

CRIAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS PARA E-BOOKS

Robson Dias Martins¹

Annibal José Roris Rodrigues Scavarda do Carmo²

Resumo: Ações inovadoras em bibliotecas universitárias proporcionam benefícios aos profissionais da informação e aos usuários das unidades. Para tanto, esse trabalho propõe introduzir a cadeia de suprimentos para e-books como inovação incremental no processo de formação e desenvolvimento de coleções, pautada nas novas tecnologias disponíveis no mercado e na excelência na gestão de processos. Acredita-se que a sinergia entre a Ciência da Informação, a Administração e as Tecnologias de Informação e Comunicação, bem como, a Inovação e a Gestão baseadas na Qualidade servem de arcabouço para a construção desse processo gerencial. A partir do incremento dessa cadeia pretende-se melhorar a eficiência e a eficácia nos processos de seleção e aquisição de e-books, bem como, democratizar o acesso a esse suportes informacionais. Dessa forma, são apresentadas ações fundamentais na busca da melhoria desse campo da Biblioteconomia.

Palavras-chave: Cadeia de suprimentos. E-books. Livros digitais.

SUPPLY CHAIN FOR CREATION E- BOOKS

Abstract: Innovative actions in university libraries provide benefits to information professionals and users of the units. Therefore, this study aims to enter the supply chain as incremental innovation in the formation and development of collections, based on new technologies available in the market. Defining the key members of the supply chain involved in the selection and acquisition of library material which will provide improved efficiency and effectiveness of the whole process of selection and purchase with improvement order in user service. We envisage the creation of a government policy of development of electronic collections and the creation of a single platform for the acquisition, management and dissemination of ebooks.

Keywords: Librarians. Innovation. Collection Development.

¹ Mestrando em Biblioteconomia – UNIRIO. Especialista em Gestão e Produção Cultural – UNESA. Graduado em Biblioteconomia – UNIRIO. Bibliotecário da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

² Graduado em Engenharia Elétrica de Telecomunicações pela Pontifícia Universidade Católica (PUC-Rio). Professor Adjunto do Curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

1 INTRODUÇÃO

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC`s) possibilita a sociedade protagonizar uma transformação revolucionária no mundo da informação e do conhecimento. Através da utilização dessas tecnologias o homem têm percebido e participado da transição dos livros dos papeis para os *bytes*. Essa alteração de suporte informacional provoca mudanças nos modelos de armazenamento, aquisição, gerenciamento e disseminação da informação. Bem como, nos modelos de negócios que envolvem os e-books. Essas modificações são de ordem econômica, social, política e de gerenciamento e possibilita diversas oportunidades de produção e administração de bens e serviços. Para tanto, é fundamental a integração e a otimização dos processos envolvidos na gestão dos livros digitais. Assim sendo, esse trabalho propõe a criação de uma cadeia de gerenciamento de suprimentos para e-books.

Essa proposta ocorre em um cenário de desenvolvimento do país, onde os e-books se caracterizam como um importante modelo para democratização da leitura devido, principalmente, as facilidades de produção, fabricação, portabilidade, mobilidade e disseminação. Isso colabora para o avanço do país nos aspectos sociais, econômicos, educativos e culturais, bem como, no desenvolvimento técnico e científico do Brasil. Contudo, para o sucesso de sua empreitada é fundamental a determinação de regras que colaborem para o avanço desse modelo de difusão do conhecimento.

Para que, de fato, a democratização dos e-books ocorra na sociedade, são requeridas novas estratégias de ação que favoreçam a adequação dos modelos de negócios entre os atores do mercado editorial. Além disso, é fundamental o acompanhamento dos avanços tecnológicos com o intuito de gerir com qualidade as atividades de produção, gerenciamento e disseminação dos livros digitais.

Nesse sentido, a criação de uma cadeia de suprimentos, deve estar voltada para a excelência no gerenciamento dos negócios, verifica-se com isso, uma estreita ligação entre as Ciências da informação e da Administração. Ocorrendo mesmo, uma sinergia de pensamento no tangente a aplicação de serviços e produtos aos usuários com a maior qualidade possível. Nesse aspecto, percebe-se que

A Ciência da Informação enquanto campo interdisciplinar que estuda a análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, desde a sua gênese até o processo de transformação de dados em conhecimento e analisa sua aplicação em organizações e instituições. Examina também, as interações entre pessoas, organizações e sistemas de informação. Trabalha ainda, sua logística, seu planejamento, as modelagens dos dados e suas análises (PINHEIRO, 2004).

Com os predicados apresentados acerca da Ciência da Informação, entende-se que todos os campos do conhecimento alimentam-se de informação, inclusive os relacionados com as ciências da Administração. Essa é uma ciência social que estuda e sistematiza as práticas utilizadas para administrar e utiliza o planejamento, a organização, o comando, o controle e a coordenação como elementos principais de estudo. Ambas as ciências possuem conexões relacionadas ao conceito de excelência na gestão e podem ser monitoradas através da sinergia das áreas.

