCO (1996), talvez possam sentir-se como turistas explorando um país estranho, sem conhecer minimamente a linguagem dos habitantes locais...).

Não existe ainda certeza se o panorama da informação irá encaminhar-se realmente para o cenário acima delineado. Ao ter a possibilidade de acessar diretamente as informações, o cliente final poderá optar entre este acesso direto e a utilização de um intermediário, alguém que realize o trabalho de identificação e disponibilização da informação para ele (no caso, o profissional da informação). A decisão pela segunda alternativa dependerá de vários fatores: em primeiro lugar, pesará a questão da disponibilidade ou interesse do cliente em aprender a utilizar a rede eletrônica, obtendo dela o maior benefício possível; em segundo lugar, irá estar na dependência direta da qualidade do serviço prestado pelo profissional da informação.

Vivemos em um mundo que, como diz WURMAN (1991), parece dominado pela ansiedade da informação. Neste sentido, é talvez lógico pensar que nem todas as pessoas terão suficiente domínio das técnicas de recuperação da informação, sejam elas aplicadas apenas ao ambiente da informação impressa ou transpostas ao da informação eletronicamente disponível. Ainda que cedêssemos ao otimismo mais ingênuo, imaginando que a evolução dos meios eletrônicos fará com que eles tenham um nível de amabilidade/facilidade de manuseio próximo ao de uma esta telefônica bem organizada, ainda assim é possível imaginar que uma boa parcela dos indivíduos poderá preferir ter esse trabalho realizado por um profissional melhor preparado.

4 Desenvolvimento de coleções numa era de informação digital

É viável acreditar que uma abordagem menos entusiasmada pelas promessas das tecnologias de comunicação eletrônica evidencie mudanças não tão revolucionárias quanto desejariam alguns (embora também levem a crer que elas talvez não venham a ser tão tímidas quanto desejariam outros).

Elas ocorrerão, certamente, mas sua magnitude está ainda muito mais no terreno das especulações do que no campo das realidades possíveis. Avaliações menos apaixonadas costumam reconhecer que, de uma maneira geral, a “multimídia está emergindo como uma nova mídia com suas próprias capacidades, mais do que como uma super mídia que fará com que todas as mídias anteriores se tornem supérfluas” (CHESHER, 1996, p. 28). Assim, embora isto não tenha a mesma emoção das constatações apocalípticas, é necessário reconhecer que o desaparecimento de livros e bibliotecas não ocorrerá de maneira imediata. Daí se entende a necessidade de dar prosseguimento à discussão da problemática do desenvolvimento de coleções nesse novo contexto informacional. No entanto, é preciso encarar a questão sob um ponto de vista não exclusivista no que diz respeito às fontes de informação a serem encaradas como objeto da nova prática profissional. Num mundo onde materiais impressos conviverão - espera-se que em harmonia - com todas as demais fontes eletronicamente disponíveis, serão muitas as implicações para as atividades daqueles profissionais responsáveis pelo desenvolvimento das coleções. Em princípio esta realidade, que ocorrerá nos mais variados tipos de instituições de informação, não parece apresentar grandes problemas para os profissionais, pois já houve, principalmente no mundo mais desenvolvido “uma significativa mudança de um foco na coleção e desenvolvimento do acervo para funções baseadas no acesso, onde as biblioteca vêem o seu papel como provendo acesso aos recursos, que podem estar em sua coleção, mas que podem estar localizadas em qualquer outro lugar” (ROWLEY, 1996, p. 7).

Por outro lado, também parece interessante considerar as implicações econômicas dessas atividades. Isto significa definir, de maneira prática e objetiva, mecanismos de avaliação de custo-efetividade que possam proporcionar subsídios objetivos para o profissional da informação, quando da tomada de decisão sobre a aquisição e posse do material no local (físico) de manutenção do acervo ou sua obtenção através de acesso remoto.

