


Ana Maria Cardoso de Andrade

2x.2

Análise da disponibilidade de documentos no Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa"

OK/04 OK/06 OK/10

U. F. M. G. - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



208878608

NÃO DANIFIQUE ESTA ETIQUETA

931 OK/05

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre, no Curso de Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

Orientador: Profa. Etelvina Lima

Belo Horizonte

1 9 8 0

Dedico

.a meu pai pelo exemplo e incentivo constante,
.a minha mãe e minha sogra pelo cuidado com meus filhos.

Agradecimentos

À Professora Etelvina Lima pela orientação amiga;

Ao Professor João Batista Duarte pelo aconselhamento estatístico;

À equipe que participou da coleta de dados:

Professores da Escola de Biblioteconomia da UFMG

Paulo da Terra Caldeira

Márcia Milton Vianna Dumont

Bibliotecária

Tânia Maria Silva Souto

Alunos da Escola de Biblioteconomia da UFMG

Andréa Hollerbach Siqueira Reis

Humberto Lara

Irenquer Vismeg Lucas

Judith Nascimento M. Guimarães

Márcia Negrão dos Reis Carvalho

Maria Berenice Faria

Maria Brígida Salgado de Souza

Marli Antonia da Silva

Martha Vasques Thibau de Almeida;

À Diretoria do Centro de Educação Permanente, que na pessoa das bibliotecárias Wilma Fuchs e Maria Nazareth Souto-Maior Filizzola procuraram de todas as formas facilitar meu trabalho;

À Professora Vera Lúcia Casa Nova pela revisão final do texto;

A todos amigos que me incentivaram.

Nota Explicativa

Os procedimentos estatísticos foram efetuados sob a orientação do Professor João Batista Duarte, do Departamento de Computação e Estatística da U.F.M.G.

RESUMO

Aplicação do modelo de análise da disponibilidade de documentos desenvolvido por P.B.Kantor para avaliação da eficácia do Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa" no atendimento aos usuários. Foram determinadas as causas de frustração dos usuários ao procurarem documentos nas seções de Apoio Escolar para 1º e 2º graus, Consultas e Empréstimos Domiciliares na biblioteca. Os dados foram coletados através do preenchimento de formulários por uma amostra aleatória dos usuários em um período pré-estabelecido. Concluiu-se que o índice da probabilidade de satisfação da demanda feita nas três seções é da ordem de 70%. São feitas recomendações para maior eficácia no desempenho do Centro de Educação Permanente.

ABSTRACT

Application of document availability analysis in evaluating the performance in the public service at Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa". The causes of user's frustration in document search at three sections of the library were settled. The data were collected from forms fulfilled by a random sample of users in a specified period of time. It was concluded that the probability index of user satisfaction is about 70%. Some recommendations for improving efficiency in the Centro de Educação Permanente were made.

SUMÁRIO

Agradecimentos
Nota explicativa
Resumo
Abstract

	Pág.
1. INTRODUÇÃO	1-10
1.1 Objetivos	
1.2 Limitações	
1.3 Hipóteses	
1.4 Conceituação de termos	
2. REVISÃO DE LITERATURA	11-33
2.1 Estudos estrangeiros de avaliação	
2.1.1 O modelo de disponibilidade de documentos de P.B.Kantor	
2.2 Estudos brasileiros de avaliação	
2.3 Discussão	
3. O CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE "PROF. LUÍS DE BESSA"	34-46
3.1 Estrutura	
3.2 Acervo	
4. APLICAÇÃO DO MODELO DE DISPONIBILIDADE DE DOCUMEN- TOS NO CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	47-68
4.1 Metodologia	
4.2 Amostragem	
4.3 Coleta de dados	
4.4 Resultados	
4.5 Análise dos resultados	
5. CONCLUSÃO	69-74
5.1 Recomendações	
6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	75-80

Anexos

1. INTRODUÇÃO

O crescente emprego de técnicas de Administração nas organizações, provocou o aumento do interesse pela avaliação de serviços, através da comparação dos objetivos propostos com os resultados alcançados. Essa avaliação possibilita que se façam modificações no curso das atividades em busca de maior eficiência operacional.

As bibliotecas não se distinguem das demais organizações nesse aspecto, e pode-se perceber pela literatura biblioteconômica, especialmente das duas últimas décadas, uma constante preocupação com a avaliação dos serviços bibliotecários.

Um fator que colaborou sobremaneira para isso, mormente no exterior, foi a diminuição de recursos destinados a bibliotecas, ocasionando uma corrida aos dados avaliativos como justificativa para a própria existência das bibliotecas, e para o emprego de recursos no seu crescimento.

Desta forma, partiu-se para estudos de diferentes tipos, desde simples estimativas das tarefas efetuadas, até sofisticados estudos como custo/benefício, análise de sistemas e outros tantos, que utilizam modelos matemáticos: pesquisa operacional, simulação, etc.

Outra variável, que condicionou o interesse pela avaliação de desempenho, foi a descoberta do usuário por parte das bibliotecas. Os bibliotecários que até recentemente

te dedicavam-se ao desenvolvimento de coleções, reconheceram que tais coleções nada significavam desvinculadas do atendimento às necessidades do público. Daí a preocupação com a avaliação de serviços, atendimento aos usuários e adequação do acervo.

A Biblioteconomia brasileira, sujeita às influências americanas, não deixou de ter essas preocupações, e pode-se perceber que o estudo dos usuários e a avaliação dos serviços têm sido citados e debatidos em recentes congressos e encontros de bibliotecários, e diversas são as dissertações de mestrado, produzidas nos cursos de pós-graduação da área, sobre tais temas.

A avaliação é coerente com a visão sistêmica das organizações, por permitir que a interação ambiente/instituição seja dinâmica. Segundo LANCASTER (19) "a avaliação dos serviços bibliotecários deve ser encarada como instrumento administrativo, utilizado para determinar o grau de eficácia e eficiência com que a biblioteca atende as necessidades de seus usuários, identificar as falhas e limitações dos serviços e sugerir meios de melhorá-los".

Enquanto no exterior a avaliação de serviços tem levado a estudos envolvendo métodos matemáticos, no Brasil os trabalhos de forma geral são reafirmações sobre a necessidade e importância de efetuar mensurações e avaliações, sem que haja uma preocupação maior em desenvolver ou apresentar modelos de fácil operacionalização.

Uma barreira encontrada nos meios bibliotecários é a falta de formação matemática dos profissionais da área, em sua grande maioria com formação humanística, desenvolvida ainda mais pelo currículo dos cursos de graduação. É bastante conhecido o fato de que são poucas as escolas de Biblioteconomia no país que incluem a estatística como disciplina. Esta situação provoca insegurança, que de certa forma é responsável pela má vontade dos bibliotecários para com os modelos de avaliação que exigem cálculos demorados.

Outro problema é a falta de relatos de pesquisas avaliativas efetuadas. Experiências realizadas permanecem como casos isolados, sem que se estabeleça um quadro referencial que sirva como base de comparação em situações semelhantes.

Também é impecilho o fato de que a maioria de nossas bibliotecas pode ser considerada pequena, com acervo a baixo de cem mil volumes, contando com poucos funcionários e portanto, sem possibilidades de desenvolver estudos demorados, e muitas vezes onerosos, em detrimento das rotinas normais dos serviços.

Com relação a bibliotecas públicas, afirma SUAIDEN' (36): "A biblioteca pública, como órgão de prestação de serviços à comunidade, necessita manter estatísticas diárias, ou pelo menos uma amostra mensal, com referência ao atendimento de usuários. Em algumas delas o levantamento "

de dados é prejudicado pela falta de estatísticas diárias' ou mesmo periódicas. Em razão disso, não se pode saber se há um aumento de consultas, empréstimos e frequência e conseqüentemente, a biblioteca desconhece o grau de satisfação do leitor, em relação aos serviços por ela oferecidos".

Considerados os pontos apresentados, pensou-se na realização de um estudo de avaliação de serviços em uma biblioteca empregando um modelo suficientemente simples - mas que levasse a resultados concretos - para possibilitar sua adoção em outras situações.

O presente trabalho utiliza o modelo para avaliação da disponibilidade de documentos desenvolvido por P.B. KANTOR, que é passível de aplicação em qualquer biblioteca. Seus instrumentos de pesquisa são relativamente padronizados, exigindo poucas adaptações a cada situação e os cálculos envolvidos são primários.

O local escolhido para realização do estudo foi o Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa", não só pelo importante papel que desempenha entre as bibliotecas de Belo Horizonte - sendo em termos de coleção a maior biblioteca pública do Estado e atendendo a elevado número de usuários - mas também porque em decorrência das recentes modificações estruturais e ambientais por que passou, oferece excelente oportunidade para um trabalho avaliativo.

A análise da disponibilidade de documentos aplicada na instituição pode demonstrar claramente se ela está apa

relhada, quanto ao acervo, para satisfazer as demandas dos usuários, e em caso negativo, quais as razões.

Deve ainda ser esclarecido que para desenvolvimento deste trabalho foram significativos os trabalhos de PARANHOS (26-28) - citados na revisão de literatura - pela divulgação do modelo de Kantor e sua posterior aplicação.

1.1 OBJETIVOS

Ao se estudar a disponibilidade de documentos na coleção do Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa", pretendeu-se:

- a) Identificar as barreiras que impedem a localização de documentos pelos usuários;
- b) Determinar o grau de satisfação dos usuários em relação às respostas para as demandas feitas;
- c) Obter informações que sirvam de base para a melhoria do desempenho da biblioteca, tendo em vista o aumento do nível de satisfação dos usuários;
- d) Obter informações úteis para a alocação de recursos visando o equilíbrio das coleções nas seções pesquisadas.

1.2 LIMITAÇÕES

Dadas as características estruturais do Centro de E

ducação Permanente, o estudo abrangeu três departamentos, dos cinco que compõem a Área Técnica de Biblioteconomia (ver 3.1 - organograma), especialmente voltados para os serviços ao público, uma vez que os dois departamentos restantes - Processamento Técnico e Extensão - não se coadunam com o modelo adotado.

Desta forma, no departamento de Apoio Escolar, a seção Infantil foi omitida por seu caráter particular e a pesquisa dirigida para a seção de 1º e 2º graus.

Já no departamento de Referência, estudou-se a seção de Consultas, pois as duas outras seções existentes - Periódicos e Coleções Especiais - pelo tipo de material diferenciam-se das demais seções pesquisadas.

No departamento Circulante, o trabalho concentrou-se na seção de Empréstimos Domiciliares, ficando excluída a seção Braille pela peculiaridade dos documentos.

Além dessas limitações, a escolha para aplicação de um modelo analítico da disponibilidade de documentos, a natureza da instituição e o próprio tipo do estudo determinaram outras:

- a pesquisa ocupou-se apenas de livros, uma vez que os demais materiais componentes do acervo do Centro de Educação Permanente não se incluem como parte da coleção das seções escolhidas;
- o estudo não pode ser generalizado por ater-se à situação específica de uma biblioteca em um momento determinado.

1.3 HIPÓTESES

Para a avaliação da disponibilidade de documentos no Centro de Educação Permanente, foram levantados alguns problemas iniciais que originaram a formulação de duas hipóteses de trabalho:

H_1 - o volume de satisfação das demandas, pela disponibilidade dos documentos, supera o volume das demandas frustradas.

H_2 - a proporção do atendimento às demandas pelas seções de Apoio Escolar (1º e 2º graus), Consultas e Empréstimos Domiciliares é equivalente.

1.4 CONCEITUAÇÃO DE TERMOS

Para VICKERY (40) a avaliação é uma estimativa do comportamento ou desempenho do sistema ou subsistema comparada com sua função. Dois são os aspectos que ele considera:

- a) eficácia - pode ser expressa de acordo com alguma forma de mensuração, procurando determinar se o sistema preenche suas funções, e até que ponto isso acontece. Conseqüentemente existe uma medida de eficácia para cada tipo de sistema;
- b) eficiência - expressa em termos de custos. Pro-

cura determinar com que dispêndio de tempo, mão-de-obra e equipamentos o sistema desempenha suas funções.

Já a Encyclopedia of Library and Information Science (7) conceitua avaliação como um diagnóstico para determinar uma ação terapêutica. Define eficácia como avaliação do desempenho do sistema em termos do grau em que atende a demanda dos usuários. Considera eficiência apenas em relação ao custo: "custo/eficácia - como satisfazer a demanda dos usuários da forma mais eficiente e econômica". Não estabelece diferença entre eficácia e eficiência.

H.GOLDHOR no prefácio ao livro de LANCASTER (19) conceitua avaliação como "comparação entre objetivos e desempenho da instituição procurando determinar:

- a) se houve alguma mudança no desempenho num período determinado de tempo,
- b) em caso afirmativo, se a mudança ocorreu em direção desejada,
- c) e em caso afirmativo, em que amplitude".

Conforme foi citado, pode-se perceber que embora haja algumas ligeiras diferenças no enfoque que os autores dão aos conceitos envolvidos, há um certo consenso sobre o que seja avaliação e sobre os níveis diferentes de eficácia e eficiência de cada instituição.

Para melhor compreensão deste trabalho alguns termos precisam ter definida claramente a acepção em que foram empregados:

- a) Avaliação - comparação do desempenho de cada atividade de forma a permitir o julgamento' de sua produtividade e de sua importância para o sistema.
- b) Demanda - solicitação feita pelo usuário ao serviço. A demanda é satisfeita, quando o usuário obtém o que procurou; em caso contrário, ela é frustrada ou insatisfeita. CHAPMAN (5) define demanda como pedidos de informação ou de dados propostos a um sistema ou subsistema.
- c) Desempenho - forma de atuação para cumprimento das atividades próprias de cada serviço. O Novo Dicionário da Língua Portuguesa ' (9) conceitua como "possibilidades de atuação".
- d) Disponibilidade - possibilidade de uso imediato. A disponibilidade de um documento implica ' que ele esteja pronto para ser usado,' tão logo seja requisitado por um leitor.
- e) Eficácia - capacidade de atingir os objetivos propostos. Ocorre em maior ou menor grau conforme o desempenho da instituição.
- f) Eficiência - capacidade de atingir os objetivos com a menor utilização de recursos. Como o

anterior também pode ocorrer em graus diferentes.

g) Mensuração

- medição do desempenho. Implica apenas na determinação dos valores numéricos, sem comparações e/ou análises qualitativas. Aparece no Novo Dicionário da Língua Portuguesa como "determinação da medida" contrapondo-se com o conceito de avaliação "determinação do valor".

