Os atributos das livrarias e as mudanças que ameaçam sua existência

Joacy Machado Botelho (UNOPAR – Universidade Norte do Paraná)
Bruno César Scaramuzza (UNOPAR – Universidade Norte do Paraná)

RESUMO

A pesquisa origem deste artigo analisou as mudanças por que passam as livrarias cujo mercado tende a desaparecer diante da competição com empresas que vendem pela internet e que também passarão, nos próximos anos, por grandes modificações com a substituição dos livros em papel pelos produzidos no modo digital. A metodologia de pesquisa foi, na primeira fase, bibliográfica para levantar a situação atual assim como perspectivas do mercado. Na sequência foi feita uma pesquisa quantitativa junto a uma amostra de estudantes de graduação no nível superior ou já graduados uma vez que esse é o público que mais utiliza os serviços de livrarias e será também o mais afetado com possíveis mudanças. A pesquisa bibliográfica, enquadrada como exploratória, levantou muitos indícios de mudanças nessa área em processo de início que apontam para o desaparecimento das livrarias pequenas, substituídas por grandes lojas, e na sequência um aumento do mercado de livros pela internet. Posteriormente, haverá então uma transformação no suporte de leitura, saindo do livro em papel para livros digitais que necessitam equipamentos eletrônicos para a leitura. A pesquisa quantitativa, factual, do tipo descritiva, mostra que o público que é supostamente o ideal para o mercado digital ainda não aceita a leitura de livros em equipamentos eletrônicos apesar de já ler frequentemente por necessidade trechos de livros e artigos na internet.

ABSTRACT

The research origin of this article examined the changes that involve bookstores whose market tends to disappear in face of the competition from companies selling by internet and that will also under attack, in short period of time, by major modifications with the replacement of paper books by that produced in digital mode. The research methodology was a bibliographical survey in the first round to lift the current situation as well as market prospects. As a result, it was made a quantitative research with a sample of undergraduate university students or already graduated since this is the mean public that uses the services of bookstores and will also be the most affected with possible changes. The bibliographic research, framed as exploratory, raised many indications of changes in that area in the process of beginning that point the disappearance of small bookstores, replaced by large stores, following an increase in the market of books over the internet. Later, there will be a transformation in reading support, leaving the book in paper to electronic equipment. The quantitative research, factual, descriptive type, shows the public that is supposedly the ideal for the digital market still does not accept the reading of books in electronics although already read often on the internet.

Introdução

De modo geral todos os produtos e todas as atividades econômicas passam por um ciclo de vida que, de maneira simplificada, pode ser uma sequência composta de início, evolução e fim. Essa sequência pode ser mais rápida ou mais lenta dependendo de várias circunstâncias como avanços técnicos, crises econômicas, novas descobertas e até mesmo moda.

No presente artigo é feita uma análise das perspectivas de desaparecimento das livrarias tradicionais diante das mudanças que se apresentam no livro, atual suporte de comunicações de massa, e explora possíveis atitudes de um administrador ao enfrentar tal problema.

A sequência deste artigo inicia com a evolução do livro em papel como chegou aos dias atuais e aborda os suportes mais modernos que iniciaram suas trajetórias há pouco mais de duas décadas. Faz a seguir uma relação de mudanças por que passam as livrarias atualmente.

Continuando mostra os resultados de uma pesquisa junto a uma amostra de clientes ou possíveis clientes para livrarias em uma cidade de médio porte no Estado do Paraná.

Por último faz considerações sobre a administração de uma loja de livros de tal modo que sejam atendidas as expectativas dos potenciais clientes.

Sobre o conceito de atributos

Atributos são "Todos os aspectos (tanto tangíveis como intangíveis) de um produto ou serviço que podem ser avaliados pelos clientes" (LOVELOCK; WRIGHT, 2001, p. 75). Se uma pessoa necessita pagar uma conta, não quer permanecer em uma fila de banco por muitos minutos e ser atendida demoradamente. O atributo ou qualidade mais importante, deste modo, em uma agência bancária, será a rapidez. Entretanto, caso esteja doente e procure um médico, o atributo será outro. Não desejará um clínico que o atenda em poucos minutos em uma consulta. Segundo Dutka (1995, p. 41-2) o desempenho esperado de alguns atributos são universais, como relação preço-valor, enquanto outros são específicos como aparência, consistência e variedade.

Assim, o objetivo deste estudo foi levantar os atributos mais importantes em uma livraria que venham a atender ao segmento psicográfico dos clientes de um ponto de vendas de livros. A razão de uma pesquisa nesse sentido é que, uma vez estabelecido quais são as qualidades de um produto ou serviço, o administrador pode centralizar seus esforços de modo que esses atributos sejam adaptados aos desejos e necessidades dos clientes, o que é basicamente o fundamento do marketing. Sobre o assunto afirmam Gil e Campomar:

> A seleção eficaz do segmento alvo se faz necessária em mercados competitivos. A identificação de grupos mais homogêneos aumenta a probabilidade de se atender melhor esses segmentos. O processo de segmentação de mercado evoluiu ao longo do tempo, tornando-se cada vez mais sofisticado e também complexo. Dentre os tipos de segmentação, a psicográfica mostra-se uma boa alternativa. (GIL; CAMPOMAR, 2006)

Pesquisas feitas há 10 anos mostraram que os gastos com livros no Brasil são poucos, de modo geral, mesmo entre as famílias que dispõem de recursos para isso. Portanto já havia perspectivas para a atuação dos administradores de livrarias no sentido de aumentar a clientela. Veja-se a seguir o que esclarecem Beltrão e Duchiade:

> Se estes dados parecem desalentadores, por revelar que os gastos com Leitura não integram o orçamento da maior parte das famílias brasileiras, mesmo daquelas com poder aquisitivo para tal, ao mesmo tempo apontam para a existência de um mercado potencial importante e não explorado. Afinal, temos a conquistar 75% das famílias com renda acima de 15 salários mínimos, que poderiam comprar livros, se assim o quisessem, pois já compram jornais e revistas. (BELTRÃO; DUCHIADE, 2002)

Pesquisas mais recentes efetuadas pela Câmara Brasileira do Livro e Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas levantou que "o número de exemplares [de livros] vendidos em 2010 cresceu mais de 8%, e o preço do livro caiu quase 5% em relação ao ano anterior" (*apud* TEIXEIRA; MARTHE; MENDES, 2012, p. 99) o que mostra um aspecto positivo e pressupõe um progresso na educação.

Problema de pesquisa

Uma pesquisa publicada em 30/05/2008 relatava os resultados sobre leitura no Brasil. Veja-se a seguir os dados levantados pelo IBOPE:

> Brasileiros lêem, em média, 4,7 livros por ano. Este foi um dos principais resultados da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil encomendada pelo Instituto Pró-Livro ao Ibope Inteligência. O estudo comprovou ainda que esse índice sobe entre os profissionais com maior escolaridade. Entre aqueles que possuem formação superior, a média passa para 8,3 livros/ano. O número é de 4,5 livros para quem tem Ensino Médio completo, 5 para quem cursou entre 5ª e 8ª série do Ensino Fundamental e 3,7 para quem tem até a 4ª série.(GIE, 2008)

Essa noticia despertou um interesse no assunto para saber se o aumento no número de leitores no Brasil influencia na procura por livrarias ou se a leitura apenas se restringe aos livros acadêmicos que, normalmente, não são comprados mas apenas consultados em bibliotecas. Como não havia possibilidades para uma pesquisa ampla, restringiu-se a uma amostra de pessoas da cidade de Londrina.