Dessa forma, a criação de uma cadeia de suprimentos para e-books deve ser fundamentada na excelência da gestão e expressar conceitos traduzidos em processos gerenciais, ou seja, buscar o aperfeiçoamento constante através de adaptações. Nesse sentido, a proposta de estudo de criação de uma cadeia de suprimentos para e-books visa o aprimoramento das relações de negócios do mercado editorial, servindo como uma adaptação as políticas de desenvolvimento de coleções existentes na Biblioteconomia que, durante anos, prevaleceram nas relações de negócios entres as bibliotecas e os fornecedores de materiais bibliográficos. Para tanto, a pesquisa abrange a importância da discussão de uma cadeia em um cenário propício para democratização do uso dos livros digitais. Entretanto, para que esse processo seja realizado, é fundamental o respeito à diversidade e à pluralidade e que, todos os componentes da cadeia, possam participar da tomada de decisão, sem qualquer tipo de coação.

Essa contenda se torna necessária devido as necessidades de alinhamento entre os interesses dos membros da cadeia dos livros: autores, usuários, bibliotecas, fornecedores e governo. Além disso, o aperfeiçoamento nas relações entre as partes é essencial para o desenvolvimento e a democratização dos e-books na sociedade. Através da melhoria do relacionamento entre os atores da cadeia, há uma tendência ao enriquecimento dos modelos de negócios e, por conseguinte, das atividades desempenhadas pelas bibliotecas, pelos fornecedores e pela sociedade através de seus usuários.

Como objetivo principal dessa pesquisa, apresenta-se a criação de uma cadeia de suprimentos fundamentada na excelência de seu gerenciamento. Dessa forma, sugere-se a criação de uma plataforma, única, de gestão para e-books, onde todos os atores do mercado editorial façam parte. Essa plataforma necessita ser criada pelo governo em conjunto com os demais membros da cadeia de livros e possuir ampla transparência em seu gerenciamento.

Dentro dessa concepção, entende-se que a plataforma de gerenciamento e acesso aos *e-books* expandirá o uso desse suporte de leitura aos leitores em geral e aos usuários das biblioteca, principalmente das universitárias. Contudo, é fundamental que sejam estabelecidas diretrizes e regras para utilização. Elas precisam ser permeadas pela igualdade de oportunidades aos seus membros e possuir normas estabelecidas em documento oficial. Precisam também, de foco na excelência dos serviços, buscar a democratização do acesso aos conteúdos, bem como, a preservação dos dados, os respeitos aos direitos autorais e as boas práticas de mercado.

A plataforma deve preencher uma lacuna no mercado relacionada ao gerenciamento dos e-books. Necessita ainda, estar preocupada com a manutenção e a atualização de conteúdos, a integridade dos dados, conteúdos e metadados. Para seu sucesso é fundamental a participação de membros do governo e da sociedade. Além disso, é essencial que exista o envolvimento de representantes dos autores, dos editores/fornecedores e dos bibliotecários, principalmente, aqueles ligados ao desenvolvimento de coleções. Somente com a participação de integrantes dessas áreas, será possível criar um mecanismo que auxilie aos integrantes da cadeia de livros, na ampliação do uso dos e-books no país.

Os caminhos metodológicos que percorrem esse trabalho buscam apresentar procedimentos formais, como métodos de pensamento reflexivo através de tratamento científico para demonstrar a importância da construção de uma cadeia de suprimentos de e-books como uma ferramenta para gerenciamento de coleções.

Para atingir tal objetivo foi utilizado o método dedutivo que aplica conceitos gerais para casos específicos. A suposição dessa pesquisa se enquadra na formação de uma cadeia de suprimentos de e-books para melhoria nos processos de negócios entre os fornecedores e as bibliotecas. Além disso, sua construção e uso podem melhorar a comunicação científica nas universidades proporcionando maior desenvolvimento para a sociedade e, o uso dos e-books, pode colaborar para a ampliação e a democratização das práticas de leitura entre os cidadãos.

Para a pesquisa foram analisados dados a partir de documentação indireta oriunda de pesquisa bibliográfica realizada em fontes secundárias. Para Lakatos e Marconi (1992) “a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias é um levantamento de toda a bibliografia publicada em livros, revistas e demais publicações”. Para Manzo (1971) a bibliografia pertinente fornece subsídios para “explorar novas ideias, onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente”.

Dessa forma, foram pesquisados termos em inglês e português, nos campos títulos (titles), palavras-chave (abstracts) e resumo (abstracts), nas bases de dados Science Direct, EBSCP, Wiley, Emerald, BRAPCI, Scielo e E-lis, o estudo foi realizado na literatura nacional e internacional, ao longo de todos os anos, dando preferência aos trabalhos publicados a partir dos anos 2000. A pesquisa compreendeu os assuntos: supplychain, library, e-books, cadeia de suprimentos, gestão, inovação de processos, desenvolvimento de coleções.