2. REVISÃO DE LITERATURA

São muitos os trabalhos publicados sobre mensuração e avaliação de serviços bibliotecários, dado o grande interesse que esse assunto vem despertando em todos os tipos de bibliotecas.

Considerando esse fato, foi feito um levantamento de trabalhos de maior relevância para o assunto, tomando como base para a seleção, a frequência de citações por autores, que se dedicaram ao tema, bem como alguns trabalhos que apresentam modelos.

2.1 ESTUDOS ESTRANGEIROS DE AVALIAÇÃO

No primeiro grupo situa-se o livro de LANCASTER (19) que embora de publicação recente, pode ser considerado como um clássico em avaliação de serviços em bibliotecas. Nele, o autor afirma que a avaliação pode ser de três tipos distintos, embora interrelacionados:

- a) avaliação da eficácia dos serviços, que envolve a mensuração do grau de satisfação das demandas;
- b) avaliação da eficiência (cost-effectiveness) que procura determinar o grau em que a consecução dos objetivos é atingida, com o mínimo de recursos dispendidos;
- c) avaliação de custo-benefício, onde o valor do serviço prestado é comparado com o custo de prestá-lo.

Ele estabelece alguns critérios para a avaliação de sistemas de informação:

- " 1º- abrangência do acervo,
- 2º- relevância da literatura recuperada,
- 3º- precisão na recuperação da literatura,
- 4º- esforço dispendido pelo usuário para explorar o sistema,
- 5º- tempo gasto pelo sistema para atender a demanda,
- 6º- produto gerado pelo sistema."

Afirma ainda que a avaliação pode processar-se em dois níveis, o primeiro (macro-avaliação) procura identificar a forma como o sistema opera, resultando em dados quantitativos, e o segundo nível (micro-avaliação) além de determinar como o sistema opera, procura estabelecer a razão disso.

Pela exposição do autor, fica evidente que a avaliação qualitativa, ou seja, aquela que exige julgamento com base em valores determinados é bem mais difícil de execução que qualquer estudo envolvendo apenas quantidade.

A obra versa sobre avaliação de um modo geral, sendo que o capítulo 6 faz uma revisão de diversos trabalhos que se ocuparam com a avaliação da capacidade de fornecer' documentos.

Outro autor, LADENDORF (18) considera que "a avaliação é uma tentativa de medir o progresso em direção aos objetivos" e discute a importância de se definir claramen

te os objetivos da instituição, antes de se tentar qualquer forma de avaliação, mesmo porque bibliotecas são entidades dinâmicas, que exigem constante redefinição de objetivos. Para ele: "eficiência em termos bibliotecários significa extrair dos recursos disponíveis o mais alto nível de benefícios pelos serviços prestados". Concluindo, enfoca a necessidade de padronização dos registros coletados, para que haja possibilidade de comparações entre bibliotecas.

Discutindo sobre a importância de avaliar os serviços prestados, MORSE (22) afirma: "a biblioteca deve ser operada de tal forma, que a maioria de seus usuários possa encontrar o caminho para os itens informativos que necessita, com um mínimo de demora e de frustração". Ora, é somente através de um estudo avaliativo que o índice de demora e de frustração do usuário pode ser determinado. O autor partindo desta premissa realizou diversos estudos operacionais de bibliotecas, empregando técnicas matemáticas.

Na tentativa de estabelecer instrumentais metodológicos para obtenção de dados utilizáveis para a melhoria do desempenho de bibliotecas, a equipe liderada por ORR (23-25) realizou pesquisa financiada pela National Library of Medicine para avaliação de bibliotecas médicas, embora buscase em última instância estabelecer métodos que servissem a qualquer tipo de biblioteca. O método de avaliação pesquisado deveria apresentar características determinadas;

- 1º- informação sobre os possíveis focos de problemas operacionais, proporcionando dados para de-

- cisões gerenciais e para o planejamento;
- 2º- padronização das medidas empregadas de forma a serem aceitas pelos usuários, administradores leigos e bibliotecários como reflexo da situação da biblioteca;
 - 3º- custeio da execução menor que a utilidade que a avaliação possa ter para a melhoria do desempenho. A execução não pode interferir com as rotinas normais da biblioteca nem incomodar os usuários;
 - 4º- aplicação ampla a bibliotecas, consideradas as diferenças em tamanho, localização, ambiente e rotinas operacionais internas;
 - 5º- avaliação da capacidade da biblioteca em utilizar os próprios recursos e os de outras bibliotecas do sistema cooperativo;
 - 6º- execução fácil para que possa ser efetuada pela própria equipe da biblioteca;
 - 7º- validade dos dados de forma a proporcionar comparações com outras bibliotecas, ou na mesma biblioteca em épocas diferentes.

Baseada na suposição de que "do ponto de vista do usuário o critério real para avaliar a capacidade que a biblioteca tem de fornecer um documento, não é saber se ela pode fornecer tal documento, mas quanto tempo gasta para isso", (24) e tendo em vista os pontos citados, a equipe '

desenvolveu um modelo de pesquisa, (Document Delivery Test) que consiste em procurar itens retirados de listas de citações ou indicados por pesquisadores nas bibliotecas a serem examinadas, medindo o tempo de atendimento e classificando o não-atendimento, segundo uma tabela de razões previamente estabelecidas. Os resultados obtidos são processados e analisados, segundo parâmetros estipulados.

O "Document Delivery Test" foi empregado para comparar a capacidade de atendimento de noventa e duas bibliotecas de escolas de medicina americanas.

O resultado mais importante do trabalho foi possibilitar que, através do estudo da capacidade das bibliotecas de fornecerem documentos, possa ser feita uma análise de custo-benefício. Essa análise por sua vez pode ser um instrumento para tomada de decisão em qualquer biblioteca.

Dentro do mesmo enfoque de necessidade de estabelecer instrumentais para avaliação, URQUHART e SCHOFIELD (39) em estudo sobre a frustração dos usuários na consulta às estantes, enfatizam a importância de se quantificar os problemas de bibliotecas "de forma a permitir que a administração planeje suas diretrizes sobre bases racionais". Afir-
mam que "há uma necessidade particular de desenvolver técnicas de mensuração que possam descrever os processos da biblioteca, e fornecer informações atualizadas à administração. Tais técnicas devem corresponder a três requisitos:

- 1º- operacionalização pouco dispendiosa,
- 2º- não interferência com os serviços existentes,
- 3º- fornecimento de resultados reproduzíveis".

Os autores efetuaram uma pesquisa na biblioteca da Cambridge University para conhecimento do índice de frustração dos usuários, ao procurar um documento nas estantes (livre-acesso) considerando como variáveis empréstimo, consulta e encadernação. O método utilizado exige a participação do usuário e indica não apenas o grau de frustração, mas também a causa.

Outro ponto discutido é a relevância do uso da estatística para a avaliação de bibliotecas. A este respeito, SALVERSON (31) escreve: "a estatística bibliotecária convencional é bastante inadequada para medir o sistema, por ser estática e voltada para si mesma. A biblioteca como um sistema deve ser medida em termos da sua função relacionada com o seu uso". Continuando faz considerações acerca dos objetivos administrativos da compilação de estatísticas, tais como a elaboração de relatórios periódicos, indicação do progresso institucional, etc, e apresenta uma fórmula básica para determinação da eficiência de uma operação:

$$E = \frac{O}{I}$$

onde: E = eficiência

O = output (produto)

I = input (insumo)

ou seja, a eficiência é resultado da razão entre os serviços prestados e os recursos (pessoal, equipamentos, insta

- 1º- operacionalização pouco dispendiosa,
- 2º- não interferência com os serviços existentes,
- 3º- fornecimento de resultados reproduzíveis".

Os autores efetuaram uma pesquisa na biblioteca da Cambridge University para conhecimento do índice de frustração dos usuários, ao procurar um documento nas estantes (livre-acesso) considerando como variáveis empréstimo, consulta e encadernação. O método utilizado exige a participação do usuário e indica não apenas o grau de frustração, mas também a causa.

Outro ponto discutido é a relevância do uso da estatística para a avaliação de bibliotecas. A este respeito, SALVERSON (31) escreve: "a estatística bibliotecária convencional é bastante inadequada para medir o sistema, por ser estática e voltada para si mesma. A biblioteca como um sistema deve ser medida em termos da sua função relacionada com o seu uso". Continuando faz considerações acerca dos objetivos administrativos da compilação de estatísticas, tais como a elaboração de relatórios periódicos, indicação do progresso institucional, etc, e apresenta uma fórmula básica para determinação da eficiência de uma operação:

$$E = \frac{O}{I}$$

onde: E = eficiência

O = output (produto)

I = input (insumo)

ou seja, a eficiência é resultado da razão entre os serviços prestados e os recursos (pessoal, equipamentos, insta

lações) envolvidos para sua obtenção. A fórmula é bastante simples, mas seu emprego é complexo, em decorrência da dificuldade de quantificar o produto gerado.

Em estudo mais recente, o emprego da estatística por bibliotecas voltou a ser focado pelos autores DE PROSPO, ALTMAN e BEASLEY (6), que relatam pesquisa efetuada sob os auspícios da American Library Association, e conduzida pelo Bureau of Library and Information Science Research da Rutgers University. O objetivo do trabalho era descobrir 'novas formas para descrição dos serviços de bibliotecas em termos estatísticos, criando um melhor perfil das operações de bibliotecas. Dentro de uma visão sistêmica procuraram desenvolver um modelo que fosse bastante simples, possibilitando que os próprios funcionários das bibliotecas 'coletassem os dados em pouco tempo. "Muito frequentemente' as estatísticas são tratadas como tendo um valor científico intrínseco tão poderoso, que o seu uso é visto como um fim em si mesmo", e ainda "as mensurações tradicionais não são suficientes para dar a medida exata do uso da biblioteca e de seus benefícios".

Dentro desta perspectiva, a equipe analisou dados estatísticos coletados pelo U.S. Office of Education, sobre cento e oitenta bibliotecas públicas americanas, selecionadas em função do seu orçamento. Os resultados finais sugerem que bibliotecas pequenas têm maior retorno por dólar dispendido. Fazem, no entanto, algumas restrições aos dados utilizados, aceitando-os apenas como uma primeira

forma de mensuração, que deve ser aprimorada.

Uma segunda etapa da pesquisa estudou dados de duzentos e cinquenta e quatro bibliotecas, com o objetivo de desenvolver indicadores de desempenho dos serviços bibliotecários, quanto ao acervo, facilidades oferecidas e assistência prestada aos usuários. Os dados levantados foram interpretados do ponto de vista gerencial para uso das bibliotecas participantes do estudo, tendo sido fornecidos a elas os próprios resultados e os de outras bibliotecas, possibilitando assim a comparação por semelhança de tamanho. O modelo pode ser descrito como "a probabilidade de que um usuário encontre um determinado documento é produto das probabilidades de sua aquisição e de sua presença na estante". Desta forma:

$$P(A) = P(O) \times P(B) \quad \text{onde: } A = \text{disponibilidade}$$

$$O = \text{aquisição}$$

$$B = \text{colocação na estante}$$

Os autores HAMBURG, RAMIST e BOMMER (14) desenvolveram um modelo de avaliação da quantidade de uso dos documentos de uma biblioteca, tomando por base o tempo de exposição dos documentos aos usuários, partindo do pressuposto de ser objetivo da biblioteca maximizar o uso da informação armazenada. Consideram exposição, qualquer interação que possa haver entre usuário/documento, sendo direta quando ocorre o uso efetivo do material pelo leitor, e indireta quando ele utiliza o documento através dos funcionários da bi-

biblioteca (hora do conto, pesquisa bibliográfica).

Como cada exposição é um acontecimento único, a forma de quantificação deve seguir procedimentos específicos, que se baseiam no tempo médio de duração da exposição, e na frequência de sua ocorrência. O modelo proposto foi testado numa análise de custo-benefício para avaliação do desempenho da Free Library of Philadelphia no período de 1969/70.

Outros estudos sobre a disponibilidade de documentos foram feitos, sob a coordenação de M.K.BUCKLAND (2). Tratam-se de pesquisas realizadas nas bibliotecas das universidades de Birmingham (1965), Lancaster (1968) e Cambridge (1969-70) procurando verificar a adequação do acervo e a disponibilidade de material. Em cada uma dessas unidades foi estudada a demanda tentando estabelecer o nível de satisfação do usuário com a modificação das variáveis:

- número de cópias do documento desejado,
- popularidade do documento desejado,
- período de empréstimo adotado.

Os resultados obtidos possibilitaram mudanças operacionais para melhor atendimento aos usuários.

Comenta BUCKLAND "a compreensão adequada das frustrações dos usuários é um passo prático e importante em direção à administração responsável de bibliotecas, e se os dados coletados forem usados para aumentar a disponibilidade de documentos, é evidente que os usuários terão aumenta

da a sua confiança, procurando usar a biblioteca para uma maior gama de suas necessidades".

2.1.1 O MODELO DE DISPONIBILIDADE DE DOCUMENTOS DE P.B.KANTOR

O modelo de disponibilidade de documentos criado por P.B.KANTOR (1976) resultou do desenvolvimento de idéias antes apresentadas por URQUHART e SCHOFIELD, DE PROSPO, ALTMAN e BEASLEY e BUCKLAND (ver 2.1).