Tendo em vista o aumento no número de pessoas que procuram um nível superior e que, por hipótese, são os graduados e graduandos do nível superior de ensino os maiores clientes de livrarias o problema de pesquisa foi levantar qual é o número percentual de leitores de livros entre os universitários da cidade de Londrina, o que mais os atraem em uma livraria, se costumam visitar livrarias, se adquirem outros produtos quando vão pesquisar livros, qual é a espécie de livro que procuram e qual o valor que aceitam pagar. Também é de interesse na conjuntura atual saber se a leitura de livros digitais está se expandindo ou se apenas atende a necessidades eventuais, como consultar um livro na biblioteca digital disponibilizada aos alunos quando devem realizar trabalhos acadêmicos.

Entretanto, durante a pesquisa ficou evidente que as livrarias tradicionais passam por problemas graves que ameaçam suas sobrevivências. Assim, o problema que se apresentou no início abriu espaço para outro. No lugar de apenas pesquisar as razões por que um estudante universitário vai, e se vai, a uma livraria, passou-se a pesquisar também a evolução atual no mercado de livros. Basicamente, o livro em papel e a livraria física vão sobreviver? Se não vão, é possível um cálculo aproximado do prazo para a substituição por outros meios de adquirir conhecimento ou se entreter com uma história?

Como se verá na sequência, há juízos conflitantes quando se aborda ou se pesquisa as opiniões sobre o fim do livro impresso e, consequentemente, o apagar das luzes das livrarias tradicionais.

Caracterização do produto em estudo

O livro é o produto fundamento deste estudo e o foco de interesse é a administração de uma livraria diante das mudanças nesse comércio. As livrarias, com suas estantes, bancadas e atendentes, foi durante muito tempo o local tradicional de venda. Entretanto, nos últimos tempos, têm ocorrido muitas mudanças e sérias ameaças pesam sobre a atividade. Assim, é útil começar definindo o que é livro e depois estabelecer o que se entende por livraria.

A definição vem se alterando nas últimas décadas. Um dicionário português publicado na década de 1950 trazia a seguinte definição:

> LIVRO – Folhas impressas e reunidas em um volume encadernado ou brochado. Obra literária, em prosa ou em verso, de uma certa extensão: *um livro interessante*. [...] (JOSÉ LELLO; EDGAR LELLO, 1958).

Nos dicionários mais modernos a definição inclui outros suportes além do papel. Em um dos dicionários encontra-se um verbete com 691 palavras dando a definição e vários outros sentidos figurados. No trecho transcrito a seguir está escrito:

> livro sm (lat libru) 1 Segundo a Unesco, publicação não periódica, impressa, contendo pelo menos 48 páginas, excluída a capa. [...] 4 Qualquer coisa que pode ser estudada e interpretada como um livro: O livro da natureza. [...] 9 *Inform* Qualquer aplicação multimídia; livro eletrônico. (Michaelis Moderno Dicionário da Língua Portuguesa, 1998-2007)

No dicionário Caldas Aulete, edição digital, consta a definição:

> (li.vro) sm. 1 Reunião de cadernos manuscritos ou impressos, cosidos ou colados por uma das extremidades e brochados ou encadernados; 2 Obra literária, artística ou científica reunida em um ou mais volumes; 3 Essa obra em qualquer suporte (disquete, CD etc.) (CALDAS AULETE)

As definições, diante das mudanças ocasionadas pela revolução digital, têm sofrido mudanças também em outros países mais antigos como a França. Lá as definições têm algumas características interessantes e, entre elas, classificar o livro digital como livro numérico:

> Un **livre** est un document écrit formant une unité et conçu comme tel, et dont les pages sont le plus souvent faites de papier ou de carton. Une telle définition est cependant aujourd'hui remise en cause, ne serait-ce que par l'apparition et le développement du livre audio ou du livre numérique. Un **livre électronique** (ou **livre numérique**), dit aussi **livrel** ou ***e-book*** (en anglais), est un fichier électronique contenant un texte sous forme numérique. Il ne doit pas être confondu avec la liseuse, l'appareil électronique spécialisé qui permet de le lire sans faire usage d'un ordinateur. (WIKIPEDIA)
>
> (Um livro é um documento escrito formando uma unidade e concebido como tal, e suas páginas são geralmente feitas de papel ou cartão. Essa definição no entanto hoje é questionada, pelo surgimento e desenvolvimento de livros áudio e digitais. Um livro eletrônico (ou livro digital), denominado também livrel ou e-book (em inglês), é um texto que contém arquivo eletrônico em formato digital. Não deve ser confundido com **liseuse** [leitor digital] (*e-Reader* em inglês), o dispositivo eletrônico especializado que permite a leitura sem uso de um computador. – *tradução nossa*)

Já no Grande Dicionário Terminológico publicado em Quebec a definição é bastante simples: “LIVRE - Assemblage de feuillets qui a été relié et muni d'une couverture,

et qui constitue le support d'une oeuvre". (Livro - montagem de folhas conectadas e providas com uma capa, e que constitui o suporte de um trabalho – *tradução nossa*)

Na sequência há um parágrafo denominado NOTAS no qual faz várias considerações e esclarecimentos sobre a extensão do significado:

> Un livre peut servir de support à toute oeuvre susceptible d'être reproduite par un procédé d'impression quelconque. C'est le cas, entre autres, des oeuvres littéraires, picturales ou photographiques. Il peut par ailleurs être constitué de toute matière susceptible d'être imprimée et reliée; il existe, par exemple, des livres faits de carton, de tissu ou de plastique.
>
> (Um livro pode oferecer suporte para qualquer trabalho susceptível de ser reproduzido por um processo de impressão qualquer. Este é o caso, entre outros, de obras literárias, pictóricas ou fotográficas. Ele também pode ser composto de qualquer material susceptível de ser impresso e vinculadas; por exemplo, há livros feitos de papelão, tecido ou plástico. – *tradução nossa*)
>
> Telle que définie, la présente notion recouvre le sens le plus général du terme *livre*, soit son aspect physique. Ce terme peut toutefois comporter diverses variations de sens selon le contexte dans lequel il est employé. D'un point de vue légal, par exemple, un document doit, entre autres, comporter un certain nombre de pages pour être considéré comme un livre, et il doit être publié, et ce, de façon non périodique. En effet, selon la Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre, seules les publications de quarante-huit pages ou plus sont considérées comme des livres. Ce nombre dépend toutefois du type d'ouvrage dont il est question. Par exemple, pour être considéré comme un livre, un recueil de poésie doit comporter au moins trente-deux pages, alors qu'un ouvrage destiné aux enfants doit en comporter au moins seize. Il faut cependant noter que toutes ces distinctions ne sont pas communément admises par les gouvernements fédéral et provinciaux et par l'ensemble des instances internationales.
>
> (Do modo como está definido, este conceito abrange o significado mais geral da palavra livro ou aparência física. No entanto, este termo pode incluir variações de sentido dependendo do contexto em que ela é usado. Do ponto de vista jurídico, por exemplo, um documento deve, entre outras coisas, conter um número de páginas a ser considerado como um livro, e ele deve ser publicado e não periodicamente. De acordo com a lei sobre o desenvolvimento das empresas de Quebec no domínio do livro, apenas publicações de quarenta e oito páginas ou mais são considerados livros. No entanto, esse número depende do tipo de trabalho em questão. Por exemplo, para ser considerado como um livro, uma coletânea de poesias deve conter, pelo menos, trinta e duas páginas, enquanto um livro dirigido às crianças deve conter, pelo menos, dezesseis. – *tradução nossa*)

No primeiro parágrafo diz que o livro pode ser de qualquer material desde que possa ser impresso. Na sequência nota que a definição aborda o senso mais geral e que o conceito varia dependendo do contexto. Diz também que somente as publicações de 48 páginas são consideradas livros pela lei. Este nome depende, porém, do tipo de trabalho. Um conjunto de poesias para ser classificado como livro deve ter mais de 32 páginas, e um livro para crianças deve ter, pelo menos, 16 páginas.