Os dados recuperados servem de referencial teórico para atingir os seguintes objetivos específicos: investigar possibilidades de melhoria nos modelos de negócios entre os atores envolvidos no mercado editorial; apresentar as vantagens e as desvantagens do uso dos e-books; apresentar essa cadeia com uma inovação (melhoria de processo existente) de processos na área do desenvolvimento de coleções da

Biblioteconomia e; apresenta-la como um movimento de excelência na gestão, onde a satisfação dos clientes se torna alicerce para sua concepção.

A importância da pesquisa se justifica devido a relevância do assunto para a comunidade tendo em vista a escassez de estudos científicos sobre o tema no Brasil. Além disso, ela é relevante devido as inúmeras oportunidades, dentro e fora da comunidade acadêmica, para uso dessa natureza informacional. Sua utilização proporciona o avanço da comunicação científica, o que gera maior desenvolvimento para as universidades e a sociedade como um todo.

Na área de educação, a melhora nos procedimentos envolvidos com e-books possui vasta área para implementação, os e-books podem colaborar para ampliação das práticas de leitura, desde o ensino fundamental até o universitário. Além disso, pode contribuir com novas formas e formatos de ensino, principalmente, àqueles voltados para a educação à distância. Os custos reduzidos de fabricação, transporte e manuseio colaboram ainda, para a democratização e a ampliação de uso nas regiões mais distantes do país.

Para as bibliotecas, a pesquisa apresenta relevância para o melhoramento no atendimento aos usuários, ampliando-se o leque de oportunidades de acesso a um maior número de conteúdo informacional. Esse procedimento é possibilitado devido às quebras de barreiras geográficas e espaciais. Além disso, a construção de uma cadeia de suprimentos para e-books tende a reduzir os custos orçamentários das unidades de informação.

Em relação às bibliotecas universitárias, a cadeia de suprimentos pretende reduzir custos orçamentários. Isso se torna relevante em um cenário de sucateamento das instalações físicas, falta de espaço para ampliação de acervos, inexistência ou a precariedade dos parques tecnológicos, aliado a falta de apoio governamental que colaboram para o gasto excessivo de verbas com a aquisição de acervos sem planejamento.

2 FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA EM QUALIDADE

Segundo Vasconcelos e Lucas (2012) “a origem da palavra “qualidade” procede do latim *qualitas* ou *qualitatem*, termo criado pelo filósofo Cícero quando traduzia Platão”. Os autores citam ainda que “a base é o pronome *qualis*, que significa "de que natureza", propriedade ou condição natural das pessoas ou coisas pela qual se distinguem de outras, que constitui a sua essência, a maneira de ser”.

O conceito de qualidade está relacionado com “a redução dos custos, o aumento da produtividade e a satisfação dos clientes” (MELLO, 2010) e deve ser baseada na ética entre todos os membros envolvidos na cadeia de produção, comercialização e uso de um produto ou na prestação de um serviço. Dessa forma, a transparência de processos é fundamental para seu sucesso.

A qualidade possui estreita relação com a cadeia de suprimentos na preocupação com o planejamento. Ambas preocupam-se com as atividades produtivas antes da atividade fecunda propriamente dita. Além disso, a qualidade permeia pensamento semelhante aos da Ciência da Informação e da Administração, no tangente a satisfação dos clientes. Nessa perspectiva, o modelo de criação de uma cadeia de produção voltada para um modelo de excelência da gestão se torna fundamental para sua concretização.

Segundo a FNQ (2008), o modelo de excelência deve ser “baseado em treze fundamentos e oito critérios que expressam conceitos reconhecidos internacionalmente”. Eles servem para melhorar processos e produtos, reduzir custos e aumentar a produtividade, melhorando o desempenho das atividades.

Para FNQ (2008) os fundamentos são apresentados da seguinte forma:

Pensamento sistêmico – consiste no entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes de uma organização, bem como entre a organização e o ambiente externo;

Atuação em rede - Desenvolvimento de relações e atividades em cooperação entre organizações ou indivíduos com interesses comuns e competências complementares;

Aprendizado organizacional - busca e alcance de um novo patamar de conhecimento para a organização por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências;

Inovação - promoção de um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas ideias que possam gerar um diferencial competitivo para a organização;

Agilidade – flexibilidade e rapidez de adaptação a novas demandas das partes interessadas e mudanças do ambiente, considerando a velocidade de assimilação e o tempo de ciclo dos processos;

Liderança transformadora - atuação de forma aberta, democrática, inspiradora e motivadora das pessoas, visando ao desenvolvimento da cultura da excelência, à promoção de relações de qualidade e à proteção dos interesses das partes interessadas;

Visão de futuro - Projeção e compreensão de cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização, no curto e longo prazo, avaliando alternativas e adotando estratégias mais apropriadas;

Conhecimento sobre o cliente e o mercado - conhecimento e entendimento do cliente e do mercado, visando à criação de valor de forma sustentada para o cliente e, conseqüentemente, gerando maior competitividade nos mercados;

Responsabilidade social - atuação que se define pela relação ética e transparente da organização com todos os públicos com os quais ela se relaciona, estando voltada para o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras; respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais como parte integrante da estratégia da organização;