Partiu da premissa de que "existem três dimensões qualitativas dos serviços prestados: relevância, acessibilidade e disponibilidade, sendo o último destes fatores particularmente passível de análise matemática. Especialmente a probabilidade de satisfação em buscas de autor/título, pode ser solucionada através de algumas probabilidades condicionais que são significativas isoladamente, e que respondem independentemente a mudanças na política da biblioteca". (16)

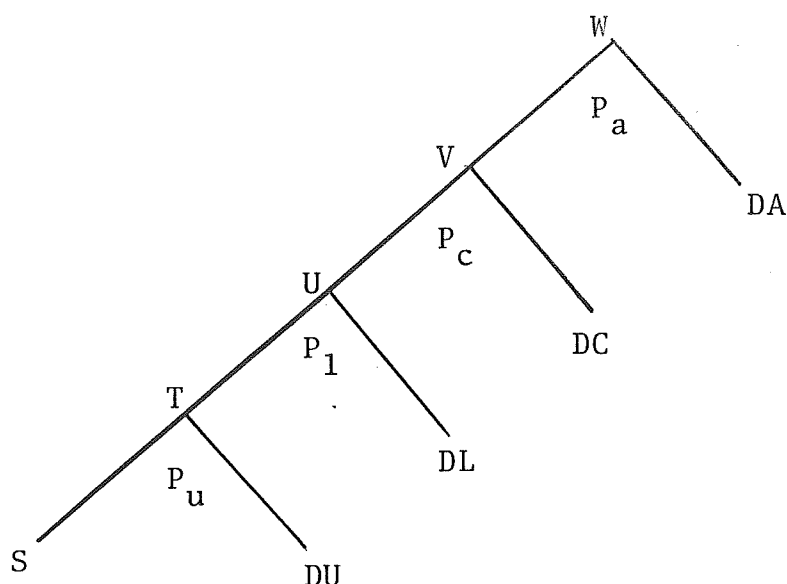
O modelo pretende avaliar as causas de frustração do usuário ao procurar alguma obra por autor e/ou título, sendo estas causas agrupadas em quatro categorias principais:

- DA- frustração porque a obra nunca foi adquirida
- DC- frustração porque a obra está sendo usada por outro leitor
- DL- frustração porque a obra está erradamente colocada na estante, perdida, etc
- DU- frustração por erro do próprio usuário.

O modelo é representado por um diagrama "que reflete os possíveis obstáculos que um usuário precisa ultrapassar quando procura algum documento específico na biblioteca. A habilidade de ultrapassar tais obstáculos é representada em termos de probabilidade (cada resultado é demonstrado no intervalo $0 \leq 1$) e o resultado final representa o índice combinado do sucesso ou satisfação dos usuários", conforme explicação de PARANHOS (26) discutindo o modelo.

Na descrição do autor: "Em cada vértice do diagrama situa-se uma fração das demandas a caminho da satisfação (contato entre usuário e o item desejado), enquanto a fração complementar é desviada para a categoria correspondente de insatisfação" (17).

O diagrama mostra que a medida do desempenho da biblioteca depende diretamente das quatro principais categorias de frustração.



Onde: *T = S, + DU

$$U = T + DL$$

$$V = U + DC$$

$$W = V + DA$$

e S = demanda satisfeita

W = demanda total

T, U, V = frações da demanda:

V = documentos desejados adquiridos pela biblioteca.

U = documentos adquiridos que não estão sendo usados no momento

T = documentos adquiridos, não em uso e localizados corretamente.

As medidas usadas no modelo são também descritas por PARANHOS (26) em trabalho apresentado ao 10º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação como segue:

"P_a - representa a probabilidade de que o documento desejado (cujo autor e/ou título o usuário conhece) está incluído na coleção da biblioteca (isto é, foi adquirido). Este número é conseguido dividindo-se o número de documentos desejados constantes da coleção da biblioteca (V), pelo número total de documentos desejados (W). Logo, $P_a = \frac{V}{W}$

* Obs. - para melhor compreensão do modelo e sua aplicação foram mantidas as notações originais.

P_c - representa a probabilidade de que o documento adquirido e desejado pelo usuário não está sendo usado no momento da busca. Este número é conseguido, dividindo-se o total de documentos adquiridos, identificados, como não estando em uso no momento da busca (U), pelo total de documentos identificados como adquiridos pela biblioteca (V). Logo, $P_c = \frac{U}{V}$

P_1 - representa a probabilidade de que um documento, que se sabe não estar sendo usado no momento na biblioteca, encontra-se em seu correto lugar no recinto (provavelmente em estantes ou armários), conforme identificado no catálogo, ã disposição do público. Este número é conseguido dividindo-se o número de documentos encontrados em sua localização correta (T), pelo número de documentos não sendo usados na ocasião da busca (U). Logo, $P_1 = \frac{T}{U}$

P_u - representa a probabilidade de que o usuário é suficientemente hábil em encontrar na biblioteca os documentos cujo número de chamada ele obtiver no catálogo e que estiverem corretamente armazenados. Este número é obtido dividindo-se o número de documentos encontrados pelos usuários (S), pelo número de documentos sabidamente localizados em seus locais corretos na biblioteca (T). Logo, $P_u = \frac{S}{T}$

P_s - representa o índice final de satisfação ou sucesso do usuário, computado como o produto das quatro medidas anteriores:

$$P_a \times P_c \times P_l \times P_u \quad \text{ou} \quad P_s = \frac{S}{W}$$

A coleta dos dados que serão estudados é feita através de dois instrumentos:

- a) um formulário onde o usuário anota autor, título e número de chamada da obra e se a mesma foi encontrada;
- b) uma lista de verificação que serve para orientar o pesquisador na definição das causas de frustração. Esta lista de verificação é adaptável às diversas situações de cada biblioteca, sendo que no estudo original relacionava:

1. Documento não adquirido pela biblioteca
2. Número de chamada incorretamente copiado
3. Documento localizado em área especial identificada no catálogo
4. Documento armazenado corretamente
5. Documento armazenado incorretamente
6. Documento em uso ou recentemente usado na biblioteca
7. Documento aguardando recolocação
8. Documento localizado em área não identificada no catálogo
9. Documento emprestado
10. Outras.

Estas causas foram agrupadas, de acordo com as quatro categorias de frustração anteriormente citadas:

- DA - causa 1
- DU - causas 2, 3 e 4
- DL - causas 5, 7, 8 e 10
- DC - causas 6 e 9

O processo de pesquisa consiste basicamente no seguinte:

- 1 - quando entra na biblioteca, o usuário recebe o formulário e as explicações sobre a pesquisa em andamento. Ele leva o formulário onde deve anotar as publicações que procura, e ao sair da biblioteca, devolve-o aos encarregados;
- 2 - ao receber a devolução do formulário, o encarregado pergunta que obras não foram encontradas, fazendo a anotação respectiva;
- 3 - imediatamente após, a pessoa encarregada faz a busca na biblioteca, procurando detetar a razão do insucesso do usuário, ou seja, a causa da frustração, que é determinada pela lista de verificação.

A população a ser estudada e a duração do estudo são definidos por meio de técnicas estatísticas para pesquisa (amostragem). A fase final é a análise dos dados coletados utilizando os parâmetros estipulados.

O modelo de análise de disponibilidade de documentos foi inicialmente testado pelo próprio autor em dois es-

tudos (16, 32) efetuados na Freiburger Library da Case Western Reserve University, biblioteca que possuía, aproximadamente, um milhão de documentos, à época de realização da pesquisa, chegando às seguintes conclusões:

- "1- O estudo pode ser desenvolvido em diversas bibliotecas - especializadas, públicas e de referência - para determinar qual a amplitude dos valores de medidas de desempenho é característica de cada tipo de biblioteca;
- 2- A existência de diferenças estatísticas significativas' pode ser usada como ponto de partida na busca de relações gerais entre diretrizes e eficácia e também como orientação para a seleção de políticas de custo-benefício;
- 3- O uso dessa técnica fornece um método quantitativo de resposta para diversos problemas como:
 - qual a melhoria de desempenho do usuário em decorrência de um programa de orientação?
 - os usuários têm maiores dificuldades com a classificação de Dewey ou com a da Biblioteca do Congresso?
 - em que medida uma mudança no período de empréstimo afeta a disponibilidade?" (16)

2.2 ESTUDOS BRASILEIROS DE AVALIAÇÃO

Autores brasileiros têm também interesse em avaliar

os serviços de bibliotecas, como demonstram publicações e discussões em congressos e seminários.

Esta preocupação alcançou maior destaque com a utilização mais generalizada do planejamento racional como técnica administrativa. "A avaliação permite a modificação do próprio plano para o futuro à base da experiência passada, da situação presente e das tendências que se delineiam para o futuro" (21).

O que acontece na prática entretanto, é a mera relação de dados numéricos, simples registro quantitativo das atividades da biblioteca (por exemplo: total de empréstimos, de livros catalogados, de pesquisas realizadas) em períodos determinados e suas acumulações sequenciais.

Em trabalho submetido ao 6º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, SILVA (34, 35) procurando aplicar teorias estatísticas à avaliação de serviços e de publicações em bibliotecas, apresentou algumas medidas para servir "como elementos básicos de avaliação estatística em Biblioteconomia".

Propunha o estabelecimento de índices anuais para diferentes atividades da biblioteca, visando avaliar seu desempenho em épocas diferentes e comparativamente com outras bibliotecas.

No mesmo Congresso apresentou ainda os resultados comparativos da aplicação dos índices propostos em dez bibliotecas especializadas da Universidade Federal de Pernam

buco. Terminava sua apresentação recomendando a inclusão da estatística como disciplina obrigatória nos cursos de Biblioteconomia.

Não se conhece nenhum trabalho posterior sobre o emprego desse tipo de avaliação.

FIGUEIREDO (12, 13) em duas publicações aborda a importância do processo avaliativo, e menciona técnicas de coleta de dados com suas vantagens e desvantagens. Ambos os trabalhos são baseados em literatura estrangeira, sem nenhuma informação sobre sua aplicação em bibliotecas brasileiras. Em publicação mais recente (11) apresenta as diversas formas de avaliação de coleções em bibliotecas, em tradução adaptada do artigo "Evaluation of the collection" de J.S.Bonn publicado na revista Library Trends, conforme informações constantes na Introdução da obra.

No estudo submetido ao 10º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, REIS e TELLES (30) fazem algumas observações sobre a importância do emprego de estatísticas em bibliotecas e do ensino de suas técnicas nos cursos de graduação em Biblioteconomia. Relatam também uma pesquisa feita em quarenta e cinco bibliotecas sobre a coleta de dados estatísticos. Concluem que "a estatística não pode ser considerada como instrumento de avaliação de serviços de bibliotecas científico-tecnológicas no status em que se encontra, pois falta uma visão analítica da estatística realizada".

Ainda no 10º Congresso Brasileiro de Bibliotecono-

mia e Documentação, ANDRADE e MAGALHÃES (1) apresentaram breve introdução a respeito da avaliação do serviço de referência, considerando os fatores pessoais envolvidos e a situação da avaliação em bibliotecas brasileiras. Terminam sugerindo que "as técnicas de avaliação sejam estudadas de forma sistemática, possibilitando a criação de modelos aplicáveis às bibliotecas brasileiras".

Se forem efetuados estudos avaliativos em bibliotecas brasileiras, seus resultados permanecem em âmbito institucional sem a necessária divulgação que possibilite a comparação de situações e a decorrente elaboração de padrões. Segundo PARANHOS (26) ainda, "Desta maneira, o desempenho em si não é satisfatoriamente descrito, pois que tais estatísticas em geral, não refletem a interação existente entre usuários e sistema, que é o aspecto mais revelador da consecução do objetivo da biblioteca. (...) Além disso, estas estatísticas coletadas regularmente e que abundam nos relatórios mais diversos, via de regra não permitem, por si sós, a tomada de decisões visando a melhoria dos serviços. O conhecimento do tamanho da coleção não é indicação suficiente de sua adequação à clientela; o conhecimento da magnitude da frequência de usuários não é garantia de que eles saiam satisfeitos da biblioteca; o mero conhecimento de investimento feito não assegura que o serviço esteja melhor".

Com estas considerações, a autora apresentou para

discussão no 10º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, trabalho já referido em que analisa duas categorias de modelos, segundo os critérios para medidas de desempenho estabelecidos por ORR (ver 2.1):

- modelo de quantidade de uso desenvolvido por HAMBURG, RAMIST e BOMMER (ver 2.1)
- modelo de disponibilidade de documentos desenvolvido por KANTOR (ver 2.1.1)

Concluiu: "o processo de avaliação tem maior utilidade para fins gerenciais, na medida em que se torna parte da rotina normal dos procedimentos da biblioteca, alimentando os processos decisórios a intervalos regulares. Para tanto é preciso que o modelo usado seja reprodutível, gerando resultados comparáveis, válidos informativos, e de realização prática. A repetição de experiências pode levar ao estabelecimento de padrões de desempenho de bibliotecas, necessidade esta constantemente lembrada na literatura profissional" e sugeriu que quaisquer experiências com modelos de avaliação sejam divulgadas através da literatura profissional.

Em estudo publicado recentemente as autoras FERREIRA, SOUZA e OLIVEIRA (10) tecem algumas considerações sobre a necessidade de melhor aproveitamento dos dados estatísticos coletados por bibliotecas. Citando a American Library Association afirmam que "as estatísticas utilizadas pelas bibliotecas, na maioria das vezes, não têm objetivos

definidos, e reúnem dados coletados, relativos às atividades mais facilmente quantificáveis. São parciais, limitadas a certos tipos de materiais e a determinados serviços". Discutem a inexistência de padrões que possibilitem a comparação dos dados coletados e de análises a partir da correlação de tais dados, incluindo exemplos de correlações que podem orientar na seleção e aquisição de material para melhor aplicação de recursos. As fórmulas são apresentadas sem discussão do raciocínio que possibilitou sua elaboração. Concluem propondo uma reavaliação dos dados estatísticos coletados pelas bibliotecas, visando:

- "a) eliminar dados desnecessários e repetitivos;
- b) determinar aqueles realmente significativos de serem mensurados".

O modelo de disponibilidade de documentos de KANTOR foi aplicado no Brasil em pesquisa feita por PARANHOS (27, 28) para avaliação de desempenho em bibliotecas setoriais da Universidade Federal do Paraná, em agosto de 1979, cujos resultados não foram publicados ainda. Não cabe aqui a sua análise, pois tem um caráter bastante particular à Instituição.