Como se viu na pesquisa, a definição já tem mudado em alguns dicionários em razão da evolução do suporte do conteúdo. Essa evolução tem levado a extremos que acabam por gerar expectativas do fim da existência do livro como existiu desde Johannes Gensfleisch zur Laden zum Gutenberg, conhecido como Johannes Gutenberg. Na verdade as notícias levantadas sobre o assunto são bastante contraditórias. Tanto se encontram vaticínios do fim do livro e, portanto, da livraria como é hoje, como também há notícias sobre o aumento do

número de leitores, da frequência com que a população brasileira lê e também registro de incremento na compra de livros.

Diante dos problemas citados são relacionadas a seguir algumas notícias para comparação.

Segundo a Pesquisa do Orçamento Familiar do IBGE (*apud* BELTRÃO; DUCHIADE) "Apenas 7,47% da população brasileira compra livros não didáticos e destinam à literatura o equivalente a 0,05% da renda familiar" (pesquisa realizada em 2002-2003). Para se avaliar esses dados é preciso ter em conta que a renda familiar brasileira é bastante restrita. Se fosse uma renda como a de países ricos a porcentagem de 0,05% poderia ser significativa, mas acontece o contrário. Esse índice sobre uma renda pequena torna-se ínfimo.

Já Duarte, em artigo do jornal O Globo, diz que:

> Como tem sido repetido por aí em outras áreas, o Brasil também se tornou a "bola da vez" nos livros. A última etapa desse movimento foi o anúncio, na última semana, de que a jornalista Luciana Villas-Boas deixará o poderoso cargo de diretora editorial do Grupo Record, um dos maiores do país, para se dedicar a uma nova agência literária, chamada Villas-Boas & Moss. Hoje, o mercado brasileiro conta apenas com uma agência de relevância para livros estrangeiros e nacionais, a Agência Riff, cujos autores incluem Ariano Suassuna, Carlos Drummond de Andrade, Rubem Fonseca, Luis Fernando Verissimo, Lya Luft e Zuenir Ventura.
>
> — Não fazia sentido o Brasil ainda estar desprovido de mais agências — afirma Lucia Riff, fundadora da Agência Riff. — O fato é que as editoras brasileiras estão mais sólidas, com expectativa de crescimento. (DUARTE, 2012)

Nesse mesmo artigo o autor afirma "Venda de e-books ainda é insignificante". A pesquisa não localizou um levantamento sobre o número de leitores utilizando e-books. Mas tudo indica que esse número está aumentando por diversos motivos. Não só os equipamentos estão diminuindo de preço, como são mais fáceis de encontrar para comprar e apresentam cada vez maiores facilidades.

Como sempre o Brasil tende a acompanhar as modas dos Estados Unidos e segundo notícia da Reuters "O número de norte-americanos que possuem *tablet* ou leitor digital praticamente dobrou entre o fim do ano passado e o início de janeiro, de acordo com levantamento realizado pela consultoria Pew Internet" (REUTERS, 2012, Mercado). Isso faz com que se anteveja um aumento também no Brasil.

Outras notícias entretanto indicam ainda percalços no caminho das produções digitais. Nelson de Sá relata que uma pesquisa da Universidade de Oregon nos EUA "levantou que um leitor de jornal em papel retém mais que um leitor on-line" (SÁ, 2012, p. B5). Mariana Barbosa em artigo informa que a circulação de jornais cresceu em 2011 impulsionada pela venda de jornais populares (BARBOSA, 2012, p. B4). Na mesma página outra notícia tinha o título de "Folha lança pacote de assinatura digital" que leva a considerar que seja com essa arma que os jornais maiores enfrentarão os jornais populares.

O livro digital na prática

Há notícias indicando que algumas universidades de ensino a distância estão optando por entregar aos alunos um *tablet* no lugar de livros em papel como é praxe nos cursos do EAD. Com isso, os estudantes podem baixar no aparelho os livros de seu curso dispensando a universidade de fornecer livros físicos. Isso elimina vários problemas, mas cria outros. Por exemplo, no lado positivo facilita muito a logística já que não há a impressão e distribuição de uma grande quantidade de livros todo semestre. Por outro lado, há que se

esperar dos alunos uma adaptação ao uso do equipamento leitor que deve ser pouco conhecido da maior parte e também requer maiores cuidados do que um livro de papel. Os aparelhos leitores que estão sendo distribuídos são recentes e ainda não se conhece o prazo médio da vida útil.

No ensino público já há um movimento para aquisição e fornecimento aos alunos de *tablets* como é o caso do Estado de Pernambuco que "está licitando 170 mil *tablets* para serem usados por estudantes do ensino médio a partir de 2012" (MÁXIMO, 2011).

Athanásio, referindo-se a uma defesa de dissertação sobre a permanência ou não do livro impresso nas universidades, registrou que:

> Durante a defesa, Daniel Pinsky salientou que, apesar das interferências e reflexos que a indústria de bens informáticos vem apresentando diante da digitalização e da internet, os livros impressos ainda não foram incluídos nesse panorama. Mesmo já havendo tecnologia desenvolvida e até comercializada do livro eletrônico, as editoras e os professores que participaram das pesquisas de Pinsky ainda não veem de que maneira ele possa ser adotado no país e, mais precisamente, nas universidades. (ATHANÁSIO, 2009)

Não obstante o peso de sua pesquisa ter sido reconhecido pela banca da USP há que se convir que muitas universidades já colocam uma biblioteca digital à disposição de seus alunos, ou seja, enquanto Pinsky diz que as editoras e os professores não veem de que maneira o livro digital possa ser adotado a verdade é que isso já ocorre em diversas universidades.