Essa já é uma discussão antiga na área, mas agora adquire novas características. Até há pouco tempo atrás, as únicas alternativas existentes para se ter acesso efetivo ao conteúdo de um determinado documento eram: 1) adquiri-lo por compra, ou 2) obtê-lo por empréstimo inter-bibliotecas. Os elementos de custo envolvidos não eram assim tão complicados e nem tão difíceis de serem equacionados. A possibilidade de cooperação bibliotecária é tradicionalmente um dos elementos a serem considerados no momento da decisão de seleção, podendo inclusive ser considerada como a responsável maior pela organização de redes e sistemas de bibliotecas (VERGUEIRO, 1995, p. 90-1).

Hoje em dia, por outro lado, ter acesso ao conteúdo de um documento pode significar muito mais que localizá-lo no acervo de uma biblioteca próxima. Pode implicar em conectar-se a um computador remoto e transferi-

lo para o computador da biblioteca (ou diretamente para a máquina do cliente). No entanto, sob certos aspectos, a questão continua a mesma: tanto antes como agora são necessárias análises que possibilitem o conhecimento preciso sobre o custo real dessa obtenção. O elemento complicador dessa análise é que hoje deverão ser incluídos custos antes não presentes na transação, como os de aquisição e manutenção de equipamentos, de pessoal especializado para manuseio, da gravação em papel ou em disquete (incluindo também o custo desses suportes), do tempo de acesso à rede (pois alguém, em algum lugar, está arcando com os custos da rede de informação que a biblioteca utiliza) etc.

No entanto, a questão não se limitará apenas à definição de critérios de custo-benefício. Parece evidente que as políticas de seleção deverão ser definidas levando-se em consideração essas questões, mas outras também deverão estar presentes, indo desde as características inerentes ao campo de conhecimento no qual a seleção ocorre, às particularidades específicas dos clientes e do próprio ambiente no qual os serviços de informação se localizam. Tudo isto coloca novas preocupações para os profissionais da informação. Imagine-se, por exemplo, a opção pela informação eletrônica em uma região onde os serviços de comunicação são ainda insatisfatórios devido a congestionamentos freqüentes, quedas de linha e dificuldades básicas de manutenção: muito provavelmente, ao invés de um cliente satisfeito com a informação obtida, o resultado será o aumento de reclamações, queixas e frustração com os serviços recebidos.

A dificuldade acima mencionada, imagina-se, poderá ser resolvida por um investimento maciço na área tecnológica mas, enquanto tal não acontece, ainda é um ponto importante a ser considerado para a seleção de informações eletronicamente disponíveis. Seja qual for o meio utilizado, deve-se ter em mente que o fim almejado é o fornecimento da informação desejada/necessária, ao menor custo possível para a instituição e com o maior nível de satisfação para o cliente.

Neste novo ambiente marcado pela competitividade e produtividade, a informação deverá estar disponível, seja em que suporte for, no momento em que o interessado a desejar e a um custo que lhe seja conveniente. Assim, também é necessário refletir sobre as repercussões que a informação eletrônica terá em relação ao próprio cliente dos serviços. Hoje, a manutenção de um título no acervo de uma biblioteca significa para o cliente, de uma maneira geral, o acesso irrestrito a esse título, sem qualquer ônus adicional (na medida em que o exemplar se encontre disponível na estante). Pelo menos, é essa a realidade na maioria das bibliotecas brasileiras. A definição dos custos da informação obtida por intermédio de redes eletrônicas ainda é mais ou menos incerta, mas pode-se especular se será possível às bibliotecas manterem indefinidamente essa prática de não-cobrança direta ao cliente, quando da utilização de meios eletrônicos.