2.3 DISCUSSÃO

Nos estudos descritos pode-se perceber que os autores sem exceção, consideram a avaliação como instrumento

administrativo de inegável valor. Segundo HEINRITZ (15) "o estabelecimento de padrões é o passo lógico e necessário no processo de controle, pois o desenvolvimento e utilização' de padrões de desempenho constituem o núcleo da administração científica".

Pode ser também depreendido que a utilização de estatísticas visa facilitar a compreensão da realidade, mas não pode ser considerada como um fim, sendo imprescindível que os dados sejam também analisados qualitativamente.

Percebe-se que os autores concordam ainda quanto à importância de se utilizar comparações para a avaliação da eficiência e da eficácia, decorrendo daí a necessidade do estabelecimento de padrões, que no entanto, não devem ser considerados como fórmulas mágicas, mas "os padrões não são úteis para avaliar a eficácia de nenhuma biblioteca em particular. Servem tão somente como guias de comparação de dados gerais sobre despesas, espaço, pessoal, recursos documentais e os dados da circulação de uma determinada biblioteca com aqueles das cinquenta melhores bibliotecas de universidades". (14) Tal afirmativa de HAMBURG, voltada para bibliotecas universitárias americanas, pode ser generalizadas e aplicada a qualquer tipo de biblioteca.

Quanto ao uso de técnicas e modelos para avaliação, encontram-se considerações em URQUHART (39) DE PROSPO (6) LEIMKUHNER (20) e ORR (23-25), existindo a mesma preocupação com técnicas que sejam simples, práticas, aplicáveis pela própria equipe da biblioteca, sem perturbar as rotinas

de trabalho, com baixo custo de operacionalização e finalmente, que sejam facilmente reproduzíveis, isto é, que possam ser aplicadas em diferentes bibliotecas, ou diversas vezes numa mesma biblioteca, em épocas diferentes, para que um quadro referencial possa ser estabelecido a partir dos dados levantados.

Os estudos nacionais mostram que a situação brasileira começa a se definir, com crescente interesse pela avaliação, mas os trabalhos publicados ainda são poucos, carecendo quase sempre de originalidade e a pesquisa é ainda incipiente.

3. O CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE "PROF. LUÍS DE BESSA"

Motivado pelo trabalho de um grupo de pessoas conscientes da necessidade de ter uma biblioteca pública no Estado de Minas Gerais, a exemplo do que já ocorria em outros Estados da Federação, o então governador Juscelino Kubitschek de Oliveira encaminhou à Assembléia Legislativa carta onde discorria sobre a importância social que a instituição teria, e propunha a votação da lei de criação.

Aceita a proposta pelo Legislativo foi sancionada em 02/06/1954 a lei nº 1.087 criando a Biblioteca Pública de Minas Gerais, que destinava-se a "promover, pelos meios a seu alcance a difusão da cultura geral, competindo-lhe

- 1) oferecer a estudantes e pesquisadores a documentação necessária a seus trabalhos;
- 2) manter serviços de extensão bibliotecária e cultural ' franqueados ao público;
- 3) cooperar na criação e manutenção de bibliotecas e salas de leitura públicas no interior do Estado".

A biblioteca criada deveria não apenas atender aos usuários, mas reunir obras valiosas para a preservação da cultura mineira. Atuaria muito mais como uma biblioteca nacional a nível estadual do que como biblioteca pública. Tal fato justifica a criação de uma seção de Consultas composta pela coleção de referência, e por uma ampla e rica coleção erudita, para uso local, portanto não sujeita ao empréstimo

domiciliar.

Com o passar do tempo, os objetivos da Biblioteca Pública, que veio a ser denominada Biblioteca Pública "Prof. Luís de Bessa", foram sendo ampliados, de tal forma que em 22/03/1967 o jornal "Minas Gerais" divulgava o decreto nº 10.426 com a seguinte redação:

"Art.15 - À Biblioteca Pública de Minas Gerais "Prof. Luís de Bessa" compete:

- I- manter organizado e enriquecer o seu patrimônio, constante de coleções de livros, revistas e periódicos, bem como manuscritos, mapas, estampas, microfilmes, discos e outros elementos de documentação, informação e recreação, de forma a proporcionar aos estudiosos e pesquisadores elementos para suas consultas e trabalhos;
- II- organizar bibliotecas - sucursais e depósitos em bairros, subúrbios e zona rural da capital e incentivar a criação de bibliotecas no interior do Estado, prestando-lhes a necessária assistência técnica;
- III- organizar e manter serviços de extensão bibliotecária, cultural e recreativa;
- IV- manter intercâmbio com instituições congêneres e outras de fins culturais, públicas ou particulares, nacionais e estrangeiras, para per

- muta de fichas, publicações, informações e ou tros serviços de colaboração;
- V- proporcionar estágios a pessoal técnico ou au xiliar;
- VI- organizar setores de atividades que concorram para completar a educação e promover o aprimo ramento cultural do povo;
- VII- manter setor especializado de bibliografia con cernente ao Estado de Minas Gerais e de do- cumentação mineira;
- VIII- manter atividades destinadas a pesquisas e pre servar o folclore mineiro;
- IX- promover e incentivar a comemoração de datas' históricas e o culto dos vultos da história pá tria, especialmente os de Minas Gerais;
- X- editar boletim e promover a divulgação de seus serviços e atividades".

A biblioteca tentava ampliar suas atribuições, procurando ocupar o seu espaço entre as entidades culturais do Estado.

Na ocasião de sua fundação a Biblioteca Pública era vinculada diretamente ao gabinete do governador do Estado, mas com as modificações sofridas pelos órgãos executivos es taduais, passou a ser estruturalmente subordinada à Secretaria de Estado do Trabalho e Ação Social.

Em 04/03/1974 o decreto nº 16.125 determinou que a

Biblioteca Pública teria como atribuições:

- I- atender por meio de técnicas de investigação adequadas, às necessidades de informação, educação e recreação de seus usuários;
- II- preservar e enriquecer o seu patrimônio e promover o cadastramento de coleções preciosas existentes no Estado;
- III- pesquisar e recolher a documentação concernente a Minas Gerais;
- IV- prestar assistência a Bibliotecas Públicas do Estado e incentivar a criação de novas unidades, em colaboração com órgãos públicos federais, estaduais e municipais;
- V- colaborar supletivamente com o sistema educacional do Estado;
- VI- planejar e executar atividades que visem ao aprimoramento cultural do povo, e incentivar a auto-educação".

Como pode ser notado, não existe nenhuma alteração profunda, mas complementações aos objetivos já existentes, uma redação mais técnica e maior ênfase no aspecto educativo da instituição.

Em 1977, a Biblioteca Pública refletia a visão sistêmica que imperava na administração estadual. Já então, estava subordinada à Secretaria de Estado da Educação, sendo considerada parte do Sistema Operacional da Educação, e

tendo sua competência assim definida no anexo XVII do decreto nº 18.749 de 13/10/1977:

- "I- reunir, organizar e colocar à disposição da comunidade acervo bibliográfico e audio-visual adequado às suas necessidades de informação, educação e recreação;
- II- incentivar o uso do livro como fonte básica de informação e lazer;
- III- promover atividades culturais visando ao conhecimento e ao desenvolvimento de outras linguagens como meio de comunicação;
- IV- executar a política do setor de bibliotecas, visando à formação da rede estadual de bibliotecas escolares, escolares-comunitárias e públicas, para apoio ao sistema formal de ensino e à educação continuada não-formal;
- V- pesquisar e reunir a documentação impressa relativa a Minas Gerais, colocando-a à disposição dos usuários".

O mesmo decreto determinava que a Biblioteca Pública seria subordinada administrativamente à Superintendência Educacional e tecnicamente à recém criada Diretoria de Bibliotecas (anexo XI).

Em 09/05/1978, o decreto nº 19.173 transformou a Biblioteca Pública em Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa", retirando de sua competência a execução da

política do setor de bibliotecas, que passou a ser atribuição da Diretoria de Bibliotecas. Desta forma, competiria à essa Diretoria, conforme item III do anexo I do mesmo decreto, dentre outras:

"III- supervisionar, coordenar, acompanhar e avaliar as atividades das bibliotecas integrantes' do sistema e do Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Bessa".

Foram também estipulados os objetivos operacionais' do Centro: "propiciar recursos de apoio à educação formal' e complemento ao processo educativo informal, de maneira a assegurar o desenvolvimento integral e harmônico da comunidade".

Através deste relato percebe-se as diferentes fases por que a instituição passou, inicialmente, dando maior ' prioridade à coleção que aos serviços, através de uma política elitizante, na qual a palavra "cultura" perde sua conotação antropológica e passa a ser sinônimo de erudição.' Aos poucos a biblioteca volta-se, em termos de objetivos,' para uma maior atuação comunitária, assumindo papel complementar à educação.

Não se pode deixar de acrescentar neste ponto que os objetivos elaborados e reelaborados o foram em trabalho de gabinete, sem que houvesse uma tentativa efetiva de conhecer a população dos usuários da instituição.

3.1 ESTRUTURA

Para atender às suas atribuições o Centro de Educação Permanente tem uma estrutura dividida em três áreas principais (ver organograma):

a) área técnica de Biblioteconomia

- processamento técnico
- apoio escolar
- referência
- circulante
- extensão

b) área cultural

- difusão cultural
- arte na educação

c) área de apoio administrativo

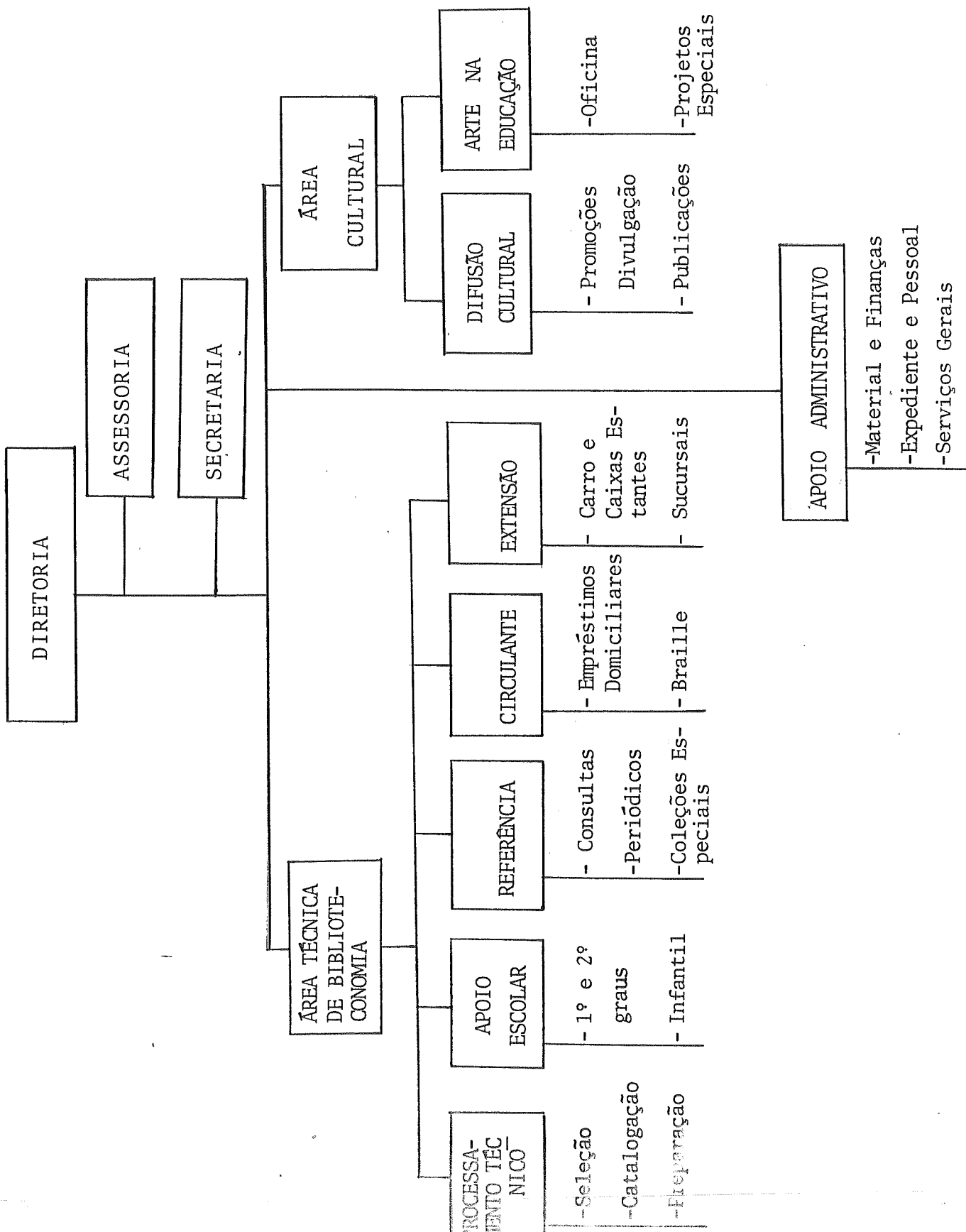
- material e finanças
- expediente e pessoal
- serviços gerais.

3.2 ACERVO

Quanto ao acervo bibliográfico, o gráfico 1 mostra sua distribuição segundo dados de 1979.

Deve ser ressaltado que a coleção de referência detentora da maioria do acervo (64%) é composta pelos setores de Consultas, Periódicos e Coleções Especiais.

ORGANOGRAMA DO CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE "PROF. LUÍS DE BESSA"



A divisão Circulante, com a segunda maior parcela do acervo (15,5%), reúne Empréstimos Domiciliares e o Setor ' Braille, pouco representativo em termos de quantidade.

Já a divisão de Apoio Escolar, com 10% da coleção to tal, concentra esforços no setor de 1º e 2º graus, mas inclui também a seção Infantil.

Finalmente, a divisão de Extensão, com 10,5% do acer vo, é responsável pelo Carro-Biblioteca, e por quatro su cursais (na época da realização desse estudo, apenas duas' estavam em funcionamento).

A tabela 1 mostra os dados de distribuição do acer vo entre os diversos setores.