Gershenfeld diz que poucas tecnologias maduras se tornam obsoletas e que uma tecnologia nova não elimina uma madura. Neste sentido cita o caso dos jornais que poderiam ser substituídos pelas notícias de rádio. É interessante observar que, publicando o seu livro em 1999 (primeira edição), esse autor asseverava que o CD-ROM não causara tanto dano aos livros impressos. O que se vê hoje é que a situação de permanência dos CD, com a ameaça representada pelos *pen-drivers*, está mais duvidosa do que a dos livros. Esse autor escreveu o seguinte:

> Very few mature technologies become obsolete. Contrary to predictions, radio did not kill off newspapers, because it's not possible to skim through a radio program and flip back and forth to parts of interest. Television similarly has not eliminated radio, because there are plenty of times when our ears are more available than our eyes. CD-ROMs have made little dent in book publishing because of the many virtues of a printed book. (GERSHENFELD, 2000, p.10).
>
> (Muito poucas tecnologias maduras tornam-se obsoletas. Contrariamente às previsões, o rádio não matou os jornais, porque não é possível percorrer um programa de rádio e virar e voltar para partes de interesse. A Televisão da mesma forma não eliminou o rádio, porque há muitas vezes em que os nossos ouvidos estão mais disponíveis do que nossos olhos. CD-ROMs fizeram pouco estrago na publicação de livro por causa das muitas virtudes de um livro impresso. – *tradução nossa*)

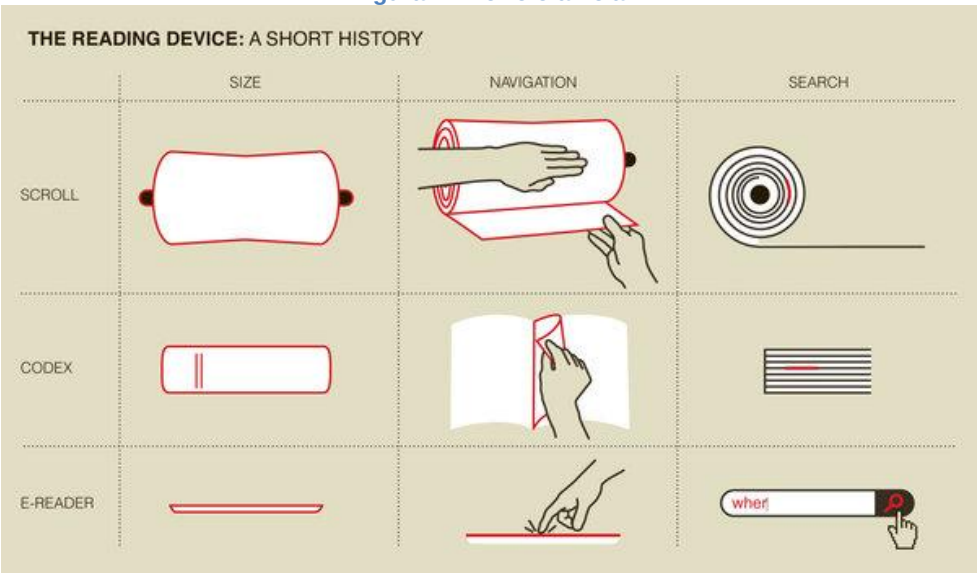
Seguindo esse raciocínio o livro digital não deve destruir a produção de livros de papel ainda que, com o tempo, o aumento na produção de livros eletrônicos e evolução dos leitores digitais levará a uma diminuição do produto físico como se apresenta hoje.

História do livro

A designer de livros eletrônicos Stella Dauer cita um artigo do New York Times que fala sobre a história do livro, sua evolução e os pontos principais de cada forma adotada

para seu suporte como se vê na figura a seguir:

Figura 1 - Do rolo à Tela



FONTE: *Sunday Book Review, September 4, 2011, page BR13*

Segundo Dauer

> No início, os rolos eram a plataforma mais utilizada para guardar informação. Era um meio especial, usado somente para textos sagrados, documentos, história, literatura. Para escrever textos cotidianos, as pessoas dispunham de tábuas cobertas de cera, e usavam uma caneta para riscar o objeto. (DAUER, 2012)

Para facilitar o uso e a leitura os pergaminhos começaram a ser unidos formando um bloco inaugurando o uso dos códices. As vantagens desse uso eram a portabilidade, serem baratos e fáceis de montar.

> Além disso, a experiência melhorou. Era possível alcançar qualquer parte do texto mais facilmente, não era preciso desenrolar tudo. Podia marcar uma passagem, comparar com outra. Os tipos móveis trouxeram a rapidez da produção, a rapidez da distribuição. Livros começaram a se tornar populares. Contra o gosto da igreja, que detinha o poder da produção. (DAUER, 2012)

O autor citado por Dauer (Lev Grossman) escreveu também que a magnitude do que ocorre hoje se compara à invenção dos tipos móveis por Gutenberg. Diz ainda que no primeiro século da era cristã houve uma mudança da maior importância quando se passou a produzir códices no lugar de rolos ou pergaminhos enrolados. O texto desse autor diz que:

> The last time a change of this magnitude occurred was circa 1450, when Johannes Gutenberg invented movable type. But if you go back further there's a more helpful precedent for what's going on. Starting in the first century A.D., Western readers discarded the scroll in favor of the codex — the bound book as we know it today. (GROSSMAN, 2011)
>
> (A última vez que ocorreu uma alteração desta magnitude foi por volta de 1450, quando Johannes Gutenberg inventou os tipos móveis. Mas se você for mais atrás existe um precedente mais útil para o que está acontecendo. A partir do primeiro século A.D., leitores ocidentais descartaram o rolo em favor do códice — o livro brochado como nós conhecemos hoje. – *tradução nossa)*

Sobre a produção de livros digitais

Na pesquisa foi explorado o endereço da empresa Simplíssimo que produz e comercializa livros digitais. Esse sítio alerta que os livros podem ser produzidos ou convertidos. Estes, apenas copiados, não causam trabalho mas o resultado não é bom.

Veja-se o que contém nesse endereço sobre a conversão pura e simples de livros:

> **Conversão**
> é um processo automatizado, sem preocupação com o resultado final e pouca (ou nenhuma) qualidade. Qualquer pessoa pode converter livros, com os softwares gratuitos disponíveis na Internet. Os resultados mais comuns? E-books que não abrem e travam os aparelhos, visual descuidado, parágrafos perdidos, falhas sistemáticas no texto… um pesadelo para as equipes das editoras (SIMPLÍSSIMO)

Já o processo de produção, atividade da empresa, tem outras características:

> **Produção**
> é um conceito diferenciado. Valoriza o trabalho cuidadoso, que busca a melhor diagramação, o visual mais agradável, a funcionalidade completa. A produção de e-books da Simplíssimo é realizada por uma equipe experiente no formato ePub, comprometida com um resultado final de máxima qualidade e a satisfação do cliente. Podemos oferecer um serviço deste nível, por contarmos com 3 anos de experiência produzindo e-books em ePub, no Brasil. (SIMPLÍSSIMO)

A campanha pela popularização dos Livros digitais

Enquanto os editores e donos de livrarias lutam para conservar o público de livros de papel os criadores de livros digitais travam sua luta para se instalar no mercado. Já há um sítio denominado REB (Revolução E-Book) que se propõe discutir o livro digital. Entre suas atividades há uma campanha para a popularização do livro digital que tem 3 objetivos:

1 – Esclarecer a população em geral sobre as possibilidades da leitura digital. Muitas pessoas ainda ignoram os benefícios dos eBooks e eReaders. Queremos mudar isso. Quanto mais pessoas conhecerem as vantagens e lerem eBooks, mais eBooks serão oferecidos no mercado, com preços melhores.
2 – Conseguir mais opções de livros digitais com qualidade, incentivando editoras e autores a disponibilizar seus livros em formato digital – mostrar a eles que os leitores querem, sim, ler no formato digital!
3 – Melhorar a qualidade dos serviços existentes hoje. Garantir que editoras e livrarias recebam o feedback valioso de quem lê livros digitais. (DAUER, 2011)

Livrarias digitais já em atividade

Já há diversas livrarias digitais e outros pontos onde se pode ler com acesso livre ou pago. Entre os sítios pesquisados estão:

Gato Sabido – esta firma cobra por livro que o cliente queira ler e pelo qual compra o direito. A pessoa entra no seu sítio, escolhe o livro, faz o pagamento e recebe uma confirmação dizendo que pode acessar o sítio: http://www.gatosabido.com/.

