

Universitat de Barcelona
Facultat de Biblioteconomia i Documentació

Programa de Doctorat Informació i Documentació en l'Era Digital
Bienni 2002-04

**Metodologia para a avaliação de colecções:
estudo aplicado a uma biblioteca portuguesa**

Tese de Doutoramento apresentada por **Pedro Manuel Cardina Maximino**
para a obtenção do título de Doutor em Biblioteconomia pela Universitat de
Barcelona

Director: Doutor **Ernest Abadal Falgueras**

Barcelona, Março de 2006

“Et exclamavit voce magna et dixit benedicta tu inter mulieres et benedictus fructus ventris tui [...] et beata quae credidit quoniam perficientur ea quae dicta sunt ei a Domino.”
(Lucas 1: 42-45)

Agradecimentos

Profundo reconhecimento das competências científicas do Doutor Ernest Abadal Falgueras e um agradecimento público das suas orientações pedagógicas nesta dissertação e em todo o curso de doutoramento.

Um especial agradecimento à Doutora Nora Vela pelo seu companheirismo em todo o curso de doutoramento e, especialmente, pela sua orientação nas investigações bibliográficas.

Agradeço também a todo o departamento de Biblioteconomia i Documentació da Universitat de Barcelona pela amabilidade com que me acolheram.

À inesquecível Fundação para a Ciência e a Tecnologia, sem a qual este projecto de investigação não seria realizável.

A todos os amigos e familiares que fomentaram a realização desta investigação.

Agradecimentos	iii
Índice de quadros	viii
Índice de tabelas	x
Índice de gráficos	xii
1. Introdução	
1.1. Introdução	2
1.2. Objectivos da investigação	3
1.3. Metodologia	5
1.4. Estrutura	9
2. Desenvolvimento das colecções	
2.1. Política de desenvolvimento das colecções	12
2.1.1. Princípios de selecção	15
2.1.2. Selecção negativa	20
2.1.3. Critérios de retenção	24
2.2. Formas de aquisição	27
2.2.1. Compras	28
2.2.2. Doações e testamentos	33
2.2.3. Intercâmbio e trocas	35
2.2.4. Espólios	36
2.2.5. Depósito legal	38
2.3. Orçamento	40
2.4. Estudo dos utentes	47
3. Metodologias usadas em biblioteconomia	
3.1. Modelo quantitativo	56
3.2. Modelo qualitativo	70
3.3. Triangulação	82
4. Métodos para a avaliação de colecções	
4.1. Organização de colecções	93
4.2. Métodos de avaliação	101

5. Métodos centrados na colecção	
5.1. Listas de controlo (list checking)	106
5.2. Exame directo da colecção (shelf scanning)	117
5.2.1. Exame da lista dos dados da estante (shelflist measurement)	121
5.3. Avaliação de peritos (evaluation by outside expert)	125
5.4. Uso de estatísticas (compiling statistics)	131
5.5. Avaliação conspectus (conspectus evaluation)	139
5.6. Aplicação das normas (application of standards)	149
5.6.1. Indicadores de desempenho ISO	154
5.6.2. Indicadores de desempenho da CE	159
6. Métodos centrados nos utentes	
6.1. Circulação de documentos	170
6.1.1. Uso relativo e absoluto	171
6.1.2. Sistemas informatizados	175
6.2. Empréstimos domiciliários (circulation studies)	178
6.3. Empréstimos internos (in-house use studies)	182
6.4. Empréstimos interbibliotecários (interlibrary loan data)	189
6.5. Estudo de disponibilidade nas estantes (shelf availability studies)	196
6.6. Estudos da opinião dos leitores (survey of user opinions)	201
6.6.1. Inquéritos aos leitores	202
6.6.2. Inquéritos aos leitores na Web	206
6.7. Análise de citações (citation analysis)	214
6.7.1. Análise de citações nas monografias e nas pesquisas dos leitores	218
6.7.2. Análise de citações nos periódicos	222
6.8. Método acumulativo de avaliação (cumulative method of collection)	228
7. Estudo de caso	
7.1. Estudo acumulativo na Biblioteca Universitária João Paulo II	236
7.2. A missão da Biblioteca Universitária João Paulo II	239
7.2.1. AS TICs	240
7.2.2. Competências profissionais	244
7.2.3. Fundos documentais e política de doações	250
7.2.4 Serviço de selecção e aquisição	254
7.2.5. Serviço de catalogação e indexação	256
7.2.6. Leitores reais e potenciais	264
7.2.7. As bibliotecas universitárias —BUJPII	268
7.2.8. Súmula avaliativa	276
7.3. A colecção de Filosofia	282
7.3.1. Áreas e cotas	284

8. Metodologia listas de controlo	289
8.1. Análise teórica da metodologia	290
8.2. Elaboração das listas modelo	292
8.3. Aplicação e análise das listas de controlo	295
8.3.1. Análises das listas modelo	296
8.3.2. Análises comparativas das existências	299
8.3.3. Actualidade das existências	303
8.3.4. Análise comparativa dos idiomas	310
8.3.5. Análise comparativa entre o idioma e as existências	316
8.3.6. Análise comparativa dos duplicados	321
9. Metodologia exame directo da colecção	323
9.1. Análise teórica da metodologia	324
9.2. Análises dos dados do exame directo da colecção	326
9.2.1. Análise da conservação	327
9.2.2. Análise dos idiomas	333
9.2.3. Análise das áreas	338
9.2.4. Análise dos materiais	342
10. Estudos de circulação: empréstimos domiciliários	345
10.1. Análise teórica da metodologia	346
10.2. Análise dos empréstimos domiciliários	348
10.2.1. Áreas das solicitações	348
10.2.2. Idioma das solicitações	353
10.2.3. Meses e áreas com mais solicitações	357
11. Avaliação acumulativa	361
11.1. A BUJPII entre as bibliotecas universitárias	361
11.1.1. Quantificação das existências	362
11.1.2. Quantificação dos idiomas	364
11.1.3. Quantificação dos duplicados	366
11.1.4. Actualidade dos idiomas	367
11.1.5. Actualidade dos materiais	369
11.1.6. Actualidade da colecção	370
11.2. Grau de discrepância na colecção	372
11.2.1. Discrepância das áreas	373
11.2.2. Discrepância da média das áreas	374
11.2.3. Discrepância dos idiomas	376
11.2.4. Discrepância da média dos idiomas	379
11.2.5. Discrepância entre os idiomas e as áreas	380
11.3. Solicitações	384

11.3.1. Incidências nas requisições	385
11.4. Conservação	385
11.4.1. Estado de conservação da colecção	386
11.4.2. Conservação das áreas	387
12. Sugestões oportunas	389
12.1. Nos idiomas	390
12.2. Nas áreas	392
12.3. Nos materiais	393
12.4. Nas solicitações	394
12.5. Na conservação	394
12.6. Na política de doações	395
12.7. Leitores/serviços informáticos	396
13. Conclusões	399
13.1. Sobre a determinação dos métodos de avaliação das colecções	399
13.2. Sobre a classificação dos métodos	400
13.3. Sobre a aplicação dos métodos de avaliação	401
13.4. Sobre a utilização conjunta de diversos métodos	402
13.5. Sobre a aproximação dos fundos à lista ideal dos fundos	403
13.6. Sobre a actualidade da colecção	404
13.7. Sobre a distribuição dos idiomas	405
13.8. Sobre o estado de conservação dos fundos	406
13.9. Sobre a adequação da colecção	408
14. Bibliografia	411
Anexos	
1 - Listas modelo (A, B e C)	465
2 - Tabela de recolha de dados do exame directo da colecção	489
3 – Tabela de recolha de dados dos empréstimos domiciliários	496

Quadros	Página
1 Critérios de selecção	18
2 Critérios de selecção dos documentos de acesso remoto	19
3 Critérios de descarte	23
4 Critérios de retenção do material	26
5 Satisfação dos utentes	49
6 Estudo dos leitores	50
7 Razões para o estudo dos leitores	52
8 Objectivos da Bibliometria	60
9 Campos de estudo da Cienciometria	61
10 Tipologias para a classificação da Bibliometria, Cienciometria e a Infometria	62
11 Planificação custo-eficácia	69
12 Influências nas pesquisas das Ciências sociais	74
13 Tarefas da investigação qualitativa	76
14 Justificações da metodologia qualitativa	79
15 Dicotomia qualitativo/quantitativo	85
16 Princípios de gestão das colecções	95
17 Princípios para o desenvolvimento das colecções	97
18 Recomendações qualitativas	104
19 Standard para a avaliação das listas	114
20 Vantagens das listas de controlo	115
21 Desvantagens das listas de controlo	116
22 Vantagens do exame directo da colecção	120
23 Desvantagens do exame directo da colecção	120
24 Vantagens e desvantagens do exame das listas dos dados das estantes	124
25 Vantagens do método avaliação de peritos	130
26 Objectivos ISO das estatísticas nas bibliotecas	132
27 Objectivos gerais das estatísticas nas bibliotecas	135
28 Desvantagens do uso das estatísticas	138
29 Vantagens do uso das estatísticas	139
30 Vantagens da metodologia conspectus	148
31 Finalidade dos ID	152
32 Normas ISO para a avaliação das colecções	155
33 Utilização da Regra 80/20	172
34 Literacia informática	175
35 Vantagens dos estudos de circulação	177
36 Desvantagens dos empréstimos internos	188

37	Material indisponível para a cooperação ILL	190
38	Vantagens e desvantagens dos empréstimos interbibliotecários	195
39	Vantagens do estudo da disponibilidade nas estantes	201
40	Desvantagens dos estudos de opinião dos leitores	213
41	Desvantagens da análise de citações	227
42	Vantagens do métodos acumulativo de avaliação	233

Tabela	Página
1 Folha de contagem de títulos	122
2 Análise Libqual+	137
3 Resultados das listas de controlo	232
4 Formação profissional na BUJPII	248
5 Frequências dos leitores externos	265
6 Leitores potenciais de Licenciatura da BUJPII	266
7 Leitores potenciais de Pós-graduações na BUJPII	266
8 Leitores potenciais de Mestrados na BUJPII	267
9 Total de leitores potenciais da BUJPII	267
10 Aquisições de Filosofia na BUJPII	283
11 Tabela de frequências dos idiomas das listas modelo	296
12 Informação da VD datas e da VI idioma nas lista modelo	297
13 Frequências das existências na BUJPII	300
14 Frequências das existências na UPSA	301
15 Frequências das existências na BUC	302
16 Informação da VD datas e da VI existências na BUJPII	304
17 Informação da VD datas e da VI existências na UPSA	306
18 Informação da VD datas e da VI existências na BUC	308
19 Tabela de frequências dos idiomas na BUJPII	311
20 Informação da VD datas e da VI idioma na BUJPII	312
21 Tabela de frequências dos idiomas na BUC	313
22 Informação da VD datas e da VI idioma na BUC	314
23 Tabela de frequências dos idiomas na UPSA	315
24 Informação da VD datas e da VI idioma na UPSA	316
25 Tabela cruzada das existências * idioma na UPSA	317
26 Tabela cruzada das existências * idioma na BUC	318
27 Tabela cruzada das existências * idioma na BUJPII	319
28 Tabela de frequências dos duplicados na UPSA	321
29 Tabela de frequências dos duplicados na BUC	322
30 Tabela de frequências dos duplicados na BUJPII	322
31 Análise das frequências da conservação	328
32 Informação da VD datas e da VI conservação	329
33 Tabela cruzada do exame directo da colecção: áreas * conservação	331
34 Análise das frequências dos idiomas	333
35 Informação da VD datas e da VI idioma	335
36 Tabela cruzada do exame directo da colecção: áreas * idioma	337

37	Análise das frequências das áreas	339
38	Informação da VD datas e da VI áreas	340
39	Análise das frequências dos materiais	342
40	Tabela cruzada do exame directo da colecção: áreas * material	343
41	Informação da VD datas e da VI material	344
42	Frequências das áreas das solicitudes	350
43	Informação da VD datas e da VI áreas	351
44	Frequências dos idiomas das solicitações	354
45	Informação da VD datas e da VI idioma	355
46	Tabela cruzada das solicitações: áreas * idioma	357
47	Frequências das solicitações	358
48	Informação da VD datas e da VI solicitações	359
49	Tabela cruzada das solicitações: meses * áreas	360
50	Frequências relativas das existências na BUJPII	362
51	Frequências relativas das existências na BUC	363
52	Frequências relativas das existências na UPSA	363
53	Percentagens de idiomas na BUJPII	365
54	Frequências dos duplicados	366
55	Médias dos idiomas na BUJPII	367
56	Médias dos idiomas na BUC	368
57	Médias dos idiomas na UPSA	368
58	Áreas a preservar	369
59	Médias das existências na BUJPII	370
60	Médias das existências na BUC	371
61	Médias das existências na UPSA	371
62	Frequências das áreas: exame directo da colecção * empréstimos domiciliários	373
63	Médias das áreas: exame directo da colecção * empréstimos domiciliários	374
64	Frequências dos idiomas: exame directo da colecção * listas de controlo	376
65	Frequências dos idiomas: exame directo da colecção * empréstimos domiciliários	377
66	Discrepância nos idiomas	378
67	Médias dos idiomas: exame directo da colecção * empréstimo domiciliários	379
68	Grau de discrepância entre o idioma português * áreas	380
69	Grau de discrepância entre o idioma castelhano * áreas	381
70	Grau de discrepância entre o idioma inglês * áreas	381
71	Grau de discrepância entre o idioma francês * áreas	382
72	Grau de discrepância entre o idioma alemão * áreas	383
73	Grau de discrepância entre o idioma italiano * áreas	383
74	Grau de discrepância entre o idioma latim * áreas	384
75	Conservação	386
76	Áreas a preservar	388

Gráficos	Página
1 ID da CE para a avaliação das colecções	160
2 Organograma de funções da BUJPII	245
3 Formação profissional na BUJPII	248
4 Total de leitores potenciais da BUJPII	268
5 Frequências das aquisições na BUJPII	283
6 Histograma das datas das listas modelo	297
7 Inter-relação entre as datas e os idiomas nas lista modelo	298
8 Análises de Pareto das existências na BUJPII	300
9 Comparação da variáveis existências entre a BUJPII e a UPSA	301
10 Comparação da variável existências entre a BUJPII e a UPSA	301
11 Percentagens das existências na BUJPII	303
12 Percentagens das existências na BUC	303
13 Inter-relação entre as datas e as existências na BUJPII	305
14 Inter-relação entre as datas e as existências na UPSA	307
15 Inter-relação entre as datas e as existências na BUC	309
16 Percentagens dos idiomas na BUJPII	310
17 Percentagens dos idiomas na BUC	312
18 Percentagens dos idiomas na UPSA	314
19 Inter-relação entre as existências e os idiomas	317
20 Duplicados na BUJPII	323
21 Histograma das datas do exame directo da colecção	327
22 Estado de conservação da colecção	329
23 Inter-relação entre as datas e a conservação	330
24 Áreas e conservação	332
25 Inter-relação entre as datas e os idiomas	336
26 Inter-relação entre as áreas e os idiomas	338
27 Inter-relação entre as datas e as áreas	341
28 Inter-relação entre as datas e o materiais	344
29 Histograma das datas das solicitudes	349
30 Inter-relação entre as datas e as áreas	352
31 Inter-relação entre as datas e os idiomas	355
32 Meses mais solicitados	358

1. Introdução

1.1. Introdução

Com esta investigação pretendemos realizar uma análise e avaliação dos diferentes métodos utilizados para a avaliação de colecções, tanto do ponto de vista teórico como prático. Para este facto, em primeiro lugar, abordaremos o contexto teórico sobre a avaliação das colecções apresentando os principais conceitos que estão na base do seu desenvolvimento (critérios de selecção, formas de aquisição, etc.), e analisaremos profundamente o amplo campo dos métodos para a avaliação, agrupando-os em duas grandes classes: *métodos baseados nas colecções e métodos baseados no uso das colecções*. Em segundo lugar, efectuaremos um estudo de caso na Biblioteca Universitária João Paulo II (Lisboa) que serve para analisar a eficiência de três de estes métodos de forma aplicada e, para apresentar uma valoração e sugestões sobre o estado da colecção estudada. Finalmente, apresentaremos as conclusões e sugestões da colecção avaliada.

Os estudos das metodologias para a avaliação de colecções são abundantes, ainda que normalmente sejam redutíveis a um conjunto de características teóricas sobre as formas consideradas mais eficientes para levar a cabo as avaliações. Por várias razões, é pouco frequente encontrarmos disponíveis casos práticos de avaliação das colecções na literatura científica. Assim, por exemplo, não localizamos aplicações efectivas das listas modelo, os estudos encontrados apenas se referiam a avaliações teóricas sobre o referido método.

De facto, o nosso objectivo consiste na apresentação da aplicação de várias metodologias num só caso prático, e extrair um conjunto de conclusões e sugestões. Como sabemos, uma das formas mais reconhecidas de aprendizagem é a combinação de modelos teóricos com a sua resolução prática. Efectivamente, este é um dos interesses que tem movido a nossa especulação.

Estamos cientes que uma biblioteca não se pode resumir a um conjunto de serviços e à concepção das suas colecções, não obstante, estas são a essência da biblioteca. A disponibilidade democrática da cultura, nomeadamente do livro, continua a ser o grande debate actual da Sociedade da informação —diremos, colecções certas e organizadas para leitores desorganizados. Ainda que não seja a nossa pretensão dar a este estudo um enfoque social, contudo, é do nosso conhecimento que as bibliotecas podem e devem oferecer o sedimento cultural da identidade nacional e regional.

As colecções bem administradas e promovidas na sociedade informativa, muitas vezes, colmatam as lacunas espirituais dos seus cidadãos. A nossa proposta e, efectivamente, a utilização de métodos para avaliar a credibilidade das colecções monográficas e periódicas. Os estudos de caso levado a cabo nesta investigação têm como finalidade a tomada de consciência da eficácia de algumas colecções e, sobretudo, disponibilizar a informação à disposição do público —a avaliação das colecções é feita com o propósito científico de maximizar o conhecimento nos centros de informação.

1.2. Objectivos da investigação

Como afirmamos, os objectivos desta dissertação são de ordem teórica, mas também prática. Todas as considerações epistemológicas analisadas sobre o desenvolvimento das colecções têm a sua aplicação prática na avaliação da colecção de Filosofia da Biblioteca Universitária João Paulo II.

Em síntese, os objectivos seguidos são os seguintes:

- A. Determinar, analisar e valorizar os métodos mais utilizados para a avaliação de colecções.
 - A.1. Quais são os principais métodos de avaliação recolhidos na literatura científica?
 - A.2. Qual é a utilidade da classificação dos métodos de avaliação?
 - A.3. Como se aplicam e utilizam os diferentes sistemas de avaliação?

- B. Comprovar a eficiência de diversos métodos de avaliação na colecção de Filosofia da Biblioteca João Paulo II.
 - B.1. Podem-se utilizar e aplicar de forma combinada os resultados provenientes dos distintos métodos?
 - B.2. Em que medida se aproximam os fundos disponíveis das listas ideais?
 - B.3. Qual é o grau de actualidade da colecção?
 - B.4. Qual é a sua distribuição por idiomas?
 - B.5. Qual é o grau de conservação dos fundos?
 - B.6. Em que medida a colecção se adequa aos seus leitores?

Seguidamente vamos comentar brevemente cada um dos objectivos.

No que respeita ao âmbito teórico, o primeiro objectivo da nossa investigação é determinar, analisar e valorizar os métodos mais utilizados na avaliação de colecções. Desta forma, levaremos a cabo uma aproximação teórica aos conceitos relacionados directamente com o desenvolvimento das colecções (critérios de selecção, formas de aquisição, etc.). A partir deste facto iremos determinar, analisar e valorizar quais são os métodos de avaliação das colecções mais utilizados, e também os organizaremos e estruturaremos de alguma maneira.

A literatura científica internacional descreve múltiplos métodos de avaliação que aparecem de uma forma isolada, sem qualquer tipo de organização e comentário pedagógico. Assim, é nosso objectivo recompilar as metodologias mais usuais para a avaliação de colecções, e agrupá-las em dois grupos sistemáticos: o primeiro deles centra-se nas colecções em si mesmas e, o segundo, centra-se no uso que os leitores fazem da colecção. Dito de outro modo, temos por um lado, os métodos baseados nas colecções que são, grosso modo, os quantitativos e, por outro lado, temos os métodos baseados nos leitores, que são essencialmente os qualitativos. Esta classificação ainda que plausível, não obstante, não é alheia a alguns perigos metodológicos, já não existe a necessidade para a separação de ambos

os grupos metodológicos. Em muitos casos, como veremos, poderá existir uma complementaridade metodológica entre os dois grupos.

O nosso estudo teórico terminará com uma breve reflexão sobre os diversos tipos de metodologias usadas em biblioteconomia. O objectivo desta indagação é chamar a atenção para os diversos paradigmas que dispomos para a avaliação de colecções. Referimo-nos aos métodos quantitativos e aos qualitativos. Entendemos que, somente, a conjugação triangular de estes paradigmas é a forma mais adequada para a avaliação (este facto é demonstrado com o estudo cumulativo efectuado na Biblioteca João Paulo II).

No que respeita ao segundo objectivo, trata-se de uma aplicação de alguns métodos de avaliação a um caso concreto, à colecção de Filosofia da Biblioteca Universitária João Paulo II de Lisboa, para a extracção de diversas conclusões de diversos aspectos. A partir destes dados, poderemos valorizar a eficiência dos métodos utilizados e, por outro lado, elaborar um conjunto de sugestões para melhorar a eficácia da colecção anteriormente referida.

O estudo de caso inicial tem como complemento necessário a sua aplicação prática num caso real. Entre a lista de métodos determinada, elegemos três para a avaliação da colecção de Filosofia da Biblioteca João Paulo II (listas de controlo; exame directo da colecção e análise dos empréstimos domiciliários). Os motivos básicos para a sua escolha são, fundamentalmente, dois: por um lado, estes podem ser efectuados por um investigador individual e, por outro lado, são variados e permitem analisar a sua complementaridade existente entre si.

A união destes métodos constitui umas avaliações que poderíamos chamar de acumulativa. Dito de outro modo, usaremos paradigmas quantitativos e qualitativos para a avaliação, tendo em conta a sua aplicabilidade à colecção de Filosofia da referida biblioteca da Universidade Católica.

Seguidamente comentaremos alguns dos objectivos específicos indicados anteriormente.

Propomo-nos compreender, quantitativamente, a colecção de Filosofia analisada na Biblioteca Universitária João Paulo II (BUJPII). Esta análise quantitativa será comparada com duas bibliotecas similares —Biblioteca da Universidade de Coimbra (BUC) e a Biblioteca da Universidade Pontifícia de Salamanca (UPSA). Este estudo deverá identificar diversos dados quantitativos. Entre eles, destacamos, a quantificação das existências, dos idiomas duplicados e do material em geral.

A quantificação da actualidade da colecção também é uma das metas e objectivos a alcançar no nosso estudo. Assim, analisaremos a actualidade dos idiomas e dos materiais da colecção, tendo em conta que estes resultados comparam-se sempre com os obtidos das outras bibliotecas.

O estado de conservação da colecção foi, desde o primeiro momento, uma das variáveis que consideramos. Era importante determinar o estado de preservação do acervo de Filosofia, no que diz respeito às diferentes áreas da colecção.

Outro dos objectivos foi estudar a adequação da colecção às necessidades e expectativas dos seus leitores. Dito de outra forma, estudaremos em que medida a colecção apresenta uma infrautilização ou supra-utilização (qual é o seu grau de discrepância estatístico). Para se entender melhor esta discrepância dos fundos existentes e da circulação da colecção de Filosofia da BUJPII, usaremos o índice Circulação/Fundo (C/F) usado por Wenger; et al. (1979). Na verdade, o C/F indica-nos o número de empréstimos que se efectuaram numa área do conhecimento durante um determinado período de tempo, dividindo pelo número de documentos que integram essa mesma classe.

Uma das formas de conhecer as necessidades e as expectativas dos leitores, utilizada nesta presente investigação, foi a aplicação do método de empréstimos domiciliários. Muitas outras maneiras haveria para o fazer (a análises de citações, o estudo da opinião dos utentes, os empréstimo internos e interbibliotecas, etc. São metodologias que não têm a sua aplicabilidade na BUJPII; umas por razões institucionais e outras por falta de dados estatísticos). Não obstante, o estudo dos empréstimos domiciliários foi o método que mais eficácia apresentou para o conhecimento do perfil dos leitores na BUJPII.

A avaliação das colecções tem sempre motivações muito concretas, as mais imediatas são o melhoramento da eficácia das colecções e dos serviços da biblioteca. Deste ponto de vista, depois da análise conclusiva do estudo de caso na BUJPII, procederemos à elaboração de um conjunto de sugestões que poderão ampliar a visibilidade e a eficácia da referida colecção.

É nosso objectivo terminar esta especulação com sugestões provenientes da análise conjunta e cumulativa dos diversos métodos aplicados na BUJPII. Queremos com isto afirmar que, mais uma vez, o estudo triangular é o que mais se adapta à avaliação das bibliotecas, inclusive à avaliação das colecções. Assim, apresentaremos sugestões ao nível dos idiomas, das áreas, dos materiais, das requisições, da preservação, da política de doações, dos serviços informáticos e, finalmente, sugestões de leitores.

1.3. Metodologia

Para comprimir o objectivo teórico da nossa investigação levamos a cabo uma *revisão bibliográfica* e, seguidamente, uma *interpretação e análises de textos*. Depois de uma exaustiva revisão bibliográfica do que se tem publicado sobre a avaliação de colecções,

elegemos um vasto conjunto de textos sobre avaliação de colecções, aos quais aplicamos a apreensão hermenêutica¹ textual como método de investigação.

Interpretar textos é muito mais que compreender o sentido da linguagem é, de facto, pensar com o autor. Entender um texto é, pois, fazê-lo nosso, com a expectativa de o relacionarmos com alguma experiência particular —no nosso caso com a avaliação de colecções. Assim, a hermenêutica textual também foi formal, ou seja, devido à existência de um amplo acervo documental sobre a avaliação de colecções, tivemos que elege os artigos mais apropriados para o nosso estudo (a quantidade de informação que oferece a Web é avassaladora, não só em quantidade como também em desorganização). Segundo Dilthey (1986) existem dois métodos de interpretação para explicar os textos: a explicação das Ciências naturais e a compreensão das Humanidades. Esta dicotomia para a apreensão da realidade textual, contemporaneamente, é desfeita por Ricoeur (1969). Assim, para este estudioso compreender é encadear um novo discurso do texto, isto supõe que o texto tenha um sentido e seja aberto. Deste ponto de vista, toda a compreensão é apreensão de sentido, este sentido é o que apresenta a compreensão dos conteúdos. Este foi o nosso caminho: a apreensão do sentido dos textos de uma forma quantitativa e qualitativa.

Por outro lado, o método de investigação para cumprir o segundo objectivo foi o estudo de caso. Este é, por assim dizer, uma técnica que está na base da nossa investigação. Para conhecer e avaliar melhor as colecções é indispensáveis, às vezes, fazerem-se comparações entre vários fenómenos: as colecções nas bibliotecas não são por si entidades auto-suficientes. O acto de organizar as colecções tem sempre uma política institucional e social dignas de estudo.

Segundo Busha (1999) existem seis pontos essenciais nos estudos de caso: o objecto da investigação deverá estar identificado; deverá existir uma perfeita informação do objecto de investigação, definição e descrição das variáveis pertinentes; formulação de hipóteses baseadas na informação recolhida; eleição de um objecto específico para ser estudado; observação e identificação das correlações dos factores causais relacionados com o fenómeno estudado e, por último, deverá existir suficiente informação para as hipóteses apresentarem algum grau de certeza.

O estudo de caso permitirá ao investigador concentrar a sua atenção num determinado fenómeno, utilizando uma série de métodos na colheita dos dados da sua investigação. No nosso estudo de avaliação de colecções, utilizaremos o estudo de caso, tendo sempre como base a observação directa da colecção a avaliar.

Indubitavelmente, existem uma série de técnicas e métodos estruturados para levar a bom porto as nossas investigações. Mas, os estudos de caso permitirão um exame aprofundado dos

¹ O termo hermenêutica provem do verbo grego *herméneuein* e significa declarar, anunciar ou esclarecer e, por último traduzir. Ou melhor, significa que uma coisa se “torna compreensível” ou “levada à compreensão”.

diversos problemas que as colecções poderão apresentar. As principais vantagens do estudo de caso são, sem dúvida, o exame e análise detalhada dos problemas das colecções depositadas nas nossas bibliotecas. Ou melhor, com este tipo de estudo, poderemos extrair soluções referentes aos fenómenos estudados. Por exemplo, políticas adequadas para a reestruturação das colecções (selecção, aquisições, indexação, etc.) e, sobretudo, redefinir a difusão da informação nas bibliotecas.

Frequentemente, os estudos de caso são utilizados em biblioteconomia como análises exploratórias, para descrever as existências documentais. Estes estudos preliminares são utilizados para aclarar os conceitos vagos e, acima de tudo, para se fazerem conjecturas de maneira a preparar o terreno para as investigações mais exaustivas. Muitas vezes, é insuficiente a realização de um só estudo devido ao facto de não produzir resultados desejáveis, especialmente quando o investigador pretende uma ampla generalização dos fenómenos observados.

Em muitos estudos de caso é indispensável uma mediação estatística. Para que esta mediação seja objectiva e desejável o recurso a vários procedimentos de investigação na mesma colecção. O objectivo de esta múltipla análise é a obtenção de várias variáveis objectivas, fáceis de manipular e quantificar e, quiçá, interpretá-las de uma forma quantitativa.

Perante a eleição de variáveis quantitativas e qualitativas aplicáveis à colecção de Filosofia, tivemos que proceder a um conjunto de trabalhos preliminares. Ou seja, foi indispensável recolher amostragens da colecção acima referida, para a qual elegemos uma amostra aleatória simples (SRS). Esta é uma técnica básica que permite seleccionar um conjunto de elementos (amostra = subconjunto seleccionado a partir da população) para o estudo de um grupo maior (população = todos os casos possíveis que estamos interessados a estudar). Cada indivíduo é, então, eleito de forma aleatória e cada membro da população tem a mesma possibilidade de ser incluído na amostra (Domanski, 2002).

Dito de outro modo, existem duas características associadas às SRS: a probabilidade igual, ou seja, cada elemento tem a mesma opção de inclusão e a probabilidade independente, pois, cada combinação de elementos tem a mesma probabilidade de constituir uma amostragem. As vantagens da SRS são bem evidentes: é fácil de aplicar-se e a análise dos dados é relativamente fácil, tendo como base indicadores matemáticos. Por outro lado, assegura uma boa representatividade da amostra, permitindo a generalização e evitando as polarizações que são bem possíveis noutro tipo de amostragens. As amostras SRS estão livres de qualquer tipo de erro de classificação e requerem um conhecimento mínimo da população inquirida.

Por outro lado, recorreremos a vários métodos estatísticos, ou seja, a vários procedimentos de análise de dados. Na actualidade, a enorme quantidade de informação gerada em qualquer estudo de índole social, exige o seu tratamento com programas específicos. Devido a esta

constatação, na nossa investigação usamos o programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), um dos mais utilizados e eficazes.

Nas nossas análises, usamos tanto variáveis estatísticas quantitativas como qualitativas. As primeiras são o resultado de um processo que quantifica, ou seja que contam ou medem os elementos de uma população (colecção de Filosofia). Por outro lado, é uma variável ordinária que se expressa numericamente, porque difere no grau e não na classe das unidades elementares de estudo (ex. número de livros requisitados). Por outro lado, as variáveis qualitativas são aquelas que não se podem medir numericamente e são susceptíveis de classificação (ex. idiomas e áreas).

Para a representação das referidas variáveis utilizamos tabelas de frequências, que são compostas por categorias ou valores de uma variável e suas frequências correspondentes. Estas tabelas são efectivamente o mesmo que distribuição de frequências. São criadas a partir das tabulações e grupagens e mostram o número de vezes que, um conjunto de dados aparece em cada uma das classes de interesse específico. Porém, quando o conjunto de dados é grande, é difícil trabalhar directamente com os valores individuais observados e, desta forma, os dados são agrupados como um dos passos preliminares, antes de qualquer outro tipo de tratamento de dados.

Assim, apresentaremos no nosso estudo frequências absolutas, relativas e acumuladas. Como sabemos, nas tabelas de frequências absolutas assinala-se, para cada intervalo ou classe, a quantidade de dados cujo valor pertence a um intervalo.

A descrição dos dados qualitativos, tais como os idiomas, as áreas, as existências, etc., efectua-se em tabelas cruzadas (cross-tabulation), um dos métodos para analisar os dados. A classificação de acordo com um só atributo é raramente gratificante. Bem diferente é a situação quando temos duas ou mais propriedades que nos interessam dos objectos ou casos: então podemos construir uma tabulação cruzada que é uma ferramenta muito efectiva quando queremos revelar a associação entre vários factores.

Para a nossa análise descritiva usamos vários tipos de gráficos: de sectores, de barras, de linhas, histogramas, diagrama de Pareto e diagramas de caixa.

Os gráficos de sectores adequam-se tanto às variáveis discretas como às contínuas. Uma das formas simples de representar graficamente os resultados é mediante os diagramas de barras ou diagrama de sectores. Nos gráficos de sectores, também conhecidos como gráficos em “queijo”, divide-se um círculo em tantas proporções como as classes da variável, de modo a que cada classe corresponda a uma parte proporcional à sua frequência absoluta ou relativa. Os diagramas de barras são similares aos gráficos de sectores. Representam-se com tantas barras como categorias tem a variável, de modo a que a altura de cada uma delas seja

proporcional à frequência ou percentagem dos casos em cada classe. Estes mesmos gráficos podem utilizar-se também para descrever variáveis numéricas discretas que tomam valores.

Os gráficos de linha podem ser bastante eficazes, sobretudo, quando é importante estudar as tendências a longo prazo. Estes não são mais que uma série de pontos conectados entre si mediante uma recta, onde cada ponto representa várias situações que nos interessa observar (o valor médio de uma variável, percentagem de certos casos numa categoria, o valor máximo em cada grupo, etc.).

Mediante o diagrama de Pareto podemos detectar os problemas que têm mais relevância mediante o princípio de Pareto (poucos vitais, muito triviais) que afirma a existência de muitos problemas sem importância perante poucos relevantes. Em geral, 80% dos resultados totais têm origem em 20% dos elementos. A minoria vital aparece à esquerda do gráfico e a maioria útil à direita. Este gráfico permite identificar facilmente tais minorias com características vitais, as mais importantes. Desta maneira, podem utilizar-se todos os recursos necessários para levar a cabo qualquer tipo de acção correctiva, sem que com isso se desperdicem esforços.

Para as variáveis numéricas, o tipo de gráfico mais utilizado são os histogramas. Para a construção de um gráfico de este tipo, divide-se a amplitude dos vectores da variável em intervalos de igual amplitude, representando cada intervalo num rectângulo que tem esse segmento como base. O critério para calcular a altura de cada rectângulo é a proporção entre as frequências absolutas (ou relativas) dos dados de cada intervalo e a áreas dos rectângulos.

Outra forma habitual, e muito útil, para se resumir uma variável de tipo numérico é a utilização do conceito percentil, mediante os diagramas de caixa. Ou seja, a caixa central indica a amplitude onde se concentram os 50% dos dados centrais. Os seus extremos são, portanto, o primeiro e terceiro quartil da distribuição. A linha central da caixa é a mediana. Deste modo, se a variável é simétrica, a referida linha encontra-se no centro da caixa. Os extremos dos “bigodes” que saem da caixa são os valores que delimitam os 95% dos dados centrais, Ainda que em certas ocasiões estes dados possam coincidir com os valores extremos da distribuição. Nestes gráficos também se podem representar aquelas observações que são excluídas desta amplitude (outliers ou valores extremos).

1.4. Estrutura

Esta investigação está organizada em duas partes claramente diferenciadas, cada uma das quais abarca um dos objectivos principais da investigação anteriormente apontados.

A primeira parte abarca do segundo ao sexto capítulos. No segundo capítulo descrevem-se os principais conceitos a ter em conta para o desenvolvimento das colecções, quando se procede

à avaliação. Estes conceitos são organizados segundo as necessidades básicas que o avaliador deverá possuir quando avalia. O terceiro e quarto capítulo são uma especulação sobre os principais paradigmas de avaliação. Assim, no terceiro capítulo analisam-se as principais tendências epistemológicas usadas em biblioteconomia, pondo especial ênfase na polémica entre as metodologias quantitativas e qualitativas, terminado com uma reflexão que alude à necessidade de inter-relação entre as referidas metodologias. Por sua vez, no capítulo quarto, apresentamos os motivos gerais da organização das colecções e os planos que deverão anteceder uma avaliação, e finalizamos com uma explicação breve da classificação dos diversos métodos para a avaliação de colecções.

O quinto e sexto capítulo estão inteiramente dedicados à descrição teórica dos métodos para a avaliação de colecções e para estabelecerem uma classificação segundo as metodologias seguidas pelos principais peritos nestas matérias, ou seja, os métodos são baseados nas colecções e centrados nos seus leitores.

A segunda parte está inteiramente dedicada ao estudo de caso levado a cabo na BUJPII e abarca desde o capítulo sétimo até ao décimo segundo. Aqui descreve-se a estrutura organizacional da BUJPII que servirá, directamente, como cadeia de compreensão para o estudo de caso. Analisaremos, sobretudo, os vectores que directamente estão implicados na avaliação da colecção de Filosofia. Seguidamente, apresenta-se a análise dos três métodos aplicados à biblioteca. Finalmente, a nossa investigação terminará com a análise cumulativa, ou seja, holística: analisaremos as três metodologias conjuntamente e apresentaremos as respectivas sugestões.

2. Desenvolvimento das colecções

2.1. Política de desenvolvimento das colecções

A política de desenvolvimento das colecções é uma declaração escrita das intenções que a biblioteca possui para a gestão dos seus acervos documentais. Esta política é um documento vivo e adaptável às vicissitudes das colecções —elaboram-se directivas que podem ser modificadas consoante as necessidades da biblioteca/cliente. Assim, identificam-se os elementos básicos do desenvolvimento das colecções e, acima de tudo, planeia-se um documento de referência e de decisões.

Esta terminologia é entendida pela *ALA glossary of library and information science* (ALA, 1983) como uma série de actividades correlacionadas entre si, incluindo a coordenação política da selecção, a própria selecção de materiais, a avaliação das necessidades dos leitores reais e potenciais, a identificação das necessidades da colecção, a planificação dos recursos humanos e a retenção e descarte de materiais. Posteriormente, a ALA (1996) identifica os elementos essenciais para a elaboração de tal documento escrito, estabelecendo tipologias modelo. As directivas da ALA são adaptáveis a todas as bibliotecas, independentemente da sua tipologia e dimensão. Assim, cada biblioteca poderá produzir ferramentas para as suas necessidades específicas, promovendo a difusão da informação de uma forma personalizada.

Segundo a IFLA (2001) um dos primeiros elementos a considerar na política de desenvolvimento das colecções é a missão da biblioteca, os propósitos desta política e a audiência para quem é endereçada. Deverão, todavia, incluir-se declarações breves sobre a comunidade ou grupos de leitores; esboços dos estudos a efectuar; o tamanho (inclusive o número de periódicos, volume de monografias; recursos electrónicos, idiomas representados, etc.); avaliação orçamental detalhada; recursos de informação disponíveis e qualquer outro tipo de cooperação formal ou informal que afectará a política das colecções ou qualquer outro tipo de práticas.

Deste ponto de vista, a política de desenvolvimento de colecções deverá, primeiramente, obedecer à estrutura holística de uma dada instituição. Neste sentido, a directiva de preparação de uma política de desenvolvimento de colecções da Australian Council of Libraries and Information Services (National Library of Austrália, 1998) adverte-nos que uma política de desenvolvimento de colecções é, antes de mais, uma estruturação geral da colecção; esta planificação deverá obedecer aos conteúdos da colecção e à integração dos seus clientes, quer estes sejam reais ou potenciais.

Em conformidade com estes princípios, as *Guide to the evaluation of library collections* (ALA, 1989) determinam que os elementos a incluir na política de desenvolvimento das colecções podem agrupar-se em três grandes vectores: objectivos institucionais gerais; análises do campo dos assuntos e análise das colecções através do formato.

O primeiro vector, os objectivos institucionais gerais, preconiza um estudo dos utentes: uma delimitação dos assuntos da colecção e dos programas a levar a cabo (pesquisas, informação instrutiva, informação recreativa, informação geral, referencias, etc.). Nesta análise também se faz referência às prioridades de uma selecção administrativa (formatos, idiomas, áreas geográficas, duplicação de materiais, acordos cooperativos e outro tipo de exigências da instituição). Por sua vez, o segundo vector é estritamente vocacionado para a codificação da profundidade da colecção (esta codificação segue de perto as directivas da avaliação conspectus). Por último, a análise da colecção através dos formatos é uma simples descrição dos formatos existentes na colecção (periódicos, microformas, manuscritos, mapas, recursos electrónicos, etc.).

Ainda que tenhamos em conta a transversalidade dos princípios estabelecidos pela ALA, não poderemos olvidar-nos que cada instituição está vocacionada para o estudo particular da sua comunidade envolvente. As políticas de desenvolvimento das colecções deverão em si respeitar a singularidade dos recursos humanos e materiais da biblioteca. Assim, a IFLA (2001) sistematiza alguns itens a ter em conta na elaboração de uma política de desenvolvimento das colecções:

1. Analisar os assuntos especiais, os formatos e/ou as colecções que possuam alguma singularidade e, conseqüentemente, determinar quais as directivas que melhor se aplicam a tais situações, explicitando também quais os formatos excluídos;
2. Determinar a extensão da cobertura da colecção (idioma incluídos e excluídos; áreas geográficas incluídas e excluídas; períodos cronológicos cobertos pela colecção em termos de conteúdo intelectual e de datas de publicação e períodos incluídos);
3. Descrever os assuntos em termos do esquema de classificação das bibliotecas e assuntos descritores;
4. Determinar o responsável pela colecção;
5. Discriminar outro tipo de informação útil, relações interdisciplinares, relações de consócios, políticas de aquisição e acesso de informação, e
6. Outros factores de importância local.

Para além destes factores conceptualizados pela IFLA, sublinharemos que uma politica de desenvolvimento das colecções é, sobretudo, um contrato entre a biblioteca e os leitores. Como afirma Gorman; et al. (1989), esta politica é um guia organizacional que engloba sobretudo o princípio de selecção (manutenção, descarte e retenção da colecção) e o princípio de aquisição (formas oportunas de aquisição). Estas duas operações fazem parte de um único princípio documental, não obstante, poder-se-á teoricamente fazer uma distinção dos referidos conceitos em termos hierárquicos. Primeiramente, a politica de desenvolvimento das colecções representa a função de planeamento e formulação da selecção e, seguidamente, da aquisição.

Segundo Edelman (1979), a politica de desenvolvimento das colecções poderá ser interpretada de uma forma sistemática e nivelada. Ou seja, primeiramente, temos o nível das

decisões, seguidamente o nível da selecção e, finalmente, o nível da aquisição (esta hierarquia não deverá ser dissociada). O primeiro nível de desenvolvimento da colecção poderá ser interpretado como um conceito de espontaneidade. Na verdade, neste primeiro nível hierárquico, são tomadas as posições cognitivas sobre o desenvolvimento futuro da colecção. Para tal, deveremos ter em conta o planeamento geral da colecção tanto ao nível dos potenciais clientes como ao nível da distribuição orçamental. O segundo nível é o da selecção, este representa a génese futura do desenvolvimento da colecção —processo de decisão teórico de desenvolvimento da colecção. Por sua vez, o terceiro nível é o da materialização final da hierarquia —a aquisição.

“A collection management policy includes the elements of a selection policy, but it also describes how the library’s collection serves its users, where the strengths and weaknesses are, how the collection relates to those in other local libraries, and what the goals are for the development of the collection.” (Montana State Library, 1990)

Como afirma a Montana State Library (1990) uma política de desenvolvimento das colecções inclui princípios de selecção, mas não se resume a este acto, antes pelo contrário deverá ser integrada nas metas e nos propósitos gerais da biblioteca (uma selecção eficaz fundamenta-se na avaliação das colecções). Qualquer tipo de análise biblioteconómica não deverá ser estática, ou melhor, deverá incluir os utentes e outros aspectos cooperativos entre as bibliotecas locais e internacionais. Além de mais, deveriam ser revistos todos os aspectos activos que reflectem as mudanças da biblioteca e da própria colecção.

Em síntese, na prática a política de desenvolvimento das colecções poderá agrupar-se em dois grandes vectores; o primeiro diz respeito às etapas chave sob os quais recai directamente a política de desenvolvimento das colecções. Por sua vez, no segundo vector são considerados todos os conhecimentos adicionais que por si favorecem a implementação dos primeiros.

Em nossa opinião, as etapas chave que estão na base da política de desenvolvimento das colecções são os princípios de selecção e aquisição; o orçamento; o estudo dos utentes e a avaliação e revisão das colecções —esta é a base sedimentar sem a qual não se poderá levar a cabo uma política organizacional de desenvolvimento das colecções. Contudo, não menos importantes, são os conhecimentos preliminares que favorecem a reestruturação dos conceitos anteriormente referidos.

Referirmo-nos sobretudo ao conhecimento da missão da biblioteca; aos propósitos da política de desenvolvimento das colecções; ao material e formato a incluir na colecção; às formas de acesso à colecção; às actividades de preservação e, ainda, às limitações impostas por factores internos e externos ao processo de avaliação das colecções, entre outros factores.

“The term ‘collection development’ refers to the process of systematically building library collections to serve study, teaching, research, recreational, and other needs of library users. The process includes selection and deselection of current and retrospective materials, the planning of strategies for continuing acquisition, and evaluation of collections to determine how well they serve user needs. Overall, collection development encompasses many library operations ranging from the selection of individual titles for purchase to the withdrawal of expendable materials.” (Fordham, 2004)

Como verificamos, o conceito “desenvolvimento de colecções” é muito mais do que um acto administrativo e isolado. Ou melhor, estamos perante um processo holístico que encerra em si uma visão sistemática da colecção. Segundo Fordham (2004) a política de desenvolvimento de colecção deverá por si fundamentar um diálogo institucional intersubjectivo ao nível dos estudos, do ensino, das pesquisas e das necessidades recreativas dos leitores. Para além deste aspecto que tem como objecto directo o leitor, o processo de desenvolvimento das colecções deverá ter uma vertente material, referimo-nos às técnicas de selecção e aquisição e à avaliação de colecções.

Dado que uma colecção não pode crescer indefinidamente e deve ser adequada aos seus leitores é, assim, indispensável a sua avaliação. O que possibilitará a tomada de medidas correctoras e orientadoras nas políticas de selecção e aquisição. Segundo Gómez Hernández (2002), avaliar uma colecção é valorizar a utilidade e pertinência das colecções de uma biblioteca em relação aos seus leitores —instrumento fundamental para os gestores da colecção.

2.1.1. Princípios de selecção

Este capítulo inicial tem a finalidade de apresentar os principais vectores que estão directamente relacionados com o desenvolvimento de colecções. Muitos outros factores poderiam ser explanados, não obstante, somente serão desenvolvidos os conceitos que estão correlacionados com a avaliação de colecções. Carece afirmar que, efectivamente, devido ao facto de estas técnicas de desenvolvimento estarem estreitamente relacionadas com as práticas bibliotecárias, algumas vezes, nas nossas citações damos prioridade às bibliotecas que investigam tais assuntos.

Esta indagação sobre o desenvolvimento das colecções incidirá, primeiramente, sobre os princípios de selecção (selecção negativa e retenção de material). Por outro lado, como a aquisição é a “pedra angular” do desenvolvimento das colecções analisaremos, sobretudo, as formas de aquisição disponíveis para os bibliotecários (compras, doações, intercâmbios, espólios e depósito legal). Finalmente, dedicaremos a nossa atenção ao estudo do orçamento e ao perfil dos leitores.

Assim, a selecção é uma operação básica e essencial sem a qual não poderia existir, a priori, nenhuma biblioteca. No entender de Fuentes (1999), a selecção é a primeira operação que antecede todos os trabalhos técnicos e cognitivos. Ou seja, nada se poderá efectuar sem uma adequada e eficiente selecção. Um bom trabalho de selecção é, acima de tudo, a planificação das actuações que se vão desenvolvendo no seio da biblioteca.

Fairfield (2002) sustenta a ideia de que é necessário promover as colecções de forma organizada, para que a biblioteca adquira os seus documentos em vários formatos e conteúdos. Estes, por sua vez, devem reflectir a diversidade das ideias e os níveis das necessidades da comunidade. Isto quer dizer que, a organização da biblioteca deve espelhar um serviço de qualidade ao nível cultural, criativo, educacional e das necessidades recreativas.

“To provide and maintain an organized collection of library materials in a variety of formats reflecting a diversity of ideas in proportion to the levels of need and use as identified in the community. To strive to promote and provide quality library service which meets the cultural, creative, educational, reference, research and recreational needs [...]. To insure the Library’s collection contains good quality, up-to-date materials in all relevant subject areas.” (Fairfield, 2002)

Em conformidade com os princípios de Dylan Fairfield, Fonté (2001) sublinha que o princípio de selecção deve estar fundamentado em conceitos gerais, de forma a fornecer à colecção um carácter pedagógico e multimédia. Devido às fortes necessidades de informação da sociedade actual torna-se vital restabelecer um equilíbrio entre a qualidade e a quantidade da informação e, sobretudo, de actualidade nos acervos documentais. Somente com base nesta dialéctica tripartida, poderemos garantir um vínculo entre as necessidades de informação dos utilizadores e os recursos bibliográficos disponíveis nas bibliotecas.

De uma forma sintética, Atkinson (1984), enquadra a selecção dentro de vários contextos: o contexto sintagmático; o contexto de suplemento e o contexto de resolução. No contexto sintagmático, o gestor da colecção analisa os dados em correlação com todos os contextos possíveis, como por exemplo: as citações, as bibliografias, a catalogação, etc. Por outro lado, o contexto de suplemento é um instrumento de informação e conhecimento para o acto de selecção propriamente dita. Ou melhor, este conhecimento levar-nos-á a análises frutíferas nos procedimentos biblioteconómicos, como por exemplo: na classificação, no encabeçamento de matérias e nas pesquisas bibliográficas.

O contexto sintagmático, por sua vez, apresenta uma vertente directa e outra vertente indirecta. A vertente directa deste suplemento facilita a interajuda entre os vários procedimentos das rotinas bibliotecárias. No entanto, poderá apresentar um carácter negativo, na medida em que enclausura a investigação especulativa num mero acto de seleccionar. Efectivamente, é indispensável uma ampla variedade de fontes independentes para o trabalho de selecção. O suplemento indirecto, por sua vez, caracteriza-se pela interpretação, por

exemplo, de um periódico ou uma citação de modo a facilitar ao seleccionador a aquisição de determinado documento.

O contexto de resolução é um jogo dialéctico entre vários elementos: o contexto de arquivo, o contexto comum e o contexto temático. O contexto de arquivo corresponde ao conhecimento que o seleccionador detém da colecção. O contexto comum é a compreensão das necessidades das pesquisas e dos interesses dos clientes, por parte do seleccionador. Por outro lado, o contexto temático reflecte a consciência do seleccionador, na medida em que este valoriza certos assuntos em detrimento de outros. Dito de outro modo, o seleccionador pondera os seus critérios para servir a missão e a política da biblioteca.