Caso a opção por não repassar os custos ao cliente final deixe de ser uma prática corrente, seria mais uma barreira para a utilização dos serviços de informação, na medida em que apenas aqueles que têm condições econômicas para arcar com esse pagamento poderiam utilizá-los. Em princípio, isto colocaria em xeque, por exemplo, a biblioteca pública como local de livre acesso às idéias (ainda que se possa argumentar que livre acesso não significa acesso gratuito, sem qualquer custo...). Principalmente naqueles países em que os índices de desigualdade são mais elevados que o racionalmente admissível, caberá aos responsáveis pelo desenvolvimento de coleções definir políticas que garantam o acesso à informação a todos, independentemente de suas disponibilidades financeiras, definindo aqueles casos em que a instituição garantiria a isenção do pagamento aos que comprovadamente não têm condições de fazê-lo, de modo que não sejam excluídos do circuito de obtenção da informação.

As instituições de informação parecem estar caminhando para uma nova fase de atuação, na qual não poderão mais acreditar que terão sequer as mínimas possibilidades de atender totalmente, com seus próprios recursos, às necessidades de seus clientes (na realidade, esta possibilidade foi sempre um ideal inatingível, mas as pressões para que esse ideal seja totalmente abandonado serão cada vez mais fortes...).

É viável acreditar que alguns tipos de instituições de informação sentirão essas pressões mais rapidamente, enquanto outras a sentirão com menor intensidade. No primeiro lado do espectro estarão as bibliotecas de pesquisa, que caminharão a passos muito mais largos para aquilo que RUTSTEIN, DeMILLER & FUSELER (1993, p.33) denominam como um *“futuro incerto que confiará mais nas tecnologias informacionais”*. As bibliotecas públicas, por sua vez, custarão mais para responder às demandas por informações de forma diferente do que fizeram até agora, ou seja, continuarão majoritariamente a utilizar seus próprios recursos informacionais para satisfação das demandas que lhes são colocadas. Imagina-se, também, que este caminho será muito mais demorado para ser percorrido nos países menos desenvolvidos. Em países avançados já se pode encontrar relatos de casos de bibliotecas públicas nas quais a informação eletrônica faz parte da realidade cotidiana (FREEDMAN, 1996).

A decisão entre acesso e posse dos documentos primários sempre ocorreu, ou deveria ter ocorrido, levando-se em conta as condições específicas vivenciadas por cada instituição de informação. Nada indica que isto deva modificar-se no futuro. Pelo contrário, pode-se imaginar que as instituições de informação continuarão a optar pelo acesso aos documentos quando, como comentam ANDERS, COOK & PITTS (1992, p.37), este for *“menos dispendioso que a compra, processamento e armazenamento da informação; oportuno e simples; o único caminho para adquirir informação”*, e quando a forma de acesso possa significar um *“aprimoramento”* da



informação, seja pela possibilidade de busca por palavras-chave ou pela apresentação em um formato mais conveniente. Essas questões continuarão a ser vistas sob o mesmo ponto de vista, tanto em um ambiente de informação eletrônica como em um ambiente no qual ela inexistia.

5 Conclusão

Tradicionalmente o desenvolvimento de coleções significou a definição de critérios que justificassem um determinado agrupamento de documentos e em um ou mais espaço(s) físico(s) determinado(s). Este agrupamento é definido em contraposição a todos os outros possíveis e em contraposição, também, ao universo de publicações não-controlado, produzido aleatoriamente pelo mercado.

Esta descrição da realidade permanece válida. O mercado continua a produzir informação de forma incontrolada, agora também em formato digital. Definir determinados agrupamentos de informação em contraposição a todos os outros possíveis será a tarefa do desenvolvimento de coleções daqui em diante. Talvez a importância social da atividade tenha até mesmo sido incrementada pelo advento das tecnologias de informação eletrônica, ao invés de ter sido minimizada.

As preocupações dos profissionais de informação, no que diz respeito ao desenvolvimento de coleções, manterão grande nível de similaridade com as que possuem no ambiente da informação predominantemente impressa. Como comenta NISONGER (1996, p.235), lembrando o trabalho de Ortega y Gasset, “os bibliotecários ainda se deparam com a mesma responsabilidade em relação às publicações eletrônicas - filtrar do grande número disponível a parcela que é relevante ao atendimento das necessidades de informação de seus clientes”.