A tabela 2 informa acerca da utilização do acervo.' É preciso destacar que enquanto a coluna "livros consulta- dos" engloba todos os setores onde possam ser consultados' livros: Apoio Escolar 1º e 2º graus, Coleções Especiais e Consultas propriamente ditas, os dados relativos a "livros emprestados", "periódicos consultados" e "Braille", são es pecíficos de cada setor que presta estes serviços.

A tabela 3 indica a frequência média mensal de lei- tores, onde pode ser percebido que as seções de Apoio Esco lar 1º e 2º graus e Empréstimos Domiciliares lideram em termos de demandas propostas. Deve ser esclarecido que os dados referem-se apenas a demandas atendidas, sem nenhum registro das não atendidas. A frequência ao Centro de Edu- cação Permanente até 30/09/79 alcançou o total de 213.136 usuários, o que equivale à média mensal de 23.572.

GRÁFICO 1 - - DISTRIBUIÇÃO DO ACERVO BIBLIOGRÁFICO

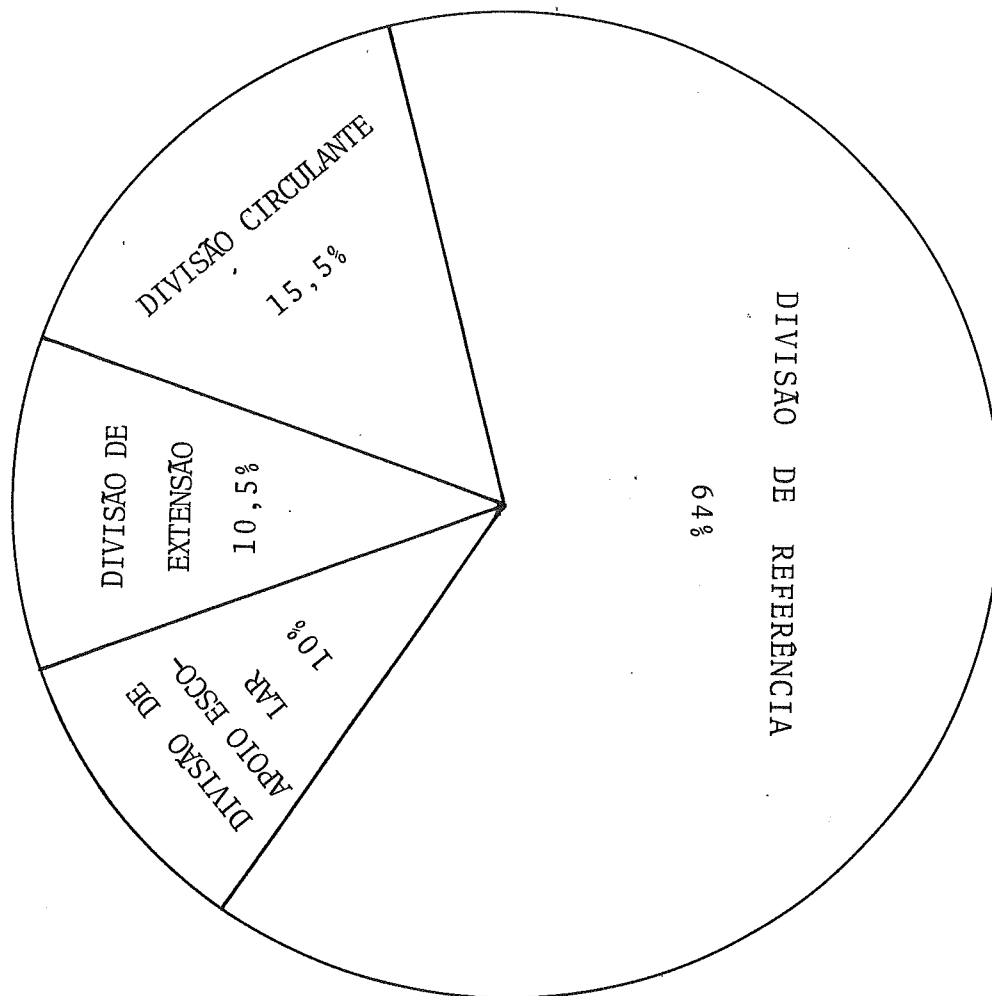


TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO DO ACERVO BIBLIOGRÁFICO - 1979

DIVISÃO SEÇÃO	APOIO ESCOLAR		REFERÊNCIA			CIRCULANTE		EXTENSÃO				TOTAL
	1º e 2º GRAUS	INFANTIL	CONSULTAS	PERIÓ- DICOS	COLEÇÕES ESPECIAIS	EMPRÉSTI- MO DOMICI- LIAR	BRAILLE	SUCUR- SAL 02	SUCUR- SAL 03	SUCUR- SAL 04	CARRO BI- BLIOTECA	
VOLUMES	12.500	10.000	138.218	756	11.122	27.000	9.970	6.490	4.000	2.500	11.534	234.090
%	5,34	4,30	59,04	0,32	4,73	11,53	4,24	2,80	1,70	1,10	4,90	100

FONTE: Arquivo CEPLB/79

TABELA 2 - UTILIZAÇÃO DO ACERVO (ATÉ 30/09/79)

	ACERVO TOTAL	LIVROS CONSULTADOS	LIVROS EMPRESTADOS	PERIÓDICOS CONSULTADOS	FITAS E MATERIAL EM BRAILLE EMPRESTADOS
TOTAL ATÉ 30/09/79	234.090	209.945	88.534	56.862	14.695
MÉDIA MENSAL		23,327	9.837	6.318	1.632

FONTE: Arquivo CEPLB/79

TABELA 3 - FREQUÊNCIA MÉDIA MENSAL DE USUÁRIOS POR SEÇÃO (ATÉ 30/09/79)

DIVISÃO	APOIO ESCOLAR		REFERÊNCIA			CIRCULANTE		EXTENSÃO		
	1º e 2º GRAUS	INFANTIL	CONSULTAS	PERIÓ- DICOS	COLEÇÕES ESPECIAIS	EMPRÉSTI- MO DOMICI- LIAR	BRAILLE	SUCURSAL 02	SUCURSAL 04	CARRO BI- BLIOTECA
USUÁRIOS	5.838	881	2.070	2.904	384	5.408	307	2.575	963	2.242

FONTE: Arquivo CEPLB/79

4. APLICAÇÃO DO MODELO DE DISPONIBILIDADE DE DOCUMENTOS NO CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

4.1 METODOLOGIA

A análise de disponibilidade de documentos para avaliação do Centro de Educação Permanente "Prof. Luís de Besa" empregou a metodologia determinada por KANTOR para coleta de dados a serem usados no modelo em questão (ver 2.1.1), com algumas modificações para melhor adequação à biblioteca.

O procedimento determinado é o contato com o usuário utilizando formulários pré-estabelecidos (anexos 1 e 2).

O primeiro destes (formulário A) é entregue ao usuário no momento de sua entrada na biblioteca, para anotação do material que pretende consultar ou retirar. Constam deste formulário o objetivo do estudo e a divisão em áreas, para que o usuário anote autor e/ou título do documento procurado, e o número de chamada para o caso de se processar consulta ao catálogo. Cada formulário pode ser preenchido com até seis itens.

Ao se retirar do Centro de Educação Permanente, o usuário devolve o formulário ao encarregado da pesquisa, que deve fazer as anotações correspondentes da seção visitada pelo usuário e a marcação das colunas:

NC - corresponde a "não foi usado o catálogo"

BN - corresponde a "busca negativa", ou seja, não conseguiu o documento desejado.

A coluna seguinte:

CF - corresponde a "causa de frustração", ou seja, a razão de não ser atendida a demanda,

é preenchida ao ser feita a verificação para determinação das causas de frustração.

O segundo instrumento (formulário B) é a lista de verificação das causas de frustração por parte do pesquisador, acompanhada pela notação correspondente aos grupos de razões:

DA - documento não adquirido ou em processamento
(causas 1 e 2)

DC - documento em uso (causa 3)

DL - falha da biblioteca (causas 6,8,9,10,13 e 14)

DU - inépcia do usuário (causas 4,5,7,11 e 12).

Enquanto no modelo original são consideradas dez possíveis causas de frustração, para seu emprego no Centro de Educação Permanente decidiu-se, após estudo da situação da biblioteca, arrolar treze razões de insatisfação, deixando um item em aberto para os casos não previstos nos demais:

1. documento não adquirido pela biblioteca
2. documento adquirido mas em processamento
3. documento em uso ou recentemente usado na biblioteca
4. número de chamada copiado erradamente

5. documento localizado em área especial identificada no catálogo
6. documento localizado em área especial não identificada no catálogo
7. documento armazenado corretamente
8. documento localizado incorretamente na estante
9. documento aguardando recolocação
10. documento retirado para conserto ou encadernação
11. autor e/ou título errados
12. usuário não obteve o número de chamada do documento
13. documento desaparecido constando do catálogo
14. outros.

4.2 AMOSTRAGEM

Sendo impossível a realização da pesquisa em todo o universo composto pelas demandas feitas ao Centro, decidiu-se pela elaboração de uma amostra significativa, com base nos dados de atendimento da instituição no trimestre imediatamente anterior à realização da presente pesquisa (julho-agosto-setembro de 1979).*

* Obs. - foram considerados os dados trimestrais por ser esta acumulação a forma utilizada pelo Centro de Educação Permanente para registro de suas atividades.

A tabela 4 mostra o registro de atendimento no período.

TABELA 4 - REGISTRO DE ATENDIMENTOS

3º TRIMESTRE 1979		
SEÇÃO	OBRAS CONSULTADAS	USUÁRIOS FREQUENTES
APOIO ESCOLAR	61.194	19.852
CONSULTAS	11.112	7.864
EMP.DOMICILIARES	17.092	14.994
TOTAL	89.398	42.710

FONTE: Arquivo CEPLB/79

A média mensal correspondente ao total de obras consultadas no período é de 29.799 para 14.236 usuários.

Convém lembrar que os registros dizem respeito apenas a obras consultadas ou emprestadas, ou seja, demandas atendidas, já que para o estudo em andamento interessavam unicamente as demandas insatisfeitas.

Dessa forma, estabeleceu-se que uma amostra aleatória simples de 5% seria representativa dada a abrangência do universo dos usuários frequentes ao Centro de Educação Permanente, o que equivaleria a entrevistar 711 usuários (5% de 14.236).

Considerando-se que a média semanal de atendimentos corresponde a 3.559 usuários, estipulou-se que o período de cinco dias, seria suficiente para coletar a amostra ne-

cessária, através de entrevista à população de usuários frequentes às três seções. Caso não se completasse a amostra proposta no período, o tempo de coleta dos dados poderia ser aumentado.

4.3 COLETA DE DADOS

Estando determinada a população a ser entrevistada e prontos os instrumentos de pesquisa, teve início a coleta de dados efetuada nos dias 9,10,12 a 14 (respectivamente 6a.feira, sábado e 2a. a 4a.feiras) de novembro de 1979, época em que o final do semestre letivo e a aproximação dos exames vestibulares intensificam a frequência ao Centro.

Os horários cobertos foram de 9 às 12, 13 às 17 e 19 às 21 horas,* por serem os períodos de maior movimento de usuários.

Para distribuição do formulário A, foi colocada uma mesa junto à porta de entrada do Centro de Educação Permanente, onde dois pesquisadores encarregavam-se de entregar o formulário a todo usuário que entrasse na biblioteca, explicando o intuito da pesquisa e, no mesmo local, recebiam o formulário de volta. Imediatamente após a devolução, iniciava-se a busca das obras não encontradas pelos usuários, para determinação da causa de frustração.

* Obs. - nos dias 10 e 14 não houve coleta de dados no período noturno, no 1º caso por se tratar de sábado, em que não há esse expediente e no 2º caso, por já ter sido completada a amostra desejada.

A equipe que trabalhou na coleta dos dados com os usuários era composta por estudantes de Biblioteconomia. Para verificação das causas de frustração, o trabalho foi desenvolvido por bibliotecários, numa tentativa de diminuir a possibilidade de erros.

Os dados coletados foram tabulados manualmente, agrupados segundo os indicadores pré-estabelecidos e tratados segundo as fórmulas próprias ao modelo para análise da disponibilidade de documentos de KANTOR. (ver 2.1.1)

4.4 RESULTADOS

Dos usuários envolvidos na pesquisa 937 devolveram seus formulários preenchidos e com indicadores do uso do catálogo, caracterizando a distribuição seguinte:

-Seção de Apoio Escolar 1º e 2º graus.....	386
-Seção de Consultas.....	168
-Seção de Empréstimos Domiciliares.....	330
-Cancelados por apresentarem informações não aproveitáveis.....	53

O total alcançado foi de 1.629 documentos desejados com a média de 1.7 documentos por formulário.

O número final de 884 usuários superou a amostra proposta e o aproveitamento total dos dados coletados aumenta a confiabilidade dos resultados obtidos, uma vez que a amostra passou a representar 6,2% do universo.

A tabela 5 apresenta a distribuição dos dados coletados por seção e por período (manhã, tarde e noite).

TABELA 5 - DOCUMENTOS DESEJADOS (W)

PERÍODO		APOIO ESCOLAR	CONSULTA	EMP.DOMIC.	TOTAL
6a.Feira (9/11)	M	44	3	67	114
	T	73	60	54	187
	N	28	12	12	52
Sábado (10/11)	M	42	16	36	94
	T	95	30	37	162
	N	-	-	-	-
2a.Feira (12/11)	M	43	24	63	130
	T	62	41	40	143
	N	40	23	30	93
3a.Feira (13/11)	M	48	24	50	122
	T	111	29	61	201
	N	7	9	39	55
4a.Feira (14/11)	M	33	31	34	98
	T	73	24	81	178
	N	-	-	-	-
TOTAL		699	326	604	1.629

É interessante notar a proximidade entre os valores encontrados nas seções de Apoio Escolar e Empréstimos Domílicios. Há concentração de demandas no período da tarde, o que pode ser parcialmente explicado pelo fato deste pe-

riodo ser mais extenso que o da manhã (4 horas contra 3), bem como o período noturno, quase insignificante em volume de demandas.