Valorização das pessoas - estabelecimento de relações com as pessoas, criando condições para que elas se realizem profissionalmente e humanamente, maximizando seu desempenho por meio do comprometimento, desenvolvimento de competências e espaço para empreender;

Decisões fundamentadas – deliberações sobre direções a seguir e ações a executar utilizando o conhecimento gerado a partir do tratamento de informações obtidas em medições, avaliações e análises de desempenho, de riscos, de retornos e de experiências;

Orientação por processos e informações - compreensão e segmentação do conjunto das atividades e processos da organização que agreguem valor para as partes interessadas, sendo que a tomada de decisões e execução de ações deve ter como base a medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis, além de incluir os riscos identificados e;

Geração de valor - alcance de resultados consistentes, assegurando a perenidade da organização pelo aumento de valor tangível e intangível de forma sustentada para todas as partes interessadas.

Como critérios para a excelência temos oito eixos baseados no trabalho da FNQ (2008) e são apresentados da seguinte forma:

Liderança - aborda os processos gerenciais relativos à orientação filosófica da organização e controle externo sobre sua direção; ao engajamento, pelas lideranças,

das pessoas e partes interessadas na sua causa; e ao controle de resultados pela direção.

A liderança é fundamental para o sucesso da cadeia de suprimentos de e-books. Para tanto, o governo deve assumir seu papel de líder nato no processo de criação e organização. Através de ações governamentais relativas à orientação filosófica é possível criar mecanismos norteadores para o mercado dos livros digitais.

Estratégias e Planos - abordam os processos gerenciais relativos à concepção e à execução das estratégias, inclusive aqueles referentes ao estabelecimento de metas e à definição e ao acompanhamento de planos necessários para o êxito das estratégias.

As estratégias e os planos de ações são fundamentais em qualquer processo gerencial. Dessa forma, acredita-se que o estabelecimento de metas, planos e diretrizes, bem como, o acompanhamento das atuações é fator determinante para a implementação da cadeia proposta.

Clientes - aborda os processos gerenciais relativos ao tratamento de informações de clientes e mercado e à comunicação com o mercado e clientes atuais e potenciais.

A flexibilização das trocas de informações entres os membros da cadeia de suprimentos, bem como, a resposta rápida e correta para as demandas dos clientes, são predicados essenciais na estruturação, implementação e desenvolvimento de uma cadeia. Além disso, ela deve buscar, sempre, a satisfação de seu público alvo e dos clientes em potencial.

Sociedade - aborda os processos gerenciais relativos ao respeito e tratamento das demandas da sociedade e do meio ambiente e ao desenvolvimento social das comunidades mais influenciadas pela organização.

Nesse sentido, verifica-se necessidade em respeitar os direitos autorais; preservar os conteúdos informacionais para gerações futuras e respeitar o meio ambiente com ações que colaborem para a sustentabilidade social.

Informações e Conhecimento - abordam os processos gerenciais relativos ao tratamento organizado da demanda por informações na organização e ao desenvolvimento controlado dos ativos intangíveis geradores de diferenciais competitivos, especialmente os de conhecimento.

Pessoas - abordam os processos gerenciais relativos à configuração de equipes de alto desempenho, ao desenvolvimento de competências das pessoas e à manutenção do seu bem-estar.

Para a criação da cadeia é necessária participação de profissionais das diversas áreas do mercado de livros. Dessa forma, os autores, usuários, bibliotecários, distribuidores, editores e representantes do governo precisam participar, ativamente, de todo o processo de criação, implementação e desenvolvimento da cadeia.

Processos - abordam os processos gerenciais relativos aos processos principais do negócio e aos de apoio, tratando separadamente os relativos a fornecedores e os econômico-financeiros.

Resultados - abordam os resultados da organização na forma de séries históricas e acompanhados de referenciais comparativos pertinentes, para avaliar o nível alcançado, e de níveis de desempenho associados aos principais requisitos de partes interessadas, para verificar o atendimento.

Os Critérios de Excelência na visão da FNQ (2008) “garantem à organização uma melhor compreensão de seu sistema gerencial, além de proporcionar uma visão sistêmica da gestão, do mercado e do cenário local ou global onde a empresa atua ou se relaciona”. Nesse sentido, os critérios relacionados com a proposta de criação da cadeia de suprimentos para e-books pretendem estabelecer uma visão global do mercado editorial desde os produtores até os leitores e, engloba, os autores, fornecedores, bibliotecas e

o governo. Dessa forma, busca-se criar uma ferramenta gerencial baseada em critérios passíveis de mensuração, tanto quantitativa como qualitativa, buscando resultados eficientes e eficazes para o desenvolvimento do mercado dos e-books. Colaborando dessa forma, para o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade.