Vivo – esta empresa de telefonia disponibiliza aos seus clientes um endereço onde podem ler uma grande quantidade de livros de várias áreas.

Google – possui um endereço que indica livros de várias áreas os quais podem ter algumas páginas disponíveis para leitura e na margem esquerda da tela há um relação de livrarias que dispõem desses livros para venda pela internet. O endereço é: http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&source=gbs_hp_logo.

Positivo Informática – essa empresa (Grupo Positivo) possui uma divisão especializada em vendas de livros digitais e na divisão de informática vende um aparelho leitor digital dotado de tela *e-paper*. Esse aparelho pode conter até cerca de 1500 livros (http://www.positivoalfa.com.br/).

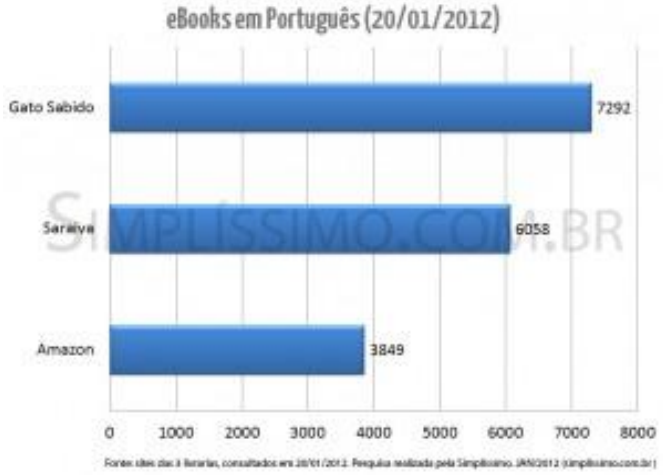
Livrus Negócios Editoriais Ltda. – empresa localizada em São Paulo, é bastante recente e já possui 26 livros editados.

Folha de S.Paulo – esse jornal também criou um endereço para venda de livros: http://livraria.folha.com.br/lista/89e0780e (oferece no momento cerca de 335 títulos).

Iba – sítio da Editora Abril que começou no mês de março e se destina a comercializar livros, revistas e jornais. Para acessar a loja virtual e adquirir produtos é necessário fazer o download de um aplicativo denominado IBA-Reader. Nele o cliente seleciona o tipo de equipamento e sistema que pretende utilizar: notebook, I-Pad ou Android. No momento ainda não está disponibilizado o acesso com Android.

Na pesquisa ficou evidente que os dados estatísticos sobre livros digitais mudam a todo momento e, em qualquer caso, são sempre incompletos. A figura a seguir indica os números de livros digitais por editoras, no Brasil, em janeiro 2012:

Figura 2 - eBooks em Português de livrarias no Brasil



A Livraria Cultura não aparece neste gráfico (MELO, 2012), mas segundo Campassi (2012) essa livraria tem 5 mil e-books nacionais.

Comparando-se com países desenvolvidos os números de livros digitais são muito poucos, mas países como Portugal também estão na mesma situação inicial. Entretanto, há um caso interessante da livraria LabCom, em Portugal, que atua na área de comunicação. Segundo o seu sítio o "**Livros Labcom** é um projecto editorial que disponibiliza em PDF todos os livros publicados pelo LabCom".

Esses livros foram produzidos no Adobe Acrobat® e o Adobe® Reader® é a ferramenta para abrir e usar Adobe PDFs. O Reader pode ser usado para visualizar, imprimir e gerenciar PDFs. Depois de abrir um PDF no Reader, ficam disponíveis várias ferramentas que ajudam a encontrar rapidamente informações ou ir diretamente para o início de capítulos.

Discussões sobre o que é um livro

Com o incremento da digitalização de textos já se questiona o que é um livro. A tendência é desvincular o conceito de livro da apresentação em papel. Segundo Procópio "O livro não vai perder suas características e deixar de ser livro só porque está mudando ou surgindo um novo suporte" (PROCÓPIO, 2010, p. 152-3). Na sequência esse autor diz que

"para ser considerado como tal, o livro deve ter determinado número de páginas ou capítulos e constituir uma unidade independente, o que é diferente e distinto das publicações periódicas da Internet e outras fontes como revistas e jornais impressos" (PROCÓPIO, 2010, p. 153).

Um trabalho acadêmico, por exemplo, mesmo que tenha mais de 48 páginas, não é enquadrado como livro porque tem outros requisitos. Muitos trabalhos de origem em dissertações de mestrado e teses de doutorado terminam por servir de base a livros mas para isso altera-se o modo de apresentação.

O direito à leitura

Tendo em vista que o percentual de leitores no Brasil é muito pequeno já há várias ações, tanto do governo como de entidades privadas e até mesmo de particulares, no sentido de incentivar a leitura entre a população.

Com a Lei No 10.753, de 30 de Outubro de 2003, o governo pretende "assegurar ao cidadão o pleno exercício do direito de acesso e uso do livro" (Art. 1º). No Art. 2º faz a descrição do que considera livro. No parágrafo único informa que são equiparados ao livro uma série de tipos de publicações e os textos "derivados de livro ou originais, produzidos por editores, mediante contrato de edição celebrado com o autor, com a utilização de qualquer suporte" (Art. 2º, § único, VI).

Na prática essa lei classifica os suportes de informações e conhecimentos para uso da população e dá isenção de impostos. Esses suportes foram durante séculos o livro representado por um conjunto de folhas costuradas em blocos e protegidas por uma capa. Eram então agrupados em bibliotecas ou vendidos a poucas pessoas que se interessavam pelo conhecimento. Com o tempo e a evolução da indústria livreira os locais de venda de livros se expandiram extraordinariamente e também houve necessidade de se adaptar a legislação que regula a produção e venda dos livros.

A pirataria no tempo digital

A pirataria ou ato de produzir cópias de produtos sem autorização do proprietário dos direitos é muito antiga e apenas vem mudando seu foco. Fora o problema de cópias integrais ou piratas, que mantém o nome do autor, pode-se considerar também o plágio que é uma cópia em que alguém assume como sendo criação própria.

Segundo Vieira:

> A noção de plágio já era praticada e conhecida na Grécia Antiga, porém somente com sanção moral de condenação pública, não havendo qualquer consequência penal ou civil para a violação dos direitos do autor (direitos esses ainda inexistentes) (VIEIRA, 2011)

Sobre a pirataria veja-se o seguinte trecho:

> As cópias ilegais ou espúrias, feitas à revelia de autores ou dos donos dos direitos de publicação, ou mesmo para não pagar taxas ao governo, são muito antigas. Até mesmo a obra literária mais famosa e reconhecida da língua portuguesa, Os Lusíadas, teve sua primeira edição copiada ilegalmente.
> A primeira edição chamada "*princeps*", que possui na portada a imagem de um pelicano com o bico voltado para a esquerda do leitor, é de 1572. Há outra edição, dita apócrifa, que copiou a primeira, inclusive com a estampa do mesmo ano de publicação, mas com diversas pequenas diferenças. Destas variações ou erros, a mais facilmente reconhecida é a figura do pelicano com o bico voltado para a direita do leitor. A data provável desta edição seria 1585, [...] (BOTELHO; BELEZE; ALMEIDA, 2003)

Segundo Segantini, a pirataria de livros eletrônicos na Itália atinge 3 de cada 4 livros editados.