A tabela 6 apresenta os números relativos à demanda satisfeita por seção e por período pesquisados.

TABELA 6 - DOCUMENTOS ENCONTRADOS (S)

SEÇÃO		APOIO ESCOLAR	CONSULTA	EMP.DOMIC.	TOTAL
PERÍODO					
6a.Feira (9/11)	M	32	3	40	75
	T	57	38	19	114
	N	17	12	5	34
Sábado (10/11)	M	42	9	23	74
	T	95	19	21	135
	N	-	-	-	-
2a.Feira (12/11)	M	42	17	34	93
	T	51	38	19	108
	N	38	20	20	78
3a.Feira (13/11)	M	47	24	37	108
	T	96	28	43	167
	N	5	4	8	17
4a.Feira (14/11)	M	32	14	21	67
	T	56	7	38	101
	N	-	-	-	-
TOTAL		610	233	328	1.171

Comparando-se as tabelas 5 e 6, percebe-se que os valores totais relativos às seções de Apoio Escolar e Empréstimos Domiciliares aparecem próximos no primeiro caso e distanciados no segundo, demonstrando que embora sejam as seções de maior demanda, diferem bastante quanto ao atendimento.

A tabela 7 mostra os valores relativos a livros não encontrados pelos usuários (ou W-S).

TABELA 7 - DOCUMENTOS NÃO ENCONTRADOS (W-S)

SEÇÃO		APOIO ESCOLAR	CONSULTA	EMP.DOMIC.	TOTAL
PERÍODO					
6a.Feira (9/11)	M	12	-	27	39
	T	16	22	35	73
	N	11	-	7	18
Sábado (10/11)	M	-	7	13	20
	T	-	11	16	27
	N	-	-	-	-
2a.Feira (12/11)	M	1	7	29	37
	T	11	3	21	35
	N	2	3	10	15
3a.Feira (13/11)	M	1	-	13	14
	T	15	1	18	34
	N	2	5	31	38
4a.Feira (14/11)	M	1	17	13	31
	T	17	17	43	77
	N	-	-	-	-
TOTAL		89	93	276	458

Mais uma vez fica evidenciado o distanciamento do total, relativo à seção de Empréstimos Domiciliares.

A tabela 8 traz a frequência de ocorrências de frustração dos usuários agrupadas segundo as diferentes causas determinadas, e por cada uma das seções estudadas.

TABELA 8 - CAUSAS DE FRUSTRAÇÃO POR SEÇÃO

SEÇÃO CAUSA	APOIO ESCOLAR	CONSULTAS	EMP.DOMIC.	T O T A I S	
				ABSOLUTO	RELATIVO
1 (DA)	11	24	74	109	23,8
2 (DA)	6	3	10	19	4,2
3 (DC)	10	6	55	71	15,5
4 (DU)	5	2	8	15	3,3
5 (DU)	8	2	3	13	2,8
6 (DL)	1	4	2	7	1,5
7 (DU)	5	8	14	27	5,9
8 (DL)	9	4	19	32	7,0
9 (DL)	9	7	23	39	8,5
10 (DL)	7	12	27	46	10,0
11 (DU)	12	10	23	45	9,8
12 (DU)	5	7	14	26	5,7
13 (DL)	1	-	3	4	0,9
14 (DL)	-	4	1	5	1,1
TOTAL	89	93	276	458	100,0

Destaca-se na tabela 8 a presença de valores mais elevados na coluna relativa à seção de Empréstimos Domiciliares, bastante distanciada das duas outras seções estudadas. Em termos globais, percebe-se a grande distância do valor total da causa 1 (publicações não adquiridas) comparativamente com os demais valores, aparecendo em segundo lugar o valor relativo à causa 3 (publicações em uso no momento).

A tabela 9 mostra a ocorrência do fenômeno observado reunida segundo os quatro grupos principais de causas de frustração. É a complementação da tabela anterior, notando-se a maior incidência de frustração na seção de Empréstimos Domiciliares, decorrente em primeiro lugar da desatualização do acervo seguida pela ineficiência da biblioteca.

TABELA 9 - GRUPOS DE CAUSAS DE FRUSTRAÇÃO POR SEÇÃO

SEÇÕES CAUSAS	APOIO ESCOLAR	CONSULTAS	EMP.DOMIC.	T O T A I S	
				ABSOLUTO	RELATIVO
DA	17	27	84	128	27,9
DU	35	29	62	126	27,5
DL	27	31	75	133	29,1
DC	10	6	55	71	15,5
TOTAL	89	93	276	458	100,0

Com base nos resultados transcritos acima, fez-se o cálculo dos valores próprios ao modelo de análise de disponibilidade de documentos, como mostra a tabela 10.

TABELA 10 - INDICADORES POR SEÇÃO

VALORES SEÇÕES	W	S	W-S (DA+DC+DL+DU)	V (W-DA)	U (V-DC)	T (U-DL)
APOIO ESCOLAR	699	610	89	682	672	645
CONSULTAS	326	233	93	299	293	262
EMP. DOMIC.	604	328	276	520	465	390
TOTAL	1.629	1.171	458	1.501	1.430	1.297

Onde: W = total de livros desejados

S = total de livros encontrados

W-S= total de livros não encontrados

Os indicadores de parcelas da demanda T,U,V explicam-se em função do diagrama anteriormente apresentado (ver 2.1.1)

$$T = S + DU$$

$$U = T + DL$$

$$V = U + DC$$

$$W = V + DA$$

Os índices de satisfação dos usuários foram calculados em termos probabilísticos, como segue:

$$P_a \text{ (probabilidade de que a obra foi adquirida pela biblioteca)} \quad \frac{V}{W}$$

$$P_c \text{ (probabilidade de que o documento adquirido não está sendo usado)} \quad \frac{U}{V}$$

$$P_1 \text{ (probabilidade de que a biblioteca funcione adequadamente)} \quad \frac{T}{U}$$

$$P_u \text{ (probabilidade de que o usuário sabe utilizar-se da biblioteca)} \quad \frac{S}{T}$$

$$P_s \text{ (probabilidade de sucesso do usuário)}$$

$$P_a \times P_c \times P_1 \times P_u \quad \text{ou} \quad \frac{S}{W}$$

A tabela 11 apresenta os valores probabilísticos encontrados em cada seção estudada.

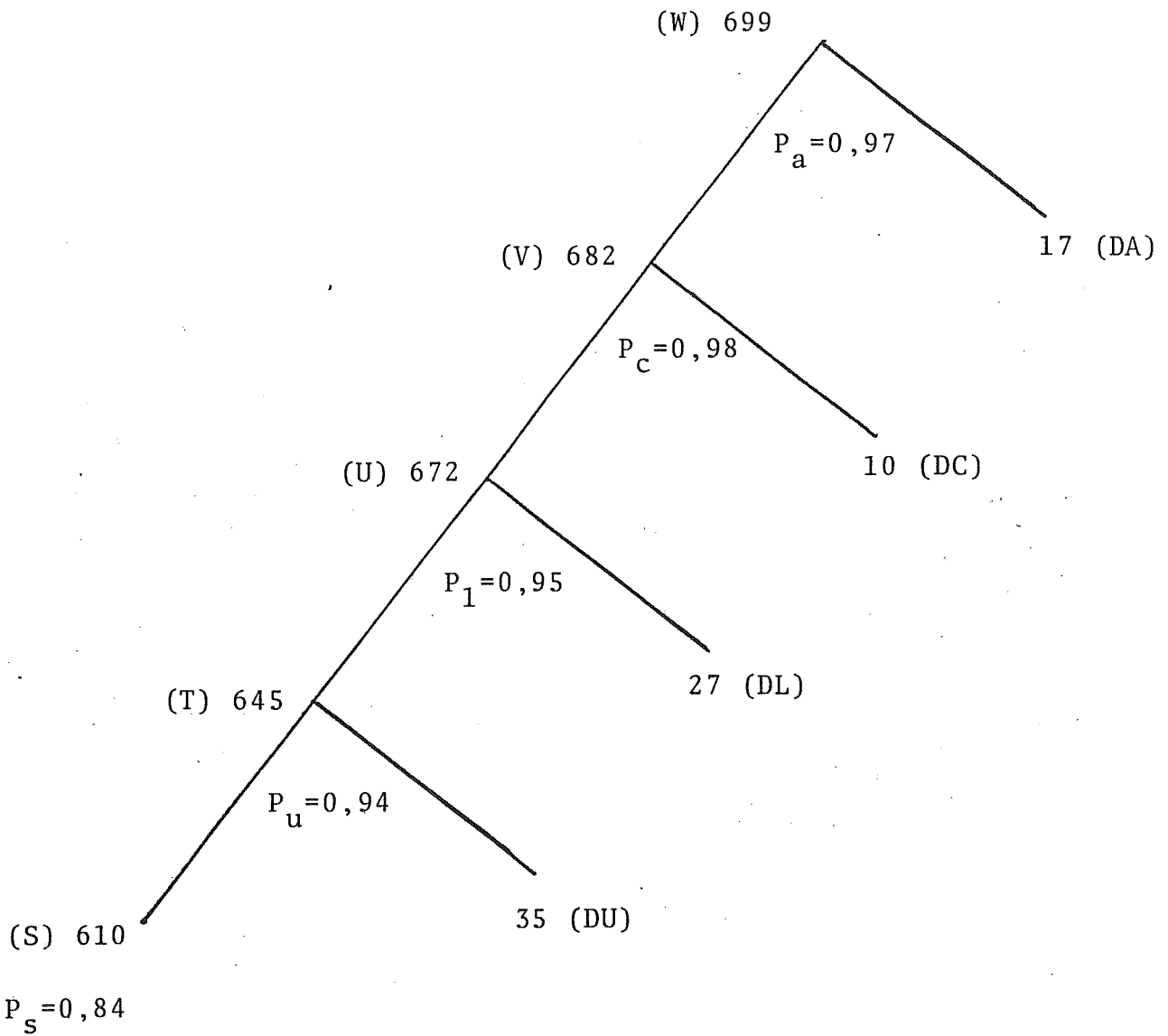
TABELA 11 - INDICADORES PROBABILÍSTICOS POR SEÇÃO

PROBABILIDADE SEÇÃO	$P_a = \frac{V}{W}$	$P_c = \frac{U}{V}$	$P_1 = \frac{T}{U}$	$P_u = \frac{S}{T}$	$P_s = P_a \cdot P_c \cdot P_1 \cdot P_u$
APOIO ESCOLAR	0.97	0.98	0.95	0.94	0.84
CONSULTAS	0.91	0.97	0.89	0.88	0.69
EMP. DOMIC.	0.86	0.89	0.83	0.84	0.53
TOTAL	0.92	0.95	0.90	0.90	0.70

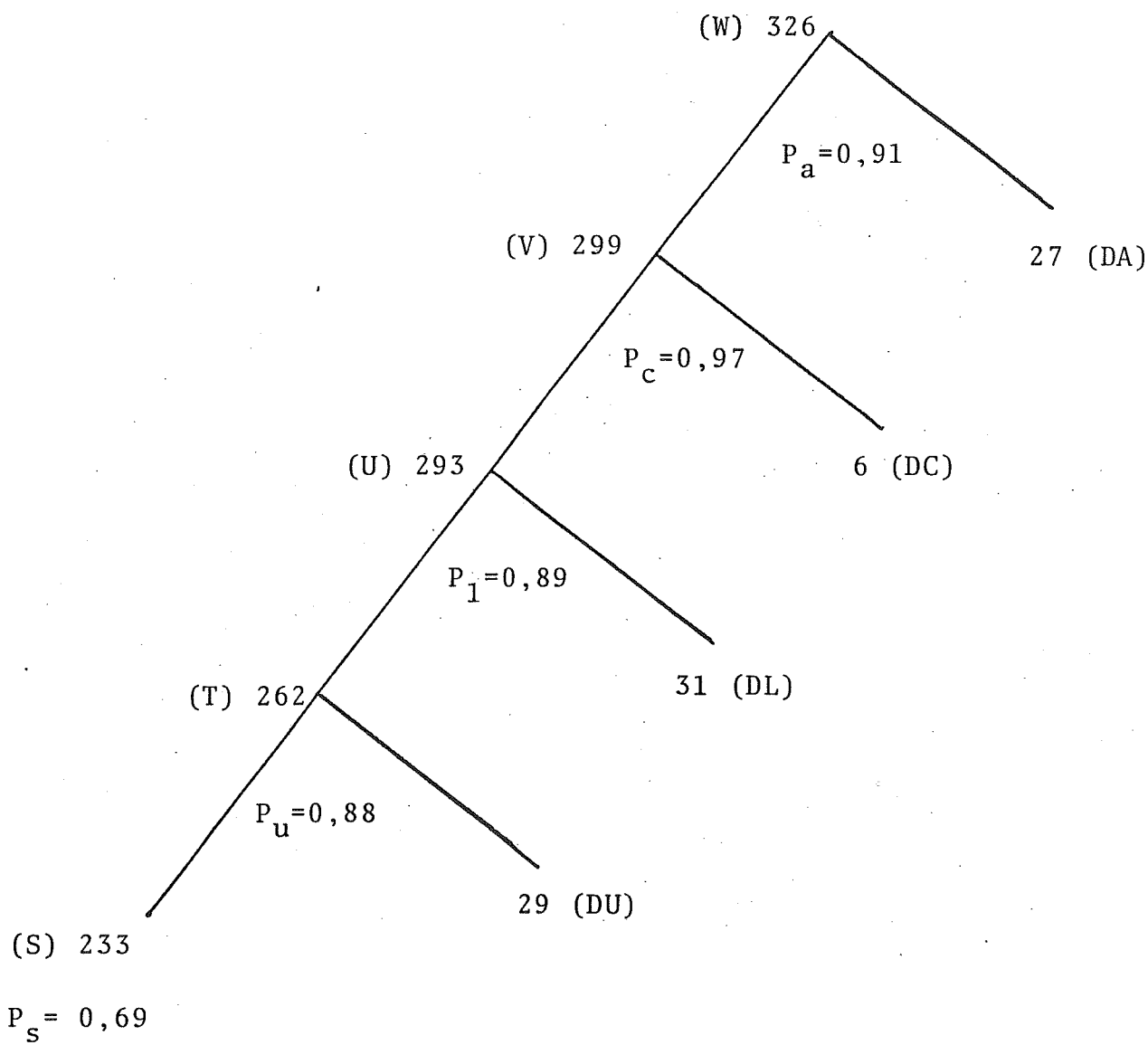
0,71

A representação dos resultados obtidos pode ser feita por meio do diagrama:

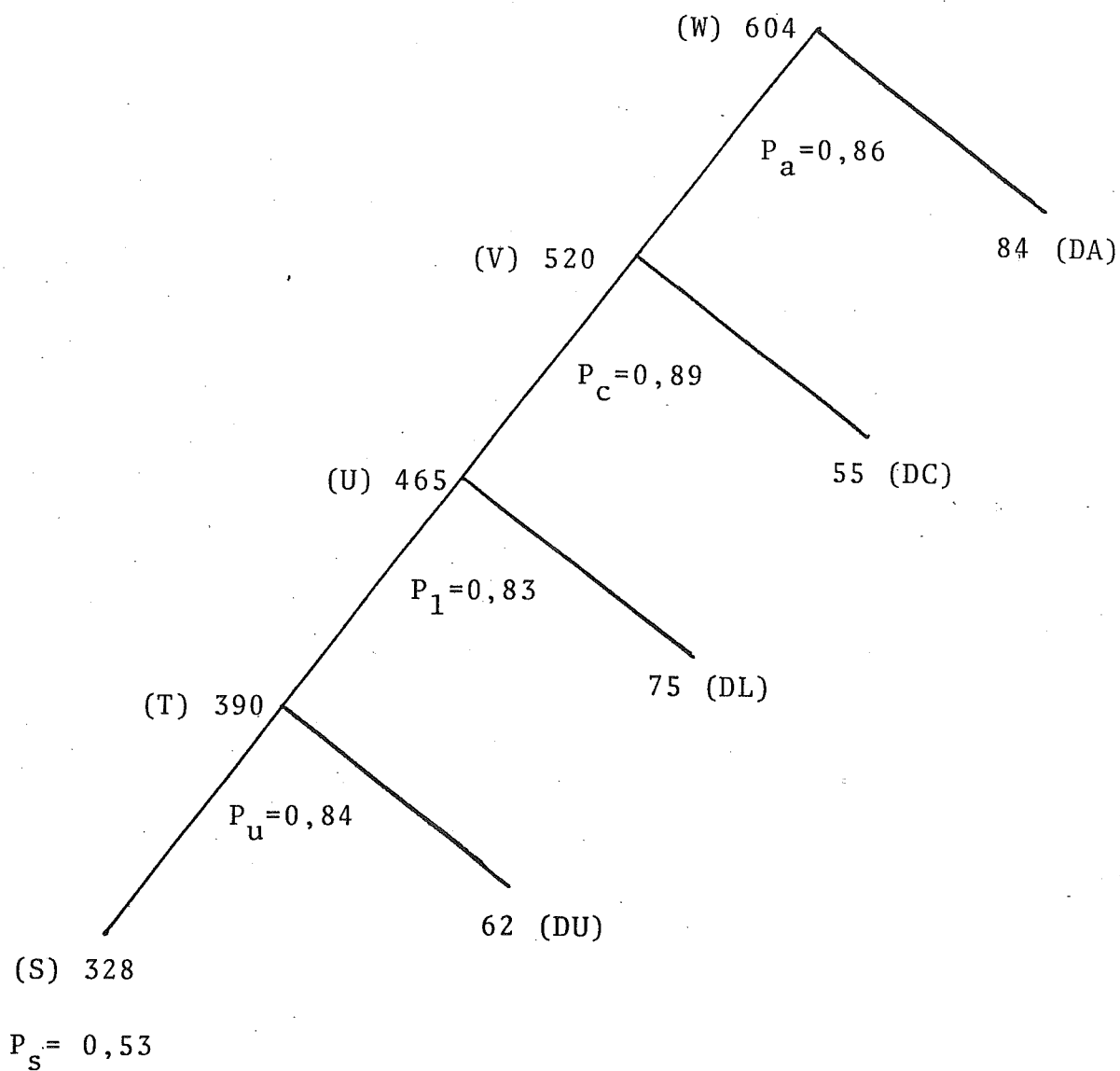
Seção de Apoio Escolar 1º e 2º graus



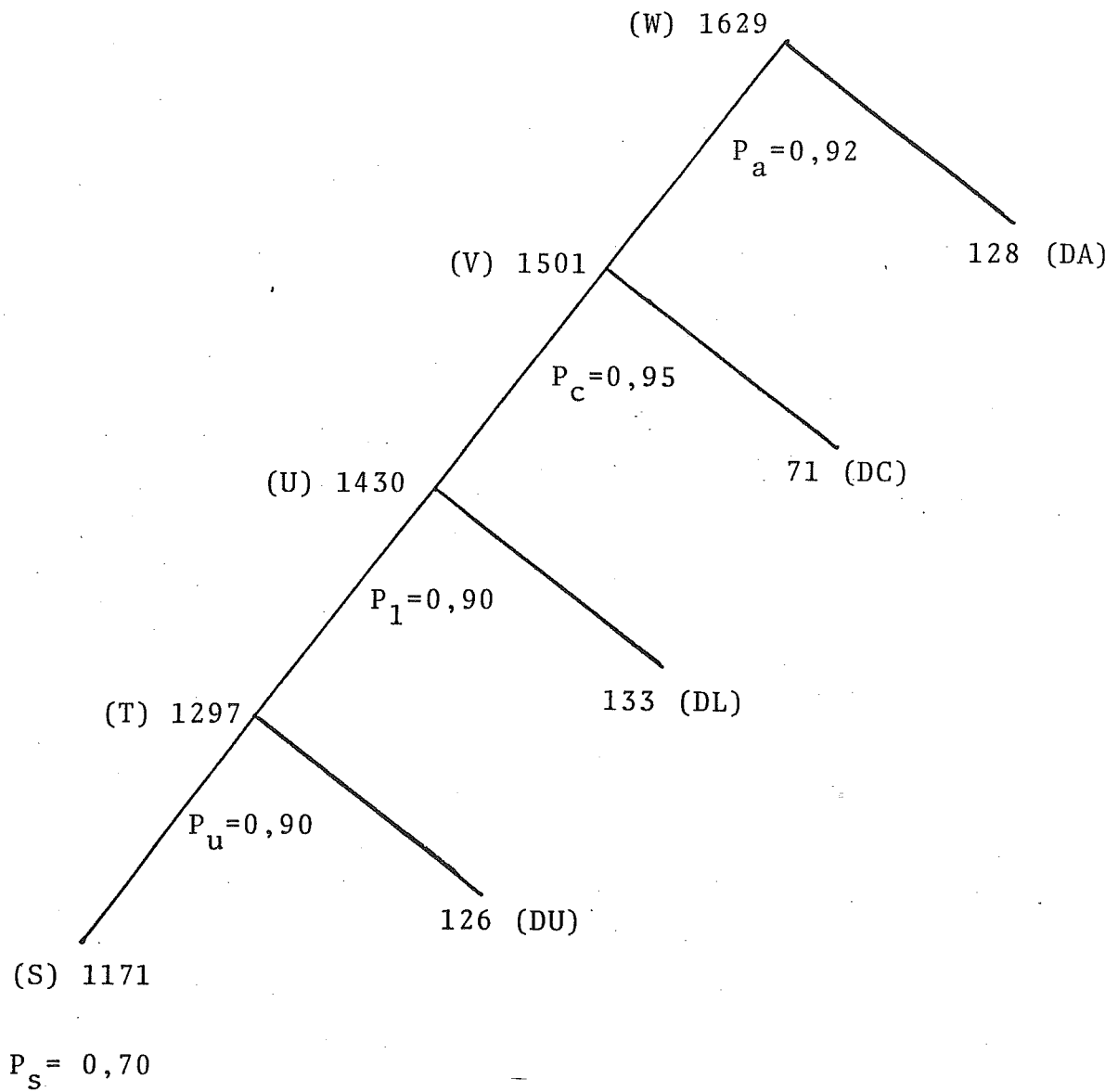
Seção de Consultas



Seção de Empréstimos Domiciliares



Representação dos valores totais das três seções estudadas



4.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No estudo dos dados coletados diversos pontos devem ser considerados para melhor eficácia da biblioteca.

O modelo idealizado por KANTOR pretende analisar a disponibilidade de documentos em bibliotecas, e a pesquisa realizada no Centro de Educação Permanente fornece subsídios para essa análise.

A observação dos resultados indica, em primeiro lugar, que o período de maior atividade de usuários procurando informações é o vespertino, seguido pelo matutino, com significativo decréscimo no noturno. Tais evidências aparecem na tabela 5.

Os dados de demanda, sempre mais elevados na seção de Apoio Escolar, comprovam a opinião de CARVALHO (4) de que os usuários da biblioteca são em sua maioria estudantes de 1º e 2º graus, o que pode justificar a concentração de movimento nos períodos diurnos.

Outra observação, facilmente inferida a partir da tabela 5, é que a seção de Consultas é a menos procurada, respondendo por apenas 20% da demanda global às três seções. Este fato é estranho, uma vez que a seção de Consultas possui 59% do acervo total da biblioteca (tabela 1). Percebe-se que há uma distribuição falha do acervo entre as seções estudadas, e que Consultas permanece com grande capacidade ociosa.

O fato deixa de ser surpreendente se encarado à luz da política de desenvolvimento da coleção do Centro de Educação Permanente, que conforme foi esclarecido anteriormente pretende reunir um acervo erudito, portanto de menor circulação. (ver 3)

Comparando-se as tabelas 4 e 5 observa-se que os dados registrados pelo Centro de Educação Permanente (tabela 4) por se aterem à demanda atendida, distorcem a situação. O que a tabela 4 sugere é que o movimento registrado pela seção de Apoio Escolar corresponde a quase 68% da demanda total feita às três seções. Esta informação é descartada pelos dados das tabelas 5, 6 e 7 ou seja: a seção de Apoio Escolar recebe aproximadamente 43% da demanda, contra 37% da seção de Empréstimos Domiciliares e os restantes 20% cabem à seção de Consultas.

Deduz-se daí que ocorre má distribuição de recursos, que poderiam aparelhar melhor a seção de Empréstimos Domiciliares, para que houvesse maior ajustamento às necessidades dos usuários.

Os dados das tabelas 6 e 7 demonstram que a seção de Apoio Escolar está melhor equipada para responder à procura dos consulentes. Explica-se isto por ser esta seção resultante da reforma estrutural pela qual a instituição passou à partir de sua anexação à Secretaria de Estado da Educação (ver 3), com a decorrente modernização e melhoria da coleção a ela destinada, graças a recursos especiais pro

venientes do Instituto Nacional do Livro.

Já a seção de Consultas, em que pese o menor número de demandas, ainda assim está bem colocada para o seu atendimento, embora por concentrar a maior parte do acervo da biblioteca, era de se esperar que apresentasse índice mais alto de desempenho que o alcançado (0,69).

Pelos dados das tabelas 5 e 6, a seção de Empréstimos Domiciliares conseguiu atender apenas a 54% das demandas que recebe. De acordo com a teoria de TRUESWELL (36,37), segundo a qual 20% da coleção é responsável por 80% da circulação, tal fato indica que a coleção da seção está desvinculada dos interesses de sua clientela.

O estudo dos formulários preenchidos pelos usuários deixou clara também a grande incidência de busca das publicações de autores brasileiros adotadas para os exames vestibulares, mais um argumento a favor de ser o Centro de Educação Permanente uma biblioteca de suplementação escolar.

Quanto às razões por que o usuário do Centro pode se frustrar (tabelas 8 e 9), pode-se notar que a ineficiência da biblioteca (DL) e a desatualização do acervo (DA) são os valores mais altos, respectivamente 29 e 28% do total; embora seguidos de perto pela inabilidade do usuário (DU) com 27%, o que pode de certa forma ter origem na falta de orientações ao leitor que chega à biblioteca.

Surpreende o valor da frustração causada pela utili

zação da obra no momento da demanda (DC) ser responsável por apenas 15% do total, pois a pesquisa cobriu a seção de Empréstimos Domiciliares, em que poderia haver maior incidência de obras ausentes. Apesar desta seção concentrar 77% da frustração decorrente do uso concomitante de publicações, o total é pouco significativo se comparado com os resultados dos outros grupos na mesma seção.

O estudo das causas de frustração (tabelas 8 e 9) mostra aspectos interessantes. É significativo o fato de 28% das insatisfações ocorridas terem como razão a desatualização do acervo da biblioteca, ou mais especificamente: obras não adquiridas ou encomendadas, sendo a situação mais precária a da seção de Empréstimos Domiciliares, com 66% do total.

Também quanto ao grupo composto por frustrações resultantes da ineficiência da biblioteca (DL), a mesma seção contribui com 56% do total, marcadamente devido a publicações retiradas para conserto ou encadernação, à espera de recolocação ou localização errada nas estantes. São elementos indicativos da necessidade de renovação do acervo e melhoria do número e/ou nível do pessoal encarregado da seção.

Em termos de probabilidade, o modelo demonstra pela análise dos dados levantados, que um usuário, ao procurar o Centro de Educação Permanente, nas seções pesquisadas, tem 70% de probabilidade de satisfação da demanda, ou mais

especificamente:

84% na seção de Apoio Escolar;

69% na seção de Consultas;

53% na seção de Empréstimos Domiciliares.

Estas proporções mostram que a primeira delas consegue contrabalançar o mau atendimento da última, e o nível um pouco melhor da segunda, o que é consequência do papel de suplementação escolar que o Centro vem desempenhando. Graças a isto, o nível de atendimento geral nestas seções, que compreendem o maior volume de consultas do Centro (ver tabela 3) apresenta-se em uma posição razoável.