Elaborar a cadeia de suprimentos utilizando o modelo de excelência na gestão, possibilita auxiliar às organizações envolvidas no processo, através do alinhamento de seus recursos. Permite também, identificar pontos fortes e fracos de atuação em qualquer área da cadeia. Além disso, são verificadas oportunidades de melhoria no gerenciamento e aprimoramento da comunicação entre seus atores. Busca-se ainda, a excelência na produtividade e a efetividade de suas ações, com o intuito de atingir os objetivos estratégicos estabelecidos.

Como resultado, a cadeia avança em direção à excelência da gestão e gera valor aos membros, à sociedade e a outras partes interessadas, contribuindo para sua sustentabilidade e sucesso.

3 POLITICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

É primordial evidenciar a importância da política de desenvolvimento de coleções no transcorrer da história da Biblioteconomia e das bibliotecas. Através das ações dessa área foram formados acervos de supra importância para o desenvolvimento da humanidade. Dessa forma, em momento algum, esse estudo pretende ser excludente ou desmerecer a atuação desse campo do conhecimento. Contudo, as adaptações em processos é uma tendência no mundo contemporâneo e, dessa forma, a cadeia de suprimentos para e-books visa preencher uma lacuna existente na sociedade. Com ela, busca-se aprimorar ações, estratégias, normas, diretrizes e critérios existentes ou, mesmo, estabelecer novos. Com o desenvolvimento dessa cadeia busca-se otimizar processos, reduzir gastos e prazos, melhorar a eficiência e eficácia no gerenciamento, aperfeiçoar a comunicação entre os atores, difundir o uso e democratizar o acesso aos e-books.

A política de desenvolvimento de coleções é considerada como “um conjunto de normas e diretrizes que buscam determinar ações, descrever estratégias gerais, estabelecer instrumentos e delimitar critérios para facilitar a tomada de decisão na composição e no desenvolvimento de coleções” (LIMA; FIGUEIREDO, 1984), ela deve atuar em sintonia com os objetivos da instituição, dos diferentes tipos de serviços de informação e dos usuários do sistema buscando eficiência e eficácia na formação da coleção com o intuito de melhor atender aos usuários finais. Através, da formalização documental da política de desenvolvimento de coleções, a biblioteca se desenvolve de forma mais eficaz.

Ecco (2012) define a Política de Desenvolvimento de Coleções como:

- I – conjunto de atividades que levam a uma tomada de decisão sobre quais materiais devem ser adquiridos, mantidos ou descartados;
- II - atividades que, apoiada no uso de metodologias diversas e dados estatísticos, expõem as necessidades e indicam as tendências de uso futuro da coleção;
- III - atividades que dão o contorno necessário ao processo decisório a partir da adoção de alguns critérios.

É um processo que envolve o planejamento criterioso de coleções com o objetivo de expandir e qualificar o acervo. Envolve estudo da comunidade, política de seleção, seleção, aquisição, avaliação, desbastamento e descarte. (BRITO, 2009).

O processo de desenvolvimento de coleções é umas das etapas do planejamento e da administração das bibliotecas, ligados aos objetivos e a missão das unidades de informação, de suas coleções e seus usuários (EDUVIRGES, 2012). Nesse sentido, acreditamos que o uso da *SCM* como

inovação ao processo de gestão da seleção e aquisição de acervos para as bibliotecas brasileiras poderá contribuir para a melhoria na eficácia e na eficiência no serviço. Baseada numa gestão eletrônica de dados, onde a identificação dos membros-chave da cadeia se torna fundamental em toda a metodologia de trabalho dos envolvidos.

Além disso, a criação de SCM deverá comparar modelos de negócios, interfaces de livros, verificarem quais os melhores suportes e quais fornecedores oferecem treinamentos aos bibliotecários e aos usuários e, por fim, examinar quais as melhores condições financeiras para aquisição por parte das bibliotecas ou do governo, baseadas na qualidade e na quantidade de acervos, em suportes, logística e interfaces.

4 CADEIA DE SUPRIMENTOS PARA E-BOOKS

As instituições estão preocupadas com o crescimento de seu capital intelectual fundamentadas, principalmente, nas inovações tecnológicas, que proporcionam a ampliação da comunicação, interna e externa, dos atores participantes. Facilita o fluxo de informação na coletividade, colaborando com a ampliação do compartilhamento de informações e, com a descoberta de novas necessidades dos usuários reais e potenciais.

O desenvolvimento de novas práticas nos serviços, devem permear as atividades dos bibliotecários que trabalham na área de seleção e aquisição de documentos. Ela deve ser realizada através da elaboração de práticas inovadoras ou de adaptações aos processos existentes nas bibliotecas e precisa ser realizada através de novas metodologias de trabalho. Esses aperfeiçoamentos metodológicos são possibilitados devido aos avanços das áreas de Gerenciamento e das Tecnológicas. Para tanto, nessa pesquisa necessitam haver articulações conjuntas entre as Ciências da Informação, Administração e Tecnologias.