A par destas noções conceptuais proferidas de Ross Atkinson, Fuentes (1999) aponta outras características para uma selecção eficaz, a saber: a organização, a informação e a temporalidade. Metodologicamente, o seleccionador deverá atribuir classificações à documentação de modo a facilitar os trâmites da selecção e da aquisição. Em suma, o conceito de informação é tratado pelo último estudioso como uma necessidade de instauração de mecanismos de informação retrospectiva.

No dizer de Almanza Morales (2002), é necessário constituir e actualizar a colecção bibliográfica de modo a satisfazer as necessidades reais dos leitores. É ainda vital o processamento técnico do material bibliográfico de forma a facultá-lo aos leitores de uma forma rápida, oportuna e sem ruído.

Quando uma colecção apresenta um vasto conjunto de monografias de conteúdo científico, poder-se-á afirmar que este tipo de cobertura é geral (geralmente não se adquirem publicações periódicas para este tipo de cobertura). No entanto, quando se pretende uma cobertura de investigação, adquirem-se todos os tipos de materiais actuais e retrospectivos, desenvolvendo-se colecções com vários materiais e formatos. Daí que neste processo de cobertura se realizam poucos descartes, ou melhor o processo de desenvolvimento de colecções caracteriza-se pela transferência de material para locais de baixo uso.

Por sua vez, a cobertura exhaustiva caracteriza-se pelo seu carácter museológico, não se realizam qualquer tipo de descartes. As áreas temáticas, na sua maioria, são ferramentas de trabalho e de investigação (Cañedo Andalia, 1996). Assim sendo, a importância que representa o processo de selecção e aquisição de material nas bibliotecas, unido à complexidade das funções dos seus requerentes, torna indispensável uma intervenção profissional nestas funções.

“The collection management librarians will have the primary responsibility for identifying, selecting, and funding through the individual subject fund lines the electronic resources they wish to add to the library collection [...]. The collection management librarians will have the primary responsibility for negotiating and coordinating funding for applications programs needed to operate specific electronic resources they have selected.” (Shreeves, 1996)

Shreeves (1996) na política de selecção da University of Iowa Libraries está bem ciente do papel primário do bibliotecário enquanto identificador e seleccionador dos assuntos chave da colecção. Sejam quais forem os recursos a seleccionar, quer se tratem de assuntos electrónicos quer de assuntos de cariz individual, é necessário entendermos o bibliotecário como um administrador e responsável pela coordenação e aplicação de uma política consolidada na organização. Por exemplo, o bibliotecário na aquisição de material bibliográfico poderá optar entre os editores ou os distribuidores.

Segundo Rowlands (2002), a existência de uma política bem definida na aquisição e na administração de colecções é essencial para uma boa gestão bibliotecária. Efectivamente, deveremos ter em conta as opiniões dos especialistas e, sobretudo, consultar os leitores. Só assim poderemos chegar a uma selecção que corresponda às necessidades reais da biblioteca. Em termos gerais, poderemos afirmar que qualquer tipo de selecção está dependente da missão e função da biblioteca.

A selecção deve eleger o factor humano como primordial, ou seja, os leitores reais e potenciais. De forma irónica mas real poderemos afirmar que, nenhuma colecção estará completa ou chegará a está-lo; ainda que o seu ideal seja alcançar um maior grau de cobertura e satisfação possível. Não é fácil para aos bibliotecários reunirem todo o conhecimento necessário para procederem a uma selecção perfeita. Em qualquer caso, os critérios que devem estar presentes no processo de selecção, segundo López de Prado (2000), são os apresentados no quadro 1.

Quadro 1

Critérios de selecção

- a. Autoridad del autor e imparcialidad;
- b. Pertinencia del tema tratado en el documento;
- c. Rigor científico y exactitud de la información;
- d. Nivel científico adecuado al tipo de biblioteca y actualidad;
- e. Adaptación al usuario real o potencial;
- f. Belleza y calidad de estilo;
- g. Calidad técnica del documento;
- h. Presencia o ausencia de aspectos complementarios: índices, notas, etc.
- i. Necesidades reales de la biblioteca, y
- j. Presupuesto con el que se cuenta.

Fonte: López de Prado (2000)

Como podemos verificar no quadro 1, a selecção documental deve reger-se pela imparcialidade. Na medida em que o rigor científico e a adequabilidade dos documentos deverão fazer parte do processo de escolha, assim como a sua adaptabilidade aos leitores reais e potenciais. Em termos estéticos, o grafismo e a formalidade do documento também deverão ser levado em conta para o processo de selecção.

Este último ponto refere-se, nomeadamente, à qualidade técnica e à variedade dos suportes documentais. Não poderemos esquecer-nos, todavia, das necessidades reais da biblioteca e do custo final dos documentos: estes são factores que têm, infelizmente, ainda grande peso na aquisição. A nível internacional, The European Library Project (TEL) (Smith, 2002) é um processo de controlo bibliográfico dos recursos electrónicos que desenvolve o acesso integrado às colecções mais dispersas. Assim, através dos meios de interoperabilidade, disponibilizam-se a todos os participantes sistemas de padrões de meta dados. Por conseguinte, este tipo de inovação está investindo significativamente num acordo de meta dados estandardizado (Dublin Core).¹

Este sistema de meta dados, ajudará o leitor à obtenção do objecto investigado com maior pertinência. Para além desta pertinência, as bibliotecas nacionais lucrarão com um serviço de selecção e aquisição de recursos de acesso remoto normalizado (Lagoze, 2001). Não obstante, são inúmeros os problemas que se deparam ao seleccionador, a Mohavk Valley Community College (2003) apresenta algumas directivas para seleccionar estes documentos.

Quadro 2

CrITÉrios de selecção dos documentos de acesso remoto

Among the criteria to be considered in the purchase of electronic resources are:

- a. Relevance to the curricula;
- b. Relevance to the College's needs;
- c. Accessibility and format;
- d. User-friendliness;
- e. Frequency of updates;
- f. Availability of equipment and memory required to support the product;
- g. Impact of the product on the library system;
- h. Degree of technical support required;
- i. Product reliability;
- j. Price;
- k. Number of simultaneous users allowed, and
- l. Campuses' accessibility.

Fonte: Mohavk Valley Community College (2003)

¹ No entender de Carl (2001): "Dublin Core began in 1995 with a specific goal and scope —as an easy-to-create and maintain descriptive format to facilitate cross-domain resource discovery on the Web. Over the years, this goal of 'simple metadata for coarse-granularity discovery' came to mix with another goal —that of community and domain-specific resource description and its attendant complexity. A notion of 'qualified Dublin Core' evolved whereby the model for simple resource discovery— a set of simple metadata elements in a flat, document-centric model —would form the basis of more complex descriptions by treating the values of its elements as entities with properties 'component elements' in their own right."

São entendidos por “recursos electrónicos” todo o tipo de materiais ou serviços que requerem o acesso por computador ou por outro material similar. Este tipo de recursos tem levantado alguns problemas no que diz respeito à sua selecção e aquisição. Na verdade, a Mohavk Valley Community College apresenta-nos uma série de directivas exemplares que poderão servir como critério para a sua selecção e aquisição.

Primeiramente, o quadro 2 faz referência à necessidade dos currículos escolares como um dos critérios a seguir. Por outro lado, a acessibilidade e o formato que apresentam estes recursos, assim como a sua actualização deverão ser uma das categorias primárias para a sua aquisição; seja qual for a organização a adquirir este tipo de recursos. Actualmente, quando se fazem as avaliações dos recursos electrónicos, uma das questões mais colocadas é saber se o recurso é amigável ou não ao utilizador. Para além desta amigabilidade, a simplicidade e a funcionalidade são outros factores que deve pesar na selecção dos recursos electrónicos.

Há uma série de factores formais e de conteúdo que têm um peso significativo na aquisição destes materiais, grosso modo, podem ser iguados ao material impresso. No entanto, o grau de apoio técnico, a confiança final do produto e a sua acessibilidade são, indubitavelmente, os aspectos chave a considerar na compra dos recursos electrónicos

2.1.2. Selecção negativa

A selecção negativa, geralmente designada por descarte, varia consoante a complexidade das colecções e dos seus clientes. No dizer de Gibert Riba e Pérez Salmerón (2003), o descarte é uma parte integrante do desenvolvimento das colecções —não há nenhuma estrutura organizacional capaz de sustentar todos os artigos que foi adquirindo ao longo do tempo. Assim, é indispensável uma política com directivas bem objectivas para tal procedimento de descarte.

“Weeding is the systematic evaluation and removal of materials from the library collection that are damaged or obsolete. Circulating collections undergo periodic reassessment as to their appropriateness and suitability to respond to current needs, to make space for current materials, to make the collections more attractive, to facilitate the ease of use of the collections by patrons and staff, and to reduce the damage to books caused by overcrowding and space limitations.” (Crafton Hills College, 2004)

Para Crafton Hills College (2004) o descarte é entendido como uma avaliação e remodelação sistemática dos materiais das colecções que estão danificados ou obsoletos. A procura de espaço para novos materiais e colecção mais atractiva; a facilidade de utilização pelos técnicos das bibliotecas e pelos seus utentes; a redução dos danos feitos aos livros pela superpopulação documental e as limitações de espaço são, na verdade, outras directivas essenciais em que assenta a política de descarte da instituição acima referida.

Segundo as directivas da University of North Carolina, Sampson-Livemore Library (2001), a definição e as práticas do descarte centram-se essencialmente nas condições físicas do material, no desenvolvimento da colecção e no seu uso sistemático. Ou melhor, a selecção negativa deve ser posta em prática quando as condições físicas dos documentos apresentem deterioração (do papel, da encadernação, da visibilidade dos caracteres escritos e da falta de parte de artigos, etc.).

Ainda, a aquisição de duplicados pode apresentar-se como desnecessária, assim como, de seriados incompletos. Um outro conceito indicado pela Sampson-Livemore Library é, efectivamente, o teste de padrões de uso que poderemos efectuar às colecções. Ou seja, os documentos mais antigos que não forem considerados clássicos e que não sejam usados durante determinado tempo (± 10 anos) devem ser objecto de descarte (excepto as obras de referência). Outro exemplo anunciado pela referida biblioteca é o caso de alguns periódicos que tenham uma baixa taxa de uso durante os últimos dois anos.

O conhecimento não deve estar preso a obstáculos de qualquer ordem (UNESCO, 1995), além do mais, uma colecção diversificada preenche melhor o perfil dos inúmeros leitores. Mesmo ao nível organizacional, as reclamações e censuras provenientes dos leitores são um procedimento de grande importância para repensar a sua satisfação e a gestão da biblioteca. O acto de reclamar e censurar deve ser tomado como um valor acrescido para a gestão geral da biblioteca e para a política de desenvolvimento das colecções.

“As with selection and acquisition, deselection is an essential part of developing a collection. It is neither financially nor physically possible to protect and care for every item that has been acquired through the years. The retention of unwanted collection material inevitably restricts the capacity to properly care for and protect more valued material.”
(National Film and Sound Archive, 2003)

Como afirma a National Film and Sound Archive (2003) o descarte é uma parte integrante no desenvolvimento da colecção, ou seja, é um processo pelo meio do qual se prevê a remoção da documentação: remover um trabalho em particular, grupo ou mesmo parte de uma colecção. O descarte consiste, então, na eliminação de fundos que não são necessários devido à sua nula utilização, ou daqueles fundos cujo grau de deterioração impede qualquer tipo de uso.

Consequentemente, a selecção negativa leva a operações de descarte de documentos, esta deverá ser escrita pela política interna da biblioteca. Neste processo de selecção há uma série de operações que necessitam de muita acuidade, sobretudo, a eliminação física de certos cervos. A biblioteca é um organismo dinâmico que está em constante crescimento, no entanto, há partes da colecção que caem em desuso não só devido aos progressivos avanços tecnológicos como às mudanças dos paradigmas do conhecimento.

Os acervos documentais devem estar dotados de planos de descarte, este processo serve de contrapeso à contínua entrada de novos documentos actualizados nos fundos das bibliotecas. O processo de descarte é uma operação de desenvolvimento de colecções que evita a existência de grandes quantidades de exemplares de fraco usos, sobretudo em colecções de acesso directo. A política de descarte promove a acessibilidade da biblioteca e, simultaneamente, a conservação das colecções. Ou melhor, esta política rege-se por princípios que melhoram a qualidade e acessibilidade da colecção.

“Initial withdrawal selections will be made by trained library personnel. Once titles have been identified faculty in relevant areas will be asked for their input, such input must be made in a timely manner. For major withdrawal projects a probation period may be established so that any interested faculty member may provide input on titles set for withdrawal. On occasion the library staff may establish a monitoring mechanism so that a check may be made on the use or demand for a specific work over a set time period.” (J. Conrad Dunagan Library, 2002)

Segundo a experiência de J. Conrad Dunagan Library (2002) o descarte deve ser realizado somente por funcionários especializados da biblioteca; a eliminação de documentação da sua circulação habitual deverá efectuar-se de uma maneira oportuna e com directivas concretas. No caso de uma biblioteca universitária, o corpo docente será uma ferramenta especializada para a interajuda dos bibliotecários nestes processos de selecção.

Enfim, a cooperação entre os membros do corpo docente e os bibliotecários traz à biblioteca um conhecimento mais especializado. Tanto ao nível de descarte, de selecção e aquisição como ao nível da avaliação de colecções de uma forma qualitativa. Estes princípios conjugados constroem colecções mais relevantes para satisfazerem os interesses dos leitores. Assim, poderemos oferecer acervos mais atractivos e, simultaneamente, poupar espaço e custos no processo de armazenamento da informação.

Desta forma, Innes (2005) adverte-nos para a necessidade de uma reavaliação contínua dos acervos documentais, de modo a se analisarem frequentemente os conteúdos e os tamanhos das colecções. Para tal, o descarte pressupõe uma avaliação prévia da totalidade da colecção no que se refere à sua adequabilidade temática; aos estudos de documentos obsoletos, aos estudos de uso e ao seu impacto sobre os serviços técnicos. Acima de tudo, nos fundos procedentes de doações, o descarte é uma tarefa elementar antes de qualquer integração na colecção.

Como acabamos de verificar, o processo de descarte circunscreve-se a princípios elementares da gestão bibliotecária. No entanto, como demonstra o Centro de Enseñanza Técnica Industrial (2002) existem vários critérios inerentes ao próprio acto de descarte que necessitam de ser repensados pelos profissionais da informação, a saber: o critério do conteúdo temático; o critério da previsão de uso; o critério da redundância; o critério da disponibilidade e o critério do estado físico.

Quadro 3

Critérios de descarte

- a. *Contenido temático.* Se tendrá en cuenta la inadecuación a los planes de estudio y a las líneas de investigación del centro, la desactualización temática u obsolescencia de la información, así como la existencia de la misma obra en ediciones posteriores;
- b. *Previsión de uso.* En función de la fecha del último préstamo se fijará un período de tiempo a partir del cual la obra será trasladada o descartada. Este método puede ser suplido o complementado, según el caso, con estimaciones de uso en función de la fecha de publicación, de la fecha de adquisición, de la lengua de la publicación, etc.;
- c. *Redundancia.* Se tendrá en cuenta la existencia de múltiples copias de la misma edición o la duplicación del contenido en otras obras o formatos;
- d. *Disponibilidad.* Se valorará la existencia de los mismos documentos (de uso infrecuente) en otras bibliotecas próximas, y
- e. *Estado físico.* Los documentos deteriorados se eliminarán o retirarán, según el caso, bien porque se transfieran a otro soporte o bien como medida de conservación hasta que se puedan restaurar o trasladar a otro soporte.

Fonte: Centro de Enseñanza Técnica Industrial (2002)

Como verificamos no quadro 3, existem vários critérios que, grosso modo, servem de base para a política de descarte. Um dos principais é, efectivamente, o nível de conteúdo temático. Com base neste princípio valoriza-se a qualidade da colecção, ou seja, a desactualização temática dos documentos ou o seu estado de informação obsoleto, assim como, as edições antigas reimpressas em edições posteriores. A previsão de uso como elemento de descarte, valoriza o período entre a data da sua última utilização, a data de publicação, a data de aquisição e o número de exemplares existentes ou duplicados não necessários.

A redundância e disponibilidade caracterizam-se pela existência de cópias do mesmo documento no interior da organização ou em instituições similares com proximidade geográfica. Em termos de redundância é necessário verificar se a informação foi substituída ou reposta por materiais mais acessíveis em novos formatos. O estado físico da documentação pode ser um elemento determinante no processo de descarte devido ao seu deterioramento, assim como a existência de novos formatos.

A par destes critérios enunciados, o Centro de Enseñanza Técnica Industrial (2002), considera haver outros conceitos mais específicos a ter em conta no processo de descarte. Primeiramente, os documentos que apresentam um grau de obsolescência e mero interesse histórico, pela sua natureza, devem passar da biblioteca activa à biblioteca depósito. Dito de outro modo, estes documentos devem ser armazenados dentro na instituição ou em depósitos cooperativos. Por outro lado, as doações ou intercâmbios com outras bibliotecas são, por excelência, uma maneira nobre de descarte na medida em que se trocam documentos. Não

obstante, se a permanência dos documentos continua a ser desnecessária e prejudicial são necessárias normas restritas para a sua total destruição.

2.1.3. Critérios de retenção

O descarte de material nas bibliotecas deverá ser um procedimento contínuo, fazendo parte do processo de desenvolvimento das colecções. A finalidade do descarte é, acima de tudo, melhorar a qualidade e a acessibilidade da colecção. O descarte não é necessariamente a eliminação total dos documentos, já que estes podem vender-se, intercambiar-se ou doarem-se a outras instituições. Só em último caso a documentação deve ser aniquilada, mas com critérios rigorosos provenientes de uma política organizacional estruturada.

Na verdade, o descarte deverá ter como base uma selecção orientada para tal finalidade. A própria retenção de material que integrará as colecções de uma forma continuada deverá estar incluída neste tipo de análises. Este princípio de administração das colecções —selecção e retenção de material— fazem parte integrante da génese do desenvolvimento das colecções.

“It is important, too, to distinguish between selection of materials and retention of materials. Selection of instructional materials is part of sound program planning. Consideration of retention of materials can be part of normal program review, or it can result from a parent's or citizen's protest of materials in use.” (National Council of Teachers of English, 2005)

Como afirmam este grupo de estudiosos (National Council of Teachers of English, 2005) é importante distinguir os dois conceitos que estão na base no desenvolvimento das colecções: a selecção de materiais e a retenção de materiais. A selecção propriamente dita faz parte de um programa habitual de planeamento do desenvolvimento das colecções, por sua vez, a retenção de material faz parte da revisão deste programa habitual, que é a selecção. Na verdade, a retenção e material é um vector essencial da selecção.

“Area and subject specialists shall work with the appropriate staff of custodial units when making recommendations to add or delete titles to the Library's collections. Specialists shall make a firm commitment to review foreign newspaper titles at least every two years, especially those which are primarily of regional or local interest or kept as 'current issues only,' to determine whether they should continue to be retained, applying the criteria set forth in Section III above.” (Library of Congress, 1993)

A selecção e a retenção de materiais devem ser seguidas com regras e profissionais habilitados para tais procedimentos. Como afirma a Library of Congress (1993), os especialistas em determinadas áreas e assuntos deverão trabalhar conjuntamente com o pessoal da biblioteca para fazerem as suas recomendações sobre os títulos a descartar, adicionar e manter nas colecções. Cada biblioteca deverá definir, então, as suas prioridades do

desenvolvimento das suas colecções —o timing da avaliação, os principais formatos e os conteúdos a reter na colecção.

Em muitos casos, é evidente que a maioria dos materiais que integram as colecções permaneçam durante longos períodos de tempo e em outros casos a sua retenção é permanente. Nas bibliotecas de depósito legal, a retenção de material é a sua forma de aquisição e, conseqüentemente, a sua missão é divulgar o património cultural nacional. Ainda que este último tipo de biblioteca seja uma excepção nos domínios da retenção de material, é importante analisar quais são os critérios base que estão na retenção do material. Segundo a Helsinki University of Technology (2003), a pergunta essencial a saber é, como são definidos os critérios de retenção e quais os propósitos desta retenção. Por outro lado, dever-se-á determinar quais são os materiais que se devem preservar e, sobretudo, quem elege os materiais para tal retenção.

Na verdade, não existe uma regra a posteriori para a retenção dos materiais numa dada colecção. Só depois de definido os critérios, a biblioteca poderá tomar medidas de acção consistentes. Assim, a Glasgow University Library (2001) admite que todo o material adquirido não poderá ser retido de uma forma permanente; já que o descarte faz parte integrante do desenvolvimento das colecções, sobretudo, assegura espaços livres para uma administração prudente nas colecções já existentes.

Quando especificamos quais os materiais e formatos a serem incluídos ou excluídos numa dada colecção, estamos perante um acto de selecção propriamente dito, que leva à aquisição de documentos ou à eliminação daqueles que já cumpriram as suas finalidades institucionais. Assim sendo, os seleccionadores têm na mão a grande responsabilidade de identificar as áreas mais débeis e, determinar as prioridades de descarte, de retenção ou mesmo de preservação.¹

Segundo Lancaster (1996) o estudo baseado em sectores ou áreas da colecção, analisam o seu conteúdo e favorecem a especulação ao nível do desenvolvimento da colecção. Há vários níveis de sectores a ver numa colecção: a colecção extensa; a colecção representativa; a colecção básica e a colecção reservada.

A colecção extensa representa uma ampla gama de materiais biblioteconómicos, a existência de assuntos variados numa colecção oferecem uma multiplicidade de pontos de vista. Por sua vez, a colecção representativa nada mais é que uma gama de material seleccionado para a

¹ O acto de conservação deve ser uma das prioridades a ter em linha de conta para o desenvolvimento dos acervos documentais. Todas as bibliotecas deveriam elaborar uma política interna para proceder à preservação dos seus documentos, determinando, pelo menos, quais os documentos que devem ser substituídos ou restaurados e qual a colecção que não deve ficar em livre acesso (nos fundos históricos é imprescindível a tomada de consciência desta política). A perda de documentos históricos é irreparável, na medida em que estes são, na sua maioria, exemplares únicos para a história da humanidade. (New Jersey State Historical Records Advisor Board, 2001) Não é possível desenvolver um programa de preservação sem uma declaração prévia da missão e da política da colecção. Efectivamente, a política de colecções ajuda a determinar as prioridades de preservação ao estabelecer o nível em que a instituição colecciona determinados fundos. Se pretendermos um protótipo de um estudo de planeamento da gestão de colecções poderemos apresentar o caso da National Library of Canada na <<http://www.nlc-bnc.ca/9/9/index-e.html>>

obtenção da cobertura representativa de assuntos e áreas de conhecimento. A colecção básica é uma selecção de uma pequena quantidade de artigos, tendo como objectivo introduzir ou redefinir um sector para apoiar outras partes da colecção. Finalmente, a colecção reservada consiste na uma reunião de documentação que porventura muitas vezes tem que ser desenvolvida através do processo de descarte.

Sejam quais forem os critérios adoptados na divisão da colecção, deveremos ter em conta que há documentação que pela sua natureza não deve ser descartada, apesar de apresentar características próprias para o processo de remoção. Harley (2003) seguindo as orientações da American Library Association (ALA) descreve alguns critérios dignos de serem repensados.

Quadro 4

Critérios de retenção do material

- a. Was published by a local author;
- b. Has as its subject Harper College or the immediate geographic area;
- c. The subject matter is unique and/or it is out of print;
- d. Enjoys a fair circulation;
- e. Is or was a prize winner (i.e., Pulitzer, Newberry, etc.);
- f. Is a part of a series;
- g. Is on a subject not frequently written about or approaches the subject from an unusual point of view, and
- h. Is included in basic collection guides, subject bibliographies or basic indices.

Fonte: Harley (2003)

Como poderemos verificar no quadro 4, a retenção de material com características susceptíveis de descarte no Harper College (Harley, 2003) obedece a uma política organizacional própria que, na verdade, poderá ser um exemplo pedagógico a seguir.

Assim, o material publicado por um autor local ou tem um conteúdo temático de uma dada organização deve ser preservado, na medida em que este defende a memória nacional nas suas várias dimensões culturais. Nesta linha de pensamento, a ALA (1999) tem especial atenção às colecções raras e valiosas. Para a retenção deste material especial, a ALA descreve directivas especiais —a sua retenção é feita através de transferências. Este tipo de material é facilmente identificável nas tarefas rotineiras das bibliotecas.

Assim, se o assunto e o documento são originais, ou seja, se estamos na posse de um documento raro e precioso, este deve ser preservado. Apesar de certos documentos possuírem as características óbvias para o descarte, no entanto, alguns apresentam uma determinada percentagem de circulação que justifica a sua inclusão nos fundos documentais da biblioteca.

Não deverão, todavia, descartar-se partes de acervos documentais que façam parte de séries documentais, evita-se assim o fraccionamento ao nível de conteúdo e da forma. As obras de um autor premiado, por exemplo um Prémio Nobel, nunca deverão ser descartadas, já que

estas são, em si mesmos, património mundial da consciência colectiva. Qualquer documento que apresente uma expressividade invulgar, relativamente a certos pontos de vista insólitos, deve ser retido e preservado. Na verdade, esta documentação poderá oferecer caminhos alternativos na indagação intelectual.

Por último, é de bom senso que os documentos que façam parte da colecção de referência permaneçam em circulação entre os leitores, a saber: as bibliografias de vários géneros, os índices, os guias, os dicionários, os anuários, os atlas, etc. Estes documentos são ad tempori e, um bem precioso para a comunidade de leitores. Em suma, estes princípios de retenção representam, em geral, as preocupações que uma biblioteca deverá ter na selecção de documentos a reintegrar as suas colecções. De uma forma mais institucionalizada, a Glasgow University Library (2001) sublinha que existem cinco factores essenciais aos quais se deve ter em atenção na hora de se reter material nas colecções.

1. Necessidades básicas da colecção;
2. Declarações políticas institucionais;
3. Formatos electrónicos;
4. Preservação da herança documental nacional, e
5. Obsolescência do stock.

Na verdade, estes cinco factores estão estreitamente correlacionados não tanto com a colecção em si, mas com a política institucional que a biblioteca deverá seguir. A política de retenção de material da Glasgow University Library vinca a necessidade da biblioteca descrever e consolidar as suas políticas institucionais, enquanto Harley (2003) analisa a retenção do material, tendo como base a qualidade intrínseca aos materiais.

Sejam quais forem as formas de descarte ou retenção a serem seguidos por uma biblioteca, o processo de selecção tem que constituir uma operação de neutralidade, na medida em que os profissionais da biblioteca devem intervir ao nível da colecção unicamente com critérios profissionais e deontológicos.

2.2. Formas de aquisição

As aquisições são o elo de ligação entre os interesses da biblioteca, os leitores, os editores e os distribuidores de materiais bibliográficos. Efectivamente, entre a biblioteca e os leitores há um mundo, aparentemente oculto, que serve de suporte ao intercâmbio da cultura. Desta forma, a cultura poderá ser intercambiada através das várias formas de aquisição. Como sabemos, o acto de adquirir um documento está verdadeiramente correlacionado com a avaliação de colecções. Ou melhor, adquirir ou não adquirir certa documentação deverá ser um processo proveniente da conclusão da avaliação das colecções.

Neste capítulo daremos conta das várias formas de aquisição para a obtenção de documentação. Actualmente, as formas mais habituais de aquisição são as compras, doações, intercâmbios, espólios e depósito legal. Para além da explanação destes conceitos, apontaremos alguns vectores que são novidades na forma de aquisição em muitas bibliotecas.

2.2.1. Compras

As compras são a forma clássica de aquisições dos fundos estruturais de uma biblioteca. Não obstante, a política de selecção é o procedimento que, a priori, antecede qualquer acto de compra. Na teoria, os dois conceitos são inseparáveis, no entanto, podem ser analisados de uma forma isolada. Segundo a experiência Universidad Carlos III de Madrid (2002), a compra deve obedecer a regulamentos internos de qualquer biblioteca. Não obstante, a compra do material bibliográfico pode ser sempre processada do seguinte modo:

1. Em moeda;
2. Compra por exame;
3. Plano de aprovação (approval plan);
4. Pedidos abertos (standing orders), e
5. Concursos.

A compra em moeda é a forma mais clássica de pagamento de qualquer transacção comercial. Isto implica a existência de fundos económicos imediatamente disponíveis para tal. Só se deve recorrer a esta forma de aquisição documental em casos especiais e urgentes. Na verdade, existem outras formas de aquisição mais vantajosas para as bibliotecas, tanto ao nível de económico como de selecção.

Assim, uma das novidades de aquisição é a compra por exame. Ou melhor, a biblioteca através de acordos com os editores que proporcionam as novidades editoriais, coloca ao dispor dos seus leitores os recursos fornecidos por estes, de modo a estes serem examinados directamente pelos leitores —a decisão dos leitores é soberana no acto adquirir.

O plano de aprovação (approval plan) de livros foi implementado pela Blackwell North America, Inc. A compra através desta forma de aquisição é muito típica das bibliotecas anglo-saxónicas. Este plano de aprovação, segundo McDermott Library —University of Texas at Dallas (2001)— consiste no envio das novidades bibliográficas, pelos editores, de uma dada disciplina de acordo com o perfil dos leitores, previamente definido pela biblioteca. De acordo com este perfil elaborado exaustivamente, os editores enviam as suas novidades bibliográficas à biblioteca. Este tipo de perfil está sujeito a variações, por parte das bibliotecas, com a finalidade de estas se adaptarem às vicissitudes e interesses pontuais dos seus leitores.

Este tipo de plano ajusta-se naturalmente ao desenvolvimento das colecções, na medida em que a biblioteca tem na sua posse as novidades editoriais dentro de determinadas matérias, podendo assim seleccionar e adquirir as que melhor se adaptam ao seu perfil. Segundo A. A. Lemieux Library (2003), este plano está sendo utilizado em diversas bibliotecas universitárias e, um crescente número de bibliotecas está aderindo ao plano de aprovação, como uma ferramenta primária para a construção e manutenção das suas colecções.

“Book approval plans have been utilized by academic libraries for more than a generation. Increasing numbers of academic libraries (large and small) are turning to book approval plans as a primary tool for building and maintaining core collections. The book approval plan is meant to enhance the Library’s collection in each of the subject areas, as well as to permit the Library to acquire, catalog, and process books in a more timely and cost effective manner.” (A. A. Lemieux Library, 2003)

O plano de aprovação é, acima de tudo, uma alternativa aos métodos tradicionais que seleccionam individualmente cada livro a adquirir. Com este novo método de aquisição, os vendedores enviam às bibliotecas os livros recentemente publicados; baseados no perfil detalhado dos assuntos e dos livros desejados pelos leitores (este perfil será esboçado cuidadosamente pelos bibliotecários ou outros profissionais competentes).

Após estas tarefas preliminares, quando o livro chegar à biblioteca deverá ser analisado fisicamente pela universidade e pelos bibliotecários competentes —qualquer livro indesejado deverá ser devolvido ao seu publicador.

De uma forma sistematicamente, poderemos enunciar as fases inerentes ao plano de aprovação, vistas à luz do programa de aquisição da Florida International University Library redigido por Miranda (1998).

1. As bibliotecas devem descrever o perfil das áreas que necessitam de ser desenvolvidas;
2. O perfil deve ser revisto periodicamente (no mínimo de dois em dois anos);
3. As novas obras são enviadas à biblioteca, assim que sejam publicadas. Isto implica que sejam recebidas na biblioteca obras actualizadíssimas;
4. Os livros novos são recebidos de forma periódica e revistos pelo seleccionador;
5. Os livros são recebidos sem custos de envio;
6. Uma grande variedade de publicadores é coberta por este plano;
7. No caso da FIU o plano de aprovação é revisto pela New York Times Book Review and the Times Literary Supplement (London);
8. A biblioteca tem o direito de devolver os títulos que não são pertinentes para a sua colecção, e
9. A aprovação é um sistema de aquisição que ajuda a biblioteca a desenvolver uma colecção equilibrada e sólida.

Por outro lado, os pedidos abertos (standing orders) são outra forma de aquisição baseada no diálogo permanente com os editores. Neste tipo de pedidos, basicamente, são adquiridos documentos que apresentam uma continuidade periódica nas suas publicações (seriados e publicações periódicas).

Devido ao carácter periódico desta documentação, é permitido ao bibliotecário efectuar pedidos que estejam previstos no orçamento da biblioteca e, desta forma, assegura-se facilmente a actualização da colecção. Para além deste facto relevante, poupa-se tempo e custos —assim o afirmam os bibliotecários. Em suma, se pretendermos anunciar algumas das características representativas desta forma de aquisição, poderíamos discriminar as seguintes:

1. Pedido directo e aberto;
2. Antevisão dos documentos necessários;
3. Mudança de perfil;
4. Agilidade e versatilidade na comunicação;
5. Facilidade de compra;
6. Pedidos normalizados;
7. Flexibilidade;
8. Transmissão diária das necessidades;
9. Congelamento de pedidos;
10. Simplificação da gestão;
11. Melhoria do tempo de respostas;
12. Fiabilidade de informação;
13. Bases de dados actualizadas e multifacetadas;
14. Acesso multiuso ao cliente;
15. Cumprimento de entrega —elimina rotura de stocks;
16. Junção de pedidos e orçamentos —maior transparência;
17. Detecção imediata de desvios;
18. Serviço de atendimento ao cliente;
19. Pré-pagamento.

Segundo a Children's Library Services (2004), o serviço de pedidos abertos tem como vantagens: a facilidade de aquisição, a normalização de pedidos e melhoria do tempo de resposta em relação a outros tipos clássicos de aquisição. A entrega é directa ao portador, deste modo, há a detecção imediata de qualquer tipo de desvio. Geralmente, neste tipo de serviço, é possível uma série de descontos devido ao facto de não haver intermediários no processo de compra —a compra é feita por sistemas automatizados e sob vigilância personalizada.

O serviço de pedido aberto permite ao bibliotecário receber as obras recentemente publicadas. Na verdade, este serviço pode ser limitado ou abranger vários temas, pode também cobrir unicamente uma parte da matéria. Não obstante, para que estes pedidos sejam devidamente processados, é necessário que os dados estejam exactos e sem qualquer tipo de rasura. Para

além disso, é indispensável a manutenção das bases de dados, mantendo-as actualizadas e multifacetadas.

A Academic Book Center (2004) fomenta esta forma de aquisição, afirmando que existe uma ampla rede de publicadores disponíveis, tanto ao nível governamental como ao nível privado. Por sua vez, The Compact Disc Source (2003) anuncia a flexibilidade como o factor chave para a obtenção de documentos através da compra por pedido aberto. Quer estes pedidos sejam por telefone, por correio electrónico ou até mesmo por processos tradicionais.

Efectivamente, a flexibilidade na compra é, sem dúvida, uma das grandes vantagens que todos os serviços de standing orders mencionam. O cliente pode controlar os seus pedidos periodicamente, mudando de perfil consoante as suas necessidades. Ainda que estes serviços possuam bases de dados actualizadas, segundo Hope College Libraries Van Wylen Library (2004) as listagens dos pedidos devem ser revistas e analisadas regularmente, de modo a adequar permanentemente os pedidos à colecção existente na biblioteca. Ou melhor, é indispensável uma cooperação interdepartamental entre leitor/colecção/pedido.

“Standing order lists should be reviewed regularly for continued relevance to the library collection, because the needs of the collection can change, or a series can change its focus over time. Each academic department should review their standing orders, and the librarians should review general standing orders annually.” (Hope College Libraries Van Wylen Library, 2004)

Como a compra é por pedido aberto, é de todo o interesse a biblioteca verificar o material recebido, tanto ao nível da facturação como ao nível das condições físicas dos documentos. O material deve ser examinado com bastante cuidado para se verificarem os seus possíveis defeitos (neste caso deve retornar ao vendedor). É ainda imprescindível a verificação dos dados catalográficos: o número do volume, a edição e a factura —certificação da autenticidade do documento recebido.

Os concursos, por outro lado, são uma forma de compra regulada por leis estatais e institucionais. Este tipo de aquisições são do interesse público, tanto para quem compra como para quem vende. A finalidade dos concursos públicos é, sobretudo, a substancial poupança no preço final da aquisição —estamos perante uma transacção comercial que reavalua os factores qualidade/quantidade/custos. Só através de concursos públicos é possível reconsiderar-se esta dialéctica tripartida.

Segundo a Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2003), os concursos têm como objectivo aumentar e disponibilizar os recursos bibliográficos, atender as sugestões dos leitores e, acima de tudo, satisfazer as necessidades da biblioteca. Este tipo de aquisição são poucos usuais, no entanto, em casos especiais ainda se recorre a este tipo de compra. Normalmente, recorre-se aos concursos públicos sempre que se pretenda comprar grandes quantidades de material bibliográfico, ou outro tipo de material de apoio aos serviços da

biblioteca, nomeadamente, software e hardware. Os concursos públicos têm o mérito de possibilitar a análise de diferentes propostas e, conseqüentemente, a escolha daquelas que maior vantagem traga para a aquisição.

Ao nível bibliotecário são outorgados muitos concursos públicos, especialmente, respeitantes à compra de material electrónico e à conservação e preservação de colecções —são empresas especializadas que efectuam os seus serviços perante um custo estipulado em concurso. Este tipo de concurso deve ser divulgado, para que um maior número de interessados possíveis tome conhecimento dos objectivos da biblioteca. Desta forma, deve ser elaborado um caderno de encargos, no qual deva constar os elementos identificadores do tipo de necessidade e exigências da biblioteca.

O caderno de encargos, normalmente, é constituído por duas partes distintas: as cláusulas jurídicas e as cláusulas técnicas. Dentro das primeiras poderemos destacar: o objecto do contracto; o prazo e local de entrega, as condições de pagamento; a documentação e adjudicação; os testes de aceitação; a aceitação; a cessão da posição contratual; as penalidades; as cauções, a patentes; as garantias, a remissão do contracto e a renovação de contracto. Por sua vez, as cláusulas técnicas dizem respeito: ao âmbito e finalidade do procedimento; às especificações; às técnicas de solução; às especificações gerais quanto à implementação; às especificações quanto à formação; à manutenção; etc. Este documento é um contrato entre o vendedor e o comprador.

Segundo Gutiérrez Gárate (2003), esta forma de aquisição —concursos na área da documentação— deve realizar-se através de procedimentos predefinidos, contemplando as distintas áreas técnicas e humanas. Em primeiro lugar, os concursos devem identificar as necessidades dos leitores; localizar as publicações seleccionadas e adequadas à instituição; difundir as diferentes áreas dos documentos relativos aos temas de investigação e, finalmente, garantir a continuidade das colecções e a sua oportuna recepção.

Para que estes objectivos sejam verificáveis, é indispensável uma metodologia que dê cumprimento às metas previamente enunciadas e que, por outro lado, seja a garante de uma adequação entre as necessidades e os meios disponíveis. Finalmente, a aquisição dos documentos deve seguir os trâmites de comunicação da biblioteca, no entanto a última palavra deve pertencer à direcção da biblioteca, tanto ao nível qualitativo como quantitativo.

“[...] la Dirección de la Biblioteca evalúa tanto desde el punto de vista cuantitativo (¿cuántos documentos?), como cualitativo (tipo de documentos, contenido y documentos concretos), las necesidades existentes en la colección bibliográfica en su conjunto y envía así mismo a la Sección de Adquisiciones los formularios pertinentes.” (Universidad Rey Juan Carlos, 2004)

Após este tipo de avaliação multifacetada, a biblioteca deve avaliar as publicações recebidas e difundi-las, através de vários meios disponíveis (correio electrónico, Internet, boletim de

novidades, etc.); de modo a que as novas aquisições sejam conhecidas pelos principais interessados.

2.2.2. Doações e testamentos

Teoricamente, parece não existir nenhuma diferença entre doações e testamentos, no entanto, o primeiro conceito diz respeito a uma concessão dos fundos de uma pessoa física em vida. Enquanto o segundo, diz respeito a uma concessão por cláusulas testamentárias. Na verdade, ao nível prático, existem diferenças significativas entre os dois conceitos.

Segundo a experiência da Universidad Carlos III de Madrid (2002), as doações classificam-se geralmente pelo seu tamanho, conteúdo e espontaneidade. Seja qual for a categoria das doações, sobretudo as mais volumosas, a sua aceitação ou não estará dependente da missão da biblioteca. Assim, o doador deve informar previamente a biblioteca sobre o seu conteúdo, história, volumes e cronologia do pertence acervo a doar. Só deste modo, o bibliotecário enquadrará a colecção dentro dos acervos documentais pertinentes. Esta antecipação ajudará o pessoal da biblioteca a gerir com antecedência o espaço para disponibilizar o acervo doado.

Por outro lado, a doação deve ser analisada ao nível do seu conteúdo, isto porque a doação recebida deve estar em conformidade com a missão da biblioteca. A utilidade da colecção deve ser ponderada, aquando a introdução de novos documentos provenientes de doações, para que não ocupemos o espaço da biblioteca com documentação desadequada —uma biblioteca é, acima de tudo, informação útil e pertinente para os leitores.

Em outros casos haverá em que as doações são espontâneas, procedem de doadores particulares ou instituições colectivas. Estes documentos chegam às bibliotecas sem qualquer regularidade e, conseqüentemente, o bibliotecário não tem a possibilidade fazer qualquer tipo de selecção. Não obstante, será de todo o interesse para a biblioteca conhecer previamente a intenção da doação e, acima de tudo, o seu conteúdo.

Desta forma o bibliotecário poderá decidir, atempadamente, o interesse ou não da sua incorporação nos fundos já existentes. Exemplos contrários a este tipo de doações, que respeitam os interesses da biblioteca e acima de tudo o promovem, são os documentos especializados do CDE e da ONU. Estas doações procedem de centros especializados e crescem de uma forma permanente —requerem um pedido de protocolo para a sua implantação.

Em síntese, uma doação poderá proporcionar a uma colecção uma certa homogeneidade que, de outra forma seria muito difícil comportar. Não obstante, uma doação pode representar um acréscimo de trabalho e uma duplicação da colecção já existente na biblioteca. Nos casos em que as doações se rejam pelo compromisso da inseparabilidade, o seu peso far-se-á sentir na

medida em que são necessários espaços exclusivos para a sua instalação e preservação. Segundo a experiência da Lacombe Public Library (2001), qualquer tipo de doações (dinheiro, mobiliário, livros e outro tipo de materiais) deve ser sempre analisada pelos bibliotecários responsáveis pelo processo de aquisições.

“The Head Librarian in consultation with the Library Board reserves the right to reject donations that are not needed or that would quickly become obsolete. The Head Librarian, in consultation with the Library Board, reserves the right to remove donated items when they become obsolete. Every effort will be made to resell or donate items to another organization. Plaques on items that have been donated are to be retained for display when item has been removed.” (Lacombe Public Library, 2001)

Como verificamos, esta biblioteca pública sente a necessidade de rejeitar doações obsoletas por constituírem um custo acrescido para a biblioteca sem benefícios à vista. Além de mais, a Lacombe Public Library reserva-se ao direito de remover todos os artigos doados obsoletos. Na prática, é muito útil estabelecer acordos com o doador, informando-o de que o material doado passa a ser propriedade legal da biblioteca.

Deste modo, a biblioteca poderá organizar, manter e utilizar o fundo doado respeitando as regras de oportunidade e dos procedimentos já existentes (muitas vezes os doadores fazem exigências incomportáveis). Existem inúmeros casos em que as doações obrigam à implementação de condições especiais para o seu armazenamento e conservação (doações de material histórico e antigo).

Atendendo ao exemplo do The British Film Institute (1999), qualquer artigo pode ser doado a outra instituição quando já não obedeça aos critérios de selecção vigentes, ou seja, quando o seu conteúdo não se adequa à qualidade exigida pela colecção. Por outro lado, a duplicação da colecção poderá ser outro dos problemas a evitar, tornando difícil a manutenção da colecção. Desta forma, este instituto reserva para si o direito de tornar a doar estes acervos a colecções regionais ou especiais. Em último caso, estes documentos desnecessários poderão ser vendidos de forma a aumentarem a orçamento do instituto.

Se atendermos ao exemplo seguido por Lingnan University Digital Library (2003), verificamos que nem todos os materiais doados à biblioteca são incorporados na colecção existente. Deverão ser previamente examinados no que diz respeito ao conteúdo temático, condições físicas, redundância e pertinência. A par desta política, a referida universidade, estabelece as condições de recepção da documentação doada mediante acordo mútuo.

“Many public libraries receive donations of books and other materials from members of the community. While donations are generally welcomed by libraries, accepting donations can be a tricky business, depending on who is making the gift, the needs of the library, and the donor’s wishes for the gift. This section discusses some of the issues surrounding donations, as well as some other ways to involve the community in collection development.” (Arizona Public Libraries, Archives and Public Records, 2003)

São inúmeras as bibliotecas que recebem todo o tipo de doações provenientes de vários destinos. A aceitação destes fundos deverão, presumivelmente, enriquecer os acervos de qualquer biblioteca mas, por outro lado, podem tornar-se num “negócio” muito arriscado — podem estar dependente das exigências do doador e das necessidades da biblioteca. Será, então, indispensável uma selecção e expurgo baseado em directivas descritas pela própria biblioteca receptora.

2.2.3. Intercâmbio e trocas

O intercâmbio e as trocas são uma forma de aquisição gratuita, realiza-se entre as bibliotecas e estão regulamentadas por sistemas internacionais e, supostamente, nacionais. Os intercâmbios são, por vezes, a derradeira oportunidade de acesso a certo tipo de documentações especializadas, de fundos antigos, de edições locais e administrativas, entre outras.

“As technology develops and world-wide networking increases, new methods are applied to the exchange of official information between states. It is all the more important therefore to provide free access to such information in electronic format, not only at home, but also in at least some central places abroad set up for that purpose. The central idea in international exchanges is that each participating country will obtain official material from its exchange partner in order to provide it directly to its own domestic users.” (Metz, 1999)

Como afirma Metz (1999), o desenvolvimento das novas tecnologias têm vindo a facilitar os intercâmbios de informação. Com o desenvolvimento tecnológico, a nível internacional, existe um significativo aumento da gestão de redes. São, assim, aplicados novos métodos para a troca de informação oficial entre os estados e as instituições. É importante prever o acesso livre a tal informação quer em formato electrónico que em suportes clássicos. A ideia central do intercâmbio internacional baseia-se na troca directa de documentação entre os leitores, ou pelo menos, na troca de publicações entre bibliotecas.

A troca e intercâmbio de informação são, desde há muito tempo, uma das preocupações das instituições internacionais que reconhecem a informação como um bem comunitário. Assim, já em Dezembro de 1958, na conferência geral da UNESCO em Paris, realizaram-se duas convenções. A primeira intitulava-se: *Convention concerning the international exchange of publications*, e a segunda *Convention concerning the exchange of official publications and government documents between States*. Estas duas conferências tinham como objectivo promover a troca internacional de publicações.

Segundo o Centro de Enseñanza Técnica Industrial (2002), as trocas representam não só um meio para conhecer o trabalho das instituições educativas e de investigação, como também fomentam as relações interinstitucionais e o desenvolvimento de projectos interdisciplinares.

A troca de documentação é levada a cabo mediante convénios de apoios e entreajudas. O convénio de trocas deverá ser estabelecido por ambas as partes institucionais que colaboram no processo de troca.

Em suma, a troca de documentação realiza-se normalmente devido à existência de documentos duplicados, completando-se assim a colecção através dos intercâmbios. Para além disso, certas universidades têm publicações próprias que podem muito bem servir para o serviço de intercâmbio. Para que este serviço funcione é necessário, antes de mais, um serviço cooperativo que permita identificar e promover as ofertas da biblioteca e, normalizar as formas de envio. Para os devidos efeitos é importante determinar em todos os casos o perfil das instituições susceptíveis de serem destinatários das nossas propostas.

2.2.4. Espólios

Os espólios, segundo a definição da Biblioteca Nacional (2002), são acervos documentais que correspondem à totalidade de documentos produzidos e coleccionados por um autor. Efectivamente estes núcleos de documentação pertencem às personalidades que lhe dão o seu nome. Por sua vez, a própria Universidad Carlos III de Madrid (2002) entende os espólios como doações por tempo determinado.

“Los depósitos son donaciones por un tiempo determinado de un fondo o colección. Presentan una serie de requisitos que se formalizan en un acuerdo sobre utilización e instalación de los fondos en la biblioteca depositaria, transcurrido el tiempo se procede a una renegociación para una posible permanencia o devolución de los fondos.”
(Universidad Carlos III de Madrid, 2002)

Segundo esta universidade madrilenha, os espólios são propriedade privada que após as operações de tratamento documental e de microfilmagem integral por parte da biblioteca depositaria, permanecerão nesta ou serão devolvidos aos seus proprietários. Ou melhor, os espólios caracterizam-se pela concessão de fundos de uma pessoa física ou instituição a uma biblioteca, convertendo-se em fundos definitivos ou temporais.

Este sistema de depósito apresenta os mesmos inconvenientes do sistema de doações, com o problema acrescido de aumentar os trabalhos técnicos da biblioteca e, conseqüentemente, a sua saída definitiva da biblioteca. Apesar de estarem temporariamente na biblioteca os espólios, muitas vezes, estão sujeitos a reserva de consultas, pelo que o seu acesso e a sua reprodução carecem de autorização dos proprietários. Devido a estes casos particulares a Universidade da Coruña (2000) possui normas para aceitar os espólios bibliográficos. Ou seja, esta universidade rege-se por interesses científicos, de conservação do património desconhecido e sua divulgação.

Se os inconvenientes dos espólios são evidentes, por sua vez, os seus benefícios são de grande utilidade para a comunidade científica, tanto nacional como internacional. Na verdade, a grande maioria dos espólios são fontes históricas referentes a um assunto, ou bibliotecas multifacetadas com obras fora de circulação.

Em síntese, estas colecções só poderão ser conhecidas e enriquecer as hostes culturais, através do sistema de espólio. Se pretendermos ser mais exactos, poderemos ilustrar tal facto com o exemplo da digitalização do espólio de Eça de Queirós pela Biblioteca Nacional de Portugal. Este letrado da cultura portuguesa é disponibilizado na Web devido ao seu espólio ter sido doado à Biblioteca Nacional. Assim, alguns dos seus manuscritos até então “enclausurados”, passam a fazer parte da memória colectiva.

Efectivamente, os espólios são uma forma clássica de aquisição de fundos memoráveis. No entanto, ao nível da Ecologia da Informação o problema terá que ser reavaliado, não só ao nível de conteúdo como ao nível do formal. Isto quer dizer que, por conseguinte, os recursos de acesso remotos e digitais podem ser considerados verdadeiros espólios à escala mundial. Aparentemente, esta ideia é uma utopia da informação. No entanto, é do nosso conhecimento que existe documentação científica disponível na Internet que enriqueceria qualquer base de dados de uma biblioteca (por exemplo, ao nível da astrologia e da biologia o paradigma do conhecimento atingiu o seu limiar na Web).