Cabem aqui ainda algumas observações a respeito dos catálogos da biblioteca, feitas no decorrer do trabalho. Parece que eles estão a requerer uma ampla revisão, já que não vêm cumprindo as funções que lhe são inerentes. Casos há, como foi constatado, de publicações que não mais pertencem ao acervo e que continuam identificadas nos catálogos. Ocorrem também casos de publicações que estando indicadas no catálogo com uma determinada localização são encontradas em locais diferentes sem qualquer anotação a respeito.

5. CONCLUSÃO

Confrontando os resultados da pesquisa efetuada no Centro de Educação Permanente com algumas teorias apresentadas na revisão de literatura, percebe-se inicialmente que o trabalho prende-se ao aspecto da eficácia, não relacionado com o custo da prestação de serviços ou com sua análise qualitativa, mas enfoca a demanda insatisfeita e as causas determinantes.

Alguns dos autores citados enfatizam que a avaliação deve ser dirigida pelos objetivos institucionais. Ora, no item 3 apresentou-se a evolução dos objetivos institucionais do Centro durante as diferentes fases por que a biblioteca passou. A análise dos resultados da pesquisa faz crer que o Centro de Educação Permanente vem deixando de cumprir os seus objetivos, na medida em que o acervo bibliográfico de que dispõe, não pode ser considerado como adequado às necessidades de informação, educação e recreação da comunidade a que serve.

O modelo empregado para a avaliação da eficácia da biblioteca em fornecer documentos aos usuários, possui os requisitos indicados por ORR e por URQUHART, ou seja, é de fácil operacionalização, não exigindo interrupção dos serviços normais da instituição, seu custo (embora não tenha sido computado em valores numéricos) limita-se ao pagamento do pessoal envolvido nos contatos com os usuários e na bus

ca aos documentos, pessoal este que pode ser deslocado de outras funções. Além disto, os resultados obtidos revelam problemas operacionais da instituição e são passíveis de comparação com outros estudos semelhantes que venham a ser feitos.

Os objetivos propostos ao se iniciar o estudo foram alcançados, porquanto foram descobertas as barreiras que impedem o usuário de encontrar as obras que necessita. Conseguiu-se determinar o grau de satisfação que os usuários' podem obter do acervo.

Foram também apuradas informações que podem servir de base para melhoria do desempenho da biblioteca e para mais eficaz distribuição dos recursos entre as seções estudadas.

O ponto chave detetado refere-se à necessidade de empregar maiores recursos para atualização do acervo bibliográfico, comprovadamente defasado em relação à demanda existente. Evidenciou-se com o estudo que de maneira geral publicações recentes não são encontradas na instituição. A continuar este impasse, pode ocorrer o afastamento da clientela que procura leitura como lazer, sendo motivada pela novidade das publicações.

Ficou claro também que o usuário da biblioteca encontra-se carente de qualquer orientação que lhe facilite o acesso à informação. Praticamente não recebe instruções nem orientações acerca de qual a seção a que deve se dirigir,'

como consultar o catálogo, como tirar proveito das inúmeras obras a seu dispor, etc. Para qualquer esclarecimento, o usuário precisa procurar a pessoa que tenha disponibilidade para tanto. À falta de encarregados, muitas vezes a equipe de pesquisadores foi solicitada a auxiliar os usuários em sua movimentação em busca de informações.

O quadro delineado acima mostra que a eficácia dos serviços do Centro de Educação Permanente pode ser bastante melhorada. É surpreendente a constatação de que apesar de todas as falhas apontadas, a biblioteca desempenha junto à população um papel de importância, talvez decorrente do fato de não existirem outras instituições semelhantes dentro de seu campo de ação, e da falta de bibliotecas escolares que atendam aos estudantes.

Para o interesse do pesquisador profissional, a riqueza do acervo da biblioteca pouco tem significado, seja por sua pouca divulgação, seja por restrições regimentais, pois o que é considerado de maior importância tem circulação restrita, e os usuários muitas vezes desconhecem sua existência.

Em relação às hipóteses de trabalho, a primeira delas foi confirmada, pois o volume de satisfação das demandas supera o de sua frustração, embora sejam inúmeras as variáveis que pesam sobre o índice de satisfação alcançado, como sejam os objetivos estipulados para a instituição, o parcelamento da clientela que se utiliza de seus serviços

e que lhe dá o caráter de biblioteca escolar, e outras mais, que não estão incluídas no objetivo deste trabalho.

A segunda hipótese levantada, e que supunha não haver diferença significativa no atendimento aos usuários nas três seções estudadas foi rejeitada pelos resultados encontrados. Mesmo em termos das seções Apoio Escolar e Consultas, que têm valores aproximados de atendimento à demanda, o dado não pode ser considerado isoladamente, mas sim dentro de um contexto que evidencia ter a primeira delas o dobro do movimento da segunda.

5.1 RECOMENDAÇÕES

Não houve neste estudo qualquer pretensão de ser conclusivo, até pelo contrário, sua proposição era levantar alguns pontos que possibilitassem novas e mais profundas discussões.

Neste sentido, cabem aqui algumas recomendações que podem ser úteis, para que o Centro de Educação Permanente venha a responder com mais dinamismo às solicitações de sua clientela.

1. É necessário que se faça um estudo da clientela, visando determinar quem é usuário da biblioteca, e quem pode vir a ser, procurando esclarecer o nível socioeconômico-cultural, a faixa etária, o grau de escolaridade, e os interesses de cada grupo de consulentes, à exemplo da-

quele realizado em 1972 por PERES e FULGÊNCIO (29). É imprescindível a constante atualização do conhecimento' da comunidade a que serve, para que a biblioteca não atue desvinculada da realidade.

2. A medida operacional que se impõe como prioritária para maior eficácia no atendimento aos usuários é concentrar esforços e recursos na seção de Empréstimos Domiciliares, através da renovação e melhoria do acervo, e lotação de pessoal capacitado a oferecer aos usuários aquilo que tem direito: bons serviços. É conveniente também que se faça uma reavaliação para redistribuição das obras destinadas ao empréstimo ou a simples consulta no local.
3. Os estudos avaliativos do desempenho do Centro devem passar a integrar o planejamento de suas atividades, para que possam ser identificadas outras fontes de problemas operacionais como por exemplo: determinar se o pouco aproveitamento da seção de Consultas decorre de sua pouca divulgação ou da inadequação do acervo para seus usuários.
4. É conveniente que se façam tentativas de orientação e instrução para os usuários aproveitarem melhor os recursos da biblioteca, com acompanhamento dos resultados, colaborando assim para aumentar o nível de satisfação.

5. Sendo patente a desatualização do acervo da biblioteca, é importante definir e estabelecer uma política de desenvolvimento da coleção, englobando aquisição e descarte. Tal política montada a partir do estudo dos usuários poderá renovar e adequar o acervo bibliográfico.
6. É ainda adequado que se procure registrar a demanda frustrada para melhor nortear a política de desenvolvimento da coleção, sem que haja distorções da realidade nos registros feitos.
7. E finalmente, no caso de implantação das medidas sugeridas, é desejável que os dados comparativos em períodos e/ou situações diferentes sejam registrados, para permitir o estabelecimento de valores típicos de bibliotecas públicas brasileiras, e facilitar futuras atividades de avaliação.

6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

1. ANDRADE, A.M.C. & MAGALHÃES, M.H.A. Avaliação do serviço de referência: algumas considerações. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 10. Curitiba, 1979, Anais... Curitiba, Associação Bibliotecária do Paraná, 1979, v.1, p.201-7.
2. BUCKLAND, M.K. Book availability and the library user. New York, Pergamon, 1975. 196p.
3. BUNDY, M.L. Factors influencing public library use. Wilson Library Bulletin. New York, 42(4):371-82, Dec. 1967.
4. CARVALHO, C.P. A biblioteca e os estudantes. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, 1(2):196-211, set. 1972.
5. CHAPMAN, E.A. et alii. Library systems analysis guidelines. New York, Wiley-Interscience, 1970. 226p.
6. DE PROSPO, E. et alii. Performance measures for public libraries. Chicago, American Library Association, 1974. 71p.
7. ENCYCLOPEDIA of Library and Information Science. New York, Marcel Dekker, 1972, v.8, p.234-59.
8. FERRAZ, T.A. Avaliação. In: Reunião Brasileira de Ciência da Informação, 1. Rio de Janeiro, 1975. Anais... Rio de Janeiro, Conselho Nacional de Pesquisas, 1978. p.393-8.

9. FERREIRA, A.B.H. Novo dicionário brasileiro da língua portuguesa. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, s.d.
10. FERREIRA, G.I.S. et alii. Problemas de coleta e utilização de dados estatísticos em bibliotecas. Boletim ABDF. Brasília, 3(4):21-5, out./dez. 1980.
11. FIGUEIREDO, N.M. Avaliação de coleções e estudo de usuários. Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979, p.11-37.
12. _____, Avaliação de serviços em bibliotecas. In: _____. Tópicos modernos em Biblioteconomia. Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1977. p.31-43.
13. _____. Evolução e avaliação do serviço de referência. Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília, 2(2):175-98, jul./dez. 1974.
14. HAMBURG, M. et alii. Library objectives and performance measures and their use in decision-making. The Library Quarterly. Chicago, 42(1):107-28, Jan.1972.
15. HEINRITZ, F.J. Quantitative management in libraries. College and Research Libraries. Chicago, 31(4):232-8, July 1970.
16. KANTOR, P.B. Availability analysis. Journal of the American Society for Information Science. Baltimore, 27(5/6):311-9, Sept./Oct. 1976.

17. KANTOR, P.B. The library as an information utility in ' the university context: evolution and measurement of service. Journal of the American Society for Information Science. Baltimore, 27(2):100-12, March/April, 1976.
18. LADENDORF, J. Information service evaluation; the gap between the ideal and the possible. Special Libraries. New York, 64(7):273-9, July 1973.
19. LANCASTER, F.W. Measurement and evaluation of library services. Washington, Information Resources, 1977. ' 395p.
20. LEIMKUHNER, F.F. Library operation research: a process of discovery and justification. The Library Quarterly. Chicago, 42(1):84-96, Jan. 1972.
21. MARTINS, M.G. & RIBEIRO, M.L. Avaliação. In: _____. Serviço de referência e assistência aos leitores. Porto Alegre, Universidade do Rio Grande do Sul, 1972. c.7, p.211-24.
22. MORSE, P.M. Library effectiveness: a systems approach. Cambridge, MIT, 1968. 207p.
23. ORR, R.H. et alii. Development of methodologic tools for planning and managing library services.I. Project goals and approach. Bulletin of the Medical Library Association. Baltimore, 56(3):235-40, July 1968.

24. ORR, R.H. et alii. Development of methodologic tools for planning and managing library services. II. Measuring a library's capability for providing documents. Bulletin of the Medical Library Association. Baltimore, 56(3): 241-67, July 1968.
25. ORR, R.H. & SCHLESS, A.P. Document delivery capabilities of major biomedical libraries in 1968: results of a national survey employing standardized tests. Bulletin of the Medical Library Association. Baltimore, 60(3): 382-422, July 1972.
26. PARANHOS, W.M.R. Avaliação de desempenho em bibliotecas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 10. Curitiba, 1979. Curitiba, Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. 22p. datilografadas.
27. _____. Avaliação de desempenho em bibliotecas setoriais da UFPr. agosto 1979; projeto de pesquisa. Curitiba, Departamento de Biblioteconomia da UFPr, 1979, 10p. datilografadas.
28. _____. _____; relatório de pesquisa. Curitiba, Departamento de Biblioteconomia da UFPr, 1979, 7p. datilografadas.
29. PERES, O.C. & FULGÊNCIO, C.M.Ó. Pesquisa sobre os usuários da Biblioteca Pública de Minas Gerais "Prof. Luís de Bessa". Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, 1(2):101-12, set. 1972.

30. REIS, M.A.L. & TELLES, S.S. Avaliação do emprego da estatística em bibliotecas tecno-científicas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 10. Curitiba, 1979. Anais... Curitiba, Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. p.144-55.
31. SALVERSON, C.A. The relevance of statistics to library evaluation. College and Research Libraries. Chicago, 30(4):352-61, July 1969.
32. SARACEVIC, T. et alii. Causes and dynamics of user frustration in an academic library. College and Research Libraries. Chicago, 38(1):7-18, Jan.1977.
33. SEWELL, P.H. La evaluación de los servicios de bibliotecas. Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Paris, 22(6):302-9, nov-dic., 1968.
34. SILVA, A.N. Avaliação estatística em bibliotecas especializadas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 4. Belo Horizonte, 1971. s.n.t. 19p.
35. _____. Índices estatísticos de dez bibliotecas especializadas da Universidade Federal de Pernambuco. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 4. Belo Horizonte, 1971, s.n.t. 28p.
36. SUAIDEN, E.J. Biblioteca pública brasileira; desempenho e perspectivas. São Paulo, Lisa, 1980. 82p.

37. TRUESWELL, R.W. A quantitative measure of user circulation requirements and its possible effect on stack thinning and multiple copy determination. American Documentation. Baltimore, 16(1):20-5, Jan.1965.
38. _____. Some behavioral patterns of library users: the 80/20 rule. Wilson Library Bulletin. New York, 43(5): 258-61, Jan.1969.
39. URQUHART, J.A. & SCHOFIELD, J.L. Measuring readers' failure at the shelf. Journal of Documentation. London, 27(4):273-86, Dec.1971.
40. VICKERY, B.C. Information systems. London, Butterworths, 1973. 350p.

ANEXO 2

FORMULÁRIO B: CAUSAS DE FRUSTRAÇÃO

1. documento não adquirido pela biblioteca..... DA
2. documento adquirido mas em processamento..... DA
3. documento em uso ou recentemente usado na biblioteca. DC
4. número de chamada copiado erradamente..... DU
5. documento localizado em área especial identificada no
catálogo..... DU
6. documento localizado em área especial não identifica-
da no catálogo..... DL
7. documento armazenado corretamente..... DU
8. documento localizado incorretamente na estante..... DL
9. documento aguardando recolocação..... DL
10. documento retirado para conserto ou encadernação..... DL
11. autor e/ou título errados..... DU
12. usuário não obteve o número de chamada do documento.. DU
13. documento desaparecido constando do catálogo..... DL
14. outros..... DL