Através de uma gestão baseada na excelência e na inovação são possibilitadas ações de criação de novos serviços e produtos ou, mesmo, a readequação de processos existentes. Assim, a criação de suprimentos para e-books se apresenta como uma prática readaptada de processo na área de desenvolvimento de coleções de bibliotecas. Ela envolve diversos atores, internos e externos, através de processos tecnológicos, econômicos, sociais e de gerenciamento, formando uma teia que envolve a estrutura da cadeia de abastecimentos, os processos de negócios e os componentes da gestão.

Segundo Fleury (2000) “o crescente número de participantes trabalhando em ambientes competitivos e de pouca coordenação é a principal razão para o crescimento dos custos nas instituições”. Sendo a solução para este problema a busca por uma maior coordenação e sincronização, através de processo de cooperação e troca de informações.

Segundo Martins e Scavarda (2015) “o conceito de Abastecimento de Gestão em Cadeia em inglês (Supply Chain Management - SCM) é uma apreciação contemporânea no mercado”. Alguns autores possuem definições distintas sem que haja um consenso em relação ao assunto.

A evolução das tecnologias, aliada com a revolução nas telecomunicações e o advento da internet criou condições para implementação de processos visando a coordenação do fluxo de informações (MARTINS e SCAVARDA, 2015).

Nas palavras de Fleury (2000) “o esforço de coordenação nos canais de distribuição, através da integração de processos de negócios que interligam seus diversos participantes, é o Supply Chain Management (SCM)”. Em outras palavras,

O SCM representa o esforço de integração dos diversos participantes do canal de distribuição através da administração compartilhada de processos-chave de negócios que interligam as diversas unidades organizacionais e membros do canal, desde o fornecedor inicial de matérias-primas até o consumidor final.

Nesse sentido, a cadeia de suprimentos pode e deve ser utilizada por qualquer instituição, empresa, departamento e/ou biblioteca (MARTINS; SCAVARDA).

“A SCM abrange todas as atividades relacionadas com o fluxo e transformação de mercadorias desde o estágio da matéria-prima até o usuário final, bem como os respectivos fluxos de informação” (Handfield&Nichols Jr., 1999).

Na gestão moderna de negócios, o desenvolvimento de cadeias de suprimentos colabora para um ambiente emergente de mercado, nele a capacidade de gerência fundamentada na excelência auxilia no sucesso dos negócios. Através da sinergia entre a cadeia de suprimentos, a política de desenvolvimento de coleções e as tecnologias de informação e comunicação pode-se ter uma rede múltipla de negócios e relacionamentos, intra e entre empresas, que poderão proporcionar a excelência nos processos de negócios. Ela precisa estar baseada numa nova forma de gestão, fundamentada no trabalho conjunto entre os membros da SCM, com a participação ativa dos bibliotecários.

A cadeia de suprimentos forma uma integração dos negócios através de fornecedores originais que abastecem produtos, serviços e informações e que agregam valor para os clientes e outras partes interessadas. Nas bibliotecas percebe-se a questão ligada ao processo de aquisição de acervos físicos, eletrônicos e/ou virtuais, de forma isolada ou compartilhada. Nela, uma ou várias instituições realizam a compra de materiais bibliográficos, buscando a redução dos custos e a flexibilização dos processos. Nesse contexto, verifica-se que o uso da gestão da cadeia de suprimentos em conjunto com o desenvolvimento de coleções possa ser desenvolvida e aplicada nas bibliotecas universitárias brasileiras através da criação de uma política pautada nos interesses de todos os integrantes da cadeia.

A criação de um ferramenta unificada de desenvolvimento de coleções de e-books, em longo prazo, é fundamental para a sobrevivência das bibliotecas, através da concepção de uma plataforma central de gerenciamento de livros eletrônicos por parte do governo federal, em conjunto com os bibliotecários das bibliotecas universitárias das esferas federal, estadual e municipal, em parceria com um comitê editorial onde exista o envolvimento de escritores, editores, distribuidores, agregadores de conteúdo e usuários em geral.

Essa ferramenta busca o barateamento dos custos no processo de produção, comercialização, distribuição e disseminação desse modelo de suporte para leitura, pretende ainda, reduzir os desnivelamentos de acesso no país através de sua democratização.

A compra deverá ser feita através de consórcio, com financiamento do governo brasileiro e cobrir todas as bibliotecas do território nacional, em especial, as bibliotecas universitárias acatando às demandas dos setores acadêmicos, produtivo e governamental. Além de colaborar para democratização da leitura, essa ferramenta propicia ampliar a disseminação da produção científica e das literaturas nacionais.

Com o incremento da ferramenta gerencial pretende-se promover ações que possibilitem o acesso irrestrito ao conteúdo informacional disponibilizado. Além disso, devem ocorrer atuações para capacitação dos atores pertencentes a cadeia: usuários em geral, autores, professores, pesquisadores, bibliotecários, editores, distribuidores e demais profissionais que deles necessitem.

A aplicação da cadeia de suprimentos como ferramenta gerencial, promove possibilidades de ação dos bibliotecários na gestão, publicação, armazenamento, comercialização e disseminação do conhecimento e das informações.