Se os periódicos eram o meio privilegiado para a divulgação científica devido à sua rápida e eficaz divulgação, actualmente, a Web ganha vantagem neste processo de divulgação e difusão. Em termos idealistas, poderemos afirmar que, classicamente, os espólios eram acervos documentais que cobriam o período de vida de um coleccionador. Actualmente, os espólios são colecções on-line disponibilizadas em tempo real pelos seus criadores. Não nos restam dúvidas que a Internet é o maior depósito mundial de informação.

Se os espólios tradicionais estão em formatos impressos, actualmente o problema toma novas dimensões. A informação on-line, por exemplo, de bibliografias nacionais e internacionais é uma realidade virtual. Estas bibliografias são autênticos espólios dispersos no mundo digital. A tomada de consciência da realidade destes depósitos digitais levou a IFLA na *69th IFLA general conference and council 1-9 August 2003, Berlin* a apresentar medidas futuras para o controlo bibliográfico universal (Kuhlen, 2003).

Este controlo deve ser baseado no princípio da responsabilidade nacional em matéria de recolha e recenseamento. Efectivamente, este princípio apresenta algumas dificuldades devido a ser um campo sem fronteiras. No entanto, num olhar mais atento, poderemos simplificar as nossas pesquisas na medida em que cada URL tem o domínio do país. (como por exemplo: .pt, .es, .it, etc.).

Segundo Mattes (2003), este indicador de domínio é a forma de controlo bibliográfico universal. Cada biblioteca nacional tem assim o papel de anexar, exaustivamente, estes depósitos digitais nos seus acervos documentais. O controlo bibliográfico deste tipo de material, em geral, não é muito diferente dos livros impressos. Infelizmente, se atendermos ao congresso da IFLA: *68th IFLA council and general conference August 18-24, 2002*, as publicações on-line até agora, apesar dos esforços de alguns países, estão excluídas do CBU e dos direitos que protegem os seus autores.

2.2.5. Depósito legal

O depósito legal, também chamado aquisição gratuita, é uma obrigação imposta por lei ou por outro tipo de normas administrativas, que obriga ao depósito num ou em vários organismos específicos de todos os exemplares publicados. Estes exemplares incluem qualquer suporte, distribuição pública e venda. Segundo a Biblioteca Nacional (2004), o depósito legal tem como objectivo a constituição e conservação de uma colecção nacional. Para além de facultar um denominador estatístico das obras publicadas em cada país.

Acima de tudo, é um enriquecimento significativo das bibliotecas dispersas pelo país, constituindo fundos bibliográficos para as gerações futuras. A partir deste sistema de aquisição gratuita, elaboram-se as bibliografias nacionais e criam-se as bibliotecas nacionais ou outras afins. Desta forma, asseguram-se a conservação e depósito vivo da memória de um país: certos entendidos chamam-lhe de laboratório bibliográfico.

Mattes (2002) no congresso da IFLA, *68th IFLA council and general conference August 18-24, 2002*, alerta para um novo problema que surge com o depósito legal dos recursos electrónicos. Na verdade, as bibliografias depositadas nas bibliotecas nacionais dependem do depósito legal e, na sua esmagadora maioria, este depósito está restringido a publicações tradicionais.

Ora, o material não livro terá um crescente aumento no futuro, no entanto, a legislação ao nível do seu tratamento documental ainda é escassa. De facto, o controlo deste tipo de material, em geral, não é muito diferente do livro impresso. Contudo, é bem claro que o tempo disponível para a sua catalogação é significativamente maior e o seu tratamento documental é ainda mais especializado.

“The coverage of non-book material in national bibliographies is not a new issue for national agencies but is one which has taken on increasing urgency in recent years. Most national bibliographies depend upon legal deposit at the national library for their bibliographic records and in many cases legal deposit is restricted to traditional publishing.” (Smith, 2002)

No entender de Smith (2002), as publicações on-line são um assunto muito delicado, o controle nacional que as bibliotecas devem fazer ao nível de selecção e aquisição é ainda uma incógnita. Por exemplo, no Reino Unido apesar de várias tentativas, as publicações on-line foram excluídas do depósito voluntário. Todavia, é do nosso conhecimento que a Web disponibiliza documentação de alto valor científico que poderia muito bem enriquecer os fundos de qualquer biblioteca, desde que bem seleccionados e arquivados.

O conhecido projecto The European Library Project (TEL) tem como tarefa o intercâmbio de informação a nível europeu, através de um sistema de acesso às principais colecções nacionais. Grosso modo, o projecto TEL baseia-se em consensos e, simultaneamente, em inovação. Ou seja, há um consenso no desafio técnico para a partilha de informação bibliográfica europeia.

O projecto TEL engloba as bibliotecas nacionais do Reino Unido, Alemanha, Países Baixos, Suíça, Portugal, Finlândia, Itália e Eslovénia com apoio do Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) de Itália e da *Conference of european national librarians (CENL)*. Para além deste apoio este projecto foi amplamente discutido na *69th IFLA general conference and council 1-9 August 2003, Berlin* (Clavel-Merrin, 2003). Em suma, a política de cooperação TEL baseia-se em quatro áreas de actividade: relações com os publicadores; desenvolvimento de meta dados; modelação empresarial e interoperabilidade das bases de dados.

Relativamente às relações com os publicadores existe a preocupação por parte do TEL de cooperação com os publicadores de modo a aproxima-los das bibliotecas nacionais, com vista à negociação dos depósitos legais e voluntários, especialmente em formato electrónico. No que diz respeito ao desenvolvimento de meta dados, segundo Koch (1996), este processo assegura a uniformização da informação ao nível de dados. Quanto à modelação empresarial é sabido que qualquer serviço digital deve ter como base modelos empresariais que permitam às bibliotecas nacionais modelos de consolidação.

Finalmente, a interoperabilidade de bases de dados é, por assim dizer, um serviço de cooperação entre as bibliotecas nacionais que usam o mesmo protocolo —Z39.50¹ e XML². Devido à diversidade dos conteúdos digitais, é esperado uma plataforma técnica comum que forneça a base de um serviço operacional.

¹ "Z39.50 is a national and international (ISO 23950) standard defining a protocol for computer-to-computer information retrieval. Z39.50 makes it possible for a user in one system to search and retrieve information from other computer systems (that have also implemented Z39.50) without knowing the search syntax that is used by those other systems. Z39.50 was originally approved by the National Information Standards Organization (NISO) in 1988." (Library of Congress, 2004)

² "XML is a markup language for documents containing structured information. Structured information contains both content (words, pictures, etc.) and some indication of what role that content plays (for example, content in a section heading has a different meaning from content in a footnote, which means something different than content in a figure caption or content in a database table, etc.). Almost all documents have some structure. A markup language is a mechanism to identify structures in a document. The XML specification defines a standard way to add markup to documents. [...] XML is defined as an application profile of SGML. SGML is the Standard Generalized Markup Language defined by ISO 8879." (Walsh, 1998)

2.3. Orçamento

O orçamento é o vector mais importante de qualquer biblioteca para o seu processo administrativo. O orçamento é, assim, a fonte principal para levar a cabo todo o processo de selecção, aquisição e desenvolvimento das colecções. Para além da desta noção materialista do orçamento, este permite a gestão dos recursos humanos e a disponibilização de serviços.

Se pretendermos ser mais idealistas, poderemos afirmar, como o fez Wisconsin Department of Public Instruction (2002), que o orçamento de uma biblioteca é a ferramenta que transforma o sonho em realidade. É através da realidade orçamental que se determina quais os serviços (qualitativos e quantitativos) que se podem oferecer aos clientes.

“The library budget is a tool for turning library dreams into reality. The budget determines the services that will be offered by your library and the resources devoted to each library program. A carefully developed budget will ensure that available funds are effectively utilized to realize your library’s service objectives.” (Wisconsin Department of Public Instruction, 2002)

Deste ponto de vista, planear é entender o papel da biblioteca no seio da comunidade, identificando as suas necessidades e prioridades. Baseados nesta compreensão, são fixadas metas e estratégias para a resolução dos problemas. Orçar, nada mais é do que planear, planos estes que devem ser feitos dentro das possibilidades instituídas. Isto quer dizer, que devem ser gastos os fundos de maneira adequada e legal.

Segundo Mur Torres (1997), o orçamento é um resumo sistemático que antevê as receitas necessárias para cobrirem os gastos. Esta previsão, normalmente, é anual. Assim, o orçamento obedece a três conceitos principais: previsão, sistematização e regularidade. Assim, a descrição das políticas orçamentais devem servir para esboçar responsabilidades e funções dos recursos humanos dentro de uma biblioteca. Dito de outro modo, o planeamento do orçamento não deve somente circunscrever-se às linhas orientadoras do director. Planear é repensar e esquematizar em conjunto os objectivos que a biblioteca quer atingir perante a comunidade. Daí que todos os membros da biblioteca deveriam intervir neste processo cognitivo e prático.

Assim, no entender de Debacher (2005), existem quatro características práticas que um orçamento deverá conter. Referimo-nos à claridade, à precisão; à consistência e à compreensão.

O orçamento deve ser apresentado a todos os utentes e funcionários da biblioteca, evitando assim qualquer tipo de constrangimento na sua claridade. Em nome desta transparência, actualmente, este é disponibilizado por algumas universidades no seu sistema OPAC. Por outro lado, a precisão do orçamento tem que apoiar a validade das várias etapas orçamentadas —devem ser descritos todos os passos incluídos. Na consistência do orçamento, urge a

apresentação sempre do mesmo formato para que a sua compreensão seja facilitada (todos os orçamentos são dispositivos comparativos e, com o uso do mesmo formato poder-se-á proceder a comparação facilmente). Finalmente, para a compreensão do orçamento devem incluir os quadros das actividades fiscais, tanto quanto possível. Por último, tanto quanto possível, o orçamento deverá ostentar uma compreensão holística, ou seja, deverá incluir um quadro completo das actividades fiscais. O único modo para saber o verdadeiro custo das operações bibliotecárias é, por certo, incluir todo o tipo de categorias e despesas no orçamento.

Ainda, segundo o mesmo autor, existem três passos fundamentais a que um orçamento deverá obedecer. O primeiro passo, é a previsão do que se espera realizar no próximo ano fiscal —o orçamento deve planear-se com ano de antecedência. Não obstante, não devem ser descorados os objectivos de longo alcance, quando se planeiam as actividades orçamentais. O segundo passo é, por conseguinte, determinar quais os recursos financeiros totais indispensáveis à biblioteca nas suas actividades anuais. Frequentemente, a dívida flutuante aumenta e, por causa deste aumento de custos será imprescindível aumentar o uso da biblioteca: disponibilizando-se a novos serviços e a novos sistemas de cooperação. Num terceiro e último passo, o esboço do orçamento será preparado pelo director da biblioteca e por todo os recursos humanos, em geral. Estes recursos humanos, conjuntamente, poderão contribuir para o desenvolvimento geral do orçamento. Por sua vez, o director poderá propôr mudanças e aprovar a distribuição dos recursos orçamentados.

Para além deste três passos descritos por John K. Debacher, segundo Merlo Vega (1998) poderemos optar por vários tipos de orçamentos: orçamento tradicional ou administrativo; orçamento funcional; orçamento de tarefas; orçamento por programas e orçamento de base zero.

O orçamento administrativo é, sobretudo, para controlo dos gastos e dos ingressos; apresentando uma visão orgânica dos recursos financeiros. Por seu turno, o orçamento funcional realiza-se a partir da classificação das funções organizacionais. O orçamento de tarefas, por sua vez, administra os propósitos e os objectivos da requisição de fundos e custos das actividades que se desejam alcançar —concretizam-se os programas que se devem realizar para se alcançarem os objectivos propostos. Finalmente, o orçamento de base zero requer uma planificação detalhada de todas as necessidades orçamentais —demonstrando-se a sua necessidade. Este tipo de orçamento não admite os gastos do ano anterior como ponto de partida, ou melhor, parte-se de uma realidade orçamental de base zero.

A par destas formas orçamentais destacadas por José Antonio Merlo Veiga existem, sobretudo, dois tipos de orçamentos que são destacados pelo Wisconsin Department of Public Instruction (2002) para melhor se administrarem as bibliotecas. O orçamento em linha (line item) e orçamento de programas (program budgets).

O primeiro tipo de orçamento é organizado em torno de categorias ou linhas de despesas. Ou seja, determina-se quanto se gastou nos vários produtos que a biblioteca adquiriu. Por seu turno, o orçamento de programas é projectado como um método didáctico para planear e organizar os serviços. Este tipo de programa é uma ajuda preciosa para determinar os gastos em certas áreas, individualmente. Por estas razões, a descrição e apresentação do orçamento deverá ser da exclusiva responsabilidade das bibliotecas.

“The library budget should be created by the staff and the library board to meet the realistic needs of the library, as stated in the library strategic plan. Too many public libraries are continuing to plan to a budget when they should be budgeting to a plan.”
(Kansas State Library; Kansas Library Trustee Association, 1998)

Como afirma Kansas State Library; Kansas Library Trustee Association (1998), em termos ideais, o orçamento deveria ser elaborado pelos funcionários da biblioteca, só estes conhecem as suas necessidades reais. Assim, o orçamento espelharia com maior rigor os serviços específicos de cada secção e as próprias prioridades a desenvolver (o que nem sempre acontece).

As funções essenciais das bibliotecas apoiam-se, sobretudo, num conjunto de recursos constituídos por colecções, funcionários e instalações cuja manutenção depende do seu orçamento. O orçamento não é só um elemento imprescindível para o bom funcionamento das bibliotecas, mas inevitavelmente condiciona o seu desenvolvimento. O sistema de financiamento para garantir o orçamento deve otimizar de recursos existentes e a gestão eficiente. Poderemos, sinteticamente, analisar o orçamento em cinco elementos inter-relacionados:

1. Desenvolvimento do orçamento;
2. Fontes ordinárias;
3. Fontes de financiamento;
4. Fraccionamento orçamental, e
5. Distribuição.

Teoricamente, o desenvolvimento do orçamento é o primeiro passo que deveremos planear, auscultado as necessidades da biblioteca e teorizando o que esta poderá realizar a curto e a longo prazo. Os planos a longo prazo serão a forma, por excelência, de reencaminhar a biblioteca para o seu futuro desenvolvimento —os planos que visam o futuro desenvolvem-se no presente imediato. Ao nível prático, é indispensável determinar quantitativamente quais os recursos financeiros necessários para que a biblioteca possa desenvolver a sua missão durante o próximo ano fiscal.

As fontes ordinárias do orçamento, de uma biblioteca universitária ou qualquer outro centro especializado, devem constituir por si a unidade básica de rendimento para toda a universidade, inclusive para a biblioteca. No caso das bibliotecas públicas, as autarquias locais e o estado são as fontes principais do seu orçamento. Estas bibliotecas deverão

responsabilizar-se pela gestão dos recursos que adjudicaram, assim como, pela sua execução mediante procedimentos regulares e regulamentos transparentes.

No entender de Wisconsin Department of Public Instruction (2003), geralmente, o orçamento ordinário faz parte dos gastos correntes do funcionamento da biblioteca, incluindo: os serviços de referência, os serviços de empréstimos interbibliotecários, a educação contínua, os serviços de entregas, os serviços a leitores especiais, o desenvolvimento da colecção, os pagamentos directos, os serviços distintos para juventude e terceira idade, a informação pública, a administração, a promoção de sistemas e novas tecnologias, a criação de novos serviços e os novos programas culturais e monetários que requerem gastos iniciais.

Segundo a REBIUN (2004), quase todas as fontes internas de financiamento provêm de orçamentos ordinários. Por outro lado, as fontes externas resultam dos serviços prestados aos leitores, segundo tarifas estabelecidas. Esta política tem sido muito usada nos centros de documentação especializados e nas bibliotecas universitárias. Por sua competência, estas bibliotecas estabelecem o tarifário do serviço prestado aos seus clientes. A par destas receitas, teremos que considerar a obtenção de outros recursos de instituições governamentais, financeiras, culturais e europeias (por exemplo, a CE e a UNESCO).

Muito antes da conferência de Istambul em 1995, a International Federation of Library Associations and Institutions na 55ª conferência geral da IFLA em 1989, na sua declaração dos direitos humanos em 1989, sublinhava a necessidade da construção de bibliotecas adequadas para promover a informação gratuita, sem censura e de acesso livre. Ao nível institucional, a Wisconsin Department of Public Instruction (2002) reforça esta tese dos direitos humanos, afirmando que as bibliotecas públicas não deveriam cobrar qualquer tipo de taxas pelos seus serviços.

“[...] como es obvio el presupuesto es un condicionante decisivo en un programa de desarrollo de colecciones. Su dotación y distribución adecuadas al peso de las diferentes materias y tipos de usuarios es fundamental.” (Rego Varela, 2004)

Efectivamente, a promoção da cultura e da informação em geral, poderá ser condicionada pelos sistemas orçamentais de uma biblioteca. Segundo Rego Varela (2004), o orçamento poderá limitar o desenvolvimento das colecções, assim como a sua distribuição adequada às necessidades dos seus leitores.

Desta forma, o fraccionamento orçamental deve ser feito com acuidade e perspicácia, de modo a que todos os serviços e recursos sejam contemplados de forma sectorial e globalizante. Na verdade, planear as necessidades financeiras da biblioteca é importante para a continuidade dos serviços; as actividades operacionais ocorrem periodicamente e, ao nível orçamental, podem-se antecipar de ano para ano. De entre destas actividades operacionais são

incluídos os recursos humanos, tanto os temporais como os permanentes, tanto ao nível de formação contínua como através de bolsas ocasionais.

Frequentemente, a dívida flutuante¹ aumenta e, devido a este aumento, é necessário disponibilizar novos serviços para justificar tais gastos. Podem ser elaborados recursos adicionais para os novos serviços disponibilizados, trocando recursos de baixa prioridade para serviços de alta produtividade. Desta forma, a Utah State Library Division (2000) entende o orçamento como um planeamento global.

“The planning process is central to developing the budget since the budget must reflect the purpose and priorities of the library. Decide your priorities, make a plan that reflects those priorities, and then tie your budget to the plan. Be able to tell your funding agency what you are doing for your community, what you want to do, and what are the expected results. Requests, in other words, should be made within the context of a planning process.” (Utah State Library Division, 2000)

Segundo a referida biblioteca, o orçamento tem que reflectir os propósitos e prioridades da biblioteca, para a consolidação da dívida flutuante e dos objectivos do bibliotecário, assim como para a previsão dos resultados esperados. Depois do orçamento redigido, deve ser submetido ao município ou à universidade, dependendo dos casos. O passo final no processo de desenvolvimento do orçamento é a consolidação da dívida flutuante. Devido à dívida flutuante, poderá haver a necessidade de mudanças orçamentais no planeamento do orçamento, por exemplo, se certas despesas são mais elevadas do que o esperado, ou se os custos são mais baixos. Como é óbvio, o orçamento deverá espelhar a realidade presente da biblioteca, apesar de ser uma antevisão para o futuro da biblioteca. Para esta compreensão, devem-se estudar a comunidade envolvente e competir com outras bibliotecas de forma a consolidar-se a referida dívida flutuante.

Segundo Hanes (2005), em algumas bibliotecas universitárias dos Estados Unidos, a Cornell University Library e a Harvard University, devido ao excesso de custos têm vindo a ser cancelados certas aquisições. Não obstante, existem outras maneiras de obviar tal situação, segundo McCabe (1999), uma das maneiras é a promoção dos empréstimos interbibliotecas e, simultaneamente, cancelar alguns títulos que apresentem baixo uso —daí a necessidade de avaliação das colecções.

¹ Entende-se por dívida flutuante o conjunto dos débitos de curto prazo assumidos pelo governo e representados por títulos negociáveis. Como os títulos de curto prazo permitem maior liquidez ao meio circulante, uma dívida flutuante muito alta pode provocar pressões inflacionárias. Por isso, é comum que os governos procurem transformar a dívida flutuante em dívida consolidada, isto é, com vencimento a longo prazo, para restringir a liquidez no mercado. (Dicionário de Economia e Administração, Paulo Sandroni, Nova Cultural, 1996). Por outro lado, a dívida fundada é uma dívida que é representada por um valor de maior vulto e estável, sendo a longo prazo; nomenclatura própria das entidades públicas e sociais. O mesmo que dívida consolidada. (A. Lopes de Sá, Ana M.Lopes de Sá. Dicionário de contabilidade, Atlas, 1994).

“As a consequence, libraries now need to rely more often on inter-library loans to satisfy faculty demands. However, the most interesting thing we learned from these discussions was that library demand for journals was unlike most markets. Given a set of similar titles, libraries do not subscribe only to the journal offering the best value.” (McCabe, 1999)

Desta forma, comparar os dados provenientes da avaliação das colecções com outras bibliotecas similares é uma forma, por excelência, de governar e nivelar os nossos esforços. Porém, é conveniente sublinhar que não deveremos monopolizar a gestão do orçamento à consolidação da dívida flutuante. Para tal, é indispensável desenvolver sistemas de operacionalidade para gestão dos fundos e angariar novas fontes de rendimento, como por exemplo: concessões, doações e patrocínios pontuais. Este tipo de transacções culturais têm implicações ético-deontológicas, na medida em que o orçamento deve ser dado a conhecer ao público interessado e, sobretudo, aos funcionários —o orçamento não tem segredos (Utah State Library Division, 2000).

É na aquisição de fundos bibliográficos que a maior parte das bibliotecas gastam os seus fundos orçamentais, assim como, nas aquisições retrospectivas e implementação de novos serviços e equipamentos. Actualmente, deveremos ter em conta que para além das aquisições clássicas, as novas tecnologias invadem as nossas bibliotecas. Para além deste facto, também devem ser previstas no orçamento as despesas de capital fixo. Referimo-nos, nomeadamente, os gastos correntes de funcionamento, às encadernações, às restaurações, às publicações e outras despesas domésticas.

Como afirma Jacobs e Strouse (2002), a maioria dos bibliotecários quando elaboram os seus orçamentos só contemplam um lado da equação —o pagamento do pessoal. Assim, as bibliotecas funcionam como um centro de custos, em vez de um centro de lucros. Na verdade, a distribuição do orçamento deverá obedecer ao princípio de equitatividade, ou seja, os bibliotecários devem determinar quais são os sectores de impacto mais representativos da biblioteca. Após esta análise observacional, teoricamente, o orçamento deve ser distribuído pelas áreas mais significativas da biblioteca em termos proporcionais. Segundo este princípio, a REBIUN distribui as suas verbas, de forma crescente, pela gestão dos recursos humanos e desenvolvimento das suas colecções.

O orçamento destinado ao desenvolvimento da colecção deve garantir a sua constante actualização e manutenção; incluindo todo o tipo de documentos tradicionais e de acesso on-line. Apesar da manutenção e desenvolvimento da colecção levar a esmagadora maioria da parcela do orçamento, isto não quer dizer que a biblioteca tenha a pretensão de adquirir todo o tipo de material de uma forma exaustiva.

“Since it is not possible for any library to acquire all materials, it is necessary for every library to employ a policy of selectivity in acquisitions. The Library provides, within its financial limitations, a general collection of reliable materials embracing broad areas of knowledge.” (Waukesha Public library, 1991)

A política de aquisições da Waukesha Public library (1991), demonstra que não é possível a qualquer biblioteca, de qualquer tipologia, adquirir todo o material considerado ideal para a manutenção das colecções. Daí a necessidade de uma política eficaz de selecção e aquisição. Qualquer centro de informação, mesmo com limitações financeiras, deve abarcar uma política de selecção que abranja todas as áreas do conhecimento.

De acordo com estes princípios holístico de desenvolvimento das colecções, The National Library of Wales (2003) também fundamenta a necessidade de profissionais especializados, responsáveis pela selecção, seguirem uma política da selecção detalhada. Para tal, a ideia de adquirir tudo para biblioteca, é um pseudo-ideal que não é possível ser materializado na prática.

“Whereas the Library aims at being comprehensive in its collections, it cannot collect everything. It has to be selective. Selection is based on priorities set out in this Collection Development Policy. Expert staff responsible for selection are given more detailed guidance than appears in this Policy.” (The National Library of Wales, 2003)

Os materiais inventariáveis são hoje, mais do que nunca, uma preocupação que deve fazer parte da gestão de qualidade da biblioteca. A avaliação das actividades de informação não é apenas um exercício teórico, mas um instrumento fundamental de gestão, que deve ser alargado a todos os sectores de informação. O estabelecimento de padrões, por exemplo, para bibliotecas universitárias poderia ser uma ferramenta valiosa de avaliação. Auxiliando no planeamento global das bibliotecas e/ou unidades de informação e colaborando para o fornecimento de serviços de alta qualidade em diferentes áreas.

Em suma, existem vários factores que devem estar presentes na gestão bibliotecária. Por exemplo, os padrões para as bibliotecas universitárias publicados em 1986 pela IFLA, podem agrupar-se em dez categorias: propósitos, organização e administração, serviços, colecção, staff, facilidades, orçamento e finanças, novas tecnologias, preservação, conservação e cooperação. Por sua vez, em 1995 a Association of College and Research Libraries (ACRL), sob a divisão da American Library Association, elaborou e divulgou os padrões finais para a gestão de bibliotecas, incluindo três fórmulas específicas para o desenvolvimento de colecções: o número de bibliotecários indispensáveis para o bom funcionamento da biblioteca; o espaço físico desejável para organizar a colecção e, por último, coordenadas para os técnicos e para os leitores.

2.4. Estudo dos utentes

Os leitores são indivíduos ou grupos de pessoas que têm a capacidade de enfrentar e resolver problemas. Estes problemas dizem respeito à identificação e utilização da informação. Os leitores, por si, definem as políticas e produtos de um sistema de informação; já que estes grupos são a componente activa, participativa e determinante dos sistemas de informação. Estes tipos de investigações das Ciências sociais, segundo a UNESCO (1981), centram-se nos indivíduos, nas suas actividades, atitudes, opiniões, valores e interacções sociais.

Segundo Rubio Hernández (2004), o estudo dos leitores deverá ser integrado no sistema de informação, no qual se devem detalhar os objectivos gerais. Estes objectivos podem classificar-se em quatro grupos: no primeiro grupo identificam-se as necessidades de informação para a tomada de decisões e para a avaliação dos sistemas de informação. Seguidamente, no segundo grupo analisam-se as interacções do utilizador com o sistema de informação. O terceiro grupo identifica as características psicossociológicas do utilizador e, finalmente, o quarto grupo previsto por Rubio Hernández, é dedicado ao apoio dos estudos científicos e comparativos.

"Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información." (Sanz Casado, 1994)

Como afirma Sanz Casado (1994), este grupo de indivíduos poderão ser analisados quantitativamente e qualitativamente, através de várias técnicas e métodos com o intuito de determinar as suas preferências de informação. Na verdade, o utente que necessita de informação é aquele indivíduo que usa o conhecimento para o desenvolvimento das suas actividades.

Segundo Chacón Alvarado (2003) o estudo de leitores são uma medição entre uma instituição e a comunidade servida, e em segundo lugar, estas investigações centram-se em estudos opinativos. Efectivamente, são várias as definições destes estudos que têm como base os conceitos de medida e opinião. Outras definições mais funcionalistas centram as suas definições nas categorias de desempenho e eficácias das bibliotecas.

Por outro lado, a UNESCO (1981) determina que os estudos dos leitores, para além de outros objectivos, têm sobretudo a missão analisarem o uso de informação, o conhecimento dos comportamentos dos leitores e analisarem as mudanças dos paradigmas de informação. Nesta linha de pensamento, Sanz Casado (1994) conceptualiza o estudo dos leitores em quatro grandes objectivos, a saber: o conhecimento dos hábitos e necessidades informativas dos leitores, a potencialização dos recursos dos centros de informação existentes, a formação dos leitores e avaliação dos sistemas de informação.

Apesar da dificuldade da definição destes estudos, poderemos afirmar que a informação faz do utilizador/cliente o eixo da actividade bibliotecária. Efectivamente, o leitor e o uso da informação são hoje em dia o centro das preocupações de qualquer biblioteca. Apesar da falta de um corpus conceptual de estudos dos leitores, actualmente, há uma grande proliferação de estudos empíricos e práticos que pecam por serem reflexões pouco rigorosas. Para que o rigor se instale, é importante que os dados quantitativos ganhem preponderância nestas análises.

Não obstante, estes dados quantitativos não são auto-suficientes para explicarem o funcionamento dos serviços documentais. As investigações qualitativas também são imprescindíveis para a aproximação dos bibliotecários dos seus leitores. Ou seja, os conceitos subjectivos como a satisfação, as necessidades, e a procura de informação requerem análises qualitativas profundas para melhor postular as necessidades dos leitores. De facto, deve ser dado um enfoque interdisciplinar às investigações através de diferentes análises teórico-metodológicas.

“Su carácter multidisciplinar, más que ser una rémora, aporta una riqueza metodológica al estudio que necesariamente revierte en los resultados del mismo. Desde nuestra perspectiva, los estudios de usuarios de archivos, bibliotecas o cualquier centro documental, son investigaciones específicas que reúnen metodologías de otras ciencias y que, con una visión sintética, multiplican las posibilidades del estudio.” (Santaella; et al. 2004)

Como verificamos, o carácter interdisciplinar do estudo dos leitores impõe-se como uma realidade, como bem o afirma Santaella; et al. (2004). Esta multidisciplinaridade é mais evidente, quanto pretendemos obter informação para o desenvolvimento das colecções. Assim, a aplicação de várias metodologias de recolha e tratamento de dados permitira-nos aceder a um modelo de comportamento dos leitores. Desta forma, com o desenvolvimento das Ciências sociais e, da biblioteconomia como parte destas ciências, coexistem varias alternativas metodológicas através das quais poderemos diferenciar e complementar os métodos quantitativos e qualitativos.

“Los métodos cuantitativos que se utilizan en el análisis sociológico, se corresponden con un único modelo general a todas las ciencias, esto es, descriptivo y basado en el contraste empírico y en la medición objetiva de los fenómenos sociales. En cambio, los cuantitativos son mas interpretativos, se basan en la observación y en la comunicación oral, y estudian aspectos muy puntuales de la vida social e incluso del individuo.” (Martín Moreno e Sanz Casado, 2001)

Segundo Martín Moreno e Sanz Casado (2001), os estudos quantitativos dos leitores baseiam-se em contrastes empíricos —medição objectiva dos fenómenos sociais. Por outro lado, os métodos qualitativos são mais interpretativos, baseando-se na observação e na investigação oral —estudam o indivíduo em sociedade.

Deste ponto de vista, os questionários ou as entrevistas e a própria observação devem ser direccionadas para os problemas previamente seleccionados: as perguntas devem ser concretas e directas (por exemplo não se pergunta com que frequência usa a biblioteca, mas sim, qual foi a ultima visita à biblioteca). A metodologia usada para explorar os questionários e a classe de perguntas que devem ser usadas são idênticas em qualquer tipo de estudo dos leitores. Efectivamente, os questionários abrangem, grosso modo, as questões demográficas, o uso das colecções e a avaliação de características das bibliotecas.

Quadro 5

Satisfação dos utentes

- a. Conducting an initial user satisfaction survey;
- b. Analyzing the results and identifying problems areas;
- c. Modifying procedures, and
- d. Conducting a follow-up user satisfaction survey.

Fonte: Weller (1985)

Segundo Weller (1985), no seu artigo *A study of remote users' satisfaction with online services before and after procedural modifications*, a metodologia para avaliar os leitores procede de quatro variáveis. Todas as variáveis são dependentes, para que o estudo seja holístico e representativo. Assim, primeiramente, devem ser feitas pesquisas de satisfação dos leitores, seguidamente, devem ser analisados os resultados, identificando as áreas problemáticas que necessitam de intervenção. Depois deste tipo de estudo devem ser modificados os procedimentos de gestão, se assim se justificar.

Numa fase final, os utilizadores devem ser seguidos nas suas pesquisas para que o grau de satisfação seja representativo. Segundo Franklin e Danuta (1999), a satisfação dos leitores pode ser vista na sua relação emocional com a biblioteca. Estar satisfeito vai sempre ao encontro de um serviço de qualidade, ou melhor, é um encontro de experiências intersubjectivas. Satisfação não é sinónimo de serviço de qualidade, não obstante, não há nenhuma definição de serviço de qualidade que seja distinta da satisfação e de expectativas.

Efectivamente, a orientação final da instituição documental é a transferência de informação para a tomada de decisões, a generalização do conhecimento científico ou simplesmente a satisfação recreativa, cultural ou de deleite dos seus clientes. Em síntese, as bibliotecas devem dar resposta aos problemas quantitativos de informação, seleccionando quantitativamente a informação e canalizando-a para o núcleo de leitores.

Por outro lado, os produtos informativos devem satisfazer as necessidades intelectuais, estéticas e recreativas dos leitores. Esta é uma forma de satisfação qualitativa, na mediada em que o conhecimento é um bem intelectual que se difunde através de emoções, de ambições, de utilidades, e de inovações, como poderemos verificar no quadro 6.

Quadro 6

Estudo dos leitores

- a. Datos de perfil;
- b. Hábitos culturales;
- c. Familiaridad con las tecnologías de la información;
- d. Uso de las bibliotecas y accesibilidad;
- e. Necesidades y expectativas;
- f. Participación en actividades de la biblioteca y utilización de equipamientos culturales;
- g. Valoración del servicio en general y de los principales aspectos, y
- h. Valoración de los servicios de préstamo y del fondo.

Fonte: Gausa (2003)

Contrariamente a A. C. Weller, Gausa (2003) nas oitavas jornadas espanholas de documentação realizadas em Barcelona considera que o estudo dos leitores está baseado em múltiplas variáveis independentes. Os leitores são estudados no seu perfil geográfico, nas suas aptidões culturais e expectativas. Para além deste estudo, centrado directamente nos leitores, também é explorada a sua inter-relação com a biblioteca.

Nesta dupla relação leitor/biblioteca será possível conhecer com melhor exactidão as ansiedades da comunidade envolvente. Já que esta comunidade tem uma participação nas actividades da biblioteca e na utilização de equipamentos culturais. Para estudar a satisfação dos leitores deve ser identificado e interpretado um conjunto de correlações organizacionais, como por exemplo, a selecção, a aquisição e os serviços de empréstimos de acervos que venham ao encontro das expectativas dos seus clientes.

Além disso, estes estudos vão dinamizar e mudar a cultura organizacional. No que diz respeito à selecção e aquisição de material bibliográfico, este tipo de investigações são uma ferramenta essencial para a gestão dos serviços da biblioteca. Como bem sabemos, estes estudos servem para melhorar serviços e produtos. No entanto, é indispensável o conhecimento do perfil psicossociológico e dos hábitos dos leitores na biblioteca. Decatur Public Library (2003) vê a comunidade em geral como uma ferramenta preciosa para o procedimento de selecção.

“In order to serve the community, the public library must have knowledge of the nature of the community and the needs of the people it serves, both individually and collectively. The library must be aware of the availability of resources in other community agencies.”
(Decatur Public Library, 2003)

É imprescindível o conhecimento, por parte da biblioteca, da natureza das necessidades individuais e colectivas dos leitores para os servir com eficiência. Isto quer dizer, que toda a estrutura socioeconómica da comunidade deve ser conhecida com exactidão para que permita à biblioteca desenhar a sua missão em prole do desenvolvimento da comunidade. As bibliotecas locais e outro tipo de sistemas de informação devem, assim, promover os seus

serviços de modo a que a comunidade possa colmatar as suas necessidades recreativas, culturais e educacionais. Koontz e Jue (2000), na *66th IFLA council and general conference* realizada em Jerusalém no ano de 2000, declaram que as bibliotecas se encontram perante um momento de grandes mudanças decisivas, a saber: a fomentação do ensino, a exploração de novas tecnologias e disseminação do conhecimento na comunidade.

Segundo a Edmonton Public Library (1989), a comunidade tem ser vista como um factor primordial de selecção. Os factores principais que têm directamente por base a selecção de materiais são as pessoas individuais, colectivas e a disponibilidade dos materiais existentes. Efectivamente, a selecção destes varia de acordo com a comunidade a servir. Por outro lado, as bibliotecas devem cooperar tanto quanto possível com as outras bibliotecas, grupos e organizações comunitárias (Boulder Public Library, 2003).

Exemplo deste princípio são, sem dúvida, os empréstimos interbibliotecas que evitam as duplicações desnecessárias de matérias, daí que no processo de selecção deverá reconsiderar-se o tipo de materiais disponíveis para o público sempre que outras instituições circunvizinhas os possuam. Por conseguinte, a cooperação com a comunidade educacional é um dos aspectos básicos dos serviços das bibliotecas públicas.

“Cooperation with the entire educational community is a basic aspect of public library service. Responsibility for provision of curriculum-related materials belongs properly to the schools. The public library will provide materials which help to meet extra-curricula needs of student borrowers of all ages. The same general standards of merit and relevance that apply to all selection will be used to evaluate these materials.” (Edmonton Public Library, 1989)

Há vários pontos a ter em conta na selecção baseada nas necessidades dos clientes. Por um lado, todo o material seleccionado deve ir ao encontro imediato e antecipado dos grupos ou indivíduos inseridos na sociedade. A própria cobertura dos assuntos deverá ser ampla de modo a satisfazer tanto quanto possível as expectativas sociais. Dentro dos constrangimentos orçamentais, deve haver uma variedade e profundidade de documentos seleccionados e adquiridos.

Na verdade, os materiais deverão satisfazer padrões aceitáveis de conteúdo, expressão e criatividade da clientela servida. Por outro lado, a selecção não deve dar lugar ao preconceito de qualquer índole, ou melhor, deve ir ao encontro das ansiedades sociais. Para tal, é conveniente um estudo elaborado das necessidades colectivas, como afirma Arizona Public libraries Archives and Public Recods (2003)

“A needs assessment involves collecting data on the information needs of your community. The assessment provides valuable information about how well your library is currently meeting the needs of your community and what other types of resources and services your library can provide in the future. This section should help you decide how best to go about doing an assessment and what you can expect to gain. It discusses the steps involved in performing a needs assessment: deciding who will conduct the study, what kinds of information to collect, how the information will be collected, and how the information will be used.” (Arizona Public libraries Archives and Public Recods, 2003)

Uma avaliação das necessidades da comunidade, em geral, fornece uma fonte de informação para a melhoria da gestão e selecção da biblioteca, dito de outro modo, esta avaliação é um indicador do índice de satisfação dos leitores reais e potenciais. Estes dados ajudam a administração biblioteconómica e, prever os recursos e serviços que a biblioteca necessita para o presente imediato e para o futuro. Na mesma linha destes princípios, a política de Bellingham Library (Bellingham Library Policy, 1997), promove a leitura e, acima de tudo, realiza trabalhos com grupos educacionais, sociais e culturais através de um esforço cooperativo: conhecendo assim melhor os membros da sua comunidade.

Efectivamente, será da responsabilidade da biblioteca a satisfação das diversas necessidades e interesses dos seus leitores através da selecção, aquisição e organização de materiais que permitam a qualificação dos seus utilizadores. Segundo Covey (2002), para entender o sentido da percepção dos leitores, devem fazer-se estudos a diversos sectores.

Quadro 7

Razões para o estudo dos leitores

- a. Patterns, frequency, ease, and success of use;
- b. User needs, expectations, perspectives, priorities, and preferences for library collections, services, and systems;
- c. User satisfaction with vendor products, library collections, services, staff, and web sites;
- d. Service quality;
- e. Shifts in user attitude and opinion, and
- f. Relevance of collections or services to the curriculum.

Fonte: Covey (2002)

Como poderemos verificar no quadro 7, as razões pelas quais devem ser estudados os leitores são, no entender de Covey (2002), avaliar a facilidade e o sucesso do uso dos serviços da biblioteca, e acima de tudo, reavaliar as expectativas e preferências dos leitores em determinados patamares do conhecimento. Além disso, a satisfação dos leitores está estreitamente correlacionada com as colecções disponíveis na biblioteca e com os serviços que as disponibilizam. A relevância das colecções e a sua consequente aquisição são um factor chave para um serviço de manutenção de qualidade. Este tipo de estudos podem ajudar a gerir as colecções das bibliotecas, ou melhor, os resultados deste exame de dados são uma excelente ajuda para o planeamento estratégico dos recursos financeiros e humanos.

Conhecer as vivências dos leitores não é uma tarefa fácil, segundo Soy i Aumatell (2002), os estudos dos leitores, a análise da sua satisfação e as necessidades de informação constituem o ponto essencial da pergunta: para quê a informação? Efectivamente, a análise de qualquer iniciativa ou acção relacionada com a informação deve ter em linha de conta que é indispensável rever o uso da informação dentro de qualquer organização. É, ainda, imprescindível identificar para quê e para quem se destina a informação. Só assim estamos aptos a analisar como se utiliza e como se distribui a respectiva informação, ou melhor, só desta forma poderemos com veracidade avaliar os seus custos e o seu valor real.

Detectar preferências e expectativas, assim com o grau de satisfação dos leitores é uma tarefa inacabada, devido aos diferentes interesses colectivos e individuais que cada leitor apresenta, com a agravante dos objectivos variarem no próprio indivíduo dependendo das suas necessidades ocasionais. Segundo Izquierdo Alonso; et al. (1998), as categorias referentes aos leitores podem ser definidas em função de critérios sócio demográficos e psicossociológicos.

Os primeiros critérios são efectivamente identificáveis em qualquer estudo, as suas variáveis e manifestações são facilmente quantificadas. Os critérios psicossociológicos são os elementos que determinam as atitudes e os valores do leitor em relação à informação em geral. Na verdade, existem um grande número de factores psicológicos, cognitivos, sociológicos, e culturais que devem ser reavaliados para melhor compreender as condutas dos leitores de uma forma objectiva e sistemática. Efectivamente, os estudos aplicados aos leitores são caracterizados por uma grande pluralidade de investigações, planeamentos e métodos.

Segundo Health Scotland Library (2001), outras fontes de informação para tais estudos são as sugestões, as críticas, e as queixas realizadas pelos próprios leitores. As sugestões e as queixas são um mecanismo de extrema importância para o melhoramento da gestão dos serviços e, acima de tudo, para empreender uma política de desenvolvimento de colecções na biblioteca. A comunidade de leitores pode ser também estudada a partir dos seus pedidos de informação, ou melhor, através dos factores que determinam e tornam possível os seus pedidos de informação e ainda, através dos factores que influem nas suas necessidades activas que se convertam em pedidos efectivos.

Nos casos em que o leitor não sabe especificar claramente as suas necessidades por razões psicolinguísticas, sociolinguísticas ou outros factores culturais, deveremos proceder a estudos de “desvios” que podem ser muito úteis para a compreensão dos utilizadores. Este tipo de hesitação não deve ser descorada, na medida e que enquadra o utilizador no seu ambiente cultural e sociológico. Com este tipo de análise podem ser identificadas, qualitativamente e quantitativamente, o grau de das necessidades reais dos leitores (Izquierdo Alonso, 1998).

Wilson (1981) está ciente que nos estudos dos leitores, a investigação das necessidades de informação é o assunto que mais consenso tem, na medida em que o conhecimento é o elo que move todo o tipo de utilizadores, sejam quais forem as suas motivações a informação é o

denominador comum que os une. Neste tipo de investigações são analisadas todas as atitudes e valores dos leitores com respeito à informação que necessitam. Ou melhor, são avaliados os comportamentos que os leitores manifestam face às unidades de informação, assim como também deverão ser devidamente analisados os processos de pesquisa e de comunicação.

A gestão que tenha apenas como ponto central a soma exaustiva de exemplares de documentos corre o grande risco de menosprezar uma política qualitativa redigida em prole dos leitores. Uma avaliação deve tomar como paradigma a satisfação das necessidades de informação, formação e satisfação cultural da comunidade que serve.

“Es entonces válido deducir que existe una estrecha relación entre el desarrollo de las colecciones y los estudios de usuarios, dado que, cuando se construye un fondo se lo hace teniendo en mente la satisfacción de una comunidad determinada, y se lo podrá hacer más eficientemente si las decisiones se basan en un conocimiento validado antes que en la mera intuición del bibliotecario.” (Romanos de Tiratel, 1998)

Segundo Romanos de Tiratel (1998) e a OCLC (2003) entre outros entendidos, é indispensável que as bibliotecas disponham de um programa de gestão de desenvolvimento das colecções. Este programa escrito é o impulso vital para as bibliotecas progredirem e desenvolverem as suas colecções de uma forma ajustada às necessidades dos seus clientes. Qualquer tipo de programa posto em acção deve ter em conta os objectivos e tipologia da biblioteca. Além de mais, estas análises devem ser elaboradas a partir de necessidades reais, supondo-se uma avaliação prévia da colecção existente e dos seus utentes.

3. Metodologias usadas em biblioteconomia

3.1. Modelo quantitativo

As Ciências exactas, que os filósofos iluministas (Kant e Hegel) chamam de ciências a priori, operam independente da experiência. No seu conteúdo não há resíduos empíricos, como tal, apresentam grande relevância nas investigações científicas: este mérito deve-se à sua estrutura baseada em paradigmas matemáticos. Os fenómenos das Ciências exactas adaptam-se perfeitamente à quantificação dos modelos matemáticos, graças a estes são possíveis medições objectivas. Ou seja, qualquer tipo de informação sustentada por formas numéricas apresenta inegáveis vantagens de análise. Na perspectiva kantiana, esta característica a priori advém do mérito das referidas ciências serem independentes de conteúdos empíricos, a sua exactidão resulta de juízos sintéticos.

Para Trzesniak (2001), este apriorismo é entendido como uma propriedade indispensável de relevância; graduação de intensidade; univocidade; padronização e rastreabilidade. Ou seja, é indispensável uma selectividade como aspecto crítico de todo o processo ou sistema; os indicadores devem variar de grau de intensidade durante todo o processo ou sistema de interesse. Além de mais, os indicadores a priori devem apresentar características de clareza na sua unidade.

Efectivamente, é necessária uma estabilidade para padronizar procedimentos únicos, bem definidos no tempo e no espaço. Finalmente, os cálculos efectuados devem ser conservados e primarem pelo seu registo. Apesar desta conceptualização dos indicadores a priori das Ciências exactas, Piotr Trzesniak está bem ciente que há vantagens que podem, muito bem, converterem-se em perpétuos riscos.

“En la creación de indicadores no se pueden dejar de tener en cuenta los riesgos que ellos pueden implicar. Parte de ellos podrían ser los costos financieros de su determinación, aunque estos no son siempre más difícil de definir.” (Trzesniak, 2001)

A exactidão científica, no pensamento deste estudioso, pode ter um custo elevado, tanto ao nível da especulação como ao nível dos recursos financeiros, na medida em que é difícil definir estratégias de pesquisa e, sobretudo, executá-las. Nas Ciências sociais não é fácil mudar de hábitos e introduzir inovações devido aos paradigmas clássicos altamente enraizados no nosso contexto cultural. Como sabemos, em determinados campos da ciência há preconceitos que levam ao descrédito da investigação. A atitude perante tal facto será, portanto, um estudo crítico acompanhado de uma discussão ampla para alcançar o consenso sobre o conteúdo da informação, a verdade final reside nos factos e não nos indicadores.

A novidade parece estar instalada nas investigações operacionais, no entender de Borges (2002), a definição destas investigações como uma disciplina científica tem sido, até agora, muito difícil no seio do panorama científico devido ao seu carácter multidisciplinar. Grande parte das definições simplistas revê o papel das pesquisas operacionais como um mero ramo

das matemáticas aplicadas; reduzindo o seu papel a uma simples função independente. Apesar desta polémica instalada nas hostes científicas, parece-nos por bem adiantar que a pesquisa operacional deverá ser tomada como um estudo aplicado e dirigido, dentro das operações de um sistema. Considerando as suas partes como um todo; ou melhor, como um método científico de investigação, que utiliza técnicas e instrumentos científicos, tendo em vista obter o melhor rendimento possível dentro de uma organização.

Segundo a Association of European Operational Research Societies (EURO) (2005), a pesquisa operacional pode ser descrita como uma aproximação científica às soluções da administração de problemas complexos, na medida em que busca a implementação de soluções que, tipicamente, podem envolver interações complexas entre pessoas, matérias e recursos. No *European journal of operational research* (Slowinski, Teghem e Walleniu, 1999) as pesquisas operacionais são entendida da mesma forma:

“Operational Research (OR) involves the application of scientific methods to the management of complex systems of people, machinery, materials, monetary resources and information. It seeks to produce an understanding of managerial problems and to develop models, which will enable the consequences of decisions to be investigated. OR methods have had widespread application and success in many areas of business, industry and government, and their use is rapidly increasing in social systems and in the international arena.” (Slowinski, Teghem e Walleniu, 1999)

Nas palavras de Slowinski; Teghem e Walleniu (1999) este tipo de pesquisa envolvem sempre o recurso a métodos científicos para a compreensão do panorama social em geral. A saber que, a pesquisa operacional baseia-se em análises quantitativas e que, por seu turno, pode servir como auxílio no processo de decisão de uma biblioteca. Cada dia que passa, estas pesquisas têm sido aplicadas às Ciências sociais e aos estudos corporativos, como é o caso das bibliotecas.

Como afirmado, as investigações operacionais têm a sua essência em bases matemáticas, apesar de serem oriundas das Ciências exactas podem apresentar um denominador qualitativo. Assim sendo, a investigação operacional contrapõe-se ao tradicional método quantitativo que tem sido até aos dias de hoje monopólio das referidas ciências pela visão reducionista do positivismo.

“O enfoque qualitativo da pesquisa operacional é reconhecimento de que o tratamento quantitativo dos problemas fornece uma estrutura de raciocínio e análises que permite descobrir qual é a informação necessária para se desenvolver a fase qualitativa de resolver o problema mais amplo.” (Borges, 2002)

Contrariando as expectativas positivistas, as investigações operacionais em biblioteconomia podem ter uma vertente quantitativa e outra qualitativa. Estas investigações são uma aplicação directa do método científico. Assim sendo, os sistemas operativos e as técnicas de análise estatística são um valor acrescentado para a reorganização da gestão bibliotecária. Estes tipos

de investigações foram entendidos por alguns estudiosos como uma espécie de método científico com uma base quantitativa, permitindo levar a cabo as investigações biblioteconómicas.

As pesquisas operacionais têm o seu fundamento nas estatísticas, ou seja, num conjunto de métodos e técnicas que permitem analisar dados numéricos. As técnicas estatísticas podem apresentar muitos propósitos: as estatísticas descritivas têm como objectivo resumir e apresentar dados não analisados. Por outro lado, as estatísticas dedutivas empregam regras e métodos que permitem provar hipóteses e inferir as características de uma população estudada. Assim, estes estudos ultrapassam a mera descrição de um conjunto de dados, na medida em que pretendem o seu significado. Os bibliotecários nos seus exercícios de rotina estão familiarizados com muitos tipos de dados numéricos de características quantitativas. Por exemplo, na selecção de monografias e periódicos, assim como em avaliações e inventário de colecções.

Neste contexto metodológico, surge um grande desafio para os profissionais de informação: gerir grandes quantidades de informação nas bibliotecas. No entender de Sotolongo Aguilar; et al. (2000), o nascimento de novos paradigmas de conhecimento vem facilitando este laborioso trabalho, na medida em que a crescente análise quantitativa permite ao bibliotecário dispor de recursos essenciais para as suas rotinas de gestão da informação.