> **Il libro elettronico, appena nato, si è già ammalato**, colpito dal virus della pirateria informatica. Le cifre, fornite per la prima volta dall'Associazione Italiana Editori (Aie), sono impressionanti. Dai dati emerge che in Italia, su 19 mila ebook, ben 15 mila sono disponibili nella versione pirata. Non solo. In base all'ultima classifica Ibs.it, dei 25 titoli più venduti della scorsa settimana, 17 sono disponibili in formato elettronico e 19 sono, come si dice, taroccati. (SEGANTINI, 2012)

> (**O livro eletrônico, apenas nascido, já está doente**, atingido pelo vírus da pirataria. Os números, apresentados pela primeira vez pela associação de editores italianos (IEA), são impressionantes. Os dados mostram que, na Itália, de cerca de 19 mil eBooks, 15 mil estão disponíveis na versão pirata. Não só. De acordo com a classificação mais recente (Ibs.it,) dos 25 títulos mais vendidos na semana passada, 17 estão disponíveis em formato eletrônico e 19 são, como eles dizem, falsos. – *tradução nossa*)

Nos últimos tempos a discussão sobre o ato de proteger o comércio legal dos atos de cópias ilegais tem-se acirrado. No caso dos livros digitais, que à primeira vista poderiam ser duplicados como é o caso dos CD, o que tem ocorrido é que as editoras têm vinculado o livro a um determinado aparelho leitor. Para isso usam o DRM (Digital Rights Management) que restringe os aparelhos, os programas e a quantidade de acessos que os leitores podem ter aos e-books (MELO, 3 maio 2010). Para esse efeito a Amazon criou e vende o Kindle, a Barnes & Noble vende o NOOK, que são aparelhos próprios para as produções dessas editoras.

A Livraria Saraiva vende livros digitais e *tablet* além dos livros tradicionais. Os livros digitais vendidos por essa companhia estão no formato *PDF* ou no formato *e-PUB*. Para leitura o cliente necessita primeiramente fazer o download do programa Saraiva Digital Reader.

Ainda que aparentemente o custo de um livro digital seja muito menor do que o do livro de papel, já que dispensa a impressão e distribuição, a diferença de preço ainda não é grande. O livro "O cemitério de Praga", de Umberto Eco, na forma digital custa R$35,00. Em papel o preço era R$ 49,90, mas está sendo vendido por R$ 35,90. Na Livraria Porto, em Londrina, o volume está por R$44,90 (jan 2012).

Pode acontecer de alguém necessitar um livro, por exemplo, sobre análise qualitativa. Caso pesquise na internet, encontrará um em português disponível em uma livraria de Portugal. Teria entre as desvantagens ser pago em outra moeda (Euro), demorar para ser transportado se for em papel, etc. Pode entretanto optar por comprar uma edição digital que será disponibilizado imediatamente após confirmação do pagamento.

A *WOOK* pertence ao Grupo Porto Editora e, segundo seu sitio, é "a maior livraria portuguesa online. Vende para todo o mundo livros e eBooks portugueses, ingleses, espanhóis e franceses, livros escolares, [...]" (WOOK, 2012).

Comparando-se o preço do livro "Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo", de autoria de Isabel Carvalho Guerra, nota-se que a edição digital é 26,9% mais barata (e-book = 5,76€, em papel = 7,88€).

Um livro muito em evidência atualmente, e objeto de um filme que estreou no Brasil em 27 de janeiro de 2012, "Os Homens que Não Amavam as Mulheres - Millennium 1", de autoria de Larsson Stieg, custa na edição Digital, R$22,50, enquanto em papel R$26,80 (com desconto uma vez que o preço original era R$31,50). O mesmo livro é vendido pela Positivo Informática por R$18,00. Neste caso o livro está no formato EPUB (Livro Digital).

A análise SWOT do livro digital e seus revendedores

Antes de fazer a análise, e a fim de possibilitar maior clareza, estão relacionados a seguir os dados sobre a venda pela internet de dois livros na Livraria Saraiva. Os dois livros estão em evidência neste período e tanto podem ser comprados impressos em papel e como no formato digital. Veja-se a seguir:

Autor, livro	Impresso	Prazo para despachar	Digital	Disponibilização imediata
Walter Isaacson, Steve Jobs – A Biografia				
Preço original	R$ 49,90	4 dias (fora o tempo de transporte até a residência do comprador)	R$ 32,50	Diferença de preço: **33,4%**
Preço com desconto	R$ 34,80		R$ 28,90	
Porte	R$ 8,64		0	
Total com desconto	**R$ 43,40**		**R$ 28,90**	
Larsson Stieg - **Os Homens que Não Amavam as Mulheres - Millennium 1**				
Preço original	R$ 42,00	4 dias (fora o tempo de transporte até a residência do comprador)	R$ 37,80	Diferença de preço: **48,5%**
Preço com desconto	R$ 37,80		R$ 22,50	
Porte	R$ 8,64		0	
Total com desconto	**R$ 46,4**		**R$ 22,50**	

Na sequência, e tendo em vista o que foi levantado, é feito um levantamento das Forças, Deficiências, Oportunidades e Ameaças do livro digital em uma adaptação da análise SWOT (ou PFOA).

Quadro 1 – Análise SWOT ou PFOA das perspectivas do livro digital

Forças	Deficiências
O custo para a editora é menor e poderá dar condições de baratear o preço	Necessidade de leitor digital
Fica disponível para o leitor assim que é confirmado o pagamento	Normalmente um livro não é lido em aparelho de outra editora
Não necessita reedições - não se esgota	Ações de promoção ainda inexpressivas
Fácil transporte e guarda de centenas de livros	A retenção dos dados nas leituras não é tanta quanto em papel (SÁ, 2012)
Oportunidades	**Ameaças**
Aumento do número de leitores e de estudantes do terceiro grau no Brasil	Pirataria (cópias desautorizadas)
Melhora no poder aquisitivo da população	Atuação do governo no mercado tentando impor o uso de tablets a professores e alunos sem haver treinamento
Barateamento dos equipamentos leitores	Falta de disciplina na concorrência

FONTE: Adaptado de Churchill e Peter (2000, p.91)

Sobre o mercado na atualidade

A seguir faz-se um levantamento de informações bibliográficas sobre o tema de modo a se estabelecer a situação atual do mercado livreiro no Brasil e na cidade de Londrina.

Em 2009 a Associação Nacional de Livrarias (ANL), uma associação de classe

sem fins lucrativos que congrega livrarias de todo o país, promoveu um diagnóstico do setor livreiro. O objetivo desse diagnóstico era:

> [...] incentivar o Mercado Livreiro, subsidiando-o com dados que poderão ser de muita utilidade nas tomadas de decisões.
>
> Nesse sentido, cabe citar alguns exemplos:
> a) O livreiro poderá, por intermédio dos dados das regiões, saber onde existe maior carência de livrarias, abrindo novas lojas nestes locais.
> b) O livreiro poderá também saber os temas mais vendidos, e os menos vendidos viabilizando arriscar-se em projetos de livros pouco publicados ou manter-se com sua temática principal.
> c) Será possível perceber a tendência das livrarias na venda de outros produtos (que não os livros) e a oferta de serviços diferenciados.
>
> Além de ser útil no âmbito empresarial, os representantes da entidade poderão utilizar os resultados da pesquisa como instrumento para negociar junto às entidades governamentais e de classe a busca de benefícios ao comércio livreiro, bem como o incentivo à leitura e à cultura. (ANL, 2010)

Segundo pesquisa da ANL, em 2009 havia no Brasil "um universo de 2980 livrarias" (ANL, 2010). Como a população era de 190.732.694 habitantes (dados do IBGE – Censo 2010) resulta em 1 livraria para cada grupo de 64.004 pessoas.