A utilização dessa cadeia nas bibliotecas e no mercado editorial possui como característica a definição de padrões e práticas de trabalho; o planejamento da execução e a execução, propriamente dita. A seguir, devem ser feitas as verificações em comparação com os padrões estabelecidos. Em seguida, deve ser realizadas ações, avaliações e, possíveis, melhorias.

A partir desse procedimento ocorrer transformações nas estratégias de negócios entre os atores do mercado editorial, principalmente, nas relações entre as bibliotecas e os fornecedores dos e-books.

Esses procedimentos buscam disseminar, “de forma confiável, rápida e segura, as informações em todos os processos de desenvolvimento de coleções: seleção, aquisição, logística, gestão e disseminação de objetos físicos ou virtuais” (MARTINS; SCAVARDA, 2015).

A cadeia possibilita ainda, o planejamento integrado das ações do mercado editorial, serve como ferramenta gerencial de apoio na execução integrada das áreas financeira, contábil, patrimonial, orçamentaria, logística, de transporte e armazenagem. Além disso, apoia na tomada de decisões de todos os gestores, em especial, aos bibliotecários gestores de bibliotecas e àqueles ligados na formação e no desenvolvimento de acervos.

A formação do desenvolvimento de coleções, utilizando a cadeia de suprimentos como ferramenta gerencial, deve envolver: planejamento estratégico, serviços de informação, gerenciamento financeiro, logística de distribuição, marketing de produtos e participação das equipes. Nesse sentido, ela se relaciona com a aquisição de acervos, abrange todas as atividades relacionadas com o fluxo das informações referentes ao processo de desenvolvimento de coleções, engloba todos os membros da cadeia de suprimentos, desde a criação dos itens informacionais até os usuários finais.

Através da integração das atividades da cadeia de suprimentos, as bibliotecas poderão obter vantagem competitiva dentro do mercado. Isso ocorre, principalmente devido ao valor agregado das informações oriundas dos e-books. Assim, elas podem exercer maior importância para a sociedade e melhorar o atendimento aos consumidores.

No pensamento de Martins e Scavarda (2015) a cadeia de suprimentos de uma biblioteca envolve quatro grandes núcleos:

Suprimentos de infraestrutura – envolve contratação de pessoal e parque tecnológico; seleção e aquisição de acervos – engloba planejamento estratégico, serviços de informação, gerenciamento financeiro, logística de distribuição, marketing de produtos e participação das equipes, envolve ainda, a seleção, compra, doação e descarte de livros, e-books, periódicos e demais materiais bibliográficos; materiais administrativos – abrange todos os produtos que auxiliam no suprimento de preparação de materiais para consulta; suprimentos para sistemas de informação – determina formas de coleta, processamento, transmissão e disseminação de dados com o objetivo de organizar, gerir, difundir, usar e preservar acervos.

Por fim, a criação da cadeia depende de uma política séria, planejada, voltada para longo prazo, com o estabelecimento de regras, diretrizes e padrões para o desenvolvimento de coleções de e-books. Necessita estar baseada na qualidade, eficiência e eficácia. Para tanto é fundamental a determinação de processos e negócios pautados numa logística que atenda todos os membros envolvidos na cadeia de suprimentos, preocupada também, com as necessidades dos usuários. Além disso, ela deve respeitar a pluralidade, diversificação e diversidade de conteúdo. Necessita estar livre de interesses políticos, econômicos, sociais, religiosos, de gênero e raça ou qualquer outro tipo de interesse que denegre os indivíduos e a sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil é um país continental repleto de desigualdades, dos mais variados tipos, é isso não é diferente na área da literatura e do mercado editorial. Problemas econômicos, sociais, educativos, culturais e de telecomunicações dificultam a democratização e a comercialização desse modelo de armazenamento e difusão do conhecimento. Além disso, modelos abusivos de venda para as bibliotecas, acesso com restrição aos conteúdos informacionais, dificuldades de interoperabilidade de dados colaboram para dificultar a ampliação da leitura por livros digitais.

. As dificuldades contratuais estabelecidas pelo mercado editorial têm dificultado o desenvolvimento de coleções eletrônicas por parte dos bibliotecários. Além disso, o problema da inexistência de padrões e normas para esse modelo de suporte corroboram para um devaneio do mercado. Assim sendo, a criação da cadeia de suprimentos se torna imprescindível para a melhoria da disseminação do conteúdo informacional disponíveis nas mídias eletrônicas, em especial, nos *e-books*.

A criação de uma plataforma única de acesso aos *e-books* expandirá o acesso desses materiais aos usuários das bibliotecas de todo o Brasil. Contudo, é fundamental uma política que estabeleça formas de acesso aos documentos, que se preocupem com a preservação dos dados digitais, que envolva a manutenção e a atualização de conteúdos, que se preocupe com a gestão de dados, conteúdos, metadados e direitos autorais. Além disso, é essencial que exista envolvimento dos bibliotecários, principalmente, ligados à construção de coleções pautadas na democratização das informações e do conhecimento, que possibilitem o desenvolvimento da sociedade.