Ao possibilitar esse acesso a uma parcela específica da informação digitalizada, seja através de um link do servidor da biblioteca, seja através da aquisição de uma base de dados eletrônica, o responsável pela coleção estará criando, como diz ATKINSON (1996, p.254), um “*subconjunto altamente seletivo de objetivos de informação disponíveis, segregados e favorecidos, aos quais o acesso é possibilitado e aos quais a atenção do cliente/usuário é dirigida em oposição aos objetivos excluídos*”. Com essa atividade, ele estará agregando valor ao que existe em disponibilidade na rede eletrônica, informando aos clientes que os itens informacionais aos quais a instituição de informação propicia acesso atendem a determinados requisitos de autoridade, fidedignidade, credibilidade, entre outros (da mesma forma como fizeram seus antecessores quando definiram/aplicaram critérios de seleção aos materiais impressos que armazenavam nas estantes de suas bibliotecas). Esse valor será agregado por intermédio de uma política para o desenvolvimento da coleção que se consubstanciará na prática diária das

- DICKENS, Charles. *A tale of two cities*. Ware, Wordsworth, 1994.
- FREEDMAN, Maurice. Connection development: Web lessons from Westchester. *Library Journal*, v.121, n. 16, p. 42-44, 1996.
- GASAWAY, Laura N. Libraries, educational institutions, and copyright proprietors: the first collision on the information highway. *Journal of Academic Librarianship*, v. 22, n. 1, p. 337-344, 1996.
- GATES, Bill, MYHRVOLD, Nathan, RINEARSON, Peter. *A estrada do futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- HAGLOCH, Susan B. Info mediators still needed. *Library Journal*, v. 121, n. 14, p. 150-151, 1996.
- LOPEZ, Bernat. La sociedade de la información: promesa de futuro o eslogan neoliberal? *Chasqui*, n. 54, p. 8-11, 1996.
- MacNAUGHT, Bill. Partnership, strategy and leadership: what we have, what we need, and what we lack, respectively. *Public Library Journal*, v. 10, n. 6, p.153-156, 1995.
- NEGROPONTE, Nicholas. *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- NISONGER, Thomas E. Collection management issues for electronic journals. *IFLA Journal*, v. 22, n. 3, p. 233-239, 1996.
- PENNAC, Daniel. *Como um romance*. Rio de Janeiro, Rocco, 1993.
- PROBST, Laura K. Libraries in an environment of change: changing roles, responsibilities, and perception in the information age. *Journal of Library Administration*, v. 22, n. 2/3, p. 7-20, 1996
- ROWLEY, Jennifer. Libraries and the electronic information marketplace. *Library Review*, v. 45, n. 7, p. 6-18, 1996.
- RUTSTEIN, Joel S., DeMILLER, Anna L, FUSELER, Elizabeth A. Ownership versus access: shifting perspectives for libraries. *Advances in Librarianship*, v. 17, p. 33-60, 1993.
- SACCO, Gail Alter. Librarians still the info experts. *Library Journal*, v. 121, n. 14, p. 151, 1996.

SHAUGHNESSY, Thomas W. The library director as change agent. *Journal of Library Administration*, v. 22. n. 2/3, p. 43-56, 1996.

VERGUEIRO, Waldomiro C. S. *Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas*. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 1995. Seleção e cooperação, p. 89-95.

WARK, McKenzie. Late returns in the Library of Babel. *Media International Australia*, n. 81, p.64-67, 1996.

WOODWARD, Jeannette A. Auto aces or accident victims: librarians on the info superhighway. *American Libraries*, v. 26, n. 10, p. 1016-1019, 1995.

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

YOUNG, Arthur P., PETERS, Thomas A. Reinventing Alexandria: Managing change in the electronic library. *Journal of Library Administration*, v. 22, n. 2/3, p.21-41, 1996.