Godoy escreveu em mensagem da CBN "O número de livrarias no país também decepciona. Se a Espanha possui uma para cada grupo de 10 mil habitantes e a Argentina uma para cada 20 mil, no Brasil a relação é de uma para cada 50 mil" (GODOY, 23 dez 2011).

Tendo em vista as modificações que ocorreram ou que estão ocorrendo no mercado livreiro não há mais sentido de se fazer questionamentos sobre o número pequeno de livrarias para a população já que hoje as livrarias estão se concentrando e tem capacidade para atender um número muito maior de clientes.

A história da concentração e de como as grandes livrarias levam as pequenas à falência foi magnificamente mostrada no filme Mensagem para Você (You've Got Mail, 1998). Nessa história a livraria "Fox & filhos", do pai do personagem principal (Tom Hanks), abre uma grande livraria como são comuns hoje e que fica perto da pequena e tradicional Livraria da Esquina, que a personagem vivida pela atriz Meg Ryan havia herdado de sua mãe. Não havia como enfrentar a concorrência e a livraria pequena vai à falência.

Pesquisa de campo

A pesquisa foi realizada com uma amostra de 223 graduandos ou graduados no ensino superior.

Dentre as questões uma inquiria sobre frequência de leitura. Do total 106 (47,5% de pesquisados) responderam que leem frequentemente livros, jornais e revistas e isso, considerando o nível de cultura dessas pessoas é muito pouco. É ainda pior o caso de 13 estudantes (5,8%) que informam ler raramente. Neste item importa referir o caso de 30 pesquisados (13,5%) que restringem a leitura apenas ao que está na internet. Entretanto, é bastante curiosa a resposta que indica alto índice dos que afirmam ir a livrarias (34% vão com frequência e 35% uma ou duas vezes no semestre). Portanto, apesar do baixo índice de leitura não há um distanciamento dos livros ou do que há nas livrarias. A pergunta sobre a razão da ida à livraria, que era de múltipla escolha, teve um total de 377 indicações das quais 130 (34,5%) como ida para pesquisar novos livros.

Outro ponto importante na observação de tendências é o fato de 85% dos pesquisados já terem feito compras pela internet. Isso mostra que a compra de livros pela

internet pode ser um substituto da compra em livrarias.

Outra pergunta se referia à confiança de compras pela internet. Uma porcentagem alta indicou confiar razoavelmente de onde se pode concluir que não há impedimento de substituir a compra na livraria por compras de livros pela internet.

Questionados quanto ao valor dado ao atendimento, as respostas demonstram que é um campo a ser mais cuidadosamente explorado. Mais da metade indicou dar valor alto ou razoável ao modo como é feito o atendimento.

Sobre o livro digital apenas 1% respondeu "essa moda não vai pegar" e somente 7% diz que nunca leu um livro assim e que não tem ideia de como será o futuro. O importante é que 27% assinalaram que as novas tecnologias tornam a leitura fácil como de um livro de papel.

Na pergunta seguinte há um empate entre os que dizem ser necessário haver mais livrarias com aqueles que dispensam novas aberturas.

Não obstante ter havido assinalamentos indicando confiança nas compras pela internet, na questão que pergunta sobre a possibilidade de substituição das livrarias atuais pelas livrarias virtuais, as respostas de 70% foram de que não haverá essa substituição porque as pessoas precisam ver para escolher.

Na última pergunta foi questionado sobre o valor que aceitam pagar por um livro que seja bastante citado no momento. Os valores ficaram acima do valor normal de um livro como se viu na pesquisa e alguns casos que foram citados neste trabalho. Disso pode se concluir que não há tantas restrições quanto a preço de livro e que a falta de leitura não é justificada por isso.

Conclusão

A pesquisa mostrou sempre um confronto de dois lados, um que já tem como certo que o livro digital é o substituto do livro antigo e outro lado recusando aceitar uma tão drástica mudança.

Na pesquisa bibliográfica deste trabalho assim como na pesquisa de campo pôde-se constatar que livrarias antigas estão se transformando apenas em papelarias vendendo produtos para escritórios e para estudantes ou então fechando as portas.

Normalmente o que acontece é que em um primeiro passo há uma absorção de livrarias pequenas por outras grandes. Ocorre que mesmo estas estão sendo ameaçadas pelas livrarias virtuais que não obedecem a limites físicos no atendimento. Assim a sequência é: livrarias pequenas são fechadas substituídas por grandes lojas de livros e outros produtos, e estas por sua vez são substituídas pelas revendas virtuais, que atendem pela internet. Estas, por sua vez, serão substituídas por sites de vendas de livros digitais.

Deste modo os administradores devem agir no sentido de apropriar os locais de venda de livros para os usos modernos ou recentes. Entre eles está a inclusão de outros produtos nos locais de vendas de livros que ainda permanecerão por mais alguns anos. Uma das atividades que despertam a atenção do público é o lançamento de livros com noite de autógrafos.

De outro lado as ameaças são várias e na pesquisa colheu-se a informação de que uma livraria tradicional, que atendia principalmente alunos de uma instituição de ensino superior, teve de fechar as portas por ficar com volumes encalhados uma vez que os alunos copiam livros no lugar de comprar. Esse costume de fotocópia também já está sendo superado pois as IES estão dando acesso a bibliotecas digitais que são muito mais fáceis de utilizar do que a física que nem sempre dispõe de volumes suficientes para atender, por exemplo, em período de provas. Já na biblioteca digital, ainda que ela não tenha capacidade infinita, tem,

contudo, uma capacidade muito maior para acesso de número expressivo de alunos.

Tudo indica que o livro como conjunto de folhas de papel, que é o produto sob foco neste trabalho, tende a ser substituído em larga margem pelo produto digital, mas não em curto prazo. É preciso deixar claro que a pesquisa levou a essa conclusão desde que não haja novas descobertas científicas e técnicas o que pode disparar o processo de substituição. Dentro dessa perspectiva é de se supor que o livro didático irá diminuindo em demanda e ficando restrito a pequenos núcleos de interesse como livros sobre arte.

Entretanto, a pesquisa factual (empírica) junto a uma amostra de pessoas com nível superior completo ou em curso indica que a leitura em suporte digital ainda é bastante restrita e pouco aceita, exceto como foi dito, para pesquisas destinadas a trabalhos acadêmicos.

Entre as facilidades levantadas quanto a livrarias digitais as principais são: não há mais edições esgotadas nem reimpressão, há a facilidade de transporte e os preços dos livros para compra pela internet são, nos casos pesquisados, menores mesmo para o livro em papel e o preço dos livros digitais são menores em porcentagens acima de 30%.

Portanto, a tendência é de que a história, *mutatis mutandis*, venha a se repetir. No final da Idade Média os copistas viram seu trabalho de produção de livros, assim como o produto dos artistas que produziam as iluminuras, serem substituídos pela imprensa. Do mesmo modo como o códice foi substituído pelo livro brochado em papel, agora este está em vias de ser substituído pela informação transmitida de modo digital.

Afinal, Camões já escrevia há cerca de 500 anos "Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades, Muda-se o ser, muda-se a confiança; Todo o mundo é composto de mudança, [...]