Acredita-se enfim, que a melhor forma de criação e desenvolvimento dessa plataforma seja através da criação de uma cadeia de suprimentos pautada na sinergia entre Ciência da Informação, Administração, Tecnologias e na gestão de qualidade, onde o respeito mútuo seja alicerce fundamental para seu sucesso.

REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.3, p.9-16, set./dez. 2004.
- AMORIM, Maria Cristina Sanches; FREDERICO, Ronaldo. Criatividade, inovação e controle nas organizações. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, v. 42, n. 1, p.75-89, 2008. Disponível em: <http://www.allamedia.com/www/saudebr/Criatividade_inovacao_e_controle_nas_organizacoes.pdf>. Acesso em: 20 out. 2014.
- ARAÚJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, M. (Coord.). **Ciência da Informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.
- ASHCROFT, Linda. Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professionals. **Library Review**, v. 53, n. 2, p. 82-88, 2004.
- BARAÑANO, A. M. Gestão da inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. **Revista Brasileira de Inovação**, Rio de Janeiro, v.1, n.2, jan./jun. 2005.
- BRITO, Carla Façanha de. **Seleção e aquisição de títulos**. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/carlafacanha/seleo-e-aquisio-de-ttulos>>. Acesso em: 26 nov. 2014.
- EDUVIRGES, Joelson Ramos. O processo de formação e desenvolvimento de Coleções da biblioteca central da universidade Estadual do Piauí. In: ENCONTRO REGIONAIS DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIENCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 15, 2012. Porto Alegre. **Anais...Porto Alegre: FURG**, 2012. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/artigo%20de%20Desenvolvimento%20de%20cole%C3%A7%C3%B5es.pdf>>. Acesso em 15 out. 2014.
- CARVALHO, Lidiane dos Santos. Observatório da inovação em biblioteconomia da UNIRIO. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.180-195, Jul./Sep. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 20 out. 2014.

DUARTE, Eliane Cordeiro de Vasconcellos Garcia; PEREIRA, Edmeire Cristina. **Direito autoral:** perguntas e respostas. Curitiba: UFPR, 2009.

ECCO, Ivan. **Política de desenvolvimento de coleções:** Rede de Bibliotecas Senac/SC. Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://www.sc.senac.br/biblioteca/arquivosSGC/desenvolvimento_de_colecoes1pdf>. Acesso em: 10 out. 2014.

FUNDAÇÃO Nacional de Qualidade. **Cadernos rumo à excelência** : introdução ao modelo de excelência da gestão. São Paulo : Fundação Nacional da Qualidade 2008.

FLEURY, P.F.; MONTEIRO, F.J.R.C. O desafio logístico do e-commerce. Revista Tecnológica, São Paulo, v.6, n.56, p.34-40, jul. 2000.

GIOVANNINI, Dalton Antonio; TRUFEM, Sandra Farto Botelho. A ação da universidade corporativa e da gestão do conhecimento para a cultura da inovação nas empresas. **Pesquisa em Debate**, p. 1-40, 2009. Edição Especial. Disponível em: <http://www.pesquisaemdebate.net/docs/pesquisaEmDebate_especial1/artigo_9.pdf>. Acesso em: 20 out. 2014.

LAMBERT, D.M.; COOPER, M.C.; PAGH, J.D. Supply chain management: implementation issues and research opportunities. **The international Journal of Logistics Management**, v.9, n. 2, p. 1-19, 1998.

LIMA, R. C. M. de; FIGUEIREDO, N. M. Seleção e aquisição: da visão clássica à moderna aplicação de técnicas bibliométricas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.13, n.2, p.137-150, jul./dez. 1984.

MARTINS, Robson Dias; SCAVARDA, Anníbal. Ebookssupplchain: Ananalysis processes in thedevelopmentofcollections. **Businessand Management Review**. v.4, n. 8, p. 168-178, Mar. 2015.

MASI, D de. **O Ócio Criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. Ed. Academia Person. 2010, p. 4.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro, Informação: esse obscuro objeto da ciência da informação. *Morpheus*, v. 2, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero04-2004/lpinheiro.htm>>. Acesso em : 27 abr, 2015.

PROCÓPIO, Ednei. **A revolução dos ebooks:** a indústria dos livros da era digital. São Paulo: SENAI-SP, 2013.

SERRA, Liliana Giusti. **Tipos de fornecedores de ebooks, na visão das bibliotecas**, 2013. Disponível em: <<http://revolucaoebook.com.br/tipos-fornecedores-ebooks-visao-das-bibliotecas/>>. Acesso em: 05 set. 2014.

TETHER, B. S.;AJAR. The organisational-cooperation mode of innovation and its prominence amongst European service firms. **Research Policy**, v. 37, n.4,p. 720-739, 2008.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 5. ed. São Paulo :Bookman, 2015.

VASCONCELLOS, A. L. C. de; LUCAS, S. F. Gestão pela qualidade: dos primórdios aos modelos de excelência em gestão. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 8, 2012. **Anais...** 2012.