Segundo Trzesniak (2001), os indicadores quantitativos têm alta relevância nas investigações. Diminuem a distância entre as perguntas e a própria informação, através da implantação de critérios e de indicadores de análise. Dito de outro modo, nas etapas que precedem a informação, os indicadores apresentam características específicas que podem conter, directamente ou indirectamente, as respostas desejadas. Na obtenção da informação propriamente dita, procede-se a uma reelaboração dos dados brutos —a informação permanece oculta entre os dados seleccionados, daí a necessidade de os reordenar e interpretar.

Como sabemos, a interpretação corresponde à averiguação da informação. No entender do nosso estudioso, este tipo de averiguação deve pautar-se por um certo perfeccionismo na relação indicador/informação. Ou seja, temos que proceder ao refinamento da informação que dispomos. Finalmente há que considerar os valores de referência, ou melhor, o investigador tem que proceder à consolidação dos indicadores para identificarem certos valores específicos.

Neste panorama científico surgem as leis de Bradford, entre outras, que são uma alavanca para o desenvolvimento dos estudos quantitativos. Apesar de este cientista nada avançar em termos de cálculos numéricos computacionais e estatístico, aponta um caminho intuitivo que

vai “dar asas” ao corpus dos estudos bibliométricos¹. Ainda que este estudioso fosse severamente criticado pela aplicabilidade das suas leis, os intelectuais ainda hoje as consideram como um método eficiente para o tratamento de unidades de informação, especialmente em bibliotecas.

“I refer to ‘Bradford’s law.’ Those connected with information science usually recognize this concept. Actually called Bradford’s law of scattering, it describes how the literature on a particular subject is scattered or distributed in the journals. Bradford’s law is one of several statistical expressions which try to describe the workings of science by mathematical means. While each ‘law’ applies to a different specific phenomenon, they all tend to demonstrate one thing —that a few (journals, scientists, etc.) account for the many (articles, citations, etc.). In practical terms, this means that there are diminishing returns in trying to do anything exhaustively.” (Garfield, 1980)

Como verificamos, segundo Garfield (1980), as leis de Bradford descrevem como a literatura particular se difunde. Estas leis são, por assim dizer, uma expressão estatística que tentam descrever o funcionamento da ciência por meio de modelos matemáticos —este conceito é o mais conhecido na Bibliometria. Escusado será dizer que as leis de Bradford são um instrumento precioso no mundo biblioteconómico, administram os dados quantitativos de custo-benefício com alta precisão.

“É provável, também, que os modelos matemáticos para descrever as relações empíricas ligadas à dispersão de artigos em diferentes publicações periódicas não sejam realmente consistentes e, por isso, lancem dúvidas até sobre a própria essência da Bibliometria, em que às vezes é posto em xeque o próprio enquadramento dos fenómenos bibliométricos na realidade empírica, observável e mensurável.” (Borges, 2002)

No entender de Borges (2002), enquanto não surgir um consenso nas práticas bibliométricas, é óbvio que muitas dúvidas surgirão da implementação destes estudos nas bibliotecas. Apesar deste cepticismo, restar-nos-á a confiança de que estas investigações oferecem modelos

¹ A proliferação de estudos de produção científica aplicáveis à biblioteconomia tem a sua origem a partir da década de 60 com Price através da análise de citações —Bibliometria. Outros estudos surgiram nesta mesma linha de pensamento destacando-se: a Cienciometria, a Infometria e, mais recentemente e a Webmetria. A Bibliometria é o estudo que se preocupa com a mensuração da produção, disseminação e uso da informação registada. Tendo como base os métodos quantitativos e, naturalmente, apoia-se em modelos matemáticos e estatísticos que contribuem para estabelecer previsões e tomadas de decisões. Actualmente, esta disciplina trabalha com métodos qualitativos para entender o comportamento comunicacional estabelecido entre cientistas e pesquisadores. A Cienciometria é entendida como o estudo dos aspectos quantitativos da ciência enquanto uma disciplina ou actividade económica. A Cienciometria é um segmento da Sociologia da ciência, sendo aplicada no desenvolvimento de políticas científicas. A Webmetria é uma disciplina que aplica as técnicas da Bibliometria para o estudo da Web, tendo como objectivo determinar factores de impacto. A Bibliometria é comumente associada à medida quantitativa de documentos, no entanto, as modernas técnicas de recuperação da informação oferecem facilidades que agregam novos valores para as busca on-line na forma de análises quantitativas. Wormell usa o termo Webmetria para um estudo bibliométrico de páginas Web; utilizando a capacidade de pesquisadores para calcular o tamanho e outras características do espaço Web. A Webmetria utiliza amplamente as ferramentas de pesquisa da Web, permitindo saber o número total de páginas no espaço Web e os links existentes neste mesmo espaço. A Cienciometria nasce na confluência da documentação científica, da sociologia da ciência e da história social da ciência, com o objectivo de estudar a actividade científica como fenómeno social. A Bibliometria e a Cienciometria, na concepção de Spinak, têm como objectivo identificar as tendências e o crescimento do conhecimento nas várias disciplinas, medir a utilidade e os serviços de disseminação selectiva da informação, preceder as tendências das publicações, etc.

matemáticos e pesquisas operacionais. Assim sendo, estas pesquisas são, ao que parece, uma solução nova para a resolução dos problemas, a sua aplicação nas bibliotecas podem trazer um valor acrescentado à especulação biblioteconómica. A este nível, as investigações quantitativas são de grande importância para a medição e avaliação das colecções. Ou melhor, as investigações bibliométricas têm contribuído para o avanço científico na medida em que, actualmente, a informação flui caoticamente quer em suportes tradicionais quer em suportes electrónicos.

Garfield (1980) no seu artigo *Bradford's law and related statistical patterns* afirma-nos que Bradford já nos tinha advertido para a possível desordenação documental num futuro próximo. Facto esse que se deve à rápida expansão documental. Daí a necessidade urgente de estudos para dar rumo à gestão da informação, partindo do princípio que, ao nível biblioteconómico, a informação é a essência de uma biblioteca, desde que esteja devidamente organizada e gerida. Neste contexto profissional, os estudos bibliométricos são de grande valia na gestão do conhecimento impresso através de abordagens quantitativas. Evidentemente, que as análises quantitativas não são verdades absolutas, no entanto têm o poder de representarem a realidade factual. Estes estudos bibliométricos têm o grande mérito de preservar a memória científica, na medida em que possibilitam o conhecimento da informação e, acima de tudo, são investigações estruturantes que têm como objecto directo as bases de dados e serviços de informação.

Deste ponto de vista, Spinak (2001) entende que a Bibliometria é, pois, uma disciplina com alcance multidisciplinar já que analisa os aspectos mais relevantes da comunicação impressa. Poderíamos resumir o campo de estudo da Bibliometria nos seguintes passos (Spinak, 2001):

Quadro 8

Objectivos da Bibliometria

- a. La aplicación de análisis estadísticos para estudiar las características del uso y creación de documentos;
- b. El estudio cuantitativo de la producción de documentos como se refleja en las bibliografías;
- c. La aplicación de métodos matemáticos y estadísticos al estudio del uso que se hace de los libros y de otros soportes dentro de los sistemas de bibliotecas y entre estos, y
- d. El estudio cuantitativo de las unidades físicas publicadas, o de las unidades bibliográficas, o de sus sustitutos.

Fonte: Spinak (2001)

No quadro anterior, de autoria de Spinak (2001), verificamos que os objectivos da Bibliometria centram-se na aplicação de juízos estatísticos, para o estudo da criação e ordenação da documentação. O ciclo informação/criação/informação pode ser visto como um modelo espiral ascendente. Este conceito tridimensional é a base do progresso da cultura, na medida em que o conhecimento científico e tecnológico está em perpétuo avanço.

Efectivamente, a Bibliometria estuda os aspectos quantitativos da produção e divulgação da informação. Para esta finalidade, desenvolve modelos matemáticos para o estudo do objecto biblioteconómico, ou seja, analisa os processos e actividades bibliotecárias de forma a contribuir para a sua organização e gestão (Araújo Ruiz, 2002). Muitas vezes as terminologias Cienciometria e Bibliometria são consideradas como sinónimas devido ao seu objecto de estudo comum. As divisões conceptuais, de ambos os conceitos, residem apenas na sua estrutura formal: a Infometria tem um alcance amplo; enquanto a Bibliometria se aplica apenas à realidade ciencimétrica.

Quadro 9

Campos de estudo da Cienciometria

- a. El crecimiento cuantitativo de la ciencia
- b. El desarrollo de las disciplinas y subdisciplinas
- c. La relación entre ciencia y tecnología
- d. La obsolescencia de los paradigmas científicos
- e. La estructura de comunicación entre los científicos
- f. La productividad y creatividad de los investigadores
- g. Las relaciones entre el desarrollo científico y el crecimiento económico

Fonte: Araújo Ruiz (2002)

Se fizermos uma leitura atenta e comparativa do quadro 8 e 9, verificamos que, na verdade, entre a Bibliometria e a Cienciometria a essência do objecto de estudo difere. A primeira disciplina está inteiramente vocacionada para o estudo quantitativo de publicações, por sua vez, o interesse da segunda centra-se na análise quantitativa das Ciências sociais em geral. Efectivamente, nos estudos bibliométricos os dados quantitativos são calculados a partir de contagens estatísticas das publicações ou de elementos extraídos das mesmas.

No entender de Baughman (1974), a Bibliometria reúne uma série de técnicas estatísticas que analisa quantitativamente os processos da comunicação escrita. Assim sendo, são inegáveis os progressos que estes estudos podem fornecer à avaliação de colecções e sobretudo à gestão de bibliotecas e centros de informação. Os estudos bibliométricos são uma ferramenta indispensável para a medição quantitativa da circulação de certas publicações. A Bibliometria, em suma, tem como objecto o estudo do livro e das revistas, enquanto citadas, para melhor compreender as actividades de informação. A Cienciometria, por seu turno, estuda os aspectos quantitativos da difusão e utilização da informação científica e técnica.

“La Bibliometría estudia la organización de los sectores científicos y tecnológicos a partir de las bibliografías y patentes para identificar a los autores, sus relaciones, y sus tendencias. Por ejemplo, Cienciometría se encarga de la evolución de la producción científica mediante indicadores numéricos de publicaciones, patentes, etc. La Bibliometría trata con las varias mediciones de la literatura, de los documentos y otros medios de comunicación, mientras que la Cienciometría tiene que ver con la productividad y utilidad científica.” (Spinak, 2001)

O raciocínio citado de Spinak (2001) é, de certa forma, uma aproximação especulativa entre o conceito de Cienciometria e Bibliometria. Estes dois conceitos apesar de apresentarem algum antagonismo são, por vezes, considerados quase sinónimos. Um dos factores que os distancia é, efectivamente, o seu objecto de estudo. A Cienciometria estuda os aspectos quantitativos da ciência como disciplina ou actividade económica, o seu objecto de estudo está vocacionado para a política científica. A Bibliometria está, por seu turno, direccionada exclusivamente para as várias análises da literatura. No entanto, tal como a Bibliometria, emprega técnicas métricas para a avaliação das Ciências sociais.

No dizer de Rousseau (2001), os indicadores cienciométricos não se destinam a substituir os investigadores, apenas permitirem investigações com mais unicidade e um maior índice de análise, para que os especialistas tenham uma adequada informação a seu dispor, podendo formar opiniões mais fundamentadas e objectivas. Os métodos cienciométricos são sempre úteis quando levam em conta as diferenças dos recursos materiais e humanos existentes entre os grupos de investigação.

Em síntese, o modo de operar entre a Bibliometria e a Cienciometria é o mesmo, somente variando o seu campo de estudo (Araújo Ruiz, 2002). Se pretendermos uma análise comparativa entre as várias disciplinas poderemos tomar como exemplo o quadro 10.

Quadro 10
Tipologias para a classificação da Bibliometria, Cienciometria e a Infometria

Tipología	Bibliometría	Cienciometría	Infometría
Objeto de estudio	Libros, documentos, revistas, artículos, autores e usuarios	Disciplinas, materias, campos esferas	Palabras, documentos, bases de datos
Variables	Números en circulación, citas, frecuencias de apariciones de palabras, longitud de las oraciones, etc.	Aspectos que diferencian a las disciplinas. Revistas, autores, trabajos, forma en que se comunican los científicos.	Difiere de la cienciometría en los propósitos de las variables, por ejemplo, medir la recuperación, la relevancia, el recordatorio, etc.
Métodos	Clasificación, frecuencia, distribución	Análisis de conjunto y de correspondencia	Modelos rector-espacio, modelos boléanos de recuperación, modelos probabilísticos, lenguaje del procesamiento, enfoques basados en el conocimiento, tesauros
Objetivos	Asignar recursos, tiempo, dinero, etc.	Identificar esferas de interés; donde se encuentran las materias; comprender cómo y por qué frecuencia se comunican los científicos	Aumentar la eficiencia de la recuperación

Fonte: Macías-Chapula (2001)

O quadro 10, de autoria de Macías-Chapula (2001), apresenta algumas diferenças entre o objecto de estudo da Bibliometria, da Cienciometria e da Infometria. Apesar de tais diferenças, como temos vindo a afirmar, o objecto de estudo da Bibliometria e da Infometria

formam um todo com procedimentos comuns. Daí que muitos estudiosos as entendam como meros complementos.

No que diz respeito à Bibliometria e à Cienciometria também se podem cruzar trabalhos comuns, referimo-nos nomeadamente: à definição e medição da informação; ao desenvolvimento de novas metodologias de investigação; à medição da literatura segundo o método de citações; à relação entre autor e produtividade; às análises das mesmas fontes de publicação e análises estatísticas aplicadas a frequências de citações.

“El análisis de citas es uno de los criterios que se emplea con mayor frecuencia para la selección de la literatura científica. De igual forma, constituye una de las alternativas más controvertidas tanto para la evaluación de la actividad científica como de las publicaciones.” (Cañedo Andalia, 1999)

Como refere Cañedo Andalia (1999), a metodologia de citações é uma das metodologias que se utiliza com maior frequência para a selecção da literatura científica. A utilização de citações bibliográficas, como critério de avaliação dos trabalhos e publicações científicas, tem o seu fundamento em investigações científicas objectivas. A indexação de citações baseia-se na premissa de que uma citação bibliográfica é uma expressão de relação entre os documentos. Assim, Marty (1975) e mais tarde Marcías-Chapula (2001) estão de acordo na identificação das razões específicas porque se cita, são quinze pontos os enunciados:

1. Prestar homenagem aos precursores;
2. Dar crédito a trabalhos do mesmo assunto;
3. Identificar metodologias, equipas, etc.;
4. Proporcionar leituras básicas;
5. Corrigir trabalhos próprios;
6. Corrigir trabalhos de outros;
7. Analisar trabalhos anteriores;
8. Sustentar declarações;
9. Alertar os investigadores para trabalhos futuros;
10. Destacar trabalhos pouco divulgados, mal indexados ou não citados;
11. Validar dados e categorias de constantes físicas, de facto, etc.;
12. Identificar publicações originais, onde se discutiu um conceito ou ideia;
13. Identificar as publicações originais que descrevam conceitos ou termos epónimos;
14. Identificar trabalhos que neguem a ideia de outros autores, e
15. Debater a primazia de outros.

Deste ponto de vista, para Lima (2000) é importante a realização de bibliografias com base na imparcialidade, representatividade e exaustividade: estes são critérios objectivos de avaliação científica. Citar é muito mais do que prefaciar a ideia de um autor, citar é sobretudo, tomar conhecimento da ciência através de outrem —projectando conhecimentos no futuro e, intersubjectivamente, informamos e divulgamos a ciência.

A Bibliometria lança mão a um conjunto de métodos indispensáveis à gestão bibliotecária, por sua vez, a Cienciometria pesquisa as leis que regem a ciência. Neste contexto, Price (1969) compreende os estudos cienciométricos como uma forma de pesquisa quantitativa susceptível de ser quantificada numericamente —esta definição ampla e generalista tem como base os estudos publicados na revista *Scientometrics*.¹ A essência deste reconhecido periódico é a avaliação de publicações (periódicos, artigos, patentes, etc.) de autores e citações. Resta sublinhar que do ponto de vista prático, a Cienciometria restringe-se a aplicações bibliométricas. Neste campo de investigação, como Van Raan (1988) afirma, os métodos quantitativos e principalmente a análise de dados constituem um elemento indispensável para o avanço do conhecimento científico.

A análise bibliométrica estuda com rigor as publicações científicas, de maneira a permitir vincular conhecimentos —a ciência é o produto objectivo da actividade intelectual. Assim, uma publicação é uma representação da actividade da investigação do seu autor. Este modo de conhecimento escrito fornecerá, portanto, todos os elementos técnicos e conceituais que o autor precisa para as suas argumentações. Ou melhor, a actividade de publicação científica é uma confrontação entre as reflexões intrínsecas do autor e os conhecimentos que ele adquiriu pela leitura dos trabalhos originários de outros autores. Assim sendo, as publicações são o resultado da comunicação escrita entre a razão individual e a razão colectiva. Os pesquisadores para consolidar as suas argumentações fazem referência aos trabalhos de outros pesquisadores. Há, por assim dizer, um certo consenso na comunidade científica. Directamente ou indirectamente, existe uma relação entre a maioria dos trabalhos científicos publicados. A Bibliometria tem como princípio analisar estas actividades científicas através de técnicas correlacionais quantitativas.

Efectivamente, na actividade de pesquisa, as medições quantitativas e a realidade numérica são os itens que servem para analisar a qualidade das investigações. Os estudos bibliométricos são detentores de medidas universais, cada elemento de estudo é medido segundo uma dimensão escolhida. Estes estudos são os mais pertinentes como indicadores relacionais entre os elementos bibliográficos. Não nos restam dúvidas que a Bibliometria é uma técnica que desenvolve as suas investigações, essencialmente, em bibliografias, fontes de informação e nas Ciências documentais.

“La Bibliografía se confirma como ciencia general que recoge y clasifica sistemáticamente el conjunto de los datos relativos a la producción, la conservación, la circulación y la utilización de los escritos y de los documentos de toda especie.” (Carrizo Sainero, 2000)

¹ Algumas das revistas internacionais mais importantes neste campo são: o “Journal of the American Society for Information Science.”; a “Revue Francaise de Bibliometrie y Cahiers”; a “Revista Española de Documentación Científica.” e a “Revista internacional sobre los aspectos cuantitativos de la ciencia, la comunicación científica y la política científica.”

Do ponto de vista de Carrizo Sainero (2000), a Bibliometria é vista como uma ciência devido ao facto dos seus fundamentos teóricos e conceptuais estarem sediados nas bases epistemológicas das bibliografias. Desta forma, a Bibliometria é um factor de medição quantitativo para a avaliação das fontes de informação. Em suma, esta ciência é proprietária de um vasto conjunto de métodos lógicos e objectivos para a avaliação da investigação científica. Desde a sua origem até à actualidade, a Bibliometria é sobejamente conhecida por estar ligada tanto às bibliografias como com às fontes de informação.

Dito de outro modo, os estudos bibliométricos têm como objecto directo a identificação das bibliografias e o seu tratamento estatísticos. Medir quantitativamente aos olhos da Bibliometria é uma forma superior de conhecimento, na medida em que se estabelecem correlações com os objectos, fenómenos e leis científicas. As estatísticas, por sua vez, são a unidade de normalização. Devido ao seu objecto, a Bibliometria, pode ser considerada uma ciência entre as Ciências sociais.

“Bibliometrics is a complex discipline which, although it may be classified as a social science, is closely conditioned by pure and technological sciences.” (Sotolongo Aguilar; et al., 2000)

Sotolongo Aguilar; et al. (2000) no seu artigo, *Modular bibliometric information system with proprietary*, também nos adverte para o facto de as estatísticas serem um factor chave para o descobrimento de novos conhecimentos. Deste ponto de vista, a Bibliometria é uma disciplina multidisciplinar e, adianta o autor, pode ser classificada como uma Ciência social, no entanto está condicionada pela sua interdisciplinaridade na medida em que necessita das tecnologias das Ciências puras. É indispensável que o seu trabalho seja executado em desígnios flexíveis para a obtenção de indicadores precisos, de modo a que as investigações recentes sejam integradas em novos horizontes. Efectivamente, para capturar as características dinâmicas de um sistema de inovação, os indicadores bibliométricos devem ser longitudinais.

Segundo Katz e Hicks (1988) os indicadores devem ser ainda sistémicos, permitindo a interacção sistemática entre os investigadores. Deste modo, produzem-se autoridades conjuntas nos documentos científicos e inter-relações entre peritos, resultantes de mútuas colaborações. Do ponto de vista de Spinac (2001), a importância das técnicas bibliográficas e cienciométricas podem explicar do seguinte modo:

1. Identificar a tendência e crescimento do conhecimento das diferentes disciplinas;
2. Estimar a cobertura das revistas secundárias;
3. Identificar os leitores das diferentes disciplinas;
4. Identificar os autores das diferentes disciplinas;
5. Medir a utilidade dos serviços de disseminação selectiva de informação;
6. Proceder às tendências de publicação;
7. Identificar as revistas núcleo de cada disciplina;
8. Formular políticas de aquisição e ajustamento de orçamento;

9. Adaptar as políticas descarte de publicações;
10. Estudar a dispersão e a desactualização da literatura científica;
11. Projectar normas para a standardização;
12. Projectar processos automáticos de indexação, classificação e elaboração de resumos;
13. Medir a produtividade dos editores, autores individuais, organizações e países.

Efectivamente, a Bibliometria é um método através do qual se aplicam tratamentos quantitativos às obras escritas. Esta é precisamente a descrição bibliográfica dos documentos que constitui uma bibliografia e, por seu turno, estes elementos permitem à Bibliometria elaborar os seus estudos referentes: aos autores; aos títulos; ao ano de publicação; ao tipo de documento e ao idioma. As bibliografias, vistas deste modo, devem apresentar-se de uma forma analítica, para que sejam um forte manancial científico de informação para todo o tipo de investigadores e, sobretudo, uma referência para os estudos bibliométricos.

As técnicas bibliométricas têm demonstrado a sua utilidade no desenvolvimento de indicadores para a actividade científica nas Ciências sociais. Katz (1999) no seu artigo *Bibliometric indicators and the Social sciences* dá-nos conta que estes indicadores imersos de objectividade não podem capturar toda a produção do conhecimento científico. Sobretudo, quando nos referimos a indicadores de qualidade. A análise bibliométrica recai directamente sobre a produção publicada, não contemplando deste modo as inovações provenientes de seriados e monografias. Há um outro problema a saber, os indicadores que “não falam inglês” correm o risco de não serem representativos.

É de sublinhar que, as citações são quantificadas pelo número de vezes que são referenciadas numa base de dados, as mais conhecidas são: Institute for Scientific Information's databases (ISI); The Science Citation Index (SCI); Social Science Citation Index (SSCI) e a Arts and Humanities Citation Index (AHCI). Contudo, com este método nunca se podem qualificar as pesquisas. Desta forma, não poderemos saber qual é o trabalho de melhor qualidade, ou melhor, o número de citações só nos permite saber o impacto das referências bibliográficas.

Para Hicks (1999) as Ciências sociais são detentoras de paradigmas mais competitivos do que as Ciências exactas já que se baseiam na experiência humana. Esta última característica é uma das grandes diferenças entre os dois tipos de ciência. Ao contrário da cobertura SCI, a SSCI é menos inclusiva na sua cobertura. É do entendimento de Katz e Hicks (1997) que, apesar de toda a sua ampla utilidade, os dados bibliométricos podem ocultar o desenvolvimento de indicadores, centrados na preocupação de novas teorias, dentro das redes e sistemas nacionais e na variedade e diversidade de capacidades. Como qualquer tipo de dados, os indicadores bibliométricos não são denominadores perfeitos de todos o conhecimento que pretendemos entender. Porém, eles podem ser um excelente contributo para os complexos quadros de fontes múltiplas.

“Bibliometric indicators allow us to examine the development and flow of research-based knowledge thus enabling us to map the structure and changing shape of knowledge resources in the economy and society as a whole. However, bibliometric indicators cannot capture all knowledge production in a society and inform us of its quality. As with any indicator, they fall short of the ideal in several ways. First, papers represent the published output of laboratory-based activity. They will not, for example, capture the innovative contributions made by software development and database construction which is a large and growing segment of knowledge production.” (Katz e Hicks, 1997)

Como qualquer tipo de indicadores, como os bibliométricos, pecam pelo excesso de ideal e, acima de tudo, não são representativos de todas as publicações de conhecimento disponíveis. As citações são um número de referências dadas a uma publicação que, não obstante, não são indicadores de qualidade, ou melhor, a análise de citações só são uma resposta cabal às pesquisas de impacto.

Porém, como afirma Latour (1987), este tipo de estudos podem equivocar os leitores mais descuidados na medida em que todos os artigos científicos são pautados pelas mesmas grelhas e apresentados sob a forma numérica de impacto. Na esmagadora maioria, estes estudos de impacto são baseados na SCI. Este tipo de argumentação sobre a ausência de indicadores de qualidade, nas investigações bibliométricas, e a sobreposição da realidade numérica já foi largamente prefaciado por Kuhn (1962) na década de sessenta.

Muitos dos profissionais de informação ainda estão reticentes na utilização destes estudos quantitativos de uma forma rigorosa, ou seja, não utilizam metodologias estatísticas adequadas às suas necessidades. Bensman (2001) está convicto de que o uso de estatísticas nas bibliotecas aumenta o sucesso dos trabalhos, na medida em que são um motor de confiança para a própria biblioteca e para os seus clientes. Similarmente, Dolling; Pepler e Sumsion (2001) são unânimes ao considerarem que as estatísticas, que representam uma análise quantitativa, são uma ferramenta de precisão para o planeamento das bibliotecas e para a sua gestão técnica, na medida em que permitem comparações detalhadas dos trabalhos das diferentes bibliotecas.

“Where statistics are aimed at policy makers, managers and funders, they are essential for decisions on levels of service and future strategic planning. They are also important in generating confidence in library staff that they are delivering good value for money and services well taken up by their users.” (Bensman, 2001)

Na sua rotina diária, os bibliotecários recolhem todos os dias um avultado número de dados, alguns terão proveniência nas suas observações diárias, outros porém, surgem dos trabalhos de investigação devido às suas necessidades de gestão e coordenação. O que é facto, é que o conhecimento das análises quantitativas pode e deve ajudar os bibliotecários a fazerem correctas interpretações dos dados que envolvem a sua profissão. A recorrência às análises estatísticas facilita qualquer gestor de informação à tomada de decisões com maior firmeza e convicção.

“El uso de la estadística por parte de los bibliotecarios puede permitirles obtener la cualidad máxima de información en sus esfuerzos de investigación. Al utilizar la metodología estadística, el bibliotecario puede probar hipótesis, calcular promedios y otras medidas de la tendencia central; evaluar la relación entre una variable y otra; hacer predicciones; determinar la confiabilidad y validez de instrumentos y mediciones; generalizar conclusiones provenientes de los datos de muestreos o poblaciones; presentar los datos de investigación en formatos tabulares y gráficos; determinar el significado de la diferencia entre el funcionamiento de los grupos y mucho más.” (Busha, 1990)

Busha (1990) nesta citação, apresenta-nos uma longa listagem das vantagens que os bibliotecários podem usufruir ter quando usam estatísticas nas suas rotinas diárias, mas na verdade existe, ainda, uma relutância na implementação estudos. Não só devido à falta de formação específica dos técnicos, como também devido a políticas internas e organizacionais. Ao nível da avaliação das colecções são inúmeros os exemplos que aqui poderíamos apresentar para demonstrar as vantagens que qualquer biblioteca poderia obter. A avaliação de colecções poderá conduzir-nos a mudanças significativas ao nível de satisfação dos leitores e a grandes melhorias em termos organizacionais.

Assim sendo, a avaliação quantitativa poderá levar-nos a tornar as nossas experiências empíricas em consolidações mais objectivas. Exemplificando, com o exame directo do catálogo de uma biblioteca poderemos reunir dados quantitativos, tais como: a utilização mais frequente de títulos, autores, línguas, datas, etc. Estas quantificações após serem analisadas estatisticamente, são de extrema utilidade para a elaboração do orçamento dos centros de informação, assim como para estabelecer critérios e políticas de selecção para servirem de suporte às várias análises de custo-eficácia.

A análise de custo-eficácia é, acima de tudo, um instrumento quantitativo que permite aos gestores tomarem decisões devidamente estruturadas sobre determinados recursos: medindo e comparando os custos e as consequências de diversas intervenções. Desta forma pode-se avaliar a eficácia relativa e estimar-se as necessidades de recursos futuros. Segundo a ONUSIDA (1998), os problemas chave com que se deparam os gestores de programas, na análise do custo-eficácia, são os apresentados no quadro 11.

Quadro 11

Planificação custo-eficácia

- a. Dados inadequados sobre os custos e o impacto de programa;
- b. Custo da recolha de informação;
- c. Disponibilidade de competência técnica;
- d. Identificação e medição de indicadores adequados para avaliar o impacto;
- e. Exame de todas as consequências: poupanças; custos directos e indirectos;
- f. Atribuição do impacto entre diversas intervenções simultâneas, e
- g. Utilização de resultados de estudos anteriores.

Fonte: ONUSIDA (1998)

Para melhor resolver estas possíveis entraves à investigação de custo-eficácia o gestor deve ter em linha de conta que a informação recolhida é pertinente e, para tal, é necessário identificar as lacunas e superá-las de modo a assegurar a pertinência do estudo. Uma das maneiras de o fazer com sucesso é, todavia, identificar as fontes especializadas de conhecimento e utilizar os resultados intermédios como indicadores de eficiência. Esta maneira de proceder é uma forma de clarificar as perspectivas de avaliação.

Na avaliação de colecções os responsáveis pela tomada de decisões devem conhecer os custos e as consequências dessa iniciativa para um melhor aproveitamento dos presumíveis recursos limitados. Portanto, a análise de custo-eficácia poderá avaliar se um programa é eficiente, se vale a pena a sua implementação, ou ainda se deve continuar uma dada intervenção. A eficiência, destas investigações, implica a obtenção de resultados ao menor custo possível, ou desse resultado terá que se rentabilizar ao máximo um dado custo.

A distinção entre custo-eficácia e custo-benefícios reside sobretudo em elementos qualitativos e quantitativos; ou seja, o custo-eficácia não tem como objectivo demonstrar a qualidade da relação output e input. O custo-eficiência é baseado em procedimentos subjectivos e qualitativos: uma organização representa custo-efectivo se as suas produções forem pertinentes às necessidades dos seus clientes. O custo-benefício é uma operação que tem em linha de conta a qualidade dos benefícios.

“Cost-efficiency is the ratio of output to input (Rumble, 1997). A system becomes more cost-efficient if outputs can be increased with a less than proportional increase in inputs. Cost-efficiency does not attempt to document quality or value other than financial gain [...] Cost-effectiveness, in contrast, is mainly based upon subjective judgements about value and quality. To refer again to Rumble (1997), an organisation is cost-effective if its outputs are relevant to the needs and demands of the clients and cost less than the outputs of other institutions that meet these criteria.” (Ash, 2000)

Efectivamente, como poderemos verificar há uma distinção metodológica entre custo-eficácia e custo-benefício. Custo-benefício é um binómio que se refere à relação entre o custo de uma actividade e o benefício derivado dela. Com efeito, um estudo de custo-benefício tenta

justificar a existência de uma actividade, demonstrando que os benefícios suportam os custos. No entanto, nem sempre é fácil demonstrar os benefícios de uma biblioteca em unidades monetárias. Como bem sabemos, os benefícios de uma biblioteca são expressos sempre em termos subjectivos.

Lancaster (1996) está convicto que a existência de uma biblioteca numa comunidade ou no seio de uma organização implica sempre que os gestores a qualquer momento possam optar por políticas para justificar os benefícios esperados. Efectivamente, os benefícios de uma biblioteca estão estreitamente relacionados com os resultados de impacto. Obviamente que as colecções podem ser consideradas o principal recurso de uma biblioteca, desta forma, não podem ser avaliadas abstractamente, ou melhor, a avaliação tem que ser direccionada aos objectivos que a colecção serve, assim como às necessidades dos potenciais leitores. Em síntese, a colecção deve avaliar-se em termos de satisfação —qualquer outro tipo de avaliação seria artificial.

Os produtos de uma biblioteca, ou seja, os serviços que proporciona são facilmente quantificáveis, exemplificando: o número de documentos emprestados; o número de requisições periódicas; o número de pesquisas feitas, etc. Estas variáveis para além de serem quantificáveis também deveria ser qualificáveis. Assim pode-se afirmar que uma das maneiras de contemplar a avaliação deverá ser em termos de custos, eficácia e benefícios.

“La eficacia se refiere a los productos y el criterio más común de eficacia es la proporción de demandas del usuario satisfechas. Los beneficios del sistema son ciertamente los objetivos deseados. Los costes son bastante tangibles si se piensa solamente en términos monetarios.” (Lancaster, 1996)

Em síntese, nesta referência de Lancaster (1999) fica-nos a ideia de que o conceito de eficácia está estreitamente relacionado com as colecções das bibliotecas e com a satisfação dos seus leitores. Quando nos referimos a benefícios estamos a pensar nos objectivos concretizados e desejados. Esta realidade, por vezes, é colocada em segundo plano e o conceito de eficácia fica reduzido ao plano material (produtos).

3.2. Modelo qualitativo

O filósofo Thomas Kuhn (Kuhn, 1977) adverte-nos para o progressivo desenvolvimento das ciências, estas progredem por acumulação de conhecimento, ou seja, por paradigmas. Como o próprio filósofo define na sua obra *The essential tension*, um paradigma é o que os membros de uma comunidade científica, e só eles, partilham. São estes paradigmas comuns que constituem a sociedade científica. A ciência nasce destes paradigmas, onde a comunidade científica descarta certos argumentos em prole de outros mais válidos. Poderíamos afirmar,

então, que a ciência nasce sempre de uma outra. Esta noção tão própria de Kuhn tem um cariz estritamente interdisciplinar, ideia esta muito nobre para as fronteiras da biblioteconomia quando tem como base as investigações em paradigmas quantitativos e qualitativos.

Nesta teoria proclamada por Kuhn, a ciência está em constante gestação, todos temos a noção de que a biblioteconomia subscreve inteiramente esta teoria. Assim, este epistemólogo pretende dar um cariz científico às Ciências sociais para ultrapassar o subjectivismo com que são conotadas. Desta forma, Kuhn procura uma constância metodológica que permita a estas ciências formular leis consistentes.

“O paradigma científico, segundo Kuhn (1975), diz respeito a um quadro conceptual geral que reflecte um conjunto de crenças e valores reconhecidos por uma comunidade científica, sendo admitido como comum a esta. A ideologia, o modelo económico e o momento histórico são cruciais na determinação das crenças e valores dominantes e, portanto, dos paradigmas.” (Pondé, 2003)

Para Pondé (2003), a noção de paradigma é uma representação conceptual que reflecte as crenças e valores de uma dada comunidade científica. As ideologias económicas e históricas, são por assim dizer, os valores dominantes para a compreensão da noção de paradigma. Na verdade, os objectos das ciências não são dados pela natureza, mas construídos em cada paradigma. Partindo deste princípio, a investigação pluralista (o uso em simultâneo de métodos qualitativos e quantitativos) denuncia uma crise paradigmática enunciada por Thomas Kuhn, a ciência nas suas ramificações leva a uma diluição dos seus limites e ao conseqüente aparecimento de novas questões para a investigação.

Segundo a posição de Silva (1998), a ciência vista à luz de paradigmas é sobretudo uma tomada de posição filosófica racionalista com base em juízos positivistas. Se bem que Kuhn tenha a noção de que a passagem entre paradigmas é feita progressivamente. No entanto, só uma visão positiva da realidade poderá definir a ciência de uma forma quantitativa. Isto quer dizer que a investigação científica, para além de muitas opções, pode usufruir de denominadores quantitativos.

Segundo Liebscher (1998), pode-se entender as duas tendências de uma forma bipartida; uma para as investigações científicas —apropriada às variáveis quantificáveis. A outra metodologia é mais orientada para a explicação dos fenómenos complexos de natureza social —apropriada para o estudo de contextos culturais.

"[...] a quantitative research methodology is appropriate where quantifiable measures of variables of interest are possible, where hypotheses can be formulated and tested, and inferences drawn from samples to populations. Qualitative methods, on the other hand, are appropriate when the phenomena under study are complex are social in nature, and do not lend themselves to quantification. Typically qualitative methods are used when understanding the cultural context from which people derive meaning is an important element of a study. Such cultural context is usually not susceptible to quantification and aggregation and is therefore, usually ignored in quantitative studies." (Liebscher, 1998)

A divisão das ciências sempre foi definida pela metodologia que utilizam, para uma disciplina ter o estatuto de científica precisava de mostrar critérios objectivos com requisitos sistemáticos e relevância explicativa. E, sobretudo, estas ciências tinham de constatar as evidências empíricas. Deste ponto de vista, quando se trabalha com denominadores culturais e simbólicos a questão é de difícil resolução — não se podem reduzir significados a índices materialistas.

Ephraim (1994) no seu artigo *A review of qualitative and quantitative measures in collection analysis* interroga-se sobre estas vicissitudes das ciências. Ou melhor, especula sobre a dualidade da objectividade e subjectividade dos métodos de avaliação de colecções. Insistir nas explicações causais impede-nos, desde logo, à compreensão do homem como um todo no mundo que co-habita. Mas, na verdade, desde há muito que a tendência foi a divisão das ciências em dois grandes paradigmas: o paradigma positivista e o paradigma fenomenológico; este último também chamado muitas vezes de interpretativo (Aylward, 2002).

Admitir, por um lado, a divisão das ciências segundo uma perspectiva causal é, acima de tudo, fomentar a concepção quantitativa ou positivista das ciências. Neste ponto de vista de investigação, o objecto é o ponto central de estudo. Dito de outro modo, a compreensão polarizada em explicações causais faz parte da investigação dedutiva, a adopção deste paradigma significa a resistência à naturalização dos fenómenos tão próprios das Ciências sociais.

"Isto porque, a noção de sociedade humana traz em si um conjunto de conceitos que é logicamente incompatível com os tipos de explicações causais e generalizações propostas pelas ciências naturais. Essa visão faz intrinsecamente parte das postulações das investigações qualitativas." (Silva, 1998)

Admitir, por outro lado, a posição fenomenológica é apelar às investigações qualitativas caracterizadas por um conjunto de técnicas que têm como finalidade descodificar e traduzir os fenómenos sociais e naturais (Van Maanen, 1983). Esta metodologia não se limita ao simples registo de ocorrências dos fenómenos. Ainda que variando de acordo com os objectivos do investigador, os métodos mais utilizados de pesquisa qualitativa, são o estudo de caso e a observação participante (Benbasat; et al. 1987).

Os estudos de caso descrevem um fenómeno no seu meio natural a partir de múltiplas fontes (indivíduos, grupos e organizações), e técnicas de recolha de dados (entrevistas, dados secundários como actas, relatórios e memorandos). O pesquisador não manipula os sujeitos e não exerce controlo algum sobre eles. O estudo de caso permite focalizar tanto os fenómenos em curso como os fenómenos que aconteceram no passado, como refere Leonard-Barton (1990).

Por sua vez, a observação participante refere-se aos fenómenos sociais; aqui o pesquisador é um observador que não intervém, adoptando uma perspectiva passiva. Nesta situação, o observador pode acumular os papéis de pesquisador e membro da organização. Pode adoptar uma conduta de participação intermitente ou, ainda, pode ser um observador não participante. Neste último caso, o pesquisador deve abster-se de todo e qualquer contacto com os sujeitos observados.

Em qualquer tipo de investigação há sempre a coexistência de paradigmas quantitativos e qualitativos. Na opinião de Valles (1997) a essência do paradigma reside na sua metodologia, ou seja, estas noções paradigmáticas da ciência devem encaminhar o investigador para aspectos ontológicos e epistemológicos na investigação. Quer dizer, a investigação ontológica deve adoptar posturas epistemológicas quantitativas e qualitativas.

“Dado que positivistas y fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan distintas clases de respuestas, emplean metodologías diferentes. Mientras los primeros adoptan en modelo de investigación de las ciencias naturales, recurriendo a técnicas que, como el cuestionario o los estudios demográficos, generan datos cuantitativos susceptibles de ser analizados estadísticamente, los segundos emplean métodos cualitativos que, como la observación participante o la entrevista en profundidad, permiten datos descriptivos.” (Borrego Huerta, 1999)

Esta distinção levada a cabo por Borrego Huerta (1999), entre a perspectiva positivista e a perspectiva fenomenológica é meramente teórica, já que não operam na prática com o mesmo rigor. Não obstante, não poderemos separar os dados estatísticos, por um lado, e os dados descritivos, para outro.

Os partidários da investigação indutiva afirmam que este estudo tem um cariz indutivo. Exemplificando, quando é analisada uma colecção do ponto de vista de um especialista externo ou interno ao serviço de informação, grosso modo, estamos na presença de puras induções sobre a credibilidade da referida colecção. Neste método de investigação, o analista encontra-se perante a colecção que vai estudar, sem que a desmembre num conjunto de variáveis, nem estabeleça, a priori, possíveis relações de causa-efeito. Pelo contrário, uma abordagem perspectivada, no que diz respeito à recolha de dados, pode ser levada a cabo por um pequeno número de funcionários da própria biblioteca, segundo critérios de heterogeneidade e acessibilidade. Por seu turno, os estudos quantitativos primam pela análise

de grandes segmentos de população seleccionada, recorrendo a amostragens probabilísticas para garantirem a generalização dos resultados em termos estatísticos inferenciais.

“La investigación fenomenológica es, por tanto, inductiva. Es decir, el investigador no intenta recopilar información que le permite verificar o rechazar hipótesis establecidas de antemano, sino que a partir de los datos recogidos, trata de llegar a la comprensión de los fenómenos estudiados en relación al contexto en el que se desarrollan.” (Borrego Huerta, 1999)

No entanto, segundo Borrego Huerta (1999), esta forma de estudo indutivo é a posteriori, ou seja, o seu objecto não está definido a priori, daí que a investigação é sempre feita directamente sobre a realidade fenoménica. Para além disso, nestas investigações qualitativas a selecção dos participantes é feita de uma forma intencional, como o exemplo anteriormente descrito o demonstra: os sujeitos que participam nestes trabalhos são reduzidos, comparando-os com as investigações quantitativas. Facto este que se justifica porque os trabalhos de análise fenomenológica é exaustivo, obrigando à limitação do número de participantes de modo a assegurar a veracidade dos estudos. Todavia, as investigações incluem um leque diversificado de investigadores com o intuito de evitar um excessivo reducionismo nas suas conclusões. Esta característica, afirmam alguns entendidos, é alheia às investigações quantitativas.

Por exemplo, quando se avalia uma dada colecção de Filosofia, deveremos recorrer a todos os técnicos responsáveis por este estudo, como por exemplo, catalogadores, indexadores, administrativos, seleccionadores e até gestores de informação, entre outros. Recorreremos, assim, a um vasto conjunto de diferentes técnicas que têm reflexos na análise qualitativa da referida colecção. O investigador não partirá do ponto zero. As análises do avaliador não são estritamente indutivas. Ou melhor, as ideias preconcebidas e as expectativas perante tal análise poderão ser bastante frutíferas. Este tipo de confrontação de informações, resultantes da participação de vários técnicos permitirá flexibilizar a variedade de dados recolhidos dentro de um campo de trabalho reduzido, por oposição às amostragens probabilísticas dos trabalhos quantitativos. Há, no entanto, estudiosos que apresentam diferenças categoriais entre o paradigma positivista e fenomenológica (ou interaccionista).

Quadro 12
Influências nas pesquisas das Ciências sociais

Positivists	Interactionist
Functionalists Structuralist Political Economists Quantitative Methods	Phenomenologists Ethnomethodologist Symbolic Interactionist Qualitative Methods

Fonte: Aylward (2002)

Segundo o quadro 12, verifica-se um hiato entre as Ciências sociais e as Ciências aplicadas. O método científico, no entender de alguns investigadores, é inadequado para investigar as condutas humanas. O paradigma positivista é, por assim dizer, estruturalista e funcional, não obstante, podem ser utilizados métodos quantitativos nas indagações de carácter político e economicistas. Estes conceitos são, por sua vez, contrapostos ao paradigma fenomenológico, na medida em que este é considerado por Aylward (2002) como simbólico e de interacção social.

Segundo Ellis; et al. (1993), os estudos qualitativos apresentam uma estrutura flexível, por exemplo, na análise de uma colecção os estudos exploratórios com pouco conhecimento de causa podem originar um planeamento objectivo. O investigador deve “estar aberto” ao que possa suceder durante o desenvolvimento da investigação. Para tal, é necessária uma certa flexibilidade estrutural do projecto desenvolvido. Ao contrário, as técnicas quantitativas são muito úteis para comprovar teorias claramente articuladas, cujas variáveis estão previamente controladas.

Em total desacordo com esta teoria está Huerta (1999), pois este afirma que as operações quantitativas estão repletas de restrições para gerarem novas teorias. Segundo este entendido, os métodos qualitativos são os mais eficazes para criarem uma sucessão de teorias capazes de levar à resolução mais eficaz dos problemas, se bem que, a acumulação de teorias pode ser um grande entrave à análise de um único problema proposto.

Em termos biblioteconómicos, temos que eleger uma metodologia para levar a cabo determinada investigação de avaliação de colecções: o problema põe-se, será credível analisar as colecções bibliográficas à luz da estrutura interaccionista? Aparentemente, os métodos positivistas ou quantitativos apresentam maior interesse para levar a cabo tais investigações, devido ao facto de se regerem por paradigmas objectivo e variáveis fáceis de manipular. Contudo, não poderemos esquecer-nos que as técnicas qualitativas apresentam grande interesse no desenvolvimento das actividades investigadoras em biblioteconomia. Poderemos afirmar que alguns métodos de avaliação de colecções estão centrados em metodologias de observação qualitativa, Posto isto, procederemos à discriminarmos as diferentes fases levadas a cabo nas pesquisas qualitativas.

Quadro 13
Tarefas da investigação qualitativa

1.	Fase de reflexão
1.1.	Identificação de tema e questões a serem investigadas
1.2.	Identificação de perspectivas paradigmáticas
2.	Fase de Planeamento
2.1.	Seleção de um contexto
2.2.	Seleção de uma estratégia (incluída aqui a possibilidade de triangulação metodológica com estratégias quantitativas e qualitativas)
2.3.	Preparação do investigador
2.4.	Redacção do projecto
3.	Fase de entrada em campo
3.1.	Seleção de informantes ou casos
3.2.	Realização das primeiras entrevistas ou observações
4.	Fase de colecta produtiva e análise preliminar de dados
5.	Fase de saída de campo e análise intensa de dados
6.	Fase de redacção dos resultados

Fonte: Morse (1994), Valles (1997) e Silva (1998), elaboração própria

Muito sinteticamente, como verificamos no quadro 13 elaborado a partir de Morse (1994), Valles (1997) e Silva (1998), o investigador tem que começar as suas investigações como uma fase inicial de reflexão, para que possa identificar o tema e os contornos do seu estudo. Seguidamente, este também deve estar preparado para fazer planos e seleccionar contextos e estratégias para as futuras pesquisas. Após estas etapas, passa-se à redacção do projecto. Numa terceira fase, procede-se aos trabalhos de campo, selecção de casos, realização de entrevistas e observação da realidade que está sendo investigada. As duas antepenúltimas fases servem para analisar os dados exaustivamente. Na sexta fase, conclui-se com o procedimento da redacção e divulgação dos dados.

Na verdade, o ponto de vista fenomenológico, por conseguinte qualitativo, apresenta uma estrutura baseada em múltiplas observações e descrições. A fenomenologia tem como objectivo a descrição da realidade tal como ela se apresenta à nossa consciência. Segundo Merleau-Ponty (1990), Esta descrição é, acima de tudo, uma forma de intencionalidade que faz com que as minhas perspectivas sobre os fenómenos sejam incorporadas na minha percepção. Percepção essa que é de extrema importância para me apoderar dos conteúdos fenoménicos e da sua respectiva descrição. Este tipo de investigação qualitativa ajudar-nos-á, por exemplo, a visualizar e a perspectivar as colecções dentro de uma visão holística.

“El positivismo busca la comprensión de las causas de los fenómenos sociales, con independencia de la subjetividad de los individuos. La fenomenología, por su parte, intenta entender esos mismos fenómenos desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Dado que positivistas y fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan distintas clases de respuestas, emplean metodologías diferentes.”
(Borrego Huerta, 1999)

Borrego Huerta (1999), por sua vez, afirma-nos que tanto a metodologia qualitativa como a metodologia quantitativa investigam os mesmos fenómenos mas de perspectivas diferentes: a razão e a subjectividade nunca poderiam fornecer a mesma análise de avaliação das

coleções. No entanto, não podemos esquecer que são respostas diferentes para o mesmo fenómeno investigado —esta dualidade poderá ser um valor acrescentado ao nosso estudo.

Os investigadores que trabalham com métodos qualitativos, recorrem a uma série de combinações técnicas e fontes de informação para o aprofundamento dos fenómenos estudados. Deste ponto de vista a compreensão dos fenómenos abrange sempre a perspectiva dos participantes —há aqui um esboço de subjectividade (Van Raan (1988). Formalmente, as investigações qualitativas, reflectem resultados que são representações das observações levadas a cabo pelo investigador, especialmente quando se mantém a todo custo o carácter qualitativo dos dados. Estamos perante descrições narrativas das observações do investigador. Desta forma, as relações entre os dados recolhidos e a elaboração cognitiva a partir desses dados são de difícil representação.

Como afirma Borrego Huerta (1999), as investigações qualitativas são um método excelente para explorar a conduta humana, especialmente para analisar fenómenos tão complexos como as interações sociais. O ser humano é tão complexo que a sua conduta é influenciada por múltiplos factores: uns factores provenientes da sua personalidade, e outros do seu meio ambiente. Dificilmente o investigador poderá reduzir o Homem a um conjunto de variáveis, já que o individuo por si ultrapassa todo o tipo de análises que dele se possa fazer —o homem é um ser ontológico.

Segundo a Division of Social and Community Psychiatry Neuropsychiatric Institute (1998), as pesquisas qualitativas, tal como as quantitativas, também são categoriais. Ou melhor, o investigador é detentor de categorias e conceitos que lhe permite a compreensão e organização dos dados. Como é do nosso conhecimento, há uma grande variedade de métodos nas investigações qualitativas.

A sociedade informativa, devido aos seus objectivos abrangentes, lança mão de uma panóplia de conceitos para caracterizar a emergência social. Pois bem, esses conceitos reflectem-se claramente nas pesquisas qualitativas. Não obstante, a diversidade de muitos destes métodos criados consoantes as necessidades do momento, acabam por originar ruído nas pesquisas. Acrescido a este ruído, o paradigma positivista centrado em preconceitos racionalistas, lança suspeitas nas investigações qualitativas, alegando a falta de objectividade científica nas investigações qualitativas.

É precisamente devido a este debate filosófico, que se pensa a objectividade para um lado, e a subjectividade para o outro. Muitos investigadores estão a repensar as metodologias de investigação, acreditando que actualmente estamos perante uma inovação metodológica, ao ponto de fazerem a junção dos métodos qualitativos e quantitativos. Para além disso, este facto é muito mais do que uma inovação, é uma necessidade que nos é imposta pela emergência da investigação.

“We believe there is a vast amount of room for methodological innovation, including the mixing of qualitative and quantitative methods in the same research effort. And we are not alone. There remain many qualitative investigators who also use quantitative methods. And there are an ever growing number of quantitative researchers who, while comfortable in their current research paradigms, wish to augment them with the strategic use of qualitative methods. This is the audience we hope to reach. We hope this guide will be a good place for them to start.” (Division of Social and Community Psychiatry Neuropsychiatric Institute, 1998)

Como verificamos, o paradigma actual de investigação está a impor-se como uma interacção de estratégias qualitativas e quantitativas. Sabemos que existem alguns problemas a priori a resolver, como por exemplo, a proliferação de métodos qualitativos nas Ciências sociais e, por outro lado, a leitura dos dados quantitativos que necessitam de um estudioso das Ciências exactas. Como é do nosso conhecimento, os investigadores qualitativos têm pouca experiência no manuseamento dos dados quantitativos.

É mais fácil aceitar como “boa” uma pesquisa quantitativa do que uma qualitativa. Serão preconceitos ou apenas leituras diferentes da aplicabilidade dos diferentes métodos? A questão é de fácil resolução, o que poderemos afirmar com segurança é que os resultados quantitativos podem ser analisados com relativa facilidade através de modelos matemáticos disponíveis em qualquer software, enquanto a análise qualitativa necessita de uma hermenêutica difícil. Perante o exposto, poderemos ser levados a concluir que estamos a criar uma clivagem entre as duas vertentes de investigação. No entanto, parece-nos por bem afirmar que devido à sua divergência, estas metodologias podem-se complementar. Vejamos, por um lado, se a recolha dos dados é das fases mais difíceis da investigação, a metodologia qualitativa tem aqui uma das suas funções, por excelência. Por outro lado, a análise destes dados poderá ser levada a cabo pelos investigadores quantitativos.

Resta sublinhar que em ambos os casos as metodologias podem entreajudar-se, ou melhor, tanto a recolha de dados como a sua leitura podem ser feitas por ambas as perspectivas metodológicas. Sabemos que a pesquisa qualitativa poderá ser muito morosa, envolvendo tentativas de ensaio e erro, no entanto, a sua utilidade é francamente reconhecida, o potencial das pesquisas qualitativas valem bem pelo seu desafio e implementação (Division of Social and Community Psychiatry Neuropsychiatric Institute (1998).

Efectivamente, as metodologias qualitativas abrem portas a novas investigações: clarificando, desconcertando, entendendo inter-relações estatísticas e até esclarecendo anseios intrínsecos à humanidade. Alguns estudiosos, nomeadamente Benbasat; et al. (1987) e Leonard-Barton (1990), afirmam que a adopção de dados qualitativos é sempre justificada quando:

Quadro 14

Justificações da metodologia qualitativa

- a. Envolve sistemas de informação num contexto real;
- b. O estudo de fenómenos não teorizados;
- c. O estudo de fenómenos complexos que necessitam de um estudo exaustivo;
- d. A descrição e compreensão onde a prática antecipa a teoria;
- e. A construção de teorias a partir da realidade factual, e
- f. As questões são da ordem do como e do porquê.

Fontes: Benbasat; et al. (1987) e Leonard-Barton (1990), elaboração própria

Sejam quais forem as metodologias utilizadas, estas não se resumem a meros critérios técnico-científicos. Outros sim, trazem à compreensão o sentido da realidade analisada no seu todo. Na verdade, todas as metodologias de que um investigador poderá lançar mão são uma grande ajuda científica para descobrir verdades objectivas sobre a mundividência. Os métodos qualitativos, acima de tudo, estão neste patamar de indagação. Poderá pensar-se que os métodos qualitativos para investigar a experiência subjectiva podem ocultar, de alguma forma, aspectos da realidade objectiva. Porém, a verdade, é que as interpretações dos fenómenos sociais, feitas pelos métodos qualitativos, são partes poderosas de qualquer relatório sobre o mundo objectivo.

Os critérios de avaliação variam radicalmente, dependendo se a posição epistemológica do pesquisador é positivista ou interpretativa. Na perspectiva positivista, os fenómenos sociais são reais e podem ser estudados objectivamente. Segundo Burrell e Morgan (1979), os estudos do tipo positivista procuram prever o que acontece no mundo social, através da procura de fenómenos regulares e relações causais entre os elementos que o constituem, socorrendo-se de instrumentos de medida estruturados. Na posição interpretativa ou fenomenológica, segundo Orlikowski e Baroudi (1991), as pesquisas partem do pressuposto de que o homem cria significados subjectivos e intersubjectivos quando interage com o mundo que o rodeia. Nesta situação, o pesquisador procura explicar os fenómenos, segundo o prisma dos sujeitos observados, não impondo pontos de vista externos e formulações apriorísticas.

“Qualitative research provides a depth and richness of insight that quantitative cannot. It can be used at any stage of a project to understand the present, explore future possibilities or develop alternatives.” (Stevens, 2002)

Para Stevens (2002), a investigação qualitativa proporciona uma riqueza às investigações, possibilitando o desenvolvimento de múltiplas alternativas para explorar possibilidades futuras. Estas investigações são muito mais que um complemento da investigação quantitativa. É do nosso conhecimento que há a pretensão de definir a investigação quantitativa em oposição à qualitativa. Este tipo de especulação tem contribuído para a polarização metodológica, ao ponto de assistirmos à supremacia de uma sobre a outra. A vertente positivista traz à luz determinados dados para reflexão dignos de serem tratados estatisticamente, mas os dados de maior sensibilidade podem ficar ocultos no meio da

imensidão dos números. Por seu turno, os dados qualitativos carecem de uma afirmação científica que os sustente.

“An examination of the quantitative and qualitative paradigms will help to identify their strengths weaknesses and how their divergent approaches can complement each other. In most cases, researchers fall into one of the camps —either relying exclusively upon ‘objective’ survey questionnaires and statistical analysis and eschewing warn and fuzzy qualitative methods, or using only quantitative methodologies, rejecting the quantitative approach as descontextualizing human behaviour.” (Weinreich, 1996)

Como verifica Weinreich (1996) ainda há investigadores que apenas usam um dos métodos em detrimento dos outros: os partidários da metodologia qualitativa argumentam que os métodos quantitativos descontextualizam a compreensão do homem como um todo. Por outro lado, os adeptos do método quantitativo reafirmam a sua posição centrada na ideia de que as suas investigações asseguram a objectividade e a confiança necessária para a generalização dos resultados. Na verdade, é indispensável sublinhar que em qualquer metodologia usada não se deverá descontextualizar do seu habitat cultural.

As Ciências sociais e as Ciências exactas não devem ser diferenciadas pelo seu objecto de estudo. Todos os estudos comportam variáveis passíveis de comparação. As pesquisas qualitativas não abrangem, com exclusividade, os assuntos de um contexto cultural, assim como as pesquisas quantitativas não podem ser reduzidas simplesmente a uma interacção de números. Efectivamente, estes números são o resultado de um complexo trabalho de observações e descrições levados a cabo pelas investigações qualitativas.

“Conversely, qualitative research should not be contrasted with quantitative research, but with particularistic research. The methods dealt with in this guide generally traffic in nominal, or categorical, data. These methods generally go to lengths to discover those categories although numerical data is used more and more to help model how people conceive of categories of things (multidimensional scaling, cluster analysis, cultural consensus analysis, some kinds of content analysis, etc.)” (Division of Social and Community Psychiatry Neuropsychiatric Institute, 1998)

A Division of Social and Community Psychiatry Neuropsychiatric Institute (1998) é bem clara quando afirma que as pesquisas qualitativas não devem ser contrapostas às quantitativas, podendo sim complementar-se entre si. Por exemplo, epistemologicamente, um dos conceitos mais usados nas pesquisas quantitativas é o juízo de credibilidade. A observação é, por assim dizer, a ferramenta base dessa mesma credibilidade. Desta forma, a tese mais uma vez se confirma, os instrumentos usados nas pesquisas quantitativas têm como base as análises qualitativas.

Isto que dizer que nas pesquisas quantitativas a aplicação de certos desígnios empíricos são uma necessidade inerente a qualquer investigação científica. Deste ponto de vista, para Becker (2003), do Department of Sociology, University of California, tanto os métodos

qualitativos como os métodos qualitativos têm o seu lugar na sociedade da informação, pois descrevem a realidade social. Ambas são, por assim dizer, os arados da ciência que formam leis sobre as diversas classes dos fenómenos.

“The two styles of work of the place differing emphasis on the understanding of specific historical or ethnographic marry the opposed to general laws of social interaction. But the two styles also imply one another. Every analysis of marries her/it rests, explicitly or implicitly, on adds general laws, and every general law supposes that the investigation private of marry would show that law attn work. Despite the differing emphases, it all ends up with the same sort of understanding, doesn't it?” (Becker, 2003)

Este autor admite que os dois métodos dão respostas diferentes, no entanto, explicitamente ou implicitamente, toda a análise termina no mesmo tipo de conhecimento dos fenómenos sociais. O autor não aceita uma deserção entre as duas metodologias, apenas nos fala de um ecumenismo necessário entre as duas ferramentas. Ou melhor, deve haver uma soma epistemológica para que se dê um intercâmbio de diferenciações. O Department of Sociology da University of California chega a questionar se as metodologias qualitativas e quantitativa são uma disciplina ou uma epistemologia. Apesar desta interrogação, Becker (2003) não dúvida que os dois tipos de métodos, por si, diferem do tipo de dados que utilizam: um método usa o paradigma experimental, enquanto o outro segue o caminho das generalizações.

Ao contrário, para Lincoln e Guba (1985), o paradigma de confiança das pesquisas qualitativas é semelhante ao paradigma de confiança das pesquisas quantitativas. Não obstante, a noção de confirmabilidade é atribuída sobretudo às pesquisas quantitativas. Não olvidar que, no entanto, esta confirmação científica é recorrentes a dados qualitativos, na medida em que este conceito é fruto de observadores e interpretes.

As investigações levadas a cabo pelo The World Bank Group (2002) são unânimes em afirmar que a metodologia quantitativa e a qualitativa deve unir-se para a obtenção de conclusões mais frutíferas. Indo mais longe nas especulações, este grupo de trabalho chega a declarar que os métodos qualitativos podem ajudar a esclarecer os resultados das avaliações quantitativas.

“Qualitative methods for data collection play an important role in impact evaluation by providing information useful to understand the processes behind observed results and assess changes in people’s perceptions of their well-being. Furthermore qualitative methods can be used to improve the quality of survey-based quantitative evaluations by helping generate evaluation hypothesis; strengthening the design of survey questionnaires and expanding or clarifying quantitative evaluation findings.” (The World Bank Group, 2002)

Este grupo de trabalho adverte-nos para o facto de começar a haver uma aceitação geral da integração numa só pesquisa das diferentes metodologias de avaliação. Temos melhores avaliações quando usamos dados de amostragens representativas, para avaliar a causalidade

dos fenómenos e generalizar as conclusões. Porém, os estudos qualitativos permitem uma análise detalhada dos assuntos seleccionados, apresentando consequentes resultados críticos. Por exemplo, os métodos qualitativos poderão auxiliar na selecção da informação e, simultaneamente, na análise de um contexto político dentro de um dado programa de trabalhos. Assim, poderemos usar métodos qualitativos para a colheita de dados de informações estratégicas, inclusive de amostragens e sondagens.

Em termos de avaliação de colecções é de toda a utilidade levar a cabo as investigações através de múltiplas variantes. Por exemplo, por um lado, teremos que fazer avaliações quase experimentais e, por outro lado, teremos de proceder a indagações impressionistas. Esta dupla união subjectivo/objectivo dar-nos-á maior credibilidade e confiabilidade às investigações. Esta união promove, incontestavelmente, grandes oportunidades para a avaliação e interpretação de resultados. A maior flexibilidade das pesquisas quantitativas e o olhar atento das especulações qualitativas é um acréscimo à captação de objectividade dos dados.

Em síntese, qualquer tipo de separação metodológica parece, a priori, forçada. Como afirma Steckler (1992), existe a probabilidade de interligar diferentes paradigmas. Esta forma de aproximação é delineada pelo nosso estudioso em quatro vertentes.

1. Os métodos qualitativos contribuem para o desenvolvimento de instrumentos quantitativos com a preciosa ajuda dos questionários, entrevistas, etc.;
2. Os estudos quantitativos usam investigações qualitativas de modo a interpretar os resultados quantitativos;
3. Os resultados quantitativos devem interpretar os predominantemente qualitativos, e
4. As duas metodologias são igualmente utilizadas em paralelo para construir e validar os resultados finais.

Segundo o grupo de trabalho de Mullens; et al. (1996), o desenvolvimento de dados combinados é uma ferramenta interactiva que serve para validar análises e respostas: os métodos qualitativos ajudam a validar dados quantitativos e vice-versa.

3.3. Triangulação

Os paradigmas traçam uma visão compartida do mundo científico; as metodologias usadas em cada paradigma são fruto e consequência de quadros referenciais. Assim sendo, ponderemos interrogamo-nos: será possível fazer uma junção paradigmática? Em relação a esta pergunta não existe, todavia, um consenso na comunidade científica. Efectivamente, a discussão sobre o cruzamento dos vários métodos provenientes de distintos paradigmas num só estudo é ainda objecto de recusa por parte de alguns cientistas. Outros, por contrário, são fortes adeptos da utilização de métodos mistos.

No entender de Gengron (1996), os primeiros adeptos, fundamentam a sua posição anti-união metodológica em critérios tradicionalistas. Visto que os métodos qualitativos e quantitativos tratam de elementos que não têm a mesma medida sendo, portanto, incomensuráveis. Efectivamente, estes investigadores limitam as suas pesquisas a objectos que emergem de paradigmas originários, desprezando aqueles que não se enquadram nessa linda solipsista de investigação.

O próprio filósofo Dilthey (1986) propunha uma divisão dos modos de acesso ao conhecimento através da compreensão e da explicação. Às Ciências do espírito cabia compreender os fenómenos sociais e culturais. Esta atitude de compreensão enquadra-se num quadro totalmente contrastante com a explicação. A explicação é própria das Ciências da natureza devido ao facto de estas explicarem a natureza de um modo analítico e quantitativo (Arendt, 2003)

Concomitantemente, para Minayo (1994), os métodos deverão ser escolhidos em função das investigações. Assim, os métodos quantitativos adequam-se melhor ao estudo dos fenómenos complexos, possibilitando o seu aprofundamento, por sua vez, os métodos qualitativos serão mais adequados para o estudo de grandes perfis populacionais ou indicadores macroeconómicos. Na verdade, ou autores nesta linha de pensamento não indagam o uso de métodos mistos, consideram apenas a possibilidade de se trabalhar com métodos distintos para cada estudo delineado.

Face a este problema, alguns cientistas propõem o uso de métodos múltiplos para melhor se compreender a realidade no seu todo. Assim sendo, é de todo o interesse a combinação metodológica para a adequação dos métodos aos fenómenos a estudar. Grenne e Caracelli (1989) no artigo *Advances in mixed-method evaluation* acreditam que, efectivamente, uma nova vaga de investigadores pode melhorar a compreensão fenoménica através da convergência dos dados obtidos pelos métodos qualitativos e pelos métodos quantitativos. Este tipo de convergência metodológica pode ser vista à luz de três conceitos fundamentais: a triangulação, a complementaridade e o desenvolvimento.

O conceito de triangulação diz respeito ao uso de vários métodos num só estudo, com o objectivo de se evitarem os erros inerentes a cada um deles. No entender de Creswell (1994), como todos os métodos em si apresentam sempre certas limitações, o uso de mais de um método conjugados faz com que os estudos tenham mais viabilidade. Efectivamente, em termos lógicos os métodos são diferentes quanto aos seus pontos fortes e limitações. Consoante estas características os diversos métodos devem ser utilizados para se aceder ao mesmo fenómeno, para que se proceda ao objectivo fundamental da triangulação.

“[...] some qualitative research has sometimes been legitimized by juxtaposing it with quantitative studies. In this sense, qualitative research is seen as pre-quantitative, post-quantitative, or in combination as a triangulation of methods.” (Liebscher, 1998)

Segundo o raciocínio de Liebscher (1998), as investigações qualitativas são estudos pré-quantitativos e pós-quantitativo, ou mesmo como uma combinação de ambos. Na verdade, existem consensos dentro de cada paradigma que sublinham as vantagens do uso de métodos múltiplos para otimizar a investigação —i.é. triangulação metodológica. Efectivamente, a triangulação é um meio mais importante para a demonstração da credibilidade de um estudo quantitativo ou, inclusive, de um estudo qualitativo.

Esta noção de complementaridade é entendida por Greene; et al. (1989) como o uso simultâneo de métodos qualitativos e quantitativos em diferentes pesquisas de um só fenómeno, para melhor o apreender. Desta forma, os resultados obtidos a partir de um determinado método podem ser usados para melhorar ou ilustrar os dados obtidos por outro método diferente. Nesta forma de investigação, um dos métodos terá que ser sempre usado como forma complementar, ou seja, fica sempre ao seu alcance o seu carácter de auxiliar nas pesquisas.

Apesar da referida convergência metodológica ser bastante frutuosa para as investigações, nomeadamente na biblioteconomia, ainda existe uma multiplicidade de posições face a este problema entre os investigadores.

Como já referimos, por um lado, existem cientistas que consideram que tanto nas investigações qualitativas como nas investigações quantitativas existem critérios comuns de operacionalidade e confiabilidade. Por outro lado, outros consideram que se deve proceder a uma reavaliação conceptual, devido ao facto de alguns investigadores rejeitarem qualquer tipo de avaliação qualitativa, alegando que o conhecimento qualitativo está muito longe da verdade absoluta. Estas duas opiniões extremas representam muito bem o que se passa, ainda hoje, em algumas comunidades científicas. No entanto, estas posições são combatidas por muitos intelectuais que defendem a intercomunicabilidade entre as duas metodologias, referimo-nos nomeadamente a Valles (1997).

Todavia, ainda existem estudiosos que fazem críticas cerradas às abordagens qualitativas. No nosso entendimento, essas críticas não são dirigidas propriamente às estratégias qualitativas, mas sobretudo ao uso que delas podemos fazer. Ou melhor, são as perspectivas do homem enquanto ser no mundo que conduzem a essas práticas de investigação. Se pretendermos ser mais exactos, poderemos afirmar que há estratégias positivistas que pecam pelo extremo reducionismo em defesa uma verdade absoluta —os seus resultados podem degenerar e dar lugar a recortes simplistas da realidade sem contextualização histórica e social (Silva, 1998).

Apesar de algumas especulações extremas sobre este problema, em nosso entender, existem grandes possibilidades de potenciais articulações metodológicas entre a postura qualitativa e a quantitativa. A abordagem qualitativa tem todas as bases teórico-práticas para um conhecimento profundo das indagações sociais. Do ponto de vista teórico, a sua análise empírica proporciona abordagens sistematizadas, estabelecendo indicadores, índices,

variáveis, tipologias e hipóteses que só ela poderá fazer no ceio das Ciências sociais. Na perspectiva prática, a análise qualitativa é uma ferramenta essencial para a eliminação do arbitrário através do seu processo fenomenológico: descritivo e observacional (Minayo (1994).

As relações entre o qualitativo e o quantitativo, em nosso entender, devem apresentar uma perfeita simbiose de complementaridade, por defeito (Ortí, 1994). Ou melhor, as duas metodologias pela sua “incompatibilidade” podem ser integradas no mesmo projecto científico. As pesquisas qualitativas podem conduzir o investigador à escolha de um problema em particular (a investigação científica é aquela que melhor reconhece o particular em universos simbólicos) e, através de métodos quantitativos, procedemos à análise da complexidade dos dados e vice-versa. Além de mais, epistemologicamente, todo o conhecimento social (qualitativo e quantitativo) só é possível mediante reduções e aproximações.

Se se pretender uma união entre as duas metodologias é porque ambas apresentam características distintas e, por seu turno, poderão ser combinadas de modo a formarem conjuntamente uma só ferramenta mais eficaz de investigação. No entanto, poder-se-ão apresentar isoladamente as características de cada metodologia para melhor se entenderem.

Quadro 15
Dicotomia qualitativo / quantitativo

Qualitative	Quantitative
Subjectivity Induction Meaning Open-ended questions Thick description Constant Comparison Depth Intensive Discovery Small N Humanities Femininity Soft Pink	Objectivity Deduction Causation Pre-specified questions Numerical estimation Statistical inference Breadth Extensive Testing Large N Sciences Masculinity Hard Blue

Fonte: Liao (2001)

Tomando o exemplo do quadro 15, Liao apresenta algumas características de cada metodologia. Poderemos verificar que há uma divergência dos vários itens, no entanto, como são divergentes poder-se-ão complementar. O nosso estudioso sublinha a necessidade da união destas tendências opostas, ou melhor, um perfeito matrimónio metodológico entre o azul e o cor-de-rosa. Esta aparente diferença apresenta pontos em comum, como por exemplo: ambas as metodologias pretendem responder a perguntas de pesquisa; ambas aplicam interacção de dados para responder às exigências sociais; ambas identificam fenómenos

pertinentes; ambas desenvolvem meios para medição dos fenómenos; ambas analisam e interpretam dados e, finalmente, ambas pretendem a consequente criação de um conhecimento novo.

Aparentemente fácil, a união entre dois métodos requer uma visão metodológica estruturada da realidade epistemológica, de modo a serem efectuadas hermenêuticas adequadas para que se utilize em simultâneo deste duo metodológico. São inúmeros os estudiosos adeptos deste “casamento” entre as duas metodologias, como por exemplo: Mellon (1990), Brannen (1992); Creswell (1995); Morgan (1998); Fuentes (1999); Liao (2001); Stevens (2002) e The World Bank Group (2002).

Apesar das alegações feitas por este grupo de estudiosos, alguns ainda centraram a supremacia da investigação quantitativa sobre a qualitativa e vice-versa. É do nosso entendimento que ambas as técnicas podem subsistir por si isoladamente, no entanto, quando se apela à junção das duas tendências cognitivas é com o objectivo de construir investigações com bases mais sólidas e científicas. Ao nível da avaliação de colecções, em certos casos teremos que, devido às circunstâncias, usar investigações quantitativas, como por exemplo na avaliação que tem como base os estudos bibliométricos e a metodologia conspectus. Noutros casos será indispensável usar dados qualitativos, como por exemplo, certos estudos avaliativos de exame directo da colecção e estudos impressionistas. Mas nada nos impede de fazermos uma leitura triangular dos resultados obtidos.

Como já foi afirmado, para facilitar os tramites das investigações, não devem ser monopolizadas as orientações científicas em detrimento de supremacias fenomenológicas, por um lado, ou positivistas, por outro. É possível, todavia, uma perfeita união de ambas as tendências. Como afirma Mellon (1990), qualquer tema digno de ser investigado pode ser abordado de ambas as vertentes —qualitativa e quantitativa. Dito de outro modo, as investigações fenomenológicas podem ser combinadas com os métodos quantitativos. Por sua vez, os estudos qualitativos podem ser o sedimento das indagações estatísticas, ajudando à identificação de variáveis susceptíveis de serem estudadas quantitativamente. Tal como Mellon, o sociólogo norte-americano Liao (2001) também é da opinião que deve haver uma íntimo casamento entre os dois métodos, tanto no processo de investigação como na análise dos dados.

Por um lado, a análise dos dados qualitativos, normalmente, compreende três etapas: a codificação dos dados; a sua apresentação de forma estruturada e a análise propriamente dita, como afirma Silverman (1995). Devido às múltiplas possibilidades de análise existentes é importante que o pesquisador documente os seus procedimentos adoptados nas suas investigações. Por outro lado, as pesquisas qualitativas são particularmente complexas porque são baseadas em palavras e textos e não em números. Pela sua natureza, as palavras são mais expressivas que os números, porque possuem vários sentidos (conotações) e maior densidade de interpretação.

No entender de Van Maanen (1983), para se examinarem os dados qualitativos, muitas vezes obtidos a partir de anotações efectuadas pelo pesquisador, é recomendável evitarem-se transcrições *ipsis verbis*. Pois, o texto narrativo com estas características será dificilmente manuseável, sobretudo no que diz respeito à análise dos dados. Por isto, o nosso estudioso, recomenda uma codificação das anotações e das observações, onde os códigos deverão ser representados por categorias da pesquisa, temas e outros conceitos importantes.

Yin (1989), numa tentativa de resolução do problema anteriormente exposto, sugere a estruturação e organização das bases de dados, estas deverão contendo uma série de elementos, como por exemplo: anotações, documentos e questionários. Assim constituídas, estas bases de dados, possuíram elementos críticos de informação —procedimentos técnicos que permitirão aos observadores externos compreender o encadeamento lógico da informação disponibilizada.

Assim sendo, as bases de dados transformaram-se num instrumento primário para a gestão das várias etapas de investigação. Em suma, o investigador deve adoptar uma atitude crítica e científica perante a informação disponível, de modo a eleger o paradigma adequado às suas necessidades de investigação. O denominado investigador pluralista é, por conseguinte, aquele que domina as várias tradições de investigação e, avalia criticamente os problemas de modo a utilizar os métodos mais apropriados para cada situação.

“Se comprenderá fácilmente que este cuádruple enfoque (colección/usuario por una parte y, por la otra, datos cualitativos o cuantitativos) no sólo no son excluyentes, sino que se requieren mutuamente, de modo que el adecuado uso y manejo de los cuatro sirve para ampliar el campo de análisis desde el cual realizamos la evaluación de la colección.” (Fuentes, 1999)

Segundo Fontes (1999) a pluralidade da investigação é vista como uma dialéctica quadripartida em que há, por um lado, um duplo enfoque metodológico qualitativo/quantitativo e, por outro, a união cliente/coleção. Há, por assim dizer, uma interacção entre as metodologias de avaliação e o objecto a avaliar, onde as necessidades dos leitores aparecem como uma instância primária nesta dialéctica. Este tipo de focalização centrada no leitor é, actualmente, muito debatido pela Ecologia da informação. Esta ciência é, por assim dizer, um sistema de pessoas, práticas e valores. A própria actividade está centrada na tecnologia, ou melhor, nas actividades humanas que são servidas pela tecnologia.

Como afirma Adriano (1999), esta disciplina é uma metáfora viva que tem como finalidade ultrapassar o significado do paradigma vigente em prole de outro diferente e mais funcional. Como verificamos, o conceito de Ecologia é uma ferramenta metafórica, uma imagem estilística para sublinhar as inter-relações entre a pessoa e as novas tecnologias: o seu dinamismo exhibe uma diversidade de experiências e uma evolução ininterrupta.

“Diversity is necessary for the health of the ecology itself, to permit the system to survive continual and perhaps chaotic change. Monoculture —a fake, brittle ecology— gives sensational results for a short time, then completely fails. Information ecologies should be teeming with different kinds of people and ideas and technologies.” (Nardi e O’Day, 1999)

Nesta citação, publicada em *First monday* por Nardi e O’Day (1999), apela-se à diversidade metodológica para que o sistema de conhecimento possa sobreviver ininterruptamente. A monocultura é por, assim dizer, a fraude da ciência. A gestão de conhecimento deve abundar em diferentes tipos de recursos e formas, ideias e tecnologias, permitindo e incentivando a multiplicidade de interesses. Segundo, Marcos Récio (2003), as profundas mudanças dos paradigmas da ciência provocaram uma aceleração na produção científica que, por seu turno, levaram a uma verdadeira revolução no conhecimento adquirido e transmitido.

Em nome desta cultura plural, a Ecologia da informação proclama para a actualidade uma mudança radical nos paradigmas da informação, tanto ao nível da investigação como ao nível da gestão do conhecimento. Assistimos, por assim dizer, uma nova perspectiva de encarar os métodos de pesquisa. Ou seja, os estudos quantitativos são vistos como fundamentais e, simultaneamente, conotados de simplistas. Por outro lado, as investigações qualitativas, à luz desta nova disciplina são encaradas como argumentativas, discursivas e sobretudo essenciais para qualquer pesquisa, e no entanto não deixam de ser vistas como ideológicas e não experimentais.

A originalidade cognitiva da ecologia informativa é sem dúvida acentuar o valor científico dos métodos qualitativos. Não obstante, não descarta a possibilidade da união de ambas as tendências de investigação. Ao contrário do que se possa pensar, os dois paradigmas interpenetram-se de forma a constituírem um único método interdisciplinar. Além de mais, esta indagação é uma luta conceptual entre a objectividade e subjectividade. Estamos então num duelo entre a intuição e a lógica, a impressão e o rigor. Tudo se passa como se tivéssemos dois tipos de investigadores diferentes que examinam o mesmo fenómeno.

“Both qualitative and quantitative data serve a purpose with evaluators increasingly collecting data from multiple sources and perspectives, using a variety of data collection methods, thus allowing for a more complete representation of the problem under interrogation [...]” (Briedenhann e Wickens, 2000)

Como verificamos (Briedenhann e Wickens, 2000), os desígnios da avaliação tendem para a flexibilidade e, conseqüentemente, para a mudança. Ou melhor, os dados qualitativos e quantitativos devem proceder de perspectivas e fontes múltiplas, permitindo uma representação mais completa dos problemas investigados. Partindo deste princípio, Liao (2001) sublinha que existem pelo menos dois tipos de necessidades que levam à integração das duas tendências metodologias: as motivações metodológicas e as motivações estruturais. As necessidades metodológicas emergentes impelem os investigadores a auscultar as imperfeições das metodologias tradicionais. Ou seja, para a reformulação das tendências da

ciência deveremos integrar, misturar e combinar todo o tipo de tendências para se colmatarem as imperfeições que cada uma possa apresentar.

Efectivamente, o “matrimónio” entre as duas estratégias levar-nos-á a um diálogo constante entre as múltiplas tendências paradigmáticas e, conseqüentemente, ao aperfeiçoamento de cada metodologia. Como suposto, actualmente, as exigentes motivações dos investigadores apelam à reestruturação dos modos de pesquisa. Só assim estaremos aptos, como afirma Liao (2001), Kanbur (2001) e Uphoff (2001), à compreensão holística dos fenómenos estudados. E, acima de tudo, poderemos formular hipóteses de pesquisa e proceder a avaliações alternativas; afastando-nos dos critérios tradicionalistas que adoptamos durante várias décadas.

“Se os métodos quantitativos e qualitativos são complementares, porque eles são tão frequentemente vistos como opostos? Pesquisadores qualitativos tem maiores preocupações com questões éticas ‘soft’ e pesquisadores quantitativos com objectividade científica ‘hard’. Todavia, a objectividade não pode estar acima de considerações éticas. As análises qualitativas, realizadas geralmente em contextos específicos e de natureza subjectiva, devem ficar reduzidas a uma prestação de contas impressionista? Não há um contrafactor com o qual se possa ter uma interpretação não tendenciosa, nenhuma análise ‘com ou sem’ pode apontar a relações causais entre actividades e resultados. Qualquer dos métodos que nos usarmos, os dados serão vinculados ao contexto e dependente de percepções do doador e do receptor dos dados —ainda que falemos de análises a domicilio ou avaliações participativas.” (Marsden, 2002)

A questão essencial desta problemática, segundo Marsden (2002), não reside nas preocupações “soft” ou “hard” das investigações, ou seja, nas distinções éticas e científicas dos paradigmas do conhecimento. Obviamente, as preocupações científicas não se poderão sobrepor aos valores éticos da ciência. O que nos parece fundamental, todavia, é que ambas as metodologias são complementares —em qualquer métodos usado os dados servirão sobretudo para vincular contextos dependentes da percepção do observador e do observado.

Ao nível biblioteconómico, as pesquisas exploratórias podem basear-se nos dados qualitativos, incluindo, por exemplo, entrevistas, inquéritos para delimitar os parâmetros do projecto e especificar o comportamento potencial de uma população. Simultaneamente, podemos muito bem proceder à quantificação de dados. Grosso modo, quando estudamos uma dada colecção poderemos, inicialmente, estudar o ambiente organizacional de uma biblioteca através de inquéritos. Paralelamente poder-se-á quantificar tais indagações: com este duplo enfoque obteremos resultados mais profundos e generalizações mais válidas.

“The quantitative and qualitative process research can conducted simultaneously to collect react to data.” (Weinreich, 1996)

Como afirma Weinreich (1996), ambos os tipos de pesquisa são instrutivos e geram conclusões creíveis. Mas, se integrarmos múltiplos métodos de pesquisa às nossas investigações, emprestamos profundidade e clareza à avaliação das colecções. Esta combinação não só é útil como necessária, devido à extensa gama de dados que, por vezes, emergem das pesquisas. Porém, o potencial para resolver o problema consiste na combinação de paradigmas de pesquisa, aparentemente divergentes. Esta união de métodos, pouco a pouco, mudará o paradigma do conhecimento e, certamente, muito teriam a ganhar as nossas bibliotecas.

Actualmente, as investigações levadas a cabo aplicam uma crescente interacção dos projectos de pesquisa. Enquanto combinados, estes projectos são uma poderosa ferramenta de averiguações. Os estudos de interacção multidisciplinar de vários métodos levados a cabo por Brannen (1992) e Creswell (1995) demonstram que, apesar de algumas preocupações de incompatibilidade, os paradigmas quantitativos e qualitativos podem ser integrados numa união perfeita. Se tomarmos, também, atenção às investigações efectuadas por Morgan (1998) poderemos verificar que as duas estratégias podem ser usadas de múltiplas maneiras. Podem, assim, ser usados métodos diferentes na mesma agregação de dados.

Para Minayo (1994) as relações entre as abordagens qualitativas e as quantitativas dependem de vários factores cognitivos e práticos, entre eles destacamos os seguintes:

1. Compatibilidade entre as duas tendências de modo a serem integradas no mesmo projecto;
2. Uma pesquisa quantitativa deverá conduzir o investigador à escolha de um problema em particular e, por seu turno, o estudo poderá ser analisado com técnicas e métodos qualitativos e quantitativos;
3. As investigações qualitativas são as que melhor reconhecem as situações particulares, grupos específicos e universos simbólicos;
4. Todo o conhecimento do social (qualitativo ou quantitativo) só é possível por recortes, reduções e aproximações;
5. A essência do social é um princípio qualitativo e, por sua vez, o quantitativo é uma das suas formas de expressão, e
6. As abordagens qualitativas e quantitativas têm um encontro marcado na história, tanto ao nível dos métodos de análise como da interpretação.

Estas seis observações anteriores são uma forma de integração metodológica que advertem para o objecto de cada metodologia e a para sua possível compatibilidade. Contudo, o rigor científico levado ao excesso poderá reduzir o objecto do conhecimento ao ponto de este ficar irreconhecível. Queremos sublinhar que o confronto metodológico não está propriamente nas metodologias, mas nos paradigmas que vão conduzir às práticas de pesquisa.

Nas investigações qualitativas, tal como as entendem Bogdan e Biklen (1984), o investigador é o elemento essencial da investigação, na medida em estas investigações são essencialmente

descritivas e dedutivas. Por sua vez, as investigações quantitativas são o lado prático da investigação. Ainda que seja assim, as abordagens qualitativas e quantitativas podem ser complementares, em alguns estudos isto é imprescindível. Por exemplo, a leitura e interpretação de dados qualitativos podem ser apresentados sob a forma de estatística descritiva —a esse tipo de opção chama-se triangulação metodológica.

“The nature of the research topic promotes the adoption of a combination approach utilising quantitative and qualitative techniques.” (Briedenhann e Wickens, 2000)

Uma das maneiras para se evitarem tais tendências reducionistas, segundo Briedenhann e Wickens (2000), é necessária combinação dos vários padrões de pesquisa. Na verdade, a combinação das técnicas qualitativas e quantitativas são cada vez mais uma realidade emergente nos novos cenários da gestão do conhecimento. Na esmagadora maioria dos casos, os investigadores apelam para a união desta dupla tendência de investigação. Efectivamente, parece-nos um trabalho infrutífero os debates levados a cabo para se discutirem as tarefas de exclusividade de cada método. Além do mais, já não faz sentido a visão tradicionalista das metodologias, assim, um crescente número de investigadores deslumbram o mundo da investigação com olhares pragmáticos e ecuménicos —triangulação metodológica.

4. Métodos para a avaliação de colecções

4.1. Organização das colecções

O Manifesto das Bibliotecas Públicas da IFLA e da UNESCO (1994) apela para que todos os leitores possam encontrar nas bibliotecas material adequado às suas necessidades. As colecções devem incluir, deste modo, todo o tipo de suportes e documentos adequados às exigências dos seus utentes, tanto em tecnologias modernas como em materiais tradicionais. Desta forma, a FIAB e UNESCO (2001) adverte-nos para a necessidade da adequação do desenvolvimento da colecção às necessidades da comunidade em geral.

“Los grandes fondos no son forzosamente fondos de calidad, especialmente en el nuevo mundo digital. La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño.” (FIAB e UNESCO, 2001)

Todas as grandes organizações (ex. IFLA, UNESCO e FIAB) afirmam, unanimemente, que é indispensável adaptar as colecções aos seus leitores. É em nome de esta adaptabilidade que devem ser desenvolvidas e mantidas as colecções. Sabemos que as colecções vão-se formando ao longo do tempo, a partir dos fundos iniciais já existentes e da incorporação de novidades editoriais. Esta simples atitude quotidiana, deverá permitir-nos actualizar e adequar as colecções aos leitores.

O conceito de gestão das colecções é muito amplo e holístico. Como afirma Kania (1988), é fundamental que qualquer biblioteca disponha de um programa de gestão e desenvolvimento de colecções. Este programa deve ter sempre em linha de conta os objectivos da organização e gerido pelos profissionais da biblioteca. As suas directivas devem assentar nas necessidades reais da biblioteca, partido do princípio que a avaliação deve começar pela colecção já existente e pela necessidade dos leitores.

Em consonância com estes princípios, Nisonger (1998) no seu livro: *Collection evaluation in academic libraries: a literature guide and annotated bibliography* descreve-nos sete pontos essenciais para um programa de gestão de colecções, a saber:

1. Determinar quem dirige a avaliação;
2. Descrição geral da instituição e objectivos;
3. Descrever a missão e objectivos do programa;
4. Postura da biblioteca na liberdade intelectual e na censura;
5. Breve visão da colecção (história, áreas, temáticas, localização, etc.);
6. Relação com outras políticas organizacionais (conservação, armazenamento, doações, expurgo, etc.), e
7. Acordos de cooperação para o desenvolvimento da colecção.

Na verdade, T. Nisonger sintetiza as diversas fases de um programa de desenvolvimento das colecções, às quais deveremos obedecer. Primeiramente, dentro dos recursos humanos

existentes numa biblioteca, deveremos determinar com precisão quem está mais habilitado para dirigir um programa de avaliação.

Como sabemos, a descrição geral da política organizacional da biblioteca e dos seus objectivos é um dos factores primordiais para a compreensão de uma dada colecção. Uma colecção não é algo isolado, esta está directamente intrincada na gestão da biblioteca. Além de mais, os objectivos da avaliação devem corresponder à missão da biblioteca, se não corremos o risco de proceder a avaliação meramente impressionistas.

Muitas vezes é menosprezado o factor “censura” na gestão das colecções, não obstante, este ainda é actualmente um elemento de restrição da liberdade intelectual da avaliação. Quantas são as bibliotecas que ainda classificam como confidenciais certas estatísticas, orçamentos e até a quantificação total do seu acervo. Na verdade, esta falta de liberdade restringe significativamente qualquer tipo de programa de gestão de colecções.

Por sua vez, Strege (2003) adverte para a necessidade da política de gestão das colecções basear-se em processos regulares de actualizações e revisões. Dito de outro modo, esta política de gestão deverá rectificar os pontos fortes e os pontos débeis da colecção. Devendo, todavia, apresentar um cariz cooperativo, ou seja, de comparação de fundos (compartilha dos acervos em bibliotecas circunvizinhas e, sobretudo, a não aquisição dos mesmos documentos). Por outro lado, para se levar a cabo um programa de gestão de colecções é estritamente necessário descrever e analisar a colecção de uma maneira holística, tendo em linha de conta a sua história, as suas áreas temáticas e os seus utilizadores, entre outros aspectos.

Para além desta descrição holística, deveremos atender à cooperação internacional entre as bibliotecas. Actualmente, os empréstimos interbibliotecas são uma forma de “aquisição” que movem as bibliotecas de todo o mundo, isto porque nenhuma biblioteca é auto-suficiente. Por sua vez, as normas ISO (International Organization for Standardization) estabelecem em termos quantitativos e qualitativos todo o tipo de materiais necessários para bom o funcionamento das bibliotecas em geral, independentemente da sua tipologia.¹

¹ Exemplo de algumas ISO que normalizam quantitativamente e qualitativamente as bibliotecas são:

- ISO (1991). *ISO 2789: Information and documentation: international library statistics*. FDIS 2789 (revisão da ISO (2002). 2789:1991, posta em circulação em Fevereiro de 2002). Genève: CH, ISO;
- ISO (1991). *ISO 9707: Information and documentation: statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications*. Genève: CH, ISO;
- ISO (1998). *ISO 11620: Information and documentation: library performance indicators*. Genève : CH: ISO ;
- ISO (2001). *ISO 11620:1998/DAM 1: Information and documentation: library performance indicators*. Genève: CH, ISO, e
- ISO (2002). *ISO/TC 46/SC 8/WG 4: Information and documentation: performance indicators for electronic library services*. Genève: CH, ISO.

“All aspects of library development are influenced by the results of evaluations. In order to design successful evaluations, it is essential that the objectives to be accomplished are known. Also, the criteria used in the evaluation must be specified and the implications of values must be explicit. In the evaluations of libraries, it is my conviction that the essential evaluative criteria should be developed by the library profession and that standards for libraries, developed by the profession and agreed to by it, should provide the basic measures for evaluation.” (Lynch, 1998)

Em forma de síntese, Lynch (1998) afirma que todo o processo de desenvolvimento de uma biblioteca poderá ser influenciado pelos resultados da avaliação das colecções ou por outro tipo estudos sectoriais. Desta forma, quando se projectar um programa de avaliação é indispensável delimitar quais os critérios a usar na avaliação, efectivamente, todos os passos devem ficar bem explícitos.

Evidentemente, o planeamento da avaliação de uma dada colecção nunca pode ser fundamentado em decisões isoladas. Assim, as avaliações fundadas em critérios objectivos e sistemáticos serão uma excelente ferramenta na política organizacional de uma biblioteca. O mesmo autor, na 64ª conferência geral da IFLA no seu artigo: *Measurement and evaluation of public libraries* elabora uma serie de perguntas que são, ao que parecem, os padrões essenciais para um programa de gestão de colecções.

Quadro 16

Princípios de gestão das colecções

- a. Are the library's collections adequate?
- b. Are the library's materials organized effectively?
- c. Is the staff large enough and sufficiently well trained to provide a high level of library service?
- d. Do the library's services facilitate effective use of the Library?
- e. Is the library building adequate to meet the service needs?
- f. Are the library's finances sufficient and adequate to support the library's operations?
- g. Is the library's organization and management suitable?
- h. Are there appropriate cooperative activities with other libraries?

Fonte: Lynch (1998)

Este conjunto de perguntas feitas por Lynch (1998) em nada difere dos princípios de T. Nisonger. Ambos estão de acordo com a necessidade da adequabilidade e organização das colecções nas bibliotecas. Porém, o orçamento e a administração da biblioteca devem ser dois factores a ponderar antes de qualquer avaliação. Além de mais, todos os teóricos advertem para o fato da cooperação interbibliotecas ser uma das actividades a questionar no decorrer do processo avaliativo. Por outro lado, o perfil profissional dos bibliotecários é mais uma das questões a ter sempre em linha de conta para que a satisfação dos leitores seja uma realidade inquestionável.

As directivas da National Film and Sound Archive (2003) da Austrália apelam para que o desenvolvimento da colecção obedeça a prioridades. Estas regras deverão ser revistas regularmente de modo a que sejam controlados os aspectos particulares dentro de cada sector e subsectores. Assim, os documentos de maior uso público devem ser a força de uma colecção. Nas prioridades do desenvolvimento da colecção deve constar, ainda, um guia prático que sirva de orientação ao pessoal envolvido na selecção, no descarte e outro tipo de decisões não menos importantes.

No entender da International Federation of Library Associations and Institutions Section on Acquisition and Collection Development (2001) a principal razão para a elaboração de uma política de desenvolvimento das colecções é, na verdade, o impedimento da biblioteca levar a cabo eventos individualistas. Outro dos elementos essenciais para tal elaboração é o avultado número de recursos electrónicos que necessitam de uma prévia selecção. Estes recursos são de extrema importância no seio das nossas bibliotecas. Difícil será determinar os formatos, os conteúdos, e as proveniências de tais recursos, contudo, é urgente a sua integração nos fundos documentais das bibliotecas.

“La evaluación puede resultar cara si es difusa y carece de objetivos bien definidos, pero que no tiene que ser irracionalmente cara si se enfoca con claridad.” (Lancaster, 1996)

Devido à multiplicidade de recursos existentes e à sua difícil organização, Lancaster (1996) adverte-nos para os perigos de uma eventual avaliação mal planeada, sobretudo, difusa e cara. Desenvolver as colecções é, antes de mais, manter uma correlação entre as suas diferentes áreas do conhecimento de modo a identificar a força e a debilidade da colecção em questão, com a finalidade de a corrigir e fomentar.

Numa tentativa de síntese, Kovacs (1990) afirma que, o modelo de desenvolvimento das colecções poderá ser visto segundo os seguintes princípios: princípio de percepção; princípio de diagnóstico; princípio de investigação e o princípio de observação.

O princípio da percepção é uma forma de reconhecimento da cobertura de um tema particular ou geral da colecção, visto à luz das necessidades dos leitores ou mesmo da intuição dos bibliotecários. Após este acto de descrição e observação, é de toda a utilidade proceder ao diagnóstico da colecção. Através deste princípio identificamos os elementos requeridos e as suas características, como por exemplo, a língua, a data de publicação, o copyright, o formato, o preço, etc. O princípio de investigação, por seu turno, é uma forma de indagação que está presente em todo o processo da investigação. E tem como finalidade a pesquisa qualitativa e quantitativa do processo evolutivo da colecção. Entre outras finalidades deste estudo, o investigador deverá identificar detalhadamente as características gerais da colecção. É neste sentido que Beatrice Kovacs afirma que um sistema de aquisições reflecte-se directamente na colecção, assim como um sistema de avaliação mede as mudanças da colecção.

Estas políticas devem ser flexíveis, de modo a desenvolverem progressivamente a colecção, com perspectivas futuras, fins institucionais e interesses dos leitores. Comumente, o serviço de selecção, de aquisição e os outros departamentos afins têm a responsabilidade e o dever no desenvolvimento das colecções. Segundo Sutton (2005), a política de desenvolvimento das colecções deve obedecer a uma série de princípios bipolarizados nos leitores e nos serviços de excelência.

Quadro 17

Princípios para o desenvolvimento das colecções

- a. To insure that the Memorial Hall Library collection fulfils the information and materials related recreational needs of all segments of the population;
- b. To strive for a collection that is balanced, comprehensive, and of adequate size, quality, and diversity to meet the needs of its users;
- c. To insure that all parts of the collection are up-to-date, attractive, and well-maintained;
- d. To utilize collection usage statistics to insure an optimal allocation of the materials budget;
- e. To continually evaluate present formats and to identify new formats that will make the collection more valuable to our patrons, and
- f. To cooperate with MVLC and NMRLS to insure that our collections meet our consortium and regional responsibilities.

Fonte: Sutton (2005)

Como podemos verificar no quadro 17, James Sutton enuncia sete princípios que permitem assegurar o desenvolvimento da colecção da sua biblioteca (Memorial Hall Library). Estas medidas preconizadas pelo estudioso regem-se por princípios universais: informação adequada; necessidades recreativas; equilíbrio quantitativo e qualitativo da colecção; actualidade; implantação de novos suportes do conhecimento e desenvolvimento regional. Na verdade, nestas categorias estão representadas as grandes directrizes do como e do porquê da avaliação e do desenvolvimento das colecções no seio da nossa biblioteca.

“Collection development should be geared primarily to identified needs rather than to abstract standards of quality. In order to be effective, it must be responsive to the total community's needs, not just those of active users. Careful thought must be given to selection of materials which might attract non-users. Collection development, therefore, must be carried out with a very active knowledge of the community; be that community one of a school, a district, a university, or a city or town.” (Grasela, 2004)

Como afirma Grasela (2004), a missão da biblioteca Apponequet Regional High School Library tem como objectivo o desenvolvimento das colecções através de um processo de identificação das suas debilidades e potencialidades. Estamos, assim, perante uma pedagogia que impele o bibliotecário a auscultar a finalidade da biblioteca em concomitância com as necessidades dos leitores e, por sua vez, a usar métodos de avaliação para objectivar os seus pontos de vista. Deste ponto de vista, o conceito de desenvolvimento das colecções não meramente teórico. Ou melhor, o seu cariz preponderantemente prático dá a este processo um dinamismo empírico forjado na experiência técnica e humana. Assim, qualquer tipo de

desenvolvimento das colecções deve primar pela identificação das necessidades da comunidade, em vez de elaborar, a priori, padrões de qualidade.

Conhecer as necessidades da comunidade em geral é, sobretudo, a arte de indagar os anseios cognitivos, quer qualitativos quer quantitativos, que estão na base do desenvolvimento de uma dada colecção. Para sermos mais objectivos, segundo a experiência de Braxton (2004) da Palmerston District Primary School, uma colecção estará a ser desenvolvida caso obedeça aos seguintes critérios:

1. Satisfaça as necessidades educacionais de todos os membros do corpo de funcionários e estudantes em geral;
2. Assegure a cada estudante o acesso a uma variedade de recursos de qualidade, relevantes e actuais;
3. Satisfaça as necessidades de lazer, reflectindo o crescimento pessoal e intelectual;
4. Forneça os recursos em diversos formatos para que os leitores enriqueçam o seu curriculum e os seus variados estilos de aprendizagem e maturidade;
5. Forneça os materiais que permitam a aquisição de conhecimento factual para a apreciação de literatura e outros temas oportunos;
6. Forneça os materiais em edições múltiplas que ofereçam a amplitude e diversidade de pontos de vista para que os estudantes possam desenvolver habilidades críticas e fazer juízos adequados;
7. Assegure colecções representativas de grupos religiosos, étnicos e culturais de modo a contribuírem para a sua herança;
8. Assegure a cooperação com as obras aconselhadas pelos professores;
9. Permite uma selecção feita segundo os princípios da razão em detrimento do preconceito pessoal, destacando materiais de qualidade que assegurem uma colecção detalhada e adequada às necessidades dos leitores.

Nestes princípios anunciados por Braxton (2004) verificamos uma preocupação acentuada na satisfação das necessidades dos leitores e na construção de colecções multifacetadas, tanto tematicamente como ao nível dos novos suportes. A divulgação do conhecimento deve ser a matéria-prima essencial para o desenvolvimento do espírito crítico da comunidade de leitores —a razão deve sobrepor-se ao preconceito.

Se assim o é, as colecções necessitam de uma avaliação contínua para assegurar as funções da biblioteca —informar os leitores. A gestão do conhecimento deve, então, ser regida pelos interesses e necessidades dos leitores. A avaliação, como bem sabemos, deve partir dos critérios defendidos pelos serviços de selecção e aquisições. Através dos métodos qualitativos e dos métodos quantitativos, a biblioteca deve avaliar o estado das suas colecções e implantar novos serviços de selecção e de aquisições baseados na análise dos dados obtidos.

“Collection assessment is an organized process for systematically analyzing and describing a library's collection. Assessments are conducted to provide several kinds of important information to libraries. They help clarify the library's goals in the context of its mission and budget, supply data used to set funding priorities, and build a base for long-range planning and administration.” (Arizona Public Libraries Archives and Public Records, 2004)

Como poderemos verificar, a Arizona Public Libraries Archives and Public Records (2004) entende a avaliação de colecções como um processo de descrição analítico e sistemático. Ou seja, a avaliação de colecções promove vários tipos de informação para a biblioteca: clarifica as metas da biblioteca no contexto da sua missão; analisa prioridades de consolidação da dívida flutuante e planeia a sua administração a longo e curto prazo. Para se passar à avaliação propriamente dita, são necessários certos prolegómenos que permitam uma organização prévia dos estudos. Ou melhor, é indispensável que as bibliotecas procurem adquirir um conjunto de técnicas e métodos que lhes permitam conhecer para quê e como se deve realizar a avaliação (Jakimow, 1996).

Para além destes factos, a National Library of Australia (2004a) também recomenda a elaboração prévia de um esboço escrito antes de qualquer tipo de avaliação. Neste plano previamente elaborado deveremos descrever as etapas e técnicas utilizadas na avaliação. Na nossa perspectiva deveremos seguir um plano faseado em três partes —plano de preparação; condução da avaliação e uso da informação proveniente da avaliação.

I. Plano de preparação

1. Determinar objectivamente qual a colecção ou parte a avaliar;
2. Formular as metas e os objectivos gerais da avaliação;
3. Formular perguntas específicas que vão ser respondidas na avaliação;
4. Rever a política de desenvolvimento da colecção e, especificamente, os critérios de selecção;
5. Identificar as técnicas ou métodos a utilizar para responder a perguntas específicas;
6. Decidir o nível de avaliação mais apropriado;
7. Estimar os recursos necessários para a realização destas técnicas, incluindo os técnicos necessários, recursos económicos disponíveis e materiais;
8. Preparar um calendário com as datas iniciais e finais da avaliação;
9. Preparar um “plano guia” para a avaliação (com a descrição da colecção a avaliar; os recursos necessários; as metas e objectivos, as perguntas específicas; as técnicas e métodos utilizados; os instrumentos necessários e um calendário de previsão);
10. Preparar os instrumentos necessários para levar a cabo a tarefas avaliativa;
11. Recompilar os dados necessários para responder às perguntas específicas destas tarefas usadas.

II. *Condução da avaliação*

1. Necessidade de dados e metodologias adequadas;
2. Levar a cabo a avaliação (o trabalho em equipe é absolutamente recomendado): manter registos do tempo gasto, dos métodos usados e das decisões alcançadas;
3. Rever o progresso dos trabalhos e dos resultados;
4. Organizar e analisar os resultados da avaliação a apresentá-los de forma escrita;
5. Determinar a força e debilidade da colecção;
6. Identificar os pontos mais fortes da colecção (adicionar comentários, características especiais, índices cronológicos e índices geográficos).

III. *Uso da informação*

1. Preparar uma informação escrita incorporando os resultados, conclusões e recomendações;
2. Difundir a informação à direcção da biblioteca e ao pessoal envolvido neste processo avaliativo;
3. Implementação de uma prática de gestão baseada nos resultados, conclusões e recomendações a serem tomadas;
4. Utilização dos dados para o planeamento do orçamento;
5. Utilização dos dados da avaliação para administrar a colecção: descarte, preservação, etc.

Em suma, considerando que este tipo de avaliação representa um investimento significativo em tempo, custos e pessoal, deve-se elaborar um plano de acção que discrimine os propósitos da avaliação e, acima de tudo, as várias etapas da avaliação. Dito de outro modo, a biblioteca deve ser objectiva ao declarar os seus propósitos antes de qualquer avaliação. A avaliação das colecções deve iniciar-se com a elaboração de um anteprojecto onde são declaradas as metas e os objectivos do desenvolvimento da colecção.

Segundo Meho (2003), da University at Albany, State University of New York, antes de qualquer tipo de avaliação é indispensável rever detalhadamente as metodologias de avaliação, de modo a certificarmo-nos da sua adequabilidade. Esta adequabilidade, para além de outros factores, passa pela identificação dos pontos fortes e das debilidades de cada metodologia. Resta não esquecer que cada metodologia está directamente correlacionada com o tipo de biblioteca e com os objectivos da investigação.

Estamos de acordo que um plano de acção deverá ser estruturado de modo a antever todo o processo de avaliação. Não obstante, nem todas as organizações são unânimes em definirem as necessidades cronológicas para estas tarefas de avaliação. Não obstante, como afirma a University of Wyoming Libraries (2002), estes procedimentos de avaliação deveriam ser posto em prática pelos menos de cinco em cinco anos:

“Assessment reports should be reviewed at least every five years to determine the need for re-assessment and efforts to implement the assessment’s recommendations.”
(University of Wyoming Libraries, 2002)

Marshall (2002) da School of Information and Library Science, University of North Carolina, afirma que os bibliotecários e as bibliotecas podem beneficiar das metodologias de avaliação que, sucessivamente, estão sendo desenvolvidas. Desta forma, os resultados das avaliações podem melhorar a acessibilidade das colecções e a satisfação dos leitores. Esta é uma forma, por excelência, de se ultrapassar a visão negativista do conceito de avaliação.

É, todavia, indispensável substituir qualquer visão negativista por conceitos positivos: a avaliação deve ser encarada como um meio de qualidade. Além de mais, é dentro dos quadros deontológicos que a avaliação deve ganhar o seu fundamento teórico e prático. Dito de outro modo, todos os princípios éticos devem ser o pressuposto da avaliação —avaliar é, antes do mais, reconhecer a importância do utente da biblioteca como cliente e, satisfazer as suas necessidades.

“A recognition of the importance of library users as ‘customers’ has led to the development of customer satisfaction measures for libraries that add yet another dimension to evaluation. Most recently, outcome or impact measures have also started to be explored.” (Marshall, 2002)

Lynch (1998) na 64ª conferência geral da IFLA afirma que a avaliação das bibliotecas é já uma realidade, efectivamente, todos os aspectos de desenvolvimento da biblioteca são influenciadas pelos resultados das avaliações. Uma das perguntas, entre muitas, que dão razão de ser à avaliação das bibliotecas é: serão as colecções adequadas aos nossos leitores?

4.2. Métodos de avaliação

A divisão formal dos métodos para a avaliação de colecções é uma atitude pedagógica que nos ajudará a classificar cada metodologia ao nível do seu conteúdo e formalidade. Assim o capítulo precedente, dedicado à descrição dos métodos mais usuais para a avaliação de colecções, apresenta-se dividido em dois grandes grupos. O primeiro grupo está ordenado segundo o uso da colecção e, por sua vez, o segundo está ordenado segundo o uso que se faz da colecção.

Do ponto de vista pedagógico, parece-nos de grande utilidade a apresentação das diversas metodologias agrupadas em dois grupos bem distintos. Por um lado, esta classificação é uma forma de conceptualização e representação dos diversos métodos de avaliação das colecções dispersos na literatura científica. Por outro lado, a informação ordenada e classificada mais facilmente é disponibilizar e difundir; referimo-nos propriamente à facilidade com que os

avaliadores poderão eleger grupos ou métodos isolados de metodologias, consoante as suas necessidades específicas.

Apesar desta classificação bipartida, nas diferentes metodologias que temos ao nosso dispor para a avaliação de colecções não existe, por assim dizer, nenhum método que por si seja preferível em relação a outros —nenhuma metodologia é auto-suficiente nas suas avaliações e conclusões. Como temos vindo a afirmar, é útil a combinação de várias metodologias; não obstante, esta triangulação estará dependente dos recursos existentes nas bibliotecas e da objectividade pretendida nos resultados da avaliação

Nas várias publicações científicas de biblioteconomia existem uma ampla variedade de conceitos para designarem o mesmo método. Ou seja, cada metodologia, consoante as publicações, indexam as metodologias com variados descritores. Na verdade, todos os conceitos são similares mas, na nossa opinião esta disparidade conceptual poderá causar certos equívocos, como por exemplo: *user opinion data (survey and/or interview data) / survey of user opinions / encuesta de opinion*. Outro exemplo, entre tantos outros: *interlibrary loan data / analysis of interlibrary loan statistics / estudio del préstamo interbibliotecário*. Efectivamente, com estes dois exemplos poderemos verificar que não há uma conceptualização objectiva. Apesar da sua similitude conceptual, há ainda certos resíduos empíricos que, grosso modo, caracterizam os procedimentos e as rotinas das bibliotecas.

Ainda que ao nível individual estas metodologias careçam de uma conceptualização consistente e uniformizada, poderemos no entanto classificar os diferentes métodos em dois grandes conceitos: *avaliação baseada na colecção* e *avaliação centrada nos leitores* (uso da colecção). Na verdade, ainda que este dois tipos de avaliações se baseiam em metodologias diferenciadas, não se auto-excluem.

Por um lado, os métodos baseados na colecção são usados para examinares o que existe na colecção e, sobretudo, para medidas de comparação da colecção ao nível de seu tamanho, extensão, profundidade e eficácia. Em suma, os seus critérios de análises são sobretudo de carácter quantitativo. Por outro, os métodos baseados nos leitores, ou seja, no uso que estes fazem da colecção vai para além de uma mera quantificação. Este grupo de metodologias têm como objectivo determinarem todo o género de questões qualitativas concernentes ao uso da documentação, como por exemplo, se os leitores identificam facilmente a informação, se os artigos estão disponíveis, se os leitores estão satisfeitos com a colecção, entre outros aspectos.

Na verdade, a avaliação baseada no uso das colecções, segundo Crawley-Low (2002), está orientada para o estudo da expectativa dos leitores. Muitas das vezes, estes estudos restringem-se à mera análise das habilidades que os leitores apresentam para a localização e identificação de alguns artigos pretendidos. Noutros casos porém, analisam-se as disponibilidades dos documentos e as respectivas necessidades dos utentes. Em geral, os resultados destas indagações dar-nos-ão informações que contribuirão, a seu modo, para o

desenvolvimento das colecções e, todavia, oferecem à biblioteca certas formas de planeamento.

Esta classificação por nós seguida assenta de certo modo em dois princípios primordiais, efectivamente, os métodos são divididos em categorias quantitativas e categorias qualitativas. Contudo, nesta divisão metodológica persiste uma preocupação científica, tanto ao nível formal como de conteúdo. Não obstante, não nos poderemos esquecer que esta classificação é seguida por uma panóplia de investigadores e instituições. Como por exemplo: University of Wyoming Libraries (2002); National Library of Australia (1998); Arizona Public Libraries. Archives and Public Records (2004); Lancaster (1996); Fuentes (1999); Line (1997); Henty (1992); Lynch (1998) e Willars (2002).

Esta classificação baseada na colecção e no uso que dela fazemos, nada mais é que uma análise puramente formal do carácter quantitativo e qualitativos dos métodos. Não obstante, esta polarização paradigmática poder-nos-á conduzir a alguns erros hermenêuticos. Não estamos, como esta classificação a referirmo-nos a uma bipolarização paradigmática tradicionalista, onde imperam as avaliações positivistas por um lado e as interpretativas, por outro. Além mais, é de nosso entendimento que a avaliação acumulativa é a mais frutífera na avaliação das colecções. São, porém, inúmeros os exemplos de avaliações que incluem metodologias quantitativas e qualitativas (Krueger, 1986). Efectivamente, a complementaridade é de extrema importância para avaliações holísticas e gerais.

“Then it assesses the attempt to incorporate multiple methods, first by assessing how the qualitative elements of the study informed and affected the quantitative elements, and second, by how the quantitative elements informed and affected the qualitative elements.”
(Maxwell, 1998)

Como verificamos (Maxwell, 1998) a avaliação deve incorporar múltiplos métodos. Primeiramente devem ser feitas avaliações com os elementos qualitativos para posteriormente incorporarmos estudos quantitativos. Em segundo lugar, devem ser utilizados elementos quantitativos para se incorporarem aos estudos qualitativos. Ou melhor, os estudos qualitativos e quantitativos não devem ser separados devido à sua complementaridade. Liao (2001) no seu artigo *Integrating qualitative and quantitative methods training in postgraduate Sociology education* apela à necessidade da integração destas tipologias. O debate quantitativo versus qualitativo não é uma questão essencial em biblioteconomia, já que a avaliação de colecções integra as duas tendências numa só visão holística.

Ao nível quantitativo, segundo López de Prado (2000), uma biblioteca precisa de uma razoável quantidade de documentação para a gestão e missão das suas tarefas: este critério tem que ser repensado sempre à luz do conceito de documentação/leitor. Este binómio apresenta diferenças significativas segundo a variação tipológica das diferentes bibliotecas (universitárias, especializadas, públicas, etc.) e, também, segundo o tipo de documentação (monografias, periódicos, documentos de acesso remoto, etc.). Em termos práticos,

poderemos afirmar que a selecção é um processo pelo qual se decide que documentos se devem juntar à colecção.

Por seu turno, a metodologia qualitativa reflecte a profundidade do conteúdo da colecção. A qualidade deve ser vista em termos de forma e conteúdo. A descrição qualitativa deve ser um processo a ter em conta em qualquer sistema de informação de qualidade, na medida em que quer a qualidade dos recursos de informação, quer a sua composição em termos organizacionais devem proporcionar aos seus leitores efectivos e potenciais uma informação de cariz didáctico e de lazer.

Quadro 18

Recomendações qualitativas

- a. Fondo básico para el estudio que respalde la docencia;
- b. Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo;
- c. Obras de referencia y consulta, de carácter general y especializado, actuales y útiles, que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas y otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior utilización de la misma;
- d. Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza;
- e. Fondo para la investigación (tesis, informes, información actual);
- f. Fondo de apoyo a la gestión universitaria, y
- g. Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.

Fonte: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2001)

O conteúdo apresentado no quadro 18 (Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2001), está mais vocacionado para as bibliotecas universitárias, não obstante, o seu nível de conceptualização possui um carácter universal, na medida em que os conceitos podem ser aplicados a qualquer tipo de bibliotecas.

Ao nível qualitativo e quantitativo qualquer biblioteca deve conter fundos de base que cubram a formação integral do indivíduo enquanto membro de uma sociedade livre. As obras de referência, de consulta geral e especializada, devem apresentar diferentes tipos de suporte assim como fundos diversos para a investigação e práticas didácticas. Esta multiplicidade de géneros é, actualmente, um factor de qualidade em qualquer biblioteca.

5. Métodos centrados na colecção

5.1. Listas de controlo (list checking)

Um dos métodos mais utilizados na avaliação, baseados nas colecções, é as listas de controlo. Com esta metodologia o bibliógrafo selecciona várias listas de títulos ou outro tipo de índice apropriados para a investigação da biblioteca e, por sua vez, contrapõe as listas à colecção. Na verdade, a essência desta metodologia consiste na avaliação das colecções através da sua comparação com listas de autoridade, grosso modo, o resultado desta análise é a uniformização quantitativa das existências documentais da biblioteca.

Ainda que a base deste método assente em dados quantitativos, proveniente da comparação entre as listas modelo e a colecção, esta metodologia está direccionada para as necessidades dos clientes da biblioteca e à presumível actualização da colecção. Como afirma Lundin (1989), as listas de controlo são uma ferramenta baseada em várias suposições dignas de algumas críticas, a primeira delas é que a literatura comumente disponível emerge de uma elite intelectual e, a segunda suposição é que as listas procedem sempre da experiência empírica.

Apesar destas legítimas suposições a ter em conta, com este método podem ser avaliados tanto livros, como publicações seriadas ou qualquer outro tipo de materiais. Além de mais, poderá ser examinada a colecção no seu todo ou apenas uma parte específica. Presumivelmente, uma alta percentagem de artigos encontrados nos catálogos da biblioteca indica um desenvolvimento próspero da colecção. Segundo University of Wyoming Libraries (2002), as listas usadas podem ser de vários tipos:

1. Catálogos standards e listas gerais, como livros para as bibliotecas das universidades;
2. Catálogos impressos das propriedades das bibliotecas importantes e especializadas;
3. Bibliografias especializadas ou listas especiais;
4. Listas actuais, como listas de aquisição de bibliotecas principais, livros de publicadores seleccionados, ou compilações de assuntos anuais;
5. Listas de matérias de bibliotecas, como trabalhos de referência, periódicos, etc.;
6. Listas preparadas por autoridades governamentais ou associações de profissionais;
7. Listas ad hoc compiladas para uma biblioteca específica ou para conhecer certos propósitos e objectivos;
8. Citações de publicações de renome (notas de rodapé, bibliografias, referencias, etc.);
9. Diários actuais ou fontes de revisão de publicações avaliadas à vanguarda das pesquisas actuais;
10. Catálogos de leilões, catálogos de publicadores e distribuidores;
11. Bibliografias dos cursos;
12. Bibliografias das faculdades ou teses de investigações ou dissertações, e
13. Os catálogos de outras bibliotecas ou listas de bancos de dados de computadores.

Segundo a referida universidade, existem várias formas para elaborar listas, esta multiplicidade de possibilidades, ajudar-nos-á a adequar as listas aos nossos estudos de análise e, sobretudo, desfazer o mito que as listas modelo são tendenciosa e somente representam uma elite intelectual. Segundo Lundin (1989), este método é uma espécie de “sabedoria colectiva”, na medida em que a partir das listas podem-se construir colecções a partir do “nada”. Se pretendermos ser mais modernistas, poderemos afirmar que as listas são uma “rede” familiar para descrever condutas de comunicação e de conhecimento. Assim, este método poderá aplicar-se a quase todas as bibliotecas.

Para além deste facto, este método apresenta um grau de dificuldade reduzido, sempre que se encontrem listas adequadas para o processo de comparação. Não obstante, uma vez, na posse destas listas que servem como referência qualquer técnico da biblioteca poderá efectuar o exame da colecção —não é indispensável uma qualificação especializada.

“The type of list selected depends on the type of collection being evaluated and the purposes of the evaluation. For example, a ‘basic’ collection serving an undergraduate program may be checked against ‘standard’ lists developed for this type of collection. It is crucial that the list matches as closely as possible the libraries’ objectives.” (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

Como afirma Ekmekcioglu e Nicholson (2001), o tipo de listas seleccionadas ou elaboradas deverá estar dependente do tipo de colecção a avaliar e dos propósitos da colecção. Na verdade, uma colecção “básica” que sirva só estudantes poderá ser analisada com listas “normais” desenvolvidas para este tipo de colecção. Não obstante, é crucial que as listas respeitem os objectivos da biblioteca e dos leitores.

Estas listas depois serão, obviamente, confrontadas com o catálogo on-line ou manual da biblioteca. Assim se poderá determinar, sobretudo, a percentagem de material existente na colecção. Segundo Henty (1989) e Fuentes (1999), haverá muitas formas para levar a cabo este tipo de investigação, não obstante, devem ser tomadas algumas precauções, como por exemplo:

1. Procurar as listas apropriadas para o assunto da biblioteca e necessidades dos utilizadores;
2. Decidir pelo uso de listas ou por amostragens;
3. Nomear os técnicos responsáveis pelo estudo;
4. Registrar o número de títulos que vão sendo verificados;
5. Determinar as percentagens de documentos encontrados em relação ao número de títulos das listagens, e
6. Analisar os resultados e, se possível compará-los com outras técnicas de avaliação.

Estes seis passos serão decisivos para se aplicar convenientemente o método de comparação de listas. Assim, para esta análise é necessária a selecção ou elaboração de listagens de forma adequada à missão da biblioteca e às necessidades dos leitores. Após esta elaboração,

confrontaram-se as listas com o catálogo a avaliar: verificaremos, por conseguinte até que ponto as obras do catálogo se encontram também na colecção. O pessoal da biblioteca, em geral, poderá levar a cabo tal tarefa sempre que lhes sejam facultadas pautas adequadas. Deste modo, os profissionais mais qualificados estarão destinados aos trabalhos anteriores e posteriores do estudo avaliativo. Como afirma Goldhor (1973), este métodos é um dos mais usuais e tradicionais para a avaliação de livros de uma biblioteca.

Devido à grande aplicabilidade desta metodologia nas bibliotecas, surgiram várias alternativas às listas de controlo, mas todas elas tem a mesma formato e aplicabilidade. Uma das metodologias alternativas mais conhecidas é o método indutivo. Se o método das listas de controlo é aplicável a todas as bibliotecas, pelo contrário, o método indutivo está mais vocacionado para as bibliotecas públicas. Em que diferem este dois métodos e como operam? Na verdade, o método indutivo é na sua essência uma espécie de listas de controlo, ao nível de conteúdo em nada difere de listas de controlo. Ou seja, a sua operatividade consiste na recolha de todos os livros de uma biblioteca sobre um determinado tema e, por sua vez, compara-se estes títulos com diversas listas e outras ferramentas de selecção.

“The inductive method of evaluating the books collection of a library consists of taking a sample of titles in the library’s collection and searching them in each of several reviewing journals, books selection tools, and retrospective bibliographies. Those titles are found in all or most such tools can be accepted as desirable; those found in no such tool are probably of low quality and undesirable (or alternative may be local publications); and those found in only one or two such tools are probably borderline in quality and should be reconsidered.” (Goldhor, 1981)

Esta metodologia indutiva foi levada cabo por Goldhor (1981) e esta faseada em cinco etapas a saber:

1. Elaborar uma amostra de títulos na colecção;
2. Investigar (confrontar) os títulos, cada um por si, com as bibliografias retrospectivas;
3. Os títulos da biblioteca que aparecem em múltiplas listas são claramente desejáveis;
4. Os que não aparecem em nenhuma lista são indesejáveis, e
5. Os títulos que só aparecem numa lista estão ao lado da qualidade aceitável e, por tal, devem ser revistos.

Este método indutivo proposto por Goldhor tem algumas vantagens em relação às listas de controlo tradicionais: a sua grande vantagem em relação às listas de controlo é, efectivamente, o facto de cada livro da colecção poder ser analisado isoladamente. Assim, todos os títulos poderão ser identificados e revistos criticamente.

Alguns peritos vêm este método —o indutivo e o tradicionalista na terminologia de Herbert Goldhor— como uma prática deontológica, na medida que os bibliotecários responsáveis pela selecção ou pela elaboração de listagens devem abdicar de qualquer tipo de impressionismo pessoal em prol dos interesses gerais dos utentes (Fuentes, 1999). Ou melhor, estes

profissionais devem elaborar listas adequadas às colecções e, sobretudo, devem ter como finalidade o desenvolvimento geral das colecções.

“La lista es un primer paso para mejorar la colección, pues identifica lo que falta y lo que está disponible; de este modo, lo que comienza siendo un método de evaluación acaba siendo un avía para mejor construcción del a colección.” (Fuentes, 1999)

A operacionalidade desta metodologia é quantificar a maior percentagem possível de obras nos catálogos das bibliotecas com base nas listas de controlo. Assim, quanto maior for a percentagem de coincidência entre as listas e a colecção, melhor será considerada a colecção. Desta forma, este método está direccionado para proporcionar uma leitura quantitativa da colecção, se bem que poderá também oferecer certos dados qualitativos (tipo de material em falta; tipo de material a repor; tipo de documentos mais encontrados, etc.).

Numa possível perspectiva qualitativa, a aplicação do método de listas de controlo pode ser usado para verificar o nível da colecção sempre que necessário. Além de mais, esta forma de análise tem-se revelado como um excelente procedimento para a compreensão do tamanho e alcance da colecção em geral ou mesmo de algumas áreas temáticas em particular da colecção.

“It is important to carefully interpret the qualitative data that result from checking lists, considering who assembled the list and for what purpose. List checking can help the library staff understand the size and scope of possible materials, and it can be helpful in assessing what should be added to the collection. Because there are many possible lists to check and they are quickly outdated, this can be a time and labor-intensive method, especially if you do not have an automated system.” (Arizona Public Libraries Archives and Public Records, 2004)

Em suma, como a Arizona Public Libraries Archives and Public Records (2004) faz alusão, é extrema importância interpretar os dados qualitativos resultantes da análise das listas. Este tipo de análise tem como objectivo conhecer o tamanho e a extensão da colecção.

Efectivamente, as listas mais usadas são as publicadas; os documentos mais acessíveis são as listas básicas provenientes do produto intelectual de pequenos ou grandes centros de informação não especializados. Estas publicações são, por sua natureza, inadequadas para a avaliação de colecções temáticas. Ou melhor, estas listas são mais direccionadas para a avaliação geral de uma colecção. Desta forma, as bibliografias para avaliação de colecções mais especializadas devem ser cuidadosamente escolhidas, referirmo-nos a catálogos de colecções; às guias temáticas de material bem concreto; às bibliografias definitivas dos autores mais importantes, entre outro tipo de material seleccionado.

Na verdade, ainda que existam bibliografias modelo sobre determinada área temática, as preparadas especialmente para a avaliação têm vantagens inegáveis. Estas últimas proporcionam uma autêntica prova para o desenvolvimento das potencialidades da biblioteca

e das suas colecções. Na verdade, este tipo de avaliação é realista já que nos centramos exclusivamente no centro do problema. Porta e Lancaster (1988) no artigo *Evaluation of a scholarly collection in a specific subject area by bibliographic checking: a comparison of sources*, afirmam que uma das maneiras mais eficiente para se avaliar uma colecção temática é a criação de uma bibliografia específica para tal fim.

Não obstante, para alguns propósitos específicos de avaliação existem já alguma bibliografia publicada. Normalmente, tais fontes não estão disponíveis, ou se existem não são suficientemente satisfatórias para os objectivos pretendidos. O mais verosímil será, todavia, a compilação de uma bibliografia para a avaliação, seja este de que tipo for. Em suma, para os casos particulares existe sempre a necessidade da recompilação de bibliografia.

“Checking a bibliography against a collection is not the same as checking a collection against a bibliography. In the first case the bibliography is used to estimate the coverage of the collection, and perhaps to identify items that should be owned but are not. In the second case, the library's holdings in some subject are checked against bibliographic sources that supposedly reflect quality. This is done to determine if the books owned on the subject are ‘good’ books rather than to identify gaps in the collection.” (Porta e Lancaster, 1988)

No entanto, como notam Porta e Lancaster (1998), existem uma grande diferença metodológica em contrapor uma bibliografia em relação à colecção e contrapor a colecção em relação à bibliografia. No primeiro caso, a bibliografia é usada para determinar uma estimativa de cobertura da colecção e, desta forma, identifica os artigos que a biblioteca deveria possuir. No segundo caso, são avaliadas as propriedades da biblioteca em relação às fontes bibliográficas que supostamente reflectem a qualidade necessária para satisfazer as necessidades dos leitores. Ou seja, estamos perante uma metodologia que tende determinar se os documentos possuídos pela biblioteca são realmente bons, em lugar de identificar somente a cobertura da colecção.

“Muchas listas modelo, además de concentrarse únicamente en los materiales que constituyen el núcleo de una disciplina, se ocupa tan sólo de aquellos que se supone son los mejores o los más evidentes —aquellos que las bibliotecas que coleccionan esa materia se supone vana tener. El uso de dichas listas como instrumento para la evaluación es limitado y de ningún usos e han utilizado en la biblioteca como instrumento para la selección.” (Lancaster, 1996)

Após esta indagação acima citada de Lancaster (1996) sobre uma presumível limitação das listas modelo, torna-se necessário afirmar que o método de listas de controlo não deve ser utilizado unicamente para contrastar as bibliografias com a colecção. Qualquer tipo de diagnóstico proveniente deste método deverá fornecer uma compreensão geral do tipo de materiais que se encontram representados ou não na colecção. Dito de outro modo, é vital a comparação entre as características dos documentos existentes na biblioteca com as características dos materiais não existentes da mesma biblioteca, segundo o tipo de

publicação, língua, data, fontes, subcampos, etc. Esta é uma forma, por excelência, de fomentarmos o fortalecimento da coleção.

“The low percentage rate held in the collection does not, therefore, indicate a poor collection.” (National Library of Australia, 2004a)

Na teoria, quanto maior for a correlação entre os livros da listagem e os livros da coleção melhor será a coleção (índice de satisfação mais elevado para os leitores). No entanto, o que se passa na prática, é que a maior parte das listas modelo não se adequam à missão da biblioteca. Nestes casos em particular, a experiência da National Library of Australia (2004a) demonstra-nos claramente que uma baixa percentagem de índice encontrada na coleção não será indicador que esta coleção seja necessariamente pobre ou que sirva mal os seus leitores.

“Collection assessment data tend to be ambiguous outside of a context of comparison. Evaluators therefore have considered comparisons with benchmark libraries to be essential.” (Bergen e Nemec, 1999)

Na verdade, a maior parte das listas disponíveis são, por vezes, inacessíveis ou pouco adequadas aos centros que se pretendem avaliar. Não entanto, não nos poderemos esquecer que existe material muito útil ao nosso dispor, como por exemplo: as listas dos best sellers, as listas dos prémios literários; as listas dos melhores livros do ano; as listas das aquisições de outras bibliotecas; as listas de revistas académicas sobre áreas temáticas particulares; as compilações do governo, imprensa universitária e associações profissionais. Em boa verdade, este tipo de listagens são um excelente instrumento, já que reflectem os interesses dos leitores e são fruto das necessidades momentâneas de qualquer biblioteca.

Por outro lado, através da auscultação do descontentamento dos utentes, poderemos perceber as falhas que a coleção eventualmente apresenta. Partindo deste princípio, o bibliotecário deverá desenvolver coleções eficazes com a ajuda destas critica e sugestões dos leitores. Certamente, qualquer tipo de lista é um desafio sugestivo para a introdução de novas medidas nas bibliotecas: as listas permanecem nas bibliotecas como uma espécie de autoridade omnipresente.

“The lists remain the distant authority figure, a firm hand grasp in the shadows of decision-making. Lists have thus become widespread in collection development. Those most frequently cited are the basic lists considered to indicate the core collection for smaller libraries or the foundation up which a research library collection rests.” (Lundin, 1989)

Como afirma Lundin (1989), as listagens são um aperto de mão firme para as decisões mais importantes da gestão bibliotecária. As listas mais usadas são as básicas, estas são consideradas como um indicador de desempenho excelente para qualquer coleção.¹ Em

¹ Lundin propõe algumas listagens standard para a avaliação das coleções: American Library Association's lists; Books for College Libraries; Choice's Opening Day Collection; Books for Junior College Libraries; Basic Book Collections for High School;

forma de síntese, Lancaster (1993) afirma que existem apenas duas formas de aplicação do método de listas controlado: o uso das listas modelo já existentes e a compilação de novas listagens. No primeiro caso, o único problema é encontrar as listagens adequadas para a avaliação das colecções das bibliotecas ou parte delas. No entanto, estas listas existem e em algumas matérias devem ser as preferenciais.

Suponhamos que queremos saber qual é a cobertura das bibliotecas médicas de Portugal no campo da literatura biomédica. Para tal análise poderemos usar o modelo de listagem publicado pela National Library of Medicine: *List of journals in index medicus* (acrescido de outros modelos de revistas de medicina portuguesa). Com esta listagem modelo aplicada às bibliotecas de Portugal poderemos reunir alguns dados objectivos de uma colecção de uma biblioteca:

1. Qual a proporção de revistas da lista que estão disponíveis numa biblioteca;
2. Quantas cópias de cada título existem na biblioteca;
3. Quais os títulos que não estão disponíveis em nenhuma biblioteca;
4. Comparação entre os diferentes graus de cobertura de publicações periódicas em diferentes bibliotecas, e
5. A distribuição geográfica da dita cobertura.

Nos casos em que não existem listas publicadas, poderemos compilar uma exclusivamente para o nosso estudo. Por exemplo, queremos saber o quanto são completas as bibliotecas universitárias de Lisboa relativamente aos temas de História, Economia ou Filosofia, etc. Um dos métodos possíveis para o fazer seria identificar alguns estudos significativos sobre diversos aspectos de Portugal, publicados recentemente e com críticas favoráveis. Desta forma, poderíamos seleccionar seis livros. O conjunto de citações destes livros seleccionados dar-nos-á uma soma de referências bibliográficas que poderemos usar para elaborar as nossas listas modelo e, por sua vez, contrapomo-las com a colecção das bibliotecas universitárias de Lisboa.

Bland (1980) tem a convicção que as referências bibliográficas usadas nos manuais universitários poderão muito bem servir para a avaliação das colecções das bibliotecas universitárias pequenas ou médias. Efectivamente, os títulos citados nos manuais recomendados pelos docentes são um conjunto de ferramentas de extrema utilidade para avaliar o grau de cobertura da colecção indispensável para os seus estudantes.

A secção de referência costuma ser a mais estudada, baseados na ideia de que os fundos da secção de referência devem reflectir os fundos da colecção geral e de que ambos estão em sintonia e correlação. Apesar deste tipo de atitude não passar de uma mera utopia, deveremos ter em conta que a colecção de referência deve ser examinada através de listagens temáticas

Basic Book Collection for Elementary Grades; Books for Children; Picture Books for Children; H. W. Wilson's five catalogs; Public Library Catalog; Fiction Catalog; Senior High School Library Catalog; Junior High School Library Catalog, Children's Catalog; Bro-Dart's two lists; Junior College Library Collection e Elementary School Collection.

elaboradas especialmente a esta finalidade. Para este tipo de avaliação *tão sui generis*, as listas comumente utilizadas são as das publicações elaboradas pelos serviços de indexação e certos resumos especializados. Não obstante, os dados provenientes de estas avaliações poderão apresentar-se, de algum modo, ambíguos sem qualquer tipo de análise comparativa. Assim, segundo Bergen e Nemeč (1999) os dados da avaliação da colecção de referência também necessitam de indicadores de comparação com bibliotecas consideradas de referência.

Uma novidade proveniente das TICs poderá revolucionar o modo de entender este método de listas de controlo; ou pelo menos abrir uma nova brecha de análise e investigação.

Assim, através das pesquisas efectuadas on-line na biblioteca pelos leitores, poderemos determinar quais os documentos mais procurados por estes. Este tipo de pesquisas, actualmente, reflecte as necessidades reais de informação dos leitores. Os documentos recuperados com êxito serão aqueles que os leitores procurarão na biblioteca para os seus estudos. Desta forma, a biblioteca poderá utilizar uma amostragem dos resultados das suas pesquisas para o desenvolvimento da sua colecção. Ainda que este tipo de desenvolvimento das colecções apresentem maiores resultados nas bibliotecas especializadas, a sua utilidade em bibliotecas gerais e públicas não se poderá por em causa.

Sejam quais forem os tipos de modelos que se utilizem, a verdade é que todas as bibliografias têm um uso potencial porque representam um grupo de material reunido por um princípio comum. Não obstante, apesar do valor heurístico das listas modelo estas poderão ser falíveis, tanto quanto a mente dos seus criadores. As listagens por sua natureza são arbitrárias e subjectivas, por exemplo: os títulos omissos de uma certa listagem podem ser, por sua natureza, mais importantes que os incluídos. Ou seja, não existe nenhuma regra que estabeleça as prioridades dos títulos a incluir ou a excluir das listas modelo. Efectivamente, as listagens são inquestionavelmente válidas somente na medida em que são uma ferramenta de avaliação. Ainda que esta realidade seja empiricamente aceitável, não existe uma verdadeira significação na comparação de uma biblioteca com outra, com base na percentagem de títulos listados.

“No one can say exactly; proportion of a list a library should have. Just as questionable assumption that existing books not listed are of dubious. Nothing can be said about the books which do not appear other than the fact that they seem to be anonymous to the individuals compiling the lists.” (Lundin, 1989)

Efectivamente, ninguém poderá dizer com precisão qual a proporção de obras que uma biblioteca deverá ou deveria ter em relação a uma dada lista de controlo (Lundin, 1989). Além de mais as listas, por sua natureza, são muito efémeras já que a ciência está em constante mutação e evolução. É evidente que estas listas modelo são um fenómeno de avaliação com uma audiência particular. Por sua vez, o uso indiscriminado de listagens de controlo poderá desembocar numa operação de selecção de livros de uma forma puramente mecânica. Devido

a este problema, Kartz (1980) e Lundin (1989) defendem uma avaliação judiciosa de todas as ferramentas de avaliação, usando os padrões do quadro 19.

Quadro 19

Standard para a avaliação das listas

- a. Scope: How much material is listed and for what subjects? Is the subject matter relevant to the library? Is material limited to books, or are other media considered?
- b. Audience: Is this aid directed to adults, children, teenagers, specialists? Does it fit the audience, or does it contain too much or too little material?
- c. Annotations: Are there annotations, or simply lists of titles?
- d. Timeliness: Is the material currently available? Do entries cover a wide period of time or concentrate on a given period? Are current titles well represented?
- e. Selection: Who chose the titles? Is the selector authoritative? Is the publisher trustworthy?
- f. Recommendations: Is everything on the list recommended? If not, is it clear what is not recommended?
- g. Format: Is full bibliographical information given? Are out-of-print titles indicated? Is the arrangement easy to follow and the indexes adequate?

Fonte: Kartz (1980) e Lundin (1989), elaboração própria

Como poderemos verificar no quadro 19, a avaliação de listas deverá obedecer a um certo standard conceptual: à extensão; à audiência; às anotações, às oportunidades; à selecção; a recomendações e ao formato. Ao nível da extensão deveremos verificar se o assunto é pertinente, quanto material é listado e para que tipo biblioteca se destina, assim como, se o material se resume somente a livros ou tem um alcance mais amplo. A audiência deve ser um factor a ter em linha de conta, para que se possam satisfazer os interesses e necessidades dos utentes. Uma lista adequada para os adultos será formosamente diferente de uma outra dirigida somente a crianças ou a especialistas.

Outro conceito a ter em linha de conta para a avaliação das listas, são as anotações que as listas poderão conter, no entanto, estas poderão ser meras listas de títulos. A disponibilidade do material será, pois, um dos factores fortes a avaliar nas listagens —partindo do princípio que os títulos devem cobrir um longo período de tempo ou centrar-se apenas em períodos específicos. No entanto, qualquer tipo de listagem deve representar bem a actualidade literária e cultural. Outro factor de suma importância para esta avaliação é, sem dúvida, identificar quem selecciona tais títulos —o seleccionador é autorizado? O editor é credível? Estas são perguntas pertinentes que devem fazer parte da recompilação de bibliografias.

No entanto, é indispensável um discernimento sobre o conteúdo das listas, será que tudo o que está nestas listas é o recomendado. Apela-se aqui ao bom senso do avaliador, ou seja, é exigido a este que saiba destringir o que deverá ou não incluir-se nestes modelos avaliativos. O formato do material listado, por sua vez, poderá também ser um conceito a ter em conta, visto que são indispensáveis formatos de todo o tipo para satisfazer as exigências dos leitores.

Desta forma, quando a avaliação da colecção, através do processo das listas de controlo, se adequa aos objectivos da biblioteca poderá apresentar enumeras vantagens.

Quadro 20

Vantagens das listas de controlo

- a. A wide variety of lists is available;
- b. Provides concrete, objective picture of holdings;
- c. Verifies selection decisions;
- d. Quantitative results useful for budget justification, accreditation studies, etc.;
- e. May be carried out by support staff;
- f. Results easily summarised and suitable for comparison with other collections; and
- g. Provides specific information for purchasing to strengthen collection.

Fonte: Henty (2004)

Como poderemos verificar no quadro 20, a National Library of Australia (Henty, 2004) enumera algumas vantagens no uso das listas de avaliação das colecções. Efectivamente, temos ao nosso dispor uma ampla variedade de listas para levar a bom porto as nossas indagações analíticas. Deste modo, poder-se-ão obter resultados concretos e objectivos. Efectivamente, muitas das listas disponíveis são produções das bibliotecas especializadas em determinados assuntos. Para além disso, poderemos encontrar muitas das listagens necessárias no mercado e, acima de tudo, estão quase sempre actualizadas. Se assim não for, poderemos fazer uma compilação de acordo com as necessidades reais da biblioteca.

Além de mais, este tipo de investigações são muito fáceis de gerir, seguindo somente as técnicas bibliotecárias habituais podemos obter resultados altamente credíveis: os resultados destas investigações produzem conclusões específicas que, por sua vez, podem ser usados pelos serviços de selecção e aquisição de uma forma produtiva. Ou seja, através desta metodologia poderemos obter informação útil para a selecção, compra, remodelação e fortalecimento da colecção.

Efectivamente, as listas proporcionam os instrumentos que permitem o desenvolvimento de colecções complementares, em vez de uma política baseada em duplicações de títulos ou compra de temas não essenciais. Resta sublinhar que a investigação através de listagens de verificação é um óptimo método para a obtenção de dados quantitativos e qualitativos para além de ajudarem à justificação do orçamento e credibilidade de alguns serviços da biblioteca.

No entender de Fuentes (1999), para além deste tipo de vantagens poderemos ainda acrescentar que estas listas, certamente, são elaboradas por estudiosos e especialistas competentes nas matérias. Deste modo, as listas são relativamente fiáveis para determinar se uma colecção ou parte dela se mantém adequada às necessidades dos seus leitores. Este método é muito útil para os estudos das áreas débeis da colecção e, ainda, para destacar títulos importantes que não existem nas bibliotecas. Efectivamente, este estudo é de extrema

importância para os projectos cooperativos, na medida em que são quantificadas as existências documentais entre bibliotecas circunvizinhas.

Como acabamos de verificar, são inúmeras as vantagens das listas de controlo, as suas vantagens residem essencialmente na avaliação quantitativa da colecção. Não obstante, a criação desta ferramenta de trabalho também pode trazer alguns problemas menos vantajosos.

Quadro 21

Desvantagens das listas de controlo

- a. Available lists may have been used previously as buying guides by the library being evaluated;
- b. Lists representing the viewpoint of one individual or group may not represent the subject well;
- c. Lists in appropriate subjects may not reflect the Libraries' purposes, the University's curriculum, or the interests of its users;
- d. Many standard lists are not revised and become out-of-date;
- e. Lists may not be as representative of the Libraries' subjects or purposes as its holdings are, and
- f. In some subject areas, lists may be hard to locate or compile.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

Apesar das inegáveis vantagens deste tipo de investigação, podem ser apontadas algumas desvantagens como demonstra o quadro 21 da responsabilidade da University of Wyoming Libraries (2002). Na verdade, as desvantagens são, grosso modo, fruto da inadequação das listas às bibliotecas ou, ainda, da rápida desactualização de qualquer tipo de listagens.

Se seguirmos o raciocínio desta biblioteca de investigação, poderemos verificar algumas avaliações são feitas a partir das listas das aquisições dessa mesma biblioteca, os resultados são assim utópicos. Além de mais, as listagens provenientes somente de um ponto de vista de um indivíduo ou grupo podem não representar a diversidade dos assuntos. Assim sendo, as listas baseadas em vários assuntos podem muito bem não reflectir o propósito das bibliotecas ou mesmo os interesses dos leitores. Além de mais, muitas das listas standard podem ficar desactualizadas e, por sua vez, a respectiva localização e recompilação poderá transformar-se numa tarefa árdua.

Através de uma rápida análise às vantagens e desvantagens do método das listas de controlo, verificamos que este método tem grandes potencialidades, não obstante, a sua aplicação seria mais eficiente se usássemos este método conjugado com outros; referir-nos propriamente à necessidade da interpretação dos dados provenientes das listas de controlo com outro tipo de estatísticas afins. Convém não esquecer que uma lista tem a sua validade enquanto estimulação e fortalecimento da colecção.

Estas análises qualitativas são bastante morosas e dispendiosas, além disso muito estudiosos pensam que este método é apenas preliminar na análise de colecções. Grosso modo, este

método permite um exame do material disponível ou não disponível para os clientes da biblioteca. Com grande probabilidade, um estudo deste tipo somente terá como consequência directa a elaboração de uma lista de futuras aquisições para o desenvolvimento da colecção.

5.2. Exame directo da colecção (shelf scanning)

Com o método exame directo da colecção o bibliógrafo examina directamente o material nas estantes da biblioteca. Esta metodologia é adequada para bibliotecas que não estejam ordenadas com qualquer tipo de classificação temática. Assim, o exame da colecção incide sobretudo em indicadores qualitativos, ou melhor, segundo Fuentes (1999) estas análises são essencialmente constatações do exame físico dos materiais que se encontram nas estantes.

Com esta metodologia podem ser tomadas medidas directas na colecção, como por exemplo, anotações sobre o seu estado de preservação e conservação ou, ainda, qualquer tipo de substituição de matérias existentes na colecção. Este exame deverá ser efectuado pelo pessoal da biblioteca, e os comentários devem ser registados em formulários. Na verdade, esta técnica é apropriada sobretudo para pequenos centros de documentação.

“This technique is well suited to smaller libraries and areas of a collection that don't fit into the classification scheme [...]. It has the advantage of providing relevant information quickly, but it can be highly subjective (especially if the person doing the assessment also does selection). Working in a team should be encouraged. Direct examination should not be used as the sole assessment technique.” (Arizona Public Libraries Archives and Public Records, 2004)

Segundo a experiência da Arizona Public Libraries Archives and Public Records (2004) e de Fuentes (1999), o exame directo da colecção apresenta grandes vantagens quando aplicado a colecções pequenas ou bastante especializadas. Não obstante, poderá converter-se num método impressionista, especialmente, se o avaliador também for seleccionador. Assim sendo, o exame directo da colecção nunca deverá ser um método exclusivo. O ideal neste tipo de metodologia seria o exame exaustivo de toda a colecção, se tal não for possível recomenda-se que o exame recaia sob amostragens de probabilidade. Os procedimentos essenciais a ter em conta para o exame directo da colecção são os seguintes:

1. Seleccionar uma área específica da colecção (os trabalhos devem ser feitos em conjunto e, se possível, quem realiza a análise deverá estar familiarizado com o tema a estudar);
2. Procurar as ferramentas adequadas para a descrição da colecção (incluindo a elaboração dos formulários para a colheita de dados, definição de indicadores, informação estatística presumivelmente existente e o manuseamento adequado das bibliografias);

3. Determinar a extensão da colecção: examinar todos os artigos ou apenas uma amostragem;
4. Determinar todos os materiais a avaliar;
5. Registrar as condições gerais sobre o tema a avaliar:
 - a) Descrever o alcance, profundidade e significado da colecção;
 - b) Descrever os tipos de materiais incluídos;
 - c) Anotar a língua da documentação;
 - d) Verificar (ou não) as séries completas, os seriados, as monografias, publicações periódicas, as obras de referência, os filmes, as gravações sonoras, os CD-ROM, etc.
 - e) Anotar as condições físicas dos materiais: preservação, conservação, necessidade de descarte ou expurgo;
 - f) Descrever os formatos especiais: obras de grande e pequeno porte, cópias de segurança, existência de vários exemplares de um só título, etc.
 - g) Registrar as datas dos exemplares analisados (podendo realizar-se por amostragem).
6. Analisar os resultados conjuntamente com outras metodologias para determinar o nível da colecção.

Para além das fases de gestão desta metodologia, não deveremos olvidar que esta metodologia requer uma familiaridade com os assuntos e os materiais das estantes. Depois, desta análise, deveremos elaborar um plano de conclusões para se discriminarem os vários elementos da colecção, tais como, o seu tamanho, o seu alcance, a sua profundidade, a sua importância e as suas condições gerais. Além de mais, neste tipo de processo dever-se-ão ter em linha de conta as questões de preservação, conservação, restauração ou reposição de certos materiais.

“This technique involves someone familiar with the literature of the subject physically examining materials on the shelf. This person then draws conclusions about the collection’s size, scope, depth, and significance; its regency; and its condition. Preservation, conservation, restoration, or replacement of materials may be taken into consideration in this process.” (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

Devido a esta familiaridade do avaliador com a colecção, como afirma Ekmekcioglu e Nicholson (2001), nos centros de grande extensão a enorme quantidade de material faz com que a aplicação deste método seja muito difícil. Além de mais, é necessário ter atenção ao material que se encontra fora das estantes devido a qualquer tipo deslocamento imprevisto. Com a nossa experiência de bibliotecário facilmente deduzimos que muitas vezes os livros não se encontram disponíveis nas estantes. A causa da sua indisponibilidade pode resumir-se, sobretudo, às seguintes causas:

1. O documento foi requisitado para empréstimo ao leitor ou para empréstimo interbibliotecas;
2. O documento está a ser utilizado nesse momento na biblioteca;
3. O documento está à espera de ser colocado de novo na estante;

4. O documento está mal colocado na estante;
5. O documento está na encadernação ou em depósito reservado, e
6. Não se encontra o paradeiro do documento.

Para além destas causas técnicas da indisponibilidade de certa documentação (empréstimo, utilização in loco, reposição na estante, encadernação, preservação, paradeiro incerto e má arrumação) poderemos acrescentar, segundo Lancaster (1996), as causas de competitividade entre os leitores; este factor é muito frequente entre os leitores que pretendem o mesmo documento.

“La biblioteca funciona como una especie de medio competitivo en el que los usuarios compiten unos con otros por los recursos de la biblioteca [...] la mayoría del os usuarios compiten prácticamente por el mismo pequeño grupo de materiales.” (Lancaster, 1996)

A competitividade de documentação entre os leitores poderá converter-se, verdadeiramente, num vazio documental nas estantes. Não obstante, existem peritos que apontam outros factores que também têm influência directa na disponibilidade dos livros nas bibliotecas. Buckland (1975) está convicto que o nível de pedidos; o número de exemplares e a duração do empréstimo são os factores que mais influenciam a disponibilidade ou não disponibilidade dos documentos na estante. Evidentemente que quanto mais popular é um documento, ou seja, quanto mais adequado for para certas investigações (por exemplo, documentos para uso curricular) mais difícil será encontra-lo na estante. Adicionar vários exemplares à colecção não significa a sua melhoria —muitas vezes permanecem ambos na estante (a procura de documentos muitas vezes é cíclico, dependendo das matérias leccionadas ou dos interesses culturais momentâneos).

Quanto à duração dos empréstimos, esta deverá ser estipulada consoante a popularidade dos documentos. Um livro requisitado constantemente e que serve de base para a colecção e para os leitores deverá, a priori, ter um período de empréstimo inferior em relação a outro documento com pouco uso. Porém, se se reduz o prazo do empréstimo excessivamente, poderá produzir-se um efeito contrário: grande probabilidade de disponibilidade —estes factores, como sabemos, estão dependente da política de cada biblioteca.

Estamos convictos que, para além das causas apontadas que incidem directamente sobre a indisponibilidade de documentos nas estantes, haverá outro tipo de ausências que serão da inteira responsabilidade da gestão da biblioteca. Se assim o entendermos, estamos na posse dos elementos para a organização das estantes antes de qualquer tipo de análise. Desta forma, antes do exame directo da colecção dever-se-á organizar minuciosamente as estantes para que possamos obter as vantagens próprias desta metodologia.

Quadro 22

Vantagens do exame directo da colecção

- a. This method can be accomplished quickly;
- b. Strengths and weaknesses of the collection can be evaluated rapidly;
- c. The method can be applied to any library collection;
- d. Multiple objectives may be achieved, such as weeding and identification of items for preservation, restoration, or replacement, and
- e. Hands-on experience is more likely to represent user's perspective.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

A experiência da University of Wyoming Libraries (2002) demonstra-nos que o exame directo da colecção pode realizar-se de forma rápida, economizando-se tempo e outro tipo de esforços. Além de mais, esta metodologia põe-nos a par das debilidades e fraquezas da colecção, para além de poder ser aplicada a qualquer tipo de colecção. Recomenda-se que, no entanto, não seja excessivamente extensa.

Assim sendo, poderemos obter resultados imediatos e pertinentes. Um dos pontos fortes desta análise é a sua auto-comprovação, ou seja, poderemos alcançar objectivos múltiplos: identificar os documentos para descarte; para preservação; para restauração ou mesmo para substituição. E, acima de tudo, teremos uma visão quantitativa da colecção: visão holística da colecção no que diz respeito ao seu tamanho, extensão e qualidade. Como estamos perante uma metodologia que requer o contacto directo com as estantes, a experiência biblioteconómica dos técnicos, permitira-lhes facilmente representar as necessidades dos leitores —os avaliadores vêm a colecção tal como os leitores a vêm. Apesar destas enumeras vantagens, esta metodologia apresenta alguns pontos frágeis, dignos de serem descritos.

Quadro 23

Desvantagens do exame directo da colecção

- a. Subjective and impressionistic;
- b. Depends on knowledge and expertise of assessor;
- c. Results may be biased if conducted by the librarian who developed that collection or currently selects for it, and
- d. Some materials may not be on the shelf.

Fonte: Henty (1989)

Como verificamos no quadro 23, deveremos considerar algumas desvantagens deste método impressionista. Na verdade, este método poderá converter-se numa análise puramente subjectiva, já que está dependente dos conhecimentos e da perspicácia do avaliador. Se o avaliador está de alguma forma envolvido com a selecção e aquisição, os resultados poderão ser influenciados, ainda que inconscientemente.

Além deste tipo de influência redutora, como já vimos, nem todo o material está disponível nas estantes, um por empréstimo, outro por diversas causas alheias à biblioteca. Assim, esta

análise poderá transformar-se numa indagação meramente descritiva, não produzindo qualquer tipo de resultados quantitativos dignos para comparações estatística.

5.2.1. Exame da lista dos dados da estante (shelflist measurement)

Quando se avaliam as colecções com dados provenientes das estantes, grosso modo, estamos perante avaliações de tipo impressionistas. Ou seja, os dados provenientes destes estudos são maioritariamente qualitativos. A par destas avaliações, muitas bibliotecas também sentem a necessidade de analisarem os referidos dados das estantes, com indicadores mensuráveis. Aparentemente, esta análise tão desejada por algumas bibliotecas não passa de uma mera contradição metodológica.

Não obstante, tal tarefa não é impossível, e por sua vez dá origem a uma nova metodologia denominada de exame da lista dos dados da estante. No entender de Henty (1989) este metodologia completa e, simultaneamente, difere de todos os outros métodos de acesso directo às colecções, devido ao seu carácter meramente quantitativo.

“This method yields quantitative information on the number of titles, percentage of total collection, median age, and language of the collection.” (Henty, 1989)

Efectivamente, esta metodologia não tem como objectivo a selecção de uma só área específica da colecção, como acontece no método exame directo da colecção (analisado anteriormente). A finalidade do exame da lista dos dados da estante não é somente qualitativa, daí que o seu objecto de estudo recaia sobre categorias mensuráveis, como por exemplo, número de títulos, idade média (mediana), quantificação de idiomas, etc. Ou seja, os estudos desta metodologia estão mais vocacionados para a parte formal da colecção (dados quantificáveis). Este método pode ser posto em prática em todas as bibliotecas, mesmo nas mais tradicionalistas. Estas análises quantitativas da colecção podem ser feitas directamente sobre o catálogo manual, no caso de não existir um catálogo electrónico.

“This technique gathers quantitative data about the collection, including number of titles, percent of the total collection, median age and mode. An automated system can often provide detailed reports of this information. If you don't have an automated system, you may have to manually review the shelflist or the collection itself. It is important to determine how you will handle volumes as well as titles.” (Arizona State Library, 2004)

Como acabamos de verificar, este método é sobretudo de cariz quantitativo. Um sistema automatizado, desta forma, poderá oferecer excelentes detalhes sobre a informação a avaliar. Actualmente, qualquer sistema de informação pode facilitar a recolha de títulos existentes numa dada colecção, percentagens várias, idade média da documentação, etc. Somente, nos

caso em que não existam sistemas informatizados, o que cada vez é mais improvável, teremos que recorrer à colecção através dos meios mais tradicionais (Arizona State Library, 2004).

É fundamental sublinhar que neste tipo de estudo deveremos dar importância aos duplicados, à existência de seriados, a múltiplos volumes, à idade da colecção de referência (separada da colecção geral), e à mediana da colecção geral. Na verdade, esta metodologia reflecte os dados provenientes da catalogação e, por tal, não examina a colecção em termos de paradigmas qualitativos.

Para por em prática este método poderemos proceder de vários modos, um dos mais simples é sem dúvida o uso do catálogo on-line da biblioteca. Assim, através deste catálogo poderemos fazer uma amostragem aleatória de qualquer tipo e, conseqüentemente, proceder à análise dos dados. Mas nos casos em que este procedimento não seja exequível, poderemos usar os cartões do ficheiro manual. Segundo Henty (1992) da National Library of Australia, o segundo procedimento destacado poderá levar-se a cabo com as seguintes etapas:

1. Contar o número de cartões de um centímetro de ficheiro manual;
2. Medir o total de centímetros do ficheiro;
3. Multiplicar o número de cartões em um centímetro pelo número total de centímetros do ficheiro, para chegar a um número aproximado de títulos;
4. (Uma alternativa para os passos 1, 2 e 3 é medir o comprimento do ficheiro manual e multiplicar aquele número por 40 —quarenta é a figura standard para o número de cartões por centímetro— para obter o número total de títulos.);
5. Contar o número total de cartões da secção que vai ser avaliada. Registrar a percentagem correspondente ao idioma; determinar a mediana do grupo dos títulos; cronologicamente contar as datas do copyright (de uma década ou de um período de cinco anos, por exemplo). Então, poderemos determinar o ponto (mediana) em que metades das datas estão abaixo da mediana, a outra metade das datas que estão abaixo da média e a outra metade que estão acima da dita média.

Tabela 1
Folha de contagem de títulos

DATAS										TOTAL
Pré -1970	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1970 - 1979	1	1	1							3
1980 - 1989	1	1	1	1	1					5
1990 +	1	1	1							3

Fonte: Henty (1992)

Como verificamos pelos cinco passos indicados por Henty (1992), a amostragem e análise do exame da lista dos dados da estante é muito fácil de realizar e, por sua vez, a folha de recolha é de uma grande simplicidade (tabela 1). Esta folha de recolha pode ser expandida a outras variáveis (ex. idioma, custos, matérias). Estas variáveis são facilmente quantificáveis, na verdade, quando empregamos esta metodologia estamos a avaliar de uma forma quantitativa,

ou seja, o exame da lista dos dados da estante proporciona uma variedade de análise estatística da colecção.

Este método de exame da lista dos dados provenientes das estantes poderá muito bem ser um complemento para outras metodologias. Assim, Liao da University of Essex and University of Illinois (Liao, 2001) apela à necessidade da integração de várias metodologias no acto da avaliação. Efectivamente, qualquer tipo de metodologia é, por si, a condição necessária para levar a cabo uma avaliação. Não obstante, a união metodológica poderá proporcionar um entendimento epistemológico entre várias estratégias de compreensão do objecto do conhecimento. Em concomitância com esta noção holística de Tim Futing Liao, a Arizona State Library (2004), aconselha a que os métodos exame directo da colecção e o exame da lista dos dados da estante devem ser posto em prática de uma forma complementar.

“Direct examination should not be used as the sole assessment technique. Shelf-scanning should be conducted after the shelflist data have been collected; the two techniques complement each other to provide a reliable characterization of the collection.”
(Arizona State Library, 2004)

Em síntese, o exame directo da colecção não deverá ser usado isoladamente, para que os resultados sejam globais deveremos analisar as colecções com este método em simultâneo com o exame da lista dos dados da estante: as duas formas de estudo completam-se e representaram a eficiência da colecção de uma forma mais eficiente. Dito de outro modo, os dados quantitativos e os qualitativos, usados conjuntamente, oferecem uma visão mais objectiva da colecção.

Em suma, quando se apela ao uso de estes dois métodos de uma forma inseparável é, na verdade, uma forma acumulativa de análise. Ou melhor, é uma tendência analítica do uso simultâneo de paradigmas quantitativos e qualitativos na avaliação. Estes dois métodos representam o protótipo de complementaridade na avaliação das colecções. Não obstante, existem outro tipo de simbiose avaliativas que, por sua vez, podem ser elaboradas consoante as necessidades de cada instituição, a partir indicadores já pré-estabelecidos. Por exemplo, como afirmam Poll e Boekhorst (1998), as directivas da IFLA para o desempenho das bibliotecas universitárias exigiram a utilização de indicadores de desempenho apropriados: úteis e práticos.

“The desire for a quantitative measure of catalogue quality falls under the heading of performance measurement, the collection and analysis of data on the delivery of library services [...]. Individual statistics, or measures derived from several statistics, are called performance indicators and are often compared against targets or benchmarks. These indicators can, and should, summarise qualitative data such as users' opinions of services.” (Massey, 2000)

Como afirma Massey (2000) da Loughborough University, há sempre o desejo imanente para se medirem quantitativamente as debilidades qualitativas da eficiência dos catálogos.

Efectivamente, a avaliação das colecções e outro tipo de estudos biblioteconómicos são provenientes de um conjunto de estatísticas que, a esmagadora maioria das vezes, necessitam de pontos de referência de compreensão. Estatisticamente, chamamos a estes pontos de referência indicadores de desempenho. Este indicadores são processos de sintetização de dados quantitativos versus qualitativos versus opinião dos leitores.

“When the value describes Existing Collection Strength, it should relate to national shelflist measurement and should reflect what is actually owned and on the shelves, not the totality of the institution's shelf list (if it includes missing and lost materials).” (Stanford University Libraries & Academic Information Resources, 2003)

Torna-se, então, fundamental determinar a “força” da colecção, assim, reconheceremos as variações qualitativas e quantitativas imanentes a essa colecção. E, acima de tudo, poderemos tornar medidas mais eficientes ao nível administrativo. A colecção deve desenvolver-se em qualidade e quantidade; é imprescindível que qualquer tipo de avaliações respeite estes valores e definições. Desta forma, como afirma Stanford University Libraries & Academic Information Resources (2003), quando uma colecção é considerada “forte” em si mesmo, deveria ser relacionada com uma shelflist nacional, para que a colecção reflecta uma actualidade. As vantagens e desvantagens do exame directo da lista de dados da estante são bem visíveis.

Quadro 24

Vantagens e desvantagens do exame das listas dos dados das estantes

Advantages:

- a. Easy to carry out;
 - b. Provides objective, quantifiable data;
 - c. Provides data for comparison with other libraries, and
 - d. It can be carried out by support staff.
-

Disadvantages:

- a. Reflects catalogued holdings only;
 - b. Does not measure quality;
 - c. Provides a gross measure, and
 - d. Data may not be accurate, especially if used for comparison, due to variations in sampling and local procedures for cataloguing and shelflisting.
-

Fonte: Ekmekcioglu e Nicholson (2001)

Como demonstra o quadro 24, Ekmekcioglu e Nicholson (2001) em conformidade com algumas bibliotecas de renome, verificaram que o exame da lista dos dados da estante têm algumas vantagens a considerar: facilidade na sua execução e obtenção de dados qualitativos e objectivos possibilitando, assim, a análise comparativas intra-institucional e extra institucional. Uma outra vantagem reside no facto de não serem precisos técnicos altamente qualificados, o staf da biblioteca poderá muito bem levar a cabo tal tarefa.

Apesar destas vantagens anunciadas existem, por assim dizer, alguns pontos mais frágeis a considerar, como por exemplo, esta metodologia incorre no risco de reflectir somente as propriedades dos documentos catalogados. E além de mais, estes estudos não qualificam devidamente a colecção: executam, grosso modo, a mensurabilidade total dos dados. Assim sendo, os dados podem pecar pela sua imprecisão, especialmente quando são usados para estudos comparativos, isto devido a variações de amostragens e a procedimentos de catalogação.

A imprecisão dos dados é, actualmente, um dos vectores chave que pode por em causa qualquer tipo de conhecimento. Nas bibliotecas, as incorrecções dos catálogos são uma realidade a não menosprezar, tanto ao nível da catalogação como da indexação. Neste contexto, surge a expressão “dados sujos” (dirty data) que é utilizada para a descrição da informação errónea nos bancos de dados bibliográficos, especialmente on-line —os catálogos das bibliotecas podem ser considerados protótipos, como a nossa experiência de bibliotecários bem o reconhece.

Numa discussão teórica, Fox, Levitin e Redman (1994) enumeraram dois aspectos fundamentais a saber na qualidade dos bancos de dados, são eles a precisão e a perfeição. Ainda que estas qualidades sejam aparentemente generalistas, elas por si só, representam as preocupações da eficiência que as bases de dados devem apresentar. Efectivamente, os dados sujos contribuirão para a divulgação da informação errada e para a deterioração consecutiva do conhecimento.

É comumente aceite que um dos modos para se evitarem tais lapsos na divulgação da informação é, sem dúvida, o estudo da opinião dos utentes. Por outro lado, Davis e Gleim (1986) garantem que a qualidade da informação pode ser garantida como produto final através da validação consecutiva dos dados. A solução ao nível bibliotecário, apresentada por estes pensadores, reside num shelflistinf automático de controlo automatizado de validação e classificação dos dados. A possibilidade da validação automática do conteúdo intelectual dos catálogos, a breve trecho, poderá fazer parte das rotinas quotidianas das nossas bibliotecas, muitos entendidos estão optimistas nesta forma de optimização da informação.

5.3. Avaliação de peritos (evaluation by outside expert)

Uma das vias alternativas para a avaliação dos fundos existentes nas bibliotecas, baseados na colecção, é a opinião dos especialistas na matéria. Esta avaliação baseia-se, então, em categorias subjectivas e representações meramente valorativas. Ou seja, analisam-se as colecções com base em juízos empíricos. É, então, a própria experiência de “ideal de colecção” que está na base do seu desenvolvimento.

Estes peritos podem ser membros da instituição ou alguém afastado dela. Porém, a maioria das vezes estes estudos são efectuados por um grupo de especialistas. Contudo, é desejável que estas análises envolvam um especialista externo e os próprios funcionários da biblioteca. Por exemplo, o perito poderá ser membro do corpo docente, um bibliotecário, um leitor, um perito na avaliação de colecções ou outro tipo de profissional (quando nos referimos a professores é porque esta metodologia é uma das mais adequadas para as bibliotecas universitárias e de investigação).

Este método tem procedimentos muito próprios, segundo a Henty (1992) e Fuentes (1999), são seis as etapas essenciais indispensáveis para levar a cabo esta análise de peritos:

1. Avaliar a experiência que o perito tem para enfrentar as necessidades da biblioteca;
2. Delimitar claramente os objectivos e condições da biblioteca e, sobretudo, o envolvimento do perito;
3. Estabelecer a conexão entre o pessoal da biblioteca e o perito de modo a evitarem-se tarefas independentes;
4. Evitar peritos tendenciosos;
5. Reconhecer, a priori, a contribuição do especialista;
6. Integrar os resultados da avaliação —avaliação de peritos— com outras metodologias para melhor se determinar o nível da colecção. Os métodos mais usuais nesta combinação são, entre outros afins, o exame directo da colecção.

Como poderemos verificar, a aplicabilidade desta metodologia exige o afastamento de qualquer tipo de impressionismo ou outro tipo de juízos subjectivos inadequáveis à missão da biblioteca. Deste modo, a avaliação levada a cabo por peritos deverá primar por análises independentes de qualquer empirismo indesejável. Desta forma, antes de contactarmos qualquer especialista, o Department and Health and Human Services (2002) recomenda que deveremos reavaliar quais são as condições que poderemos oferecer a estes avaliadores.

“The resources (time, money, people) you have available will influence the extent of your involvement in developing and executing an evaluation plan. Pre-planning for this step should come as you develop your implementation plan and assemble your evaluation team. Balancing your expectations (and those of others) with what is realistic and manageable can be difficult.” (Department and Health and Human Services, 2002)

Como verificamos, o tempo, o custos e o pessoal são os factores essenciais a ter em linha neste processo de avaliação, na verdade, estes podem influenciar na íntegra a avaliação. Com estes recursos previamente determinados, passaremos então ao estudo da extensão e a exequibilidade do plano de avaliação. Na verdade, a elaboração de um pré-planeamento é extremamente útil para a implementação de práticas avaliativas e, sobretudo, para os reajustes na avaliação.

Independentemente da utilização dos recursos humanos da biblioteca e de especialistas externos à avaliação das colecções, segundo Tibbitts (1997) devem ser seguidos outros passos

estruturais na avaliação, tais como: a discriminação das metas e objectos; a selecção do tipo de análise necessária; a sistematização dos métodos complementares a utilizar; a análise dos resultados conveniente e incorporação de todos os resultados nas actividades estudadas. Para além destas etapas da avaliação, é indispensável ter em conta quem vai realizar a avaliação para que, a conduta do avaliador seja pautada por princípios standard.¹

1. Utilidade: a avaliação deve satisfazer as necessidades de informação dos leitores potenciais. Inclusive, se aplicável, deverá ter em conta as actividades da biblioteca, dos financiadores, etc.
2. Viabilidade: a avaliação deverá ser realista, prudente e diplomática.
3. Relevância: a avaliação deverá ser desenvolvida de acordo com a lei vigente, a ética e o bem-estar dos avaliadores, assim como, quem será afectado pelos resultados da avaliação.
4. Precisão: a avaliação deverá produzir informação adequada.

Efectivamente, segundo Herman (1989) a utilidade, a viabilidade, a relevância e precisão são os vectores essenciais para a coordenação e a cooperação entre os profissionais de informação e os leitores. Deste modo, qualquer tipo de avaliação deverá pautar-se por paradigmas deontológicos de modo a fomentar a prudência, a diplomacia e, inclusive, a viabilidade económica da avaliação. Em forma de síntese, poderemos afirmar que o perito deverá apresentar, sobretudo, a qualidade de precisão. Ou seja, o especialista deverá orientar os trabalhos de modo a produzir informação adequada à biblioteca. Para além destas funções primárias dos peritos, estes deverão também apresentar alguns méritos profissionais.

“Such a specialist could assist a local evaluator in project design, training local personnel, and analyzing the results, while most of the data collection would be carried out locally. This experience of linking an international specialist with a local evaluator also has a nice side effect of enhancing local capacity building in the evaluation field.”
(Tibbitts, 1997)

Em síntese, os peritos devem estar dotados de múltiplas capacidades de coordenação no decurso da avaliação. Como verificamos, segundo Tibbitts (1997), o perito deverá colaborar na pré-elaboração dos projectos, na formação profissional, na análise dos resultados e na criação dos laços profissionais. No fim de contas, este estudioso apresenta algumas qualidades estruturais na gestão de recursos humanos. Não obstante, apesar destas funções anunciadas por Felisa Tibbitts, o perito deverá pautar a sua conduta de avaliação por princípios mais holísticos, como por exemplo os enunciados por Bea (2003).

¹ Segundo os dados que dispomos, este modelo de avaliação (Herman, 1989) somente foi aplicado no campo da educação, mas seria de toda a utilidade usá-lo nas investigações biblioteconómicas, sobretudo, neste campo de avaliação.

“Outside experts are very important in development of team projects. These experts must have unique and specific interests in the project facility or topic. These experts must be accessible and be willing to devote time and energy to the team projects. These experts must be identified early in the project development and worked with on a continuous basis during the project. Selection of a project focus or facility and identification of experts (consultants, divisors, helpers) is an interactive process. A great idea must also have great resources to develop that idea. And a major part of that great resource is a great team of advisors outside experts (a great team and great management are the other critical resources).” (Bea, 2003)

Assim, se pretendermos o perfil profissional de um perito externo, segundo a referida autora, destacaremos os seguintes:

1. Trabalho de equipa;
2. Facilidade de tópicos;
3. Acessibilidade;
4. Devoção à investigação;
5. Apontar áreas de investigação, e
6. Precisão na selecção, projecção e análise de dados.

Deste ponto de vista, o perito deverá projectar trabalhos de equipa, cuja finalidade é reagrupar os múltiplos interesses numa só análise específica, facilitando assim o futuro desenvolvimento do projecto de avaliação. Além de mais, psicologicamente, os especialistas deverão ser acessíveis e devotos à sua investigação. Outra da sua qualidade esperada destes especialistas é a atempada identificação dos meandros do projecto a investigar e não interromperem a avaliação em prol de interesses particulares. Além de mais, ao nível prático, o perito deverá guiar todo o processo de investigação de uma forma interactiva: seleccionando, projectando, facilitando a identificação dos presumíveis focos de trabalho. Para tal tarefa, são indispensáveis recursos básicos para por em prática as suas ideias: uma boa equipa e uma boa administração.

Devido a este amplo quadro de qualidades exigíveis a um perito externo, Lancaster (1996) apresenta uma opção credível para a substituição dos peritos externos, esta opção traduz-se na avaliação das colecções por membros da biblioteca. Mas, para serem evitados estudos de índole impressionista, esta variante de avaliação deverá basear-se no uso, simultâneo, de dados quantitativos e qualitativos.

Os dois tipos de dados são essenciais para que não haja qualquer tipo de reducionismo subjectivista. Muitas vezes o avaliador, devido à sua condição interna, sentirá dificuldades de libertar-se de pré-juízos e preconceitos profissionais. Assim, a intercepção destes dois paradigmas é, por excelência, uma forma de encarar a colecção de um ponto de vista globalizante e, por conseguinte, sem tendências estritamente pessoais.

“An obvious disadvantage is the subjectivity of the evaluator. If that person is biased, has a very narrow view or doesn't understand the collection policy, the results of the survey may be suspect. It can also be difficult to find an outside expert, or he/she may not be available when needed. If you choose to use an outside expert, be sure that the expert understands your assessment goals and that you are asking for advice which may or may not be implemented.” (Krueger, 1986)

Segundo Krueger (1986) a subjectividade é uma das maiores desvantagens da avaliação levada a cabo por peritos, quer estes sejam externos ou internos à biblioteca. Se o avaliador se pautar por critérios parciais os resultados da avaliação, certamente, apresentarão um cariz subjectivo. Partido do pressuposto que cada biblioteca tem necessidades particulares, será extremamente difícil encontrar peritos imparciais que avaliam as necessidades pontuais das colecções de uma forma objectiva.

Uma avaliação realizada por peritos internos ou mesmo externos, baseada em critérios objectivos deverá ter como base, um amplo conjunto de dados, como por exemplo: número de exemplares; variedade de documentos (diferentes suportes), idade, idioma, dados sobre vários tipos de empréstimos, data de publicação, se a obra aparece ou não nas bibliografias recomendadas pelos professores, etc. Estes dados, por si só, representam uma visão geral e específica da colecção. Não obstante, somente uma análise sistemática de todos os dados poderá quantificar e qualificar a colecção de uma forma útil para a biblioteca. Porém, para conhecermos as necessidades intrínsecas da biblioteca é indispensável complementarmos estas análises com estudos das necessidades dos utentes. Só desta forma, estaremos na posse dos dados essenciais que nos permitem adaptar a colecção às expectativas dos seus leitores. Ainda que esta avaliação nos pareça completa, em si mesmo, não poderá ser considerada absoluta. Ou seja, as conclusões da avaliação efectuadas por peritos externos deverão contrapor-se sempre a outro tipo de avaliações.

A avaliação de peritos poderá ser importantes para a gestão bibliotecária, a própria Comissão Europeia (DG-XIII-E3, EUR 16483 EN) reconhece tal facto, ao ponto de apresentar novas modalidades na avaliação de peritos. O referido departamento europeu apresenta três modalidades de avaliação: expert checklist —A, expert checklist —B e expert checklist —C. Estas modalidades são nada mais são que variantes da metodologia listas de controlo. Esta excessiva subdivisão foi elaborada com o propósito de colmatar o subjectivismo que tão próprio deste tipo de estudos.¹

O primeiro método (expert checklist —A) pretende medir a proporção de artigos existentes numa colecção através da metodologia listas de controlo, estas listas serão elaboradas pelo próprio perito ou, se possível, usam-se as publicadas. O indicador de desempenho que está na base desta avaliação é a necessidade momentânea dos leitores. A segunda metodologia (expert checklist —B) é muito similar à primeira, com a grande excepção do indicador de desempenho

¹ A este respeito veja-se o Capítulo: 5.6.2. Indicadores de desempenho da CE

ser a disponibilidade dos documentos nas estantes (a disponibilidade dos itens nas estantes são somados à disponibilidade dos itens no catálogo). A última e terceira versão (expert checklist —C) da avaliação de peritos é baseada nas listagens oriundas dos livreiros e editores, podendo complementar-se com estatísticas, análise de citações, etc. A sublinhar que, a CE vinca a necessidade de este tipo de avaliação ser conjugada com outras metodologias afins.

Como afirma Krueger (1986) e Henty (1992), a análise de peritos tem a grande vantagem de apresentar uma perspectiva arejada sobre a colecção e, sobretudo, envolver a comunidade de leitores. Na verdade, este método facilita a comunicação entre os bibliotecários, o pessoal académico e os leitores (este método é um dos mais indicado nas biblioteca universitária e de investigação).

A referida comunicação, geralmente, é do agrado dos leitores já que estes passam a sentir-se parte integrante da biblioteca. A participação destes leitores nas tarefas bibliotecárias é, efectivamente, um excelente meio para a sua fidelização. Desta forma, os bibliotecários ganham interesse nas tarefas de pesquisa e, por sua vez, os leitores ganham conhecimento das colecções que tanto usam. Ou seja, o público em geral está implicado na avaliação da biblioteca, assim o uso deste método envolve e implica todo o público, dando assim um carácter eminentemente prático aos resultados desta avaliação.

Apesar desta intercomunicação, este método apresenta alguns problemas que Henty (1992) sintetizar em três grandes categorias —preconceitos, subjectividade e localização.

Quadro 25

Vantagens do método avaliação de peritos

- a. Judgment may be impaired by bias, narrow or specialised view, or lack of understanding of the library's collection policy;
- b. Subjective, and
- c. Outside experts may be difficult to locate or gain commitment from.

Fonte: Henty (1992)

No nosso entendimento, os três conceitos descritos por Margaret Henty da National Library of Australia simbolizam muito bem as dificuldades inerentes a esta metodologia. Assim, as ideias já preestabelecidas ou os preconceitos por parte dos peritos podem adulterar qualquer tipo de resultados. Uma visão estreitamente especializada, assim como a falta de conhecimento na política de desenvolvimento das colecções poderão transformar os resultados em dados caóticos e inadequados ao bom funcionamento de uma biblioteca. Partindo desta dificuldade a CE pretendeu implementar um novo conceito de peritos, estes deveriam operar com base em métodos de avaliação já conhecidos e estruturados.

Esta tentativa nada mais é que uma forma de se evitarem qualquer tipo de avaliações parciais e outro tipo de subjectivismos. A subjectividade é, no fim de contas, tudo o que as bibliotecas

não pretendem com as suas avaliações. Não se podem tomar medidas fundamentadas em qualquer tipo de cepticismo infundado. Uma biblioteca precisa de quantificar objectivamente as suas avaliações e, por conseguinte, as avaliações de peritos mal orientadas facilmente cairão na inclusão excessiva de análises qualitativas.

O último conceito anunciado pela Nacional Library of Australia é a preocupação da localização de analistas experientes para a avaliação das colecções. No nosso entendimento, estes são quase inexistentes, mesmo com o aparecimento dos novos perfis profissionais na actualidade, os avaliadores de colecções são um perfil incomum. Desta forma, uma das soluções será encontrar os peritos no interior das nossas bibliotecas. Porém, a experiência do Department and Health and Human Services (2002) demonstra-nos que os especialistas devem localizar-se nas universidades, institutos de investigação, empresas consultoras, grupos de trabalhos e em outras instituições estatais.

5.4. Uso de estatísticas (compiling statistics)

No entender de Morgan (2001) os recursos estatísticos são toda a informação quantificável (numérica) circunscrita a um espaço e a um tempo. Ao nível biblioteconómico estas fontes podem ser colhidas e publicadas anualmente ou com intervalos mais frequentes ao longo do ano. Para além deste calendário de rotinas, na 16ª conferencia celebrada em Paris intitulada *The General conference of the united nations educacional, science and cultural organization* (UNESCO, 1970), depois da classificação tipológica das várias bibliotecas, declara-se que os dados estatísticos devem ser promovidos e disponibilizados ao público de uma forma livre.

Na verdade, estas estatísticas podem cobrir uma ampla variedade de assuntos e interesses para o público em geral (ISO, 2002a). A sua finalidade é, então, a análise e avaliação de todos os aspectos da vida e, como tal, é um valor acrescido para todas as áreas do conhecimento.

“What is a statistical source? —Statistics look at numerical quantifiable information over a time series. They can be published annually or at more frequent intervals throughout the year and can cover a huge variety of subjects [...] Why use them? —Statistics provide a basis for analysis and evaluation of all aspects of life and as such are of value to all subject areas. They are very useful for providing evidence in an argument [...]” (Morgan, 2001)

Biblioteconomicamente, e não só, os estudos estatísticos são de extrema utilidade para prever as evidências e argumentar os factos. Segundo a IFLA (2000), todas as secções das bibliotecas devem promover, compilar e usar estatísticas para melhor gerirem os seus recursos e, ainda, para promoverem a sua imagem fora da biblioteca. Segundo a ISO (2002a) os dados estatísticos, tal como os descreve e analisa a ISO/FDIS 2789:2002 (E), são elementos fundamentais para a avaliação e comparação das bibliotecas com outros serviços de

informação similares. As estatísticas são, por tanto, imprescindíveis para reformular a política organizacional das bibliotecas e para todo o tipo de planeamentos estratégicos.

Quadro 26

Objectivos ISO das estatísticas nas bibliotecas

- a. To monitor operating results against standards and data of similar organizations;
- b. To monitor trends over time and the results of innovation;
- c. To provide a base for planning, decision making, improving service quality, and feedback on the results;
- d. To demonstrate the value of library services obtained by users, including the potential value to users in future generations;
- e. To inform national or regional organizations in their support, funding and monitoring roles, and
- f. To publicize the role of libraries both to politicians and to other external audiences.

Fonte: ISO (2002a)

Como verificamos no quadro 26, as estatísticas são uma ferramenta essencial para a comparação de padrões entre as organizações com missão semelhante. Além de mais, as estatísticas reflectem as tendências das bibliotecas e traduzem sempre os seus resultados em inovações consideráveis. Referir-nos às estatísticas é, acima de tudo, estar na posse de uma base de planeamento e decisão para melhorar a qualidade dos serviços.

Com a posse de estatísticas estamos aptos a proferir informações sobre conteúdos organizacionais, tanto ao nível regional como nacional (a comparação de dados entre bibliotecas fomenta os serviços de qualidade e, acima de tudo, aproxima valores culturais). Finalmente, o marketing de que as bibliotecas necessitam para reafirmar a sua missão na sociedade contemporânea pode ser reforçado com estatísticas, tornando transparentes os fins da biblioteca no seio da comunidade.

Para além destes objectivos enunciados na ISO/FDIS 2789:2002 (E), uma das finalidades das estatísticas é a possível mensurabilidade dos dados provenientes de várias bibliotecas. Na prática, a eficiência destes estudos reside no facto de que outras bibliotecas tenham os dados disponíveis para se estabelecerem medidas comparativas (em muitas bibliotecas estes dados encontram-se nos catálogos on-line). Se bem que em Portugal muitos destes dados sejam inacessíveis, não só devido à falta análise das estatísticas, mas também devido ao facto de certos dados serem considerados confidenciais, como por exemplo o orçamento.

Efectivamente, ainda que se lute pela transparência da informação continuam a existir dados que, pela sua natureza, são considerados confidenciais nas bibliotecas. Por exemplo, muitos dos dados que os editores têm na sua posse, sobre o uso de determinada colecção, são anónimos. Efectivamente, existem deontologias para a protecção de dados pessoais. Frequentemente são usadas passwords nas bibliotecas para de protecção dos serviços e dos

leitores, como por exemplo, nas estatísticas recorre-se ao anonimatos dos utentes quanto à quantidade de livros usados, ao tipo de material, etc.

Para fazer face a esta crescente privacidade dos dados, Luther (2001) afirma que os bibliotecários podem elaborar relatórios de todo o tipo de dados, mas estes devem ser exclusivamente para o uso interno da biblioteca. Como bem sabemos o uso de estatísticas, na avaliação de colecções, é efectuado essencialmente através da comparação de dados entre diferentes bibliotecas, com a finalidade de serem tomadas decisões eficientes. Desta forma, poderemos levantar duas questões pertinentes: ou é violada a privacidade de certos dados, ou as estatísticas não são devidamente quantificáveis.

Ainda que fique entre parêntesis esta questão, o facto é que na avaliação de colecções é indispensável a comparação de dados estatísticos entre várias bibliotecas, mas o seu uso numa só biblioteca também é plausível e prometedor. Obviamente que, as análises estatísticas aplicadas de uma forma solipsista, têm o mérito de analisar o desenvolvimento das colecções. A variável, proveniente destes estudos singulares, dar-nos-á um leque de informações que vai desde a dimensão da colecção, à taxa de crescimento (global ou por materiais) até aos aspectos económicos das aquisições. Passando por vários tipos de percentagens do uso dos acervos documentais.

A Illinet Stats Library (2002) demonstra-nos que é extremamente difícil qualquer tipo de estudos comparativos, quando não estiverem disponíveis periodicamente as informações estatísticas. Efectivamente, as estatísticas podem promover os dados que apoiam o desenvolvimento de novos programas levados a cabo pela biblioteca: as estatísticas são detentoras de factos objectivos que indicam as tendências e necessidades da comunidade em geral. Em suma, os estudos estatísticos nas bibliotecas ajudarão a detalhar o nível de envolvimento das bibliotecas individuais na cultura organizacional.

Como é do nosso conhecimento, uma avaliação efectiva das colecções junta dois tipos de dados. Por um lado, os dados quantitativos baseados na perspectiva positivista: incluindo números, datas e estatísticas. Por outro lado, os qualitativos baseados em perspectivas fenomenológicas (Mellon, 1990; Brannen, 1992); (Steckler, 1992 e Liao, 2001). O uso dos vários tipos de dados está dependente dos propósitos e missão das bibliotecas. Se por exemplo, por um lado, uma biblioteca que queira promover alguns títulos do seu acervo documental poderá comparar a sua taxa de aquisição e a sua produção de publicações anuais com outras bibliotecas. Se por outro lado, o espaço da biblioteca é muito limitado, esta poderá analisar as estatísticas do uso da circulação da colecção com a finalidade de descartar e expurgar alguns dos itens incluídos nesta colecção.

Como temos vindo a fazer referência na nossa investigação, a experiência da Arizona State Library (2004) o confirma, é indispensável uma perspectiva positivista e fenomenológica de todos os dados resultantes da avaliação das colecções. Ou seja, é vantajoso a união das

metodologias qualitativas e quantitativas de uma forma complementar para colmatar qualquer tipo de subjectividade existente como sedimento na avaliação.

“[...] They collect both quantitative and qualitative data, though they are not completely objective. By using a combination of techniques to complement and verify each other, the good judgment and experience of the librarian will compensate for much of the subjectivity. Regardless of the techniques you choose to use, it is very important to obtain data on the number of items by type and age. These two types of data are essential to the assessment process.” (Arizona State Library, 2004)

Desde sempre que as bibliotecas recorrem a estatísticas com maior ou menor pontualidade, estas estatísticas são um potencial de informação para o autocontrolo e comparação das bibliotecas (Mattes, 2002). A comparação entre as bibliotecas está dependente de acordos mútuos e de sistemas de informação uniformes, para a elaboração de conclusões fiáveis. Cooperar é, então, um trabalho de grupo e partilha de recursos com vista a complementar a missão da biblioteca e a satisfazer a comunidade envolvente (ver: *68th IFLA council and general conference, August 18-24, 2002*).

Assim, se todas as bibliotecas recolhem os dados periodicamente, a avaliação da colecção pode beneficiar de uma informação pertinente e, acima de tudo, economizam-se recursos já que essa informação servirá para diversos usos, como por exemplo, para os processos de cooperação (Merlo Vega, 1999 e Orera Orera, 1996). Actualmente, uma grande parte das bibliotecas está fazendo um esforço para a obtenção de dados estatísticos através das novas tecnologias.

Os recursos electrónicos passaram a fazer parte integrante das nossas bibliotecas, quer queiramos quer não. A necessidade estatística destes dados virtuais deve-se, primeiramente, ao facto de muitos destes documentos apresentarem altos preços de subscrição. Segundo Wine (2001), esta área é um campo minado com uma variedade de práticas comerciais desenvolvidas pelos editores e pelas bibliotecas na selecção e aquisição de documentos electrónicos.

Apesar desta inconstância dos dados virtuais, o programa de estatísticas levado a cabo pela Association of Research Libraries (ARL)¹ proporciona, actualmente, um conjunto de dados descritivos sobre as bibliotecas de investigação. Estas estatísticas têm contribuído para a elaboração de novas medidas de avaliação das bibliotecas dedicadas ao apoio do ensino superior. Este processo avaliativo está sendo utilizado por várias organizações de grande

¹ A Association of Research Libraries (ARL) opera desde 1961/62, mas a sua génese está datada desde os começos de 1908 por James Thayer Gerould quando este era bibliotecário na University of Minnesota. Gerould continuou a publicar as estatísticas quando se mudou para Princeton em 1920. Actualmente a URL é uma organização cooperativa que inclui as bibliotecas de investigação nos estados Unidos e no Canadá. A missão desta cooperativa é influir sobre o futuro das bibliotecas de investigação no meio académico. As estatísticas formam a parte forte dos programas URL desde que começou a associação.

renome, por exemplo a ALA. A ARL é bastante eficiente na colheita de dados sobre o desenvolvimento das colecções. A sua operatividade destaca-se na elaboração de relatórios sobre o tamanho das colecções dos resultados de impacto de informação. Assim como, modela o equilíbrio entre os interesses e necessidades dos leitores. Desenvolver, todavia, estatísticas sobre empréstimos interbibliotecários (Blixrud, 2001).

Actualmente, o nível de interesse pelas bibliotecas digitais tem vindo a ampliar-se a um grande número de bibliotecas, inclusive a arquivos e museus. Desta forma, é necessário desenvolverem-se estratégias e programas para as bibliotecas digitais medirem o seu índice de eficácia em todos os seus aspectos. Segundo Heath, Kyrillidou, Webster; et al. (2003), estas bibliotecas incluem acervos digitais e um conjunto de serviços destinadas à recuperação e divulgação desta informação. Por um lado, existe um grande interesse para se auscultarem as expectativas dos utilizadores desta informação. Por outro lado, será indispensável a avaliação deste mundo de recursos ilimitados em termos dos seus potenciais benefícios futuros.

Neste contexto, surge o LibQUAL+ (Charting library service quality) é um projecto comum da Texas A&M University (TAMU), e da Association of Research Libraries (ARL), apoiado pelo U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) e pela National Science Foundation (NSF).

Segundo Lock e Town (2003), este projecto surgiu devido às novas necessidades e desafios de qualidade que as bibliotecas actualmente enfrentam. Para tal, emprega-se uma página Web para a focalização e determinação das opiniões dos leitores sobre a qualidade dos serviços nas bibliotecas. O seu programa assenta, essencialmente, nas pesquisas baseadas na Web (aplicações de pesquisas em ambiente digital) e na ajuda aos bibliotecários para que estes melhorem o nível cultural, organizacional e comercial das suas bibliotecas.

Quadro 27

Objectivos gerais das estatísticas nas bibliotecas

- a. Desenvolvimento de uma cultura de excelência para o fornecimento de serviços de qualidade;
- b. Ajudar a biblioteca a entender as percepções dos utilizadores da qualidade dos seus serviços;
- c. Interpretar sistematicamente a avaliação dos clientes da biblioteca;
- d. Proporcionar à biblioteca informação para avaliação de comparações entre instituições semelhantes;
- e. Identificar melhor as práticas dos serviços da biblioteca, e
- f. Aumentar as competências de análise do pessoal das bibliotecas para a interpretação dos resultados.

Fonte: Cook, Heath, Kyrillidou; et al. (2001); Ulwick (2002); Lock e Town (2003), elaboração própria

As metas dos serviços de qualidade das bibliotecas digitais são definidas por Cook, Heath, Kyrillidou; et al. (2001); Ulwick (2002) e Lock e Town (2003) como uma necessidade da utilização de novos instrumentos de gestão para se melhorarem as colecções digitais,

desenvolvimento de estratégias para administração as percepção dos leitores, proporcionar à biblioteca informação necessária para a elaboração de estudos comparativos, identificar as melhores práticas nos serviços da biblioteca. Com este sistemas digital poderão promover-se melhor a qualidade dos serviços disponibilizados aos utentes.

Para esta finalidade, este processo de investigação tem acesso aos conteúdos que os leitores estão pesquisando e prevê, com alguma eficiência, as condutas dos leitores em relação às colecções digitais e novos serviços.

“We believe that the development of LibQUAL+™ provides important lessons that are informing our development of a similar protocol for digital libraries, particularly from the perspectives of user perceptions and expectations of service delivery. We view LibQUAL+™ itself as a digital library of evaluation data that has created its own learning community of users. [...] We are using mixed methods in our approach to understanding the environment, employing both qualitative and quantitative analysis in an iterative cycle of continuous improvement and evaluation [...]” (National Science Digital Library, 2003)

O projecto LibQUAL+ está baseado em protocolos com bibliotecas digitais semelhantes (The SERVQUAL: for service quality), especialmente, nas perspectivas dos utentes e na entrega de serviços (DD). Desta forma, o próprio LibQUAL+ é visto como uma biblioteca digital para a avaliação de dados. Este processo de avaliação emprega análise qualitativa e análise quantitativa na tentativa de melhorar a avaliação.

Assim, a análise dos dados qualitativos apura a compreensão das necessidades e interesses dos leitores, através de interacções pessoais e coordenação de serviços. Esta interacção é um patamar de auto-suficiência, especialmente, no ambiente de trabalho onde o leitor acede aos conteúdos de informação. Para demonstrarem este tipo de investigação, Cook e Heath (2001) levaram a cabo uma pesquisa com quatro variáveis para avaliar a qualidade de serviços numa determinada biblioteca:

1. Acesso à informação (avaliar a suficiência das colecções e das habilidades dos leitores para acederem a essa informação);
2. Controlo de serviços (para determinar o lado humano do empreendimento: a acessibilidade, a vontade e competência do pessoal, por exemplo para ajudar os utentes);
3. Biblioteca como lugar (perspectivada de acordo com o leitor: espaço utilitário para estudo e colaboração; sitio para contemplação e reflexão, como por exemplo a biblioteca como um ponto de tranquilidade e solidão), e
4. Controlo do pessoal (determinar até que ponto os utentes podem navegar e controlar o universo da informação, como por exemplo os locais da Web que permitem localizar informação).

Os resultados examinados pela ARL são os seguintes:

Tabela 2
Análise Libqual+

Dimension	Minimum	Desired	Perceived	Service Adequacy (SA) Gap
Access to Information	6.57	7.93	6.82	0.25
Affect of Service	6.51	7.90	7.11	0.60
Library as Place	5.98	7.41	6.62	0.64
Personal Control	6.74	8.15	7.07	0.33

Fonte: Webster e Heath (2002)

Como podemos verificar na tabela 2, são representadas quatro variáveis para a avaliação da qualidade dos serviços bibliotecários, o último quadro apresenta o grau de adequação (SA) das respectivas variáveis em relação à qualidade exigida, partindo-se do princípio que $n=70,445$. Desta forma, a variável “library as place” apresenta o maior índice SA, cerca de 0.64. Efectivamente, como seria fácil de prever, os espaços utilitários para o estudo e colaboração com outros leitores, assim como o lugar tradicional de contemplação e reflexão ainda faz parte do imaginário colectivo dos leitores.

Seguidamente, a variável que aparece com mais alta adesão é a “affect of servisse” com um SA de 0.60. Consequentemente, o lado humano de qualquer tipo de empreendimento parece ser uma verdade incontestável: a acessibilidade, a vontade e competência do pessoal para ajudar os leitores continua a ser uma exigência, seja qual for a tipologia da biblioteca. Devido ao facto de os utilizadores e as próprias bibliotecas estarem sujeitas a uma constante mutação tecnológica.

Porém a surpresa destes resultados é o SA (0.25) da variável "access to information", na medida em que a facilidade e êxito do acesso à informação aparece-nos como um serviço de adequabilidade muito baixo. Este facto surpreendente vem reforçar a nossa tese de que uma avaliação da suficiência as colecções e as habilidades para aceder à informação necessita de métodos adequados para colmatar tal facto. Assim, o uso de estatísticas poderá fornecer uma ferramenta de grande utilidade para qualquer tipo de avaliação, com as variáveis adequadas às necessidades e à missão da biblioteca.

Apesar das vantagens acima mencionadas, o sistema LibQUAL+ ainda apresenta algumas limitações. Porém, a eficiência do projecto LibQUAL+ é a eficácia dos estudos dos utentes, estes reúnem-se para partilharem conhecimento e, desta forma, ajudam a criar um novo modelo de bibliotecas. No entender de Ulwick (2002), este projecto é ainda um desafio que está dando os primeiros passos, não obstante, as habilidades para usar os resultados provenientes destes estudos e implementar modificações no status quo é ainda um problema por resolver.

Isto porque, a quantificação dos dados ainda apresentam algumas limitações, referimo-nos principalmente à necessidade constante de auscultar os utentes, estes a grande maioria das vezes são guiados por quadros de referência limitados e, por tal, oferecem incrementos em lugar de sugestões vantajosas. Se este processo de serviço de qualidade aplicado às bibliotecas digitais ainda tem um longo caminho a percorrer para aperfeiçoar as suas incorrecções, o uso de estatísticas como metodologia, propriamente dita, também apresenta algumas desvantagens.

Quadro 28

Desvantagens do uso das estatísticas

- a. Statistics may be recorded improperly;
- b. Clear definitions of units may be lacking;
- c. Statistical records may not be comparable, and
- d. Significance of statistics may be difficult to interpret

Fonte: Ekmekcioglu e Nicholson (2001) e University of Wyoming Libraries (2002)

Ekmekcioglu e Nicholson (2001) e a University of Wyoming Libraries (2002) descrevem algumas desvantagens do uso das estatísticas como método para a avaliação de colecções (quadro 28). Primeiramente, todos os profissionais de informação incorrem no risco de registarem estatísticas impróprias para os fins propostos, daí que a definição dos objectivos podem dispersar-se facilmente. Daí a necessidade da uma definição consistente dos seus objectivos e planos preliminares antes de qualquer tipo de avaliação. A par destas incompatibilidades, sublinharemos que sublinhar que muitas variáveis podem não ser susceptíveis de comparação, as variáveis quantitativas são mais fáceis de manipular e interpretar

No nosso entendimento, há outras fragilidades a apontar, como por exemplo, a dificuldade de comparação dos dados entre centros de informação diferentes. Cada biblioteca colhe os dados provenientes da sua missão, biblioteca diferentes, a priori, apresentam dados bem distintos. Para além deste facto, a colheita dos dados estatísticos pode apresentar um esforço nas bibliotecas tradicionalistas, na medida em que todo o processo é realizado manualmente.

Este simples facto pode apresentar um esforço nos recursos humanos e económicos. Todavia, ao nível psicológico, esta recolha de dados manual é morosa e pode causar o incumprimento nos objectivos preestabelecidos pela biblioteca. Além de mais, muitos bibliotecários não estão dotados de conhecimento para a interpretação de dados estatísticos. Será, então, necessário recorrer a profissionais externa staff da biblioteca. Não obstante, poderemos verificar que esta metodologia apresenta algumas vantagens bastante significativas.

Quadro 29

Vantagens do uso das estatísticas

- a. Some statistics may be easily maintained, for example shelflist counts performed every 4-5 years;
- b. If proper records have been kept, they are easily available;
- c. If clearly defined, they may be widely understood and comparable;
- d. Automated library systems should be able to extract this easily and perform some preliminary analysis, and
- e. Maintenance of National Shelflist Count provides basis for comparison.

Fonte: Ekmekcioglu e Nicholson (2001) e University of Wyoming Libraries (2002)

O quadro 29 descreve, grosso modo, as principais vantagens do uso das estatísticas na avaliação das colecções. Na verdade, algumas das estatísticas podem ser obtidas facilmente, por exemplo, através do exame directo da colecção e, sobretudo, através do exame da lista dos dados da estante. Estes dois métodos, como tantos outros aqui apresentados nesta dissertação poderão oferecer uma ampla variedade de variáveis quantitativas fáceis de manipular.

Actualmente, com os sistemas de informação disponíveis na grande maioria das bibliotecas, poderemos extrair grande avultado de dados para a execução de análise preliminares. Além de mais, o sistema shelflist permite uma base de comparação entre acervos documentais e bibliotecas nacionais.

5.5. Avaliação conspectus (conspectus evaluation)

Depois da “explosão da informação” na década de 70 os bibliotecários viram-se imersos numa catadupa de informação e de publicações. Segundo Bushing (2001), estas preocupações impeliram os referidos profissionais a repensarem a missão das bibliotecas e o seu próprio perfil profissional. Muitos bibliotecários sentiram a necessidade de descartar periodicamente alguma da sua documentação. Poucas bibliotecas poderiam continuar a ampliar desmesuradamente as suas colecções, foi precisamente neste contexto, que surgiu a necessidade da criação de indicadores que nivelarem o crescimento das colecções.

Assim, a metodologia conspectus surgiu como uma espécie de relatório que inclui toda a informação apropriada para a gestão de colecções. Em termos teóricos, a terminologia conspectus é uma avaliação das colecções organizadas por assunto. Na verdade, este método teve a sua origem com a Research Libraries’ Office of Management Studies (OMS) and the

Research Libraries Group Inc. (RLG) nos Estados Unidos.¹ Primeiramente, a sua missão restringiu-se à standardização e descrição das colecções das bibliotecas e, simultaneamente, à criação de bases de dados. Na verdade, o conceito conspectus encerra em si um esquema de classificação e de combinação de conteúdos —códigos unificadores para toda a colecção—, este conceito engloba, todavia, tanto o nível de profundidade temática como o formal da avaliação. Deste ponto de vista, a noção conspectus é uma sinopse de colecção (Oberg, 1998).

"The RLG Conspectus is a collection assessment method that maps subjects' strengths and weaknesses within an individual library, a consortium of libraries, or a geographical region using standardized criteria and descriptions." (Oberg, 1988)

Esta metodologia apresenta um cariz objectivo para determinar os níveis da colecção — analisando a qualidade e outro tipo de materiais usados na biblioteca; esta análise apresenta-se como uma apreciação global da colecção. A avaliação conspectus poderá efectuar-se por assuntos, esquemas de classificação ou, ainda, pela combinação de ambas as técnicas. Para tal avaliação são usados códigos standardizados para reagrupar a colecção.

"Within a library conspectus can be applied in collection management as an aid to decision making in selection, retention and disposal of stock, and it can form the basis for statements of collecting policy. In addition, it provides a body of information on the strengths and weaknesses of a library's holdings which can be used in a wide variety of ways by staff and readers. As a broad classification scheme it can provide a structure for many other internal purposes. Between libraries it can act as a directory of collections, with applications in the referral of readers and interlibrary loan requests to libraries with strong holdings in the relevant subject." (Wade, 1992)

Como afirma Wade (1992), o programa conspectus é um sistema de decisões ao nível da selecção da aquisição. Além de mais, poderá proporcionar informação das várias tendências da colecção: esta metodologia poderá usar-se como uma ampla variedade de funções. O seu esquema de classificação multifacetado poderá ser usado para muitos outros propósitos da gestão interna da biblioteca, como por exemplo, no serviço de atendimento ao público, nos empréstimos interbibliotecários e noutros casos pertinentes.

"The conspectus method describes collections in a uniform overview or summary format. It is arranged by broad subject divisions within the framework of the Library of Congress classification scheme, using a set of approximately 6,000 detailed subject categories." (University of Wyoming Libraries, 2002)

Como afirma la University of Wyoming Libraries (2002), o método conspectus descreve a colecção de uma forma uniforme e sistemática. O procedimento deste método tem na sua base

¹ "The Conspectus method was originally developed by the Association of Research Libraries' Office of Management Studies (OMS) and the Research Libraries Group Inc. (RLG) at the beginning of the 1980s to indicate existing strengths and the intensity of collecting for the purpose of co-operative collection development. It was later recast as Pacific Northwest Conspectus and the WLN Collection Assessment Manual. At the end of 1997, the RLG Conspectus Online was removed from the set of RLG files searchable through the RLIN system interface since its use —as a repository for up-to-date institutional data and a searching system interface— was no longer frequent enough to make it a timely, needed file. WLN continues to maintain and enhance its conspectus services." (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

o esquema de classificação da Library of Congress e da Research Libraries Group. O seu objectivo é promover o desenvolvimento geral das colecções colectivas. Assim, este método apresenta a informação como um “jogo de informações”. Por sua vez, a National Library of Australia (2004a) enumera um grupo vasto de perguntas que devem constar numa avaliação conspectus.

1. Estão incluídos os principais autores? (as autoridades mais importantes);
2. Estão incluídos os principais trabalhos? (os clássicos, as fontes primárias, os standard, e outros essenciais);
3. Estão completos os materiais secundários? (as críticas, os comentários, as interpretações, etc.);
4. Fundo cronológica: os materiais mais antigos e os mais actuais estão presentes de uma forma consistente?;
5. Os seriados estão bem representados na colecção, estarão completos?;
6. É extensa a colecção de periódicos, os títulos principais estão incluídos, a séries estão completas?;
7. O chefe da biblioteca disponibilizará as ferramentas essenciais para a avaliação da colecção?;
8. Existem colecções importantes nos formulários não impressos? (mapas, fotografias, etc.);
9. O idioma: a colecção está principalmente em inglês ou inclui material em idiomas estrangeiros de uma forma extensa?;
10. O número de livros comprados em cada ano reflecte a qualidade editorial publicada?, e
11. Como se pode correlacionar o nível da colecção com as aquisições, tendo em conta a taxa de inflação?

Estas são algumas das questões essenciais, entre outras, que deveremos colocar para melhor compreendermos a avaliação conspectus. Para responder a estas perguntas deveremos estar familiarizados com a colecção. Grosso modo, o método conspectus é umas sínteses das prioridades da colecção, respeitando a missão das diferentes bibliotecas. Além do mais, melhora a percepção dos bibliotecários sobre as prioridades da colecção (Mount Saint Vincent University, 2004b). Partindo de este princípio organizador, as colecções são vistas como um veículo de intercomunicação entre o pessoal da biblioteca.

Partindo do pressuposto que a avaliação conspectus é uma análise holística, Fordham (2004) enuncia seis segmentos principais a ter em linha de conta para uma avaliação conspectus.

1. Divisão, categoria e assunto —este ponto incluirá a classificação e a descrição dos segmentos particulares da colecção;
2. Dados sobre os segmentos (divisão, categoria e assunto) —deverá incluir o tamanho do segmento (quantos artigos: livros, vídeos, periódicos, etc.), os idiomas representados, os formatos, os materiais, a idade dos recursos, os período cronológico de cobertura, o fundo geográfico e as condições de responsabilidade de selecção;

3. Níveis actuais da colecção —baseados nos níveis da colecção (nível básico, nível de suporte educacional, nível de investigação, nível máximo de cobertura) os códigos conspectus identificarão o carácter e a magnitude da colecção existente;
4. Compromisso de aquisição —a metodologia conspectus identifica o carácter e magnitude dos esforços da biblioteca para construir e manter este segmento da colecção;
5. Metas da colecção —é suposto que esta metodologia identifique as metas ideais da colecção para a satisfação das necessidades dos leitores;
6. Compromisso de preservação —os códigos conspectus identificarão as metas ideais para a acção de preservação e manutenção da colecção.

A sublinhar que é indispensável a reflexão preliminar das perguntas anteriormente expostas, assim como nos vários segmentos de avaliação inerentes à metodologia conspectus. A reunião destes múltiplos vectores faz de conspectus uma verdadeira avaliação acumulativa. Por um lado, estas análises só são viáveis nas bibliotecas que possuam o sistema de classificação Dewey ou o sistema da Library of Congress. O sistema de classificação CDU, ainda que dificilmente adaptável, também poderá ser usado. Por outro, a metodologia conspectus apresenta 24 divisões gerais (representado as disciplinas principais) que, por sua vez, subdividem-se em 500 categorias que darão lugar a uns 6.000 assuntos.

Deverão seguir-se vários passos metodológicos nesta avaliação, normalmente, um alto nível de objectividade será um dos factores essenciais neste processo. Em nome desta objectividade, Coffey (1992), enuncia as etapas essenciais de todo o processo conspectus.

1. Identificar a quantidade de material contido nas diferentes áreas assunto e listá-lo nas folhas de cálculo proporcionadas pela RLG;
2. As classificações Dewey deverão converter-se em indicadores da LC (a conversão dos indicadores é muito demorada);
3. O avaliador deverá determinar quais são as listas modelo a usar nesta metodologia;
4. Confrontar as listas bibliografias com as estantes para se determinar a qualidade da colecção;
5. Quando se verificam as estantes, estamos perante a oportunidade de observar quais as forças e debilidade da colecção;
6. Os documentos encontrados devem verificar-se também com catálogo ou o kardex. Assim, poderemos determinar as tendências da biblioteca (esta tarefa poderá consumir muito tempo em qualquer área assunto);
7. Com esta análise, o avaliador verificará se os títulos estão disponíveis na biblioteca ou se estão em circulação;
8. Comparar os dados obtidos com outras bibliotecas para se determinar o grau de desenvolvimento da colecção;
9. Este processo analítico dará ao avaliador uma ideia clara das propriedades da colecção (quais as fontes básicas que deverão assegurar-se e qual a intensidade da colecção nos seus vários níveis);

10. Neste ponto da análise devem usar-se os indicadores alfanuméricos para a codificação da colecção em três categorias: a força da colecção existente (ECS), a intensidade da colecção actual (CCI) e o desejo de intensidade da colecção (DCI);
11. O CCI refere-se ao nível dos fundos que estão em pleno desenvolvimento de uma colecção numa determinada área. Este deverá comparar-se com o ECS para se determinar se existiram mudanças dignas de realce. Por outro lado, o DCI indica o nível a que uma instituição deverá apoiar os programas de avaliação;
12. Também devem ser usados os indicadores alfanuméricos linguísticos;
13. A forma mais usual para a avaliação através do conspectus é a atribuição de indicadores numéricos. Assim, a biblioteca deverá verificar as listas em relação às tendências da biblioteca —é por assim dizer um estudo de comparações—, desta forma devem sempre usar-se as formas numéricas de 0 a 5;
14. Em alguns casos, o avaliador deverá consultar especialistas do assunto para adquirirem uma perspectiva dos recursos úteis e pertinentes da colecção, e
15. Neste processo de consultoria, haverá lugar para a subjectividade e ambiguidade, desta forma, o chefe da biblioteca deverá usar certas estatísticas ou proceder a entrevistas para a tomada final de medidas.

Os bibliotecários decidem o CCI e os valores ECS baseados no conhecimento das bibliografias e da colecção em si mesmo. Os valores CCI devem reflectir o que realmente se está agregando à colecção em cada ano. Desta forma, uma das metodologias essenciais nesta avaliação é o uso das listas de controlo e, seguidamente, dever-se-á determinar quais são as outras metodologias mais adequadas para medição do nível da colecção (as mais usadas são: o estudo da disponibilidade das estantes; o exame directo da colecção; a avaliação de peritos; o uso de estatísticas e a medição com sistemas informatizados).

Porém, algumas bibliotecas desenvolveram pautas suplementares que podem proporcionar uma ajuda aos bibliotecários para a verificação dos códigos ECS. Segundo Wood (1992), algumas bibliotecas trabalham muito com colunas CDI devido às necessidades da verificação das tendências ECS. Na verdade, o DCI deverá reflectir a política da biblioteca, sobretudo, as novas aquisições.

“ECS values should reflect what is on the shelves and in circulation. CCI values should represent actual collecting practice, not policy. CCI may not match DCI unless the library has an adequate budget or gives priority to acquiring material in a particular subject. When a library uses approval plans, there is greater probability of libraries matching CCI and DCI.” (Wood, 1992)

Como verificamos para Wood (1992) os valores ECS devem reflectir o material que está nas estantes e em circulação e, por sua vez, os valores CCI devem representar a colecção existente —não só a política da biblioteca como também o desenvolvimento da colecção. Os relatórios da avaliação poderão analisar os documentos não catalogados, as colecções em microfichas, os arquivos e outras colecções especiais que poderão melhorar o seu ECS (Silveron, 1992).

De uma forma sintética, a National Library of Australia (2004a); a University of Texas Libraries (2004); o Mount Saint Vicent University (2004); a Central Library Arts, Humanities; et al. (1995); a University of Michigan-Flint, Frances Willson Thompson Library (1999), descrevem sempre seis níveis numéricos para avaliação conspectus da colecção. Para além destes, devem usar-se indicadores alfanuméricos linguísticos e indicadores de compromisso com a colecção.

— Níveis da colecção:

- 0 = Fora de extensão;
- 1 = Nível mínimo de informação;
- 2 = Nível básico de informação;
- 3 = Nível de suporte educacional;
- 4 = Nível de investigação, e
- 5 = Nível de cobertura máxima.

— Dimensão da colecção:

- CCI = Intensidade da colecção actual;
- ECS = Força da colecção existente, e
- DCI = Desejo da intensidade da colecção.

— Fundos linguísticos possíveis:

- E = Inglês;
- F = Inglês e europeu;
- W = Europeu e não europeu, e
- Y = Principalmente idiomas estrangeiros.¹

— Códigos de compromisso da colecção:

- CL = Actualidade da colecção;
- AC = Compromisso de aquisição;
- GL = Metas da colecção, e
- PC = Compromisso de preservação.

Todos estes códigos alfabéticos podem ser ampliados, consoante as matérias e as necessidades das bibliotecas, todavia, podem usar-se notas nos casos em que os códigos não sejam devidamente esclarecedores. Não obstante, segundo a IFLA e a Institutions, Section on Acquisition and Collection Development (2000), os códigos numéricos só devem ser usados de 0 a 5, isto para classificar a intensidade da colecção em cinco níveis.

¹ Os códigos idioma são usados quase exclusivamente para as bibliotecas de investigação, nomeadamente, os níveis 3 e 5. Existem algumas instituições que os usam para classificarem os idiomas dos cursos para estrangeiros, para a história ou ainda para as colecções multiculturais (Wood, 1992).

O nível mínimo de informação (minimal information level) está indicado para as colecções que apoiam as instituições escolares mais elementares. Neste nível de avaliação poderão descartar-se títulos que contenham informação pouco actualizada ou outro tipo de materiais retrospectivos. Segundo a IFLA (2001), no nível mínimo poderemos retirar da colecção as edições obsoletas e os títulos que contenham informação antiquada. Não obstante, poderão reter-se materiais retrospectivos, clássicos e outros. Em síntese, o nível mínimo de informação deverá conter:

- Colecções que apoiam as perguntas mínimas dos assunto;
- Colecções muito limitadas de recursos gerais, inclusive, as monografias e trabalhos de referência, e
- Revistas que tratem directamente dos temas e recursos de informação electrónica, mas sem grande profundidade.

O nível básico de informação (basic information level) deve servir para introduzir e definir os assuntos da colecção —indicando-nos a variedade de informação disponível na biblioteca e em outros lugares afins (Hanger (1987)). Deste modo, poderemos apoiar as necessidades dos leitores da biblioteca, sobretudo, nos primeiros anos de estudos universitários. Efectivamente, este tipo de nível de análise é muito similar ao nível mínimo, devendo assim conter:

- Colecção limitada de monografias gerais e ferramentas de referência;
- Colecção limitada de revistas gerais mas representativas;
- Acesso definido a uma colecção limitada de documentos de acesso remoto, ferramentas bibliográficas electrónicas, tectos, bases de dados, periódicos, etc.
- Devem descartar-se as edições e títulos que apresentem informação antiquada, e
- Reter os materiais retrospectivos, tanto os clássicos como outros.

O nível de suporte educacional (study or instructional support level) ou de apoio instrutivo deverá conter informação sobre um assunto de um modo sistemático e apresentar, todavia, um nível baixo de pesquisa. Segundo a University of Texas Libraries (2004), este nível irá apoiar as necessidades gerais dos leitores, sobretudo, nas bibliotecas universitárias. No nível de suporte educacional a colecção deverá ser revista sistematicamente para garantirmos informações essenciais. Assim, esta colecção deverá conter um sem número de material retrospectivo.

- Colecção extensa de monografias gerais e de referência: uma selecção de monografias especializadas e trabalhos de referência;
- Colecção extensa de revistas gerais e uma colecção representativa de revistas especializadas;
- Colecção limitada de materiais com idiomas apropriados —matérias para o ensino dos não nativos em idioma original, como por exemplo, poesia portuguesa em português;
- Colecções extensas de trabalhos de autores muito conhecidos e uma selecção de trabalhos de autores menos conhecidos, e

- Acesso a uma colecção ampla de documentos de acesso remoto, ferramentas bibliográficas, textos bases de dados, periódicos, etc.

O nível de investigação (research level) deverá conter material especializado, ou melhor, fontes para os estudos de doutoramento. Segundo a IFLA (2001), a colecção deverá estar apetrechada de autores e de itens do conhecimento geral da comunidade científica. Este nível exige, por si, uma multiplicidade de materiais e idiomas estrangeiros apropriados à investigação. Este nível de investigação é um dos mais exigentes ao nível da disponibilidade de recursos de acesso remoto. Além de mais, o material histórico deverá ser preservado e disponibilizado nas pesquisas mais elaboradas, assim, neste nível de investigação deverá contar:

- Colecção muito extensa e especializada em monografias e trabalhos de referência;
- Colecção muito extensa e especializada em revistas;
- Colecção extensa de materiais apropriados em idiomas de vários países;
- Colecção extensa de trabalhos de autores conhecidos e menos conhecidos, e
- Acesso a uma colecção extensa de documentos electrónicos, ferramentas bibliográficas, textos, base de dados, periódicos, etc.

O nível máximo de cobertura (comprehensive level), também é chamado de nível de compreensão. Segundo a University of Texas Libraries (2004) e a IFLA (2001) deverá ser exaustivo em determinados campos do conhecimento. Ou seja, este nível geralmente está circunscrito a colecções especiais. Os materiais mais antigos devem ser retidos e, sistematicamente, deveremos preservá-los para melhor servirem as necessidades das investigações históricas em todas as áreas do conhecimento.

A classificação nivelada poderá apresentar algumas incoerências metodológicas, as passagens entre os níveis são nem sempre é consistente, assim, como se podem fazer comparações entre os níveis? Como repara Burke (2004), esta terminologia às vezes é muito duvidosa, cujos graus dos diplomas poderão mudar consoante os diversos países onde esta avaliação é posta em prática. A título de exemplo, nos Estado Unidos um "postgraduate coursework" é equivalente a um "professional education program" que, por sua vez, na avaliação conspectus são níveis bem diferentes. Os níveis 1 e 2 necessitam de uma redefinição mais precisa. Como sabemos, muitas vezes os "estudantes do ensino básico" necessitam de documentos que são usados pelos estudantes universitários.

O nível 2 poderá cobrir a colecção de uma biblioteca para apoiar os currículos principais, por um lado, o nível 3 poderá aplicar-se aos cursos de estudantes universitários e, por outro, os níveis 4 e 5 são adequados para as colecções que apoiam pós-graduações. Em conclusão, como afirma Hanger (1987), estes níveis são acumulativos —uma biblioteca que possui um nível mais alto, necessariamente, terá de incluir níveis mais baixos.

“While the library's collections encompass virtually all subjects, equal importance is not attached to all subjects, or to all aspects of a subject. Levels 3 and below have been used to express this less intensive approach. But the definitions of these levels, which are in terms of lower intellectual levels of material, do not always correspond very closely with the library's approach, which is rather to be more selective in the acquisition of material at research level.” (Hanger, 1987)

Porém, nenhuma biblioteca se poderá especializar em todas as áreas (níveis). Se uma biblioteca abarcasse virtualmente todos assuntos, conseqüentemente, não se conheceria a importância desses mesmos assuntos na sua singularidade. Porém, devido às novas necessidades das bibliotecas, a metodologia conspectus foi progressivamente mudando. Não obstante, a estrutura básica de classificação permaneceu constante, o que mudou foi a nossa maneira de representar o conhecimento. Assim, a metodologia conspectus estruturou-se para acompanhar o impacto dos sistemas de informação.

Segundo Hanger (1987), o desenvolvimento e o uso desta metodologia deve-se ao facto da estrutura formal deste método definir e caracterizar os recursos de informação dentro de uma biblioteca, especialmente numa colecção. Permitindo ao bibliotecário ser mais responsável na sua gestão e, sobretudo, controlar a informação digital dispersa nas bibliotecas. Deste ponto de vista, o sistema de informação conspectus foi modificado constantemente, de modo a permitir às bibliotecas a criação de novos ambientes interdisciplinares. Actualmente, cada biblioteca poderá mudar por si as aplicações deste sistema, sempre que o desejar para o reajustar às suas necessidades.

“In addition to the standard codes to characterize the existing collection, the rate of acquisitions, and the collection goal at each level of the hierarchy, a few libraries wanted to also use a conspectus project to identify collection segments and collections that might be priorities for preservation initiatives. This resulted in the development of preservation codes that enable libraries to document, produce reports, and justify preservation initiatives and grant applications with real data and descriptive information and not just generalities and opinions.” (Bushing, 2001)

A maleabilidade do sistema conspectus, segundo Bushing (2001), é uma necessidade de mudança imposta pelas novas mentalidades de gestão. Por conseguinte, podem mudar-se os seguintes itens: os códigos que caracterizam as colecções existentes; a proporção das aquisições; os níveis hierarquizados; os índices de preservação; a produção de relatórios; a informação descritiva e todo o tipo de opiniões, etc. Para além destas modificações semi-padronizadas, poderemos acrescentar outros módulos fruto das necessidades específicas das nossas bibliotecas.

Muitas são as mudanças operadas neste sistema de informação, ao ponto de termos em perigo qualquer tipo de investigação interinstitucional. Recentemente, mais precisamente em 1999, a WLN (Western Library Network) trabalhou em consórcio com a OCLC (Online Computer Library Center) com o objectivo de se avaliarem as colecções de uma forma totalmente

informatizada. Este novo módulo foi disponibilizado pela Asian Community AIDS Services (ACAS) para promover a análise das colecções de uma forma completamente automatizada e com o uso de registos MARK. Seja qual seja a forma de análise conspectus, a informação recolhida sobre a colecção é essencial para a descrição da qualidade dos recursos da biblioteca. Em síntese o que poderemos entender por WLN Conspectus? David (1998) responder-nos-á na citação seguinte.

“Using the WLN conspectus is especially helpful for assessing areas of a collection that contain significant groups of unclassified materials. [...] Therefore, they would not show up on an inventory list. However, information about these items could be easily shared with another library as part of conspectus-based assessment reports. Unique local history collections and specialized collection strengths are other examples of collection data that are most easily handled with the conspectus method. Using the conspectus allows the library to assess the collection by subject areas regardless of the, classification scheme or unclassified status of resources.” (Davis, 1998)

Em síntese, nesta especulação de Burns David existem alguns pontos a considerar, tais como, a avaliação conspectus tem pretensões holísticas baseada em níveis. Desta forma, estamos perante uma avaliação que enfoca as áreas e os assuntos através da compilação de informação quantitativa e qualitativa dos materiais existentes na biblioteca. Assim, os bibliotecários poderão obter informação objectiva sobre a colecção, tanto ao nível da sua extensão como ao nível da média e da qualidade geral dos recursos. Além de mais, esta metodologia poderá aplicar-se em todo tipo de bibliotecas, inclusive nas mais pequenas. Efectivamente, existem outras vantagens nesta metodologia, como o demonstra o quadro 30.

Quadro 30

Vantagens da metodologia conspectus

- a. A standard way of describing collection strengths and collecting intentions;
- b. Collections and collecting patterns are described in comparable terms;
- c. Collection rationalisation;
- d. Cooperative collecting or preservation policies can be developed using the conspectus as an instrument to map collection strengths;
- e. Enhances librarians' skills and knowledge of collection;
- f. Links between teaching and research faculties;
- g. Supports budget requests;
- h. The detailed subject breakdown of the conspectus allows for more finely defined collection descriptions, and
- i. Conspectus values are accessible nationally online or in paper format, and
- j. Give accreditation.

Fonte: Oke e Tyrrell (1999), Ekmekcioglu e Nicholson (2001), elaboração própria

As vantagens da avaliação conspectus são, efectivamente, consideráveis se atendermos à descrição feita por Oke e Tyrrell (1999) e Ekmekcioglu e Nicholson (2001) no quadro 30. Nesta perspectiva, a avaliação conspectus é uma das formas mais eficiente para a descrição das forças da colecção dentro de um grupo de bibliotecas, na verdade, poderão efectuar-se

comparações ao nível interinstitucionais. Assim, os bibliotecários encontram-se aptos para conhecerem melhor as suas colecções. Por outra parte, ao nível organizacional esta metodologia é reconhecida como uma política de preservação e conservação das colecções, sem esquecer ainda, a ajuda desta metodologia nos serviços de selecção, de aquisição e na elaboração de orçamentos.

Apesar desta pretensa avaliação holística das bibliotecas, existem alguns inconvenientes no uso do conspectus. Em primeiro lugar, este método necessita de uma dedicação muito intensa e está, muitas vezes, baseado em juízos subjectivos ainda que a objectividade seja uma luta travada constante. Não restam dúvidas a alguns entendidos que o conspectus tem na sua essência um substrato de subjectividade e um suporte de trabalho muito intenso que exige uma grande disponibilidade de tempo. Os códigos de intensidade e profundidade da colecção não serão, obviamente, convenientes para todos os tipos de bibliotecas. Além de mais, este método está mais orientado para as bibliotecas universitárias.

No entender de Ekmekcioglu e Nicholson (2001), outro dos problemas a salientar é o facto de a CDU poder ser usada na base deste método, o conspectus foi concebido sobretudo para bibliotecas que usem a classificação LC e a Dewey. Como sabemos só uma minoria das bibliotecas usam este tipo de classificação. Porém, os descritores usados no conspectus são pouco satisfatórios nas áreas assunto e, por conseguinte, pouco detalhados em outras áreas. Segundo a University of Wyoming Libraries (2002), este sistema de avaliação trabalha aproximadamente com 6.000 descritores de assunto o que é manifestamente insustentável, por outro lado, a criação de códigos de uso local requer um trabalho árduo para a conservação das definições do conspectus original. Assim, a redução dos descritores conspectus para o uso mais doméstico nem sempre é comportável e conveniente.

Existe uma forte tendência para a avaliação das colecções em função do tamanho em vez da sua qualidade, esta é por conseguinte a filosofia da metodologia conspectus. É duvidoso, porém, se este método avalia com eficácia as forças da colecção. Segundo Credaro (2001) uma das grandes virtudes de um método é a sua personalização e adaptabilidade à biblioteca, mas, conspectus unicamente tem focalizado a sua atenção às avaliações colectivas e gerais.

5.6. Aplicação das normas (application of standards)

A aplicação das normas, em geral, é um dos métodos mais usados para avaliar as colecções, a sua metodologia consiste na comparação da colecção com inúmeras características standard pertinentes e oportunas. Devido à existência de múltiplas normas, este método pode ser aplicado a todo o tipo de bibliotecas, sempre que haja normas e indicadores de referência.¹ No

¹ Na nossa investigação, somente estudaremos as normas ISO e a das CE, para a avaliação de colecções. Muitas outras normas poderiam ser estudadas, como por exemplo, seria de todo o interesse analisar as seguintes normas:

entender da ALA (2004) o uso de standards, na avaliação de colecções e bibliotecas, fornece uma análise quantitativa e qualitativa eficaz para qualquer biblioteca e seus utilizadores. Estas medidas comparativas são uma ferramenta, por excelência, para a medição e comparação das instituições bibliotecárias. Estes standards são, por assim dizer, uma avaliação deontológica: assentam em modelos democráticos e indicadores de desempenho.

Os indicadores de desempenho (ID) foram definidos a 61ª conferência geral da ILFA em 1995 (Bruusgaard, 1995) como elementos de mensurabilidade quantitativa que comportam várias combinações metodológicas. O seu objectivo, em termos biblioteconómicos, é a medição da produção e dos resultados que as bibliotecas apresentam. As quantificações dos ID diferem consoante os serviços oferecidos pelas diferentes bibliotecas; uma biblioteca especializada terá que analisar os seus serviços mais detalhadamente que uma biblioteca pública, por exemplo.

De acordo com as normas da ISO (1998) um indicador, em termos estatísticos, é um número inteiro entre 0 e 100 ou poderá, em alguns casos, apresentar um número real sem limites de topo. Ou seja, o ID é uma expressão numérica, simbólica ou verbal que deriva das estatísticas aplicadas às bibliotecas e dos dados usados para caracterizar o desempenho dessa mesma biblioteca. Por sua vez, Cullen (1999) no seu artigo: *Does performance measurement improve organizational effectiveness?* afirma que os ID são uma espécie de metodologias e paradigmas, cada indicador tem os seus próprios objectivos de avaliação. Ou seja, cada medida de desempenho tem os seus próprios princípios e impõe um discurso próprio de avaliação. Desta forma, a natureza da avaliação varia de acordo com as metodologias empregues e com os supostos paradigmas de avaliação.

“We are thus empowered to select and choose a system of performance measurement that suits the individual organisation and best reflects its fundamental purpose and its environment [...]. The attempt to discuss the notion of performance measurement in libraries is therefore both frustrated because of its complete dependence on such relativistic foundations, and necessary, because in the midst of such uncertainty we must attempt to create some meaning. The discourse of performance measurement is one way to establish that meaning.” (Cullen, 1998)

Como afirma Cullen (1998), é indispensável o uso de sistemas de ID para melhor compreendermos o ambiente organizacional das nossas bibliotecas. Ainda que muitas vezes

ALA: Van House, Nancy A; Weil, Beth T; McClure, Charles R. (1990). *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: American Library Association.

ALA: Van House, Nancy A; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R; Zweizig, Douglas L; Rodger, Eleanor Jo (1987). *Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures*. Chicago: American Library Association.

HEFCE: Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries (1995). *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK Academic Libraries*. Bristol: HEFCE Publications.

IFLA: Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munich: IFLA publications 76.

Miel2: Brophy, Peter and Wynne, Peter M. (1997). *Management information systems and performance measurement for the electronic library: elib supporting study (MIEL2) final report*. Preston: University of Central Lancashire Centre for Research in Library; Information Management (CERLIM).

UNESCO: Moore, N. (1989). *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. Paris: General Information Programme and UNISIST, UNESCO.

não tenhamos a certeza da função de tais indicadores, estes pretendem estabelecer um sentido aos nossos serviços. Assim, segundo Stubbs (2004), se a avaliação assenta em valores de referência, como é o caso dos ID, esta será preponderantemente objectiva. Na verdade, a avaliação quantitativa é alheia a qualquer tipo de subjectividade. Quem realiza a avaliação deverá, no entanto, estar comprometido com todos os processos alternativos para que se faça uma interpretação correcta dos dados obtidos da avaliação. De tal modo que os resultados descrevam a forma objectiva todo o processo avaliado.

Em síntese, segundo Edgardo Alberto Stubbs, a subjectividade muitas vezes está dependente das metodologias empregues e dos paradigmas usados. Desta forma, os ID permitem comparar os dados das bibliotecas tendo valores de referência como modelo. Não obstante, os ID não são um fim em si mesmo.

Segundo Pomerantz; et al. (2004), um dos aspectos mais importantes da avaliação é o facto de o avaliador se aproximar de várias medidas de avaliação, de métodos e ID antes da avaliação propriamente dita. A utilização destes modelos na avaliação de colecções também apresenta variações, consoante os propósitos das bibliotecas e da sua tipologia. Por exemplo, a medição dos empréstimos domiciliários são mais frequentes nas biblioteca pública que nas especializadas; estas últimas recorrem mais aos empréstimos internos.

Do ponto de vista de Cullen (1999) existem factores que influem directamente no desempenho das bibliotecas em geral. Estes factores podem resumir-se a três categorias essenciais: medição como uma actividade política; natureza multidimensional e recompensas e incentivos. Por um lado, a referida autora denota que as recompensas e os incentivos são a impulso essencial para que se proceda a uma avaliação concreta. Estes incentivos podem ser tanto de índole externo como interno, os primeiros incluem geralmente as recompensas governamentais e de outras entidades regionais. Por outro lado, os incentivos internos são o reconhecimento do desempenho da funcionalidade de uma dada organização. Na verdade, a actividade de avaliação de uma biblioteca, seja a nível dos seus serviços ou das colecções em particular, é uma actividade política que se pode transformar numa avaliação macro ou micro. Como sabemos, qualquer tipo de serviço de informação está sujeito a certas alienações tão próprias das imposições operacionais que lhe são impostas pela sociedade informativa. Por outro lado, os ID são detentores de uma dimensão multidimensional, na medida em que um serviço de informação avalia tanto pequenas componentes como o ambiente organizacional no seu todo.

“Performance measures or indicators are used to formulate strategies, assure accountability and validate results. For purchasing policy, performance has come to mean how a plan or provider is functioning with regard to specific standards, benchmarks, or measures. The measures are often indicators of value, quality, or both. Thus, the key to performance measurement is to have adequate [...]” (Sheingold; et al. 2001)

Segundo Sheingold; et al. (2001), os ID são indicadores que servem para formular estratégias de avaliação, tendo como objectivo assegurar a validade dos resultados. Estes padrões modelo são pontos de referência, assim, é indispensável usar indicadores adequados, válidos e mensuráveis à avaliação. Efectivamente, uma das mais importantes metas do conhecimento é a obtenção de modelos. Assim, segundo Trzesniak (2001) os modelos, neste caso os ID, são procedimentos multidimensionais capazes de produzir relações de antecedentes (causas) e consequentes (efeitos) no conhecimento; desta forma esta correlação é idêntica ao que ocorre no universo dos fenómenos que nos rodeiam.

Os ID são um processo de administração que devem representar a missão organizacional e o seu planeamento estratégico. Este sistema de medidas quando aplicados com objectividade, os gestores de informação reorganizam a sua visão estratégica dos produtos prevê valores organizacionais estratégicos. Dito de outro modo, os ID podem ser um elo mensurável na administração produtos e serviços. O principal objectivo destes ID é, então, apoiar o rendimento da biblioteca e, pedagogicamente, proceder à sua avaliação (Alonso Arévalo; et al. 1999).

Estes indicadores geralmente procedentes de instituições profissionais internacionais e, por sua vez, incluem os seus critérios de aplicação —listas de indicadores específicos para cada serviço e áreas. São, ainda, determinados os seus objectivos, alcance, metodologia e até as formas de interpretação e aplicação. Em suma, a finalidade dos ID é a quantificação dos produtos, serviços e outro tipo de processos da actividade humana. Os ID são, por assim dizer, uma ferramenta de interajuda administrativa de todo o tipo de organizações, inclusive das bibliotecas.

Quadro 31

Finalidade dos ID
<ul style="list-style-type: none">a. How well we are doing;b. If we are meeting our goals;c. If our customers are satisfied;d. If our processes are in statistical control, ande. If and where improvements are necessary.

Fonte: Artley e Stroh (1993)

Como verificamos, Artley e Stroh (1993) afirmam que os ID são um prognóstico que auto-regulam os nossos propósitos, as nossas metas, o controle estatístico, as nossas necessidades e até a satisfação dos nossos clientes. Assim, estes têm a finalidade de proporcionar informação necessária para a tomada de decisões. No fim de contas, uma medida de desempenho é um número de unidade de medida: o número descreve-nos a magnitude do fenómeno (quanto) e a unidade analisa o seu significado (o quê). Assim, estas unidades de medida projectam os nossos serviços no futuro, já que a estes preexiste sempre uma meta progressiva a atingir (objectivo).

Lakos (1999) na sua conferência intitulada: *The third Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services—sponsored*, declara que as bibliotecas deveriam concentra-se essencialmente na qualidade e expectativa dos seus serviços. Para tal, será indispensável uma avaliação da qualidade dos serviços e dos seus utentes —as bibliotecas precisam de uma multiplicidade de medidas para a identificação da discrepância dos seus serviços. A aplicação dos ID, segundo o mesmo autor, equilibra a eficiência e efectividade das bibliotecas e, acima de tudo, desenvolvem os planos estratégicos dos serviços biblioteconómicos: a melhor maneira de expressar os valores de uma biblioteca é através dos dados resultantes de medidas objectivas.

“While traditional statistics focus on the library itself, performance measurement will through its focus on output and outcome have the user in the centre. In performance measurement we try to clarify y the link between input, output and outcome in order to make a systematic improvement of the library services. It is important to stress the user view because this point establishes many of the similarities.” (Bruusgaard, 1995)

Segundo Bruusgaard (1995), as bibliotecas tradicionais desde à muito que centram as suas análises e actividades na leitura de estatísticas. Mas, actualmente, com a aplicação dos ID estas mesmas bibliotecas podem ampliar o seu modelo organizacional internalista: passando a centrar a sua produção nos leitores. Ao nível organizacional, as bibliotecas que tenham como base a gestão dos produtos em função dos seus leitores ganharão, melhorias significativas nos seu sistemas de informação, ao qual no poderemos ficar alheios.

“These standards provide both a quantitative and a qualitative approach to assessing the effectiveness of a library and its librarians. They advocate the use of input, output, and outcome measures in the context of the institution's mission statement. They encourage comparison of these measures with those of peer institutions; they provide statements of good library practice; and they suggest ways to assess that practice in the context of the institution's priorities.” (ALA, 2004)

Para que o uso destas normas de avaliação não seja uma realidade descontextualizada, segundo a ALA (2004), é imprescindível que cada biblioteca escolha os ID mais adequados à avaliação que se pretende levar a cabo. Porém, como uma avaliação não é algo restritivo, dever-se-á também eleger a instituição com a qual deveremos comparar os dados da avaliação da nossa biblioteca. Esta mensurabilidade, indiscutivelmente, assenta em critérios cooperativos, os mais usuais são os seguintes:

1. A missão da instituição;
2. A selectividade na admissão;
3. O tamanho do orçamento,
4. O prestígio da instituição;
5. As despesas para o apoio da biblioteca, e
6. O tamanho da colecção.

Para além deste seis padrões indispensáveis à intercomunicação avaliativa, é imprescindível encontrar uma (ou varias) instituição que apresente semelhanças formais com a cultura organizacional da nossa biblioteca, somente assim procederemos às comparações estruturais entre as bibliotecas. Para além deste facto, esta avaliação deverá ser detalhada e requer a participação de toda a categoria de leitores e também uma amostragem dos não leitores (leitores potenciais).

No entender de Melo (2003), somente no passado, a qualidade das bibliotecas foi vista como sinónimo do tamanho das colecções que ostentava. Actualmente, as exigências de qualidade regulam-se por outros juízos de valores: um serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar de uma forma consistente as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo. Dito de outro modo, a qualidade de um serviço é, na sua essência, uma filosofia de gestão baseada na eficácia e eficiência dos serviços públicos.

5.6.1. Indicadores de desempenho ISO

Os indicadores de desempenho ISO são normalizações cooperativas que facilitam o intercâmbio de bens e serviços. Como sublinha Merlo Vega (1998), estes ID são fruto de acordos internacionais e colaborações intelectuais, científica, técnicas e económicas de possíveis normalizações de procedimentos gerais. Ao nível biblioteconómico, no entender de Franklin e Nitecki (1999), nas épocas de custos crescentes e de recursos limitados, cada vez mais as bibliotecas europeias são chamadas a justificarem os seus orçamentos e a comprovar a qualidade e desempenho dos seus serviços. Esta necessidade culminou na criação dos ID das bibliotecas: as ISO fornecem às bibliotecas instruções para medição do desempenho dos seus vários serviços e condutas profissionais.

“A benefit provided by the ISO 11620 draft standard is that it includes detailed descriptions of data collection methods for each of the indicators. Indicators drawn from other sources (e.g. the PROLIB document).” (MacDougall; et al., 1997)

Como sublinha MacDougall; et al. (1997), estas normas têm a vantagem de incluírem descrições detalhadas de cada ID, alguns de estes indicadores são fruto de investigações normativas externas que, segundo a ISO (1998), asseguram a qualidade e a eficiência dos serviços e das colecções.

Segundo Rosales González (2002) e De Bona; et al. (2005), devido à grande multiplicidade de ID, os bibliotecários deverão discernir quais são os mais adequados às suas necessidades de avaliação. A referida norma ISO que tem como objectivo estimular a qualidade geral nas bibliotecas e, sobretudo, é uma ferramenta de avaliação, inclusive, das colecções. Por um lado, o objectivo destes indicadores é facilitar o controlo de todos os processos

administrativos bibliotecários. Por outro lado, devem servir como um diálogo entre os funcionários da biblioteca e a comunidade de utentes. Segundo Henczel (2002), um dos objectivos secundários destes indicadores, mas não menos importante, é a análise quantitativa e comparativa entre bibliotecas.

Se assim o é, os indicadores ISO (1998) (ISO 11620:1998(E) —Information and documentation, library performance indicators)¹, nomeadamente os subgrupos B.2.2 a B.2.5, são aplicáveis aos distintos métodos para a avaliação de colecções. Por seu turno, a ISO (2002) (ISO/DIS 10161-1 —Information and documentation —Interlibrary loan application protocol specification) é apenas um suplemento da ISO (1998). A ISO ISO/DIS 10161-1 é uma revisão da ISO 10160:1997, ISO 10160:1997/Amd 1:2002, ISO 10160-1:1997, ISO 10160-1:1997/Amd 1:2002 e da ISO 10160-1:1997/Amd 2:2002.

Quadro 32
Normas ISO para a avaliação das colecções

Aspecto medido	Designação ID	Código ISO
Documentos proporcionados:		
	Disponibilidade de títulos	B.2.2.1
	Disponibilidade dos títulos requeridos	B.2.2.2
	Percentagem de títulos necessários na colecção	B.2.2.3
	Disponibilidade extensiva de títulos pedidos	B.2.2.4
	Uso na biblioteca per capita	B.2.2.5
	Taxa de uso do documento	B.2.2.6
Recuperação de documentos:		
	Mediana de tempo de recuperação de documentos da área de acesso interdito	B.2.3.1
	Mediana de tempo de recuperação de documentos da área de acesso directo	B.2.3.2
Documentos emprestados:		
	Rotação da colecção	B.2.4.1
	Empréstimo per capita	B.2.4.2
	Documentos emprestados per capita	B.2.4.3
	Custo por empréstimo	B.2.4.4
	Empréstimo por empregado	B.2.4.5
Fornecimento de documentos a partir de fontes externas:		
	Rapidez do empréstimo interbibliotecas	B.2.5.1

Fonte: ISO 11620 (1998)

A ISO (1998) ISO 11620:1998(E) —*Information and documentation, library performance indicators* é extensível a uma ampla variedade de avaliações bibliotecárias, porém, neste

¹ Esta ISO é uma Norma Internacional da Organization for International Standardization (TC46/SC8/WGA). O grupo de trabalho WG4 tem a função de mater e actualizar a norma ISO 11620. Este grupo faz parte do subcomité TC46. O Comité Técnico 46 é o grande responsável pela normalização das técnicas utilizadas nas bibliotecas e dos centros de informação e documentação.

estudo apenas destacaremos as secções que dizem respeito à avaliação de colecções. Ainda assim, como afirma Spigelman (2003), estes indicadores são de extrema importância para as decisões da administração bibliotecária.

“La norme NF ISO 11620 marque une nouvelle étape pour le développement de l'évaluation des services dans un esprit dynamique. Elle met au centre les usagers et les indicateurs choisis sont, en effet, ceux qui ont un sens quant au niveau ou à la qualité du service rendu aux usagers.” (Carbone, 1998)

Em síntese, as normas ISO ISO 11620:1998(E) marcam uma nova fase no desenvolvimento dos serviços bibliotecários, inclusive na avaliação das colecções, já que este tipo de avaliação tem sempre como fim último os leitores, como afirma Carbone (1998). Na verdade, estas normas dividem a avaliação das colecções em quatro indicadores chave: documentos proporcionados; recuperação de documentos; documentos emprestados e fornecimento de documentos a partir de fontes externas.

1. ID para a avaliação das colecções:

1.1. Documentos proporcionados

O ID *disponibilidade de títulos* (B.2.2.1) define-se pela percentagem de títulos que a biblioteca possui e que, simultaneamente, estão disponíveis¹ para os seus leitores. O seu objectivo é analisar se os títulos estão disponíveis para os seus leitores. É aplicável a todas as bibliotecas e pode ser usado para colecções específicas, áreas, temas e ramos de conhecimento. Estes indicadores podem comparar cada área da biblioteca, para a verificação da disponibilidade dos recursos. Além de mais, podem-se fazer comparações com bibliotecas com a mesma missão.

O ID *disponibilidade dos títulos requeridos* (B.2.2.2) é aplicável a todas as bibliotecas. O seu objectivo é analisar a disponibilidade de um ou mais títulos presente na biblioteca para os seus utilizadores (para empréstimo interno ou externo). Poderá ser usado em colecções específicas, secções, períodos cronológicos e a área específica na biblioteca. Os resultados obtidos deste ID poderão comparar-se com outras bibliotecas, para se determinar o grau de disponibilidade dos títulos requeridos.

O ID *percentagem de títulos necessários na colecção* (B.2.2.3) também é aplicável a todas as bibliotecas e, frequentemente, é usado para ajustar a colecção às necessidades de informação dos utilizadores. Este método analisa os títulos pedidos pelos utilizadores que a biblioteca

¹ A disponibilidade (availability) é o grau pelo qual os documentos são administrados pela biblioteca no momento que são solicitados pelos leitores. Ou seja, os títulos estão à disposição dos leitores. Os exemplares retirados para processamento, tal como: catalogação, classificação, encadernação, etc. e os exemplares perdidos ou extraviados são livros não disponíveis, no entanto devem incluir-se no número total de títulos. Para determinação deste indicador de documentos proporcionados devem incluir-se artigos individuais publicados em revistas ou livros, se eles se incluem no número total de títulos.

possui. Este indicador, geralmente, é usado para colecções específicas, áreas temáticas, secções ou períodos cronológicos. Além de mais, os resultados dos indicadores podem muito bem servir para a verificação e comparação de alguns itens da colecção com outras bibliotecas.

O ID *disponibilidade extensiva de títulos requeridos* (B.2.2.4) analisa a percentagem de títulos pedidos, pelo menos por um utilizador e que, por sua vez, estão prontamente disponíveis ou não num determinado espaço de tempo. Efectivamente, o objecto deste indicador está estreitamente relacionado com os títulos disponibilizados através dos múltiplos processos de empréstimos. Esta operação deve reflectir a missão e as políticas organizacionais da biblioteca.

O ID *uso na biblioteca per capita* (B.2.2.5) pode ser usado em todas as bibliotecas e, especialmente, nas bibliotecas especializadas. Os dados da amostra são fornecidos pelo processo de análise de documentos usados por assunto. Se pretendermos uma definição deste ID poderemos afirmar que consiste no número de documentos usados na biblioteca durante um ano, dividido pela população servida. Efectivamente, este indicador é um número real sem limites de topo.

O ID *taxa de uso do documento* (B.2.2.6) é usado, sobretudo, nas bibliotecas com grandes variações sazonais, assim, é de todo o interesses usar este ID durante um determinado período de tempo estipulado e, a posteriori, calcular a sua taxa de uso. Interessa sublinhar, porém, que poderão ocorrer variações durante espaços curtos de tempo, como por exemplo, durante a semana ou mesmo durante o dia.

1.2. Recuperação de documentos

O ID *mediana de tempo de recuperação de documentos da área de acesso* (B.2.3.1) apresenta todas as condições para o melhoramento da qualidade de serviços, em geral, das bibliotecas. Ou seja, este processo de avaliação de colecções tem recuperações directas sobre a eficiência técnica dos recursos humanos da biblioteca. Neste caso, avaliar uma colecção é muito mais que determinar uma mediana de tempo. Avaliar é uma prontidão esperada pelos clientes dos serviços da biblioteca e, simultaneamente, disponibilizar a informação em tempo record: diremos, informação certa em tempo certo (mínimo).

O ID *mediana de tempo de recuperação de documento da área de acesso directo* (B.2.3.2) é definido como um número real sem limites de topo expresso em minutos. Este ID poderá transforma-se numa excelente ferramenta para a determinação a formação dos utentes (deficiência ou eficácia da sua cultura biblioteconómica). Poderemos também determinar o autoconhecimento dos utentes das rotinas levadas a cabo pela biblioteca para a recuperação de documentação em acesso livre. E verificar se o serviço de referência está a desempenhar a sua missão com eficiência, esta avaliação implica a análise da qualidade da cultura organizacional dos técnicos e dos leitores.

A pesquisa e localização dos documentos em poucos minutos serão consideradas boas. Um tempo considerado longo poderá apontar para uma deficiente sinalização da biblioteca ou mesmo uma deficiente organização documental. Secundariamente, esta metodologia coloca o bibliotecário a par de algumas incorrecções e possibilita a introdução de correcções na sua rotina bibliotecária. Assim, o tempo de recuperação poderá, também, ser influenciado pelo sistema de arrumação nas estantes ou, mesmo, pela disparidade da distanciação entre as estantes e os catálogos ou terminais em linha.

1.3. Documentos emprestados

O ID *rotação da colecção* (B.2.4.1) deverá ser usado em colecções específicas, em áreas temáticas, secções e novas aquisições. Desta forma, para cada área específica os resultados poderão ser comparados para a verificação da renovação da colecção. Este indicador de desempenho é um número real sem limites de topo, a sua quantificação depende da tipologia da biblioteca e da sua missão. A rotação da colecção quantifica o número médio de tempo em que os documentos estão emprestados durante um ano: quanto mais elevado é o número, mais elevada é a taxa de uso.

O ID *empréstimo per capita* (B.2.4.2) pode ser aplicado a todo o tipo de bibliotecas desde que tenham uma colecção de empréstimo. Este indicador é um número real sem limites de topo, assim, podem ser comparados os dados resultantes de cada secção da biblioteca. E também é possível fazer comparações entre bibliotecas, se se considerarem as respectivas diferenças de missão, factores socioeconómicos e períodos de empréstimo. A sublinhar que este indicador é uma excelente ferramenta para avaliar as colecções —as áreas da colecção onde a procura é baixa ou, mesmo, alvo de insatisfação por parte da comunidade de utentes. Poderá, neste caso, o indicador auxiliar ao estudo das áreas onde o uso de documentos poderá vir a ser aumentado e promovido.

O ID *documentos emprestados per capita* (B.2.4.3) é um número real sem limites de topo, o intervalo normal dependente da tipologia da biblioteca. O seu objectivo é avaliar a rapidez do uso da colecção pela população de utentes, aplica-se a todas as bibliotecas que possuam uma colecção de empréstimo e que tenham a mesma missão. Podendo ser usado para colecções específicas, áreas e ramos do conhecimento. Para cada área determinada, os indicadores podem ser comparados para determinar a rapidez dos empréstimos.

O ID *custo por empréstimo* (B.2.4.4) é um número real sem limites de topo. Este indicador estabelece a relação entre o número de empréstimos e o custo de todos os serviços da biblioteca, no entanto não deverá ser interpretado como uma mera estimativa de transacção de custos. No entanto, este ID não deve ser usado isoladamente. A sua utilidade deve ser perspectivada num contexto mais geral, já que o seu objectivo centra-se, acima de tudo, na comparação dados. Nas bibliotecas, onde os serviços de empréstimo são frequentes, o indicador pode ser usado para estabelecer o grau de eficiência dos serviços.

O ID *empréstimo por empregado* (B.2.4.5) também é um número inteiro sem limites de topo e quantifica os empréstimos proporcionados aos empregados (não deve ser interpretado como uma estimativa da média de transacções de empréstimos por empregado, por questões éticas). É aplicável a todas as bibliotecas que possuam uma colecção de empréstimo. Podendo, no entanto, ser usado para a comparação entre bibliotecas e serviços da mesma categoria. Nas bibliotecas, onde o serviço de empréstimo é frequente, este indicador é de grande utilidade para avaliar o grau da eficiência dos serviços. Podendo, também, fornecer uma análise do impacto na produtividade da automatização ou nas mudanças de serviços, políticas de serviços ou políticas respeitantes aos recursos humanos.

1.4. Fornecimento de documentos a partir de fontes externas

O ID *rapidez do empréstimo interbibliotecas* (B.2.5.1) tem como objectivo avaliar se uma biblioteca está a fornecer serviços eficientes de empréstimos interbibliotecários aos seus utilizadores. Esta metodologia poderá, muito bem, servir para a comparação das bibliotecas com os mesmos objectivos e missão. Os processos de mensuração devem ser vistos no contexto da missão da biblioteca e dos seus respectivos objectivos, dependendo dos dados recolhidos e das diferentes áreas problemáticas. Com esta metodologia, poderemos avaliar as bibliotecas em vários aspectos importantes e, não tanto a colecção em si mesmo. Assim, poderemos analisar se um departamento de empréstimos interbibliotecas tem os meios suficientes para processar estes recursos de forma satisfatória aos seus utentes, como por exemplo, se possui técnicos suficientes para esta tarefa; se estes técnicos têm formação adequada; se os recursos bibliográficos são adequados, entre outros aspectos.

5.6.2. Indicadores de desempenho da CE

A Comissão Europeia (DG-XIII-E3, EUR 16483 EN) num artigo publicado por Ward; Sumsion; Fuegi; et al. (1995) intitulado: *Library performance indicators and library management tools* anuncia um conjunto de ID para a avaliação das bibliotecas ao nível geral. O objectivo final deste documento é, efectivamente, a medição do desempenho das bibliotecas na Europa, recomendar as prioridades para qualquer tipo de desenvolvimento adicional e produzir indicadores aplicáveis a todo o tipo de bibliotecas.