Por último, o mais importante é aceitar a mudança, buscar entendê-la e adaptar o estilo de administração aos novos tempos, de modo consciente e sem atropelos.

REFERÊNCIAS

ANL. Diagnóstico do Setor Livreiro 2009, São Paulo, p. 16, 2010.

ATHANÁSIO, A. C. Mestrado - O futuro do livro impresso nas universidades.. Acesso em 25 de janeiro 2012., São Paulo, 2009. http://www.fea.usp.br/noticias.php?i=195.

AULETE, CALDAS. Dicionário Caldas AULETE. http://aulete.uol.com.br/site.php?mdl=aulete_digital.

BARBOSA, M. Circulação de jornais cresce 3,5% em 2011. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 25 jan 2012. B4. Disponível em: http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1039068-circulacao-de-jornais-cresce-35-em-2011.shtml.

BELTRÃO, K. I.; DUCHIADE, M. P. O livro no Orçamento Familiar, 2002. Disponivel em: <http://www.prolivro.org.br/ipl/publier4.0/dados/anexos/1085.pdf>. Acesso em: 13 jan 2012.

BOTELHO, J. M.; BELEZE, M. V. J. B.; ALMEIDA, E. O mercado de CD musicais, a pirataria e a Equação de Lotka-Volterra. **VI SEMEAD Seminário em Administração - FEA/USP**, São Paulo, 23-26 março 2003.

CALDAS AULETE. Dicionário. http://aulete.uol.com.br/site.php?mdl=aulete_digital.

CHURCHILL JR., G. A.; PETER, J. P. **Marketing:** criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2000.

DAUER, S. Campanha pela Popularização dos Livros Digitais. **Campanha pela Popularização dos Livros Digitais**, 14 dez 2011. Disponivel em: <http://revolucaoebook.com.br/campanha-pela-popularizacao-dos-livros-digitais/>. Acesso em: 9 fev 2012.

DAUER, S. Do Pergaminho ao Códice, do Livro ao Tablet. **Revolução E-Book**, São Paulo, 26 mar 2012. Disponivel em: <http://revolucaoebook.com.br/pergaminho-codice-livro-tablet/?utm_source=Assinantes+da+newsletter+do+Revolu%C3%A7%C3%A3o+Ebook&utm_campaign=776134918e-RSS_EMAIL_CAMPAIGN&utm_medium=email>. Acesso em: 28 mar 2012.

DUARTE, C. O boom dos livros no Brasil e no mundo., Rio de Janeiro, 23 jan 2012. http://oglobo.globo.com/cultura/uma-nova-ordem-no-mercado-editorial-brasileiro-3735071.

DUTKA, A. **AMA Handbook for Customer Satisfaction**. Chicago: NTC Business Books, 1995.

FILLOUX, F. Ebooks The Giant Disruption, 26 fev 2012. Disponivel em: <http://www.mondaynote.com/2012/02/26/ebooks-the-giant-disruption/>. Acesso em: 1 março 2012.

FOLHA DE S.PAULO. Uso de tablets e leitores digitais dobra nos EUA, São Paulo, 24 jan 2012.

GERSHENFELD, N. **When things start to think**. New York: Henry Holt, 1999.

GIE. **O brasileiro lê 4,7 livros por ano**. São Paulo: Grupo Ibero Americano de Editores. 2008. http://www.congressodeeditores.org.br/telas/noticias/noticias01.aspx.

GIL, C.; CAMPOMAR, M. C. Analisando VALS como Instrumento de Segmentação. **IX SEMEAD**, São Paulo, 10-11 ago 2006. http://www.ead.fea.usp.br/semead/9semead/.

GODOY, J. O longo caminho para o aumento de leitores. **Meu palco**, 23 dez 2011. Disponivel em: <http://www.meupalco.com.br/2011/12/leitura-literatura_23.html>. Acesso em: 18 jan 2012.

GROSSMAN, L. From Scroll to Screen. **The New York Times**, New York, 31 jul 2011. http://www.nytimes.com/2011/09/04/books/review/the-mechanic-muse-from-scroll-to-screen.html?scp=1&sq=The%20last%20time%20a%20change%20of%20this%20magnitude%20occurred%20was%20circa%201450&st=cse. Sunday Book Review.

JOSÉ LELLO; EDGAR LELLO. **Dicionário Prático Ilustrado**. Porto, Portugal: Lello & Irmão, 1958.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MÁXIMO, L. Escola pública do pais entra na onda dos tablets. **Jornal Valor Econômico**, São Paulo, 26 dez 2011. http://www.valor.com.br/impresso/brasil/escola-publica-do-pais-entra-na-onda-dos-tablets.

MELO, E. Barrando a Pirataria de E-books com o Ex-Libris Eletrônico, 3 maio 2010. Disponivel em: <http://www.simplissimo.com.br/barrando-a-pirataria-de-e-books-com-o-ex-libris-eletronico/>. Acesso em: 15 jan 2012.

MELO, E. Pesquisa revela situação atual dos EBooks no Brasil. **Simplissimo**, São Paulo, 20 jan 2012. Disponivel em: <http://revolucaoebook.com.br/onze-mil-ebooks-portugues/grafico-ebooks-em-portugues-em-janeiro-2012/>. Acesso em: 6 fev 2012.

MICHAELIS Moderno Dicionário da Língua Portuguesa, p. http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php, 1998-2007. Editor: Walter Weiszflog.

OLIVEIRA, S. L. D. **Tratado de metodologia científica:** projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1998.

PROCÓPIO, E. **O livro na era digital:** o mercado editorial e as mídias digitais. São Paulo: Giz Editorial, 2010.

REUTERS. Uso de tablets e leitores digitais dobra nos EUA, São Paulo, p. Mercado, 24 jan 2012. Jornal Folha de S.Paulo.

SÁ, N. D. Leitor 'se engaja' mais na notícia impressa. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 29 jan 2012. Mercado B5.

SEGANTINI, E. I pirati all'assalto degli ebook, Milano, 3 fev 2012. Disponivel em: <http://www.corriere.it/cultura/12_febbraio_03/pirati-assalto-ebook-segantini_1b148100-4e73-11e1-af4c-6a00aeffb10f.shtml>. Acesso em: 11 fev 2012.

SILVESTRE, E. Livrarias se expandem para conquistar novos mercados. **Globo News**, Rio de Janeiro, 4 Nov 2011. Vídeos do programa Espaço Aberto Literatura.

SIMPLÍSSIMO. Produção de E-books. **Simplíssimo Produção de E-Books**. Disponivel em: <http://www.simplissimo.com.br/cursos-treinamentos-livro-digital-ebooks/>. Acesso em: 9 fev 2012.

TEIXEIRA, J.; MARTHE, M.; MENDES, M. Um país de leitores e autores. **Veja**, São Paulo, p. 98-111, fev 2012.

VICTOR, F. Novo executivo da Amazon planeja vendas em 6 meses. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 7 jan 2012. E6.

VIEIRA, A. P. **Direito Autoral na Sociedade Digital (versão Beta)**. São Paulo: Montecristo , 2011.

WIKIPEDIA. Livre électronique. **WIKIPEDIA FRANCESA** , França.

WIKIPEDIA. Redefining Research. **WIKIPEDIA**. Acesso em: 24 mar 2012. http://open-site.org/wikipedia/.

WOOK. Grupo Porto Editora. **Grupo Porto Editora**, 2012. Disponivel em: <http://www.wook.pt/>. Acesso em: 9 março 2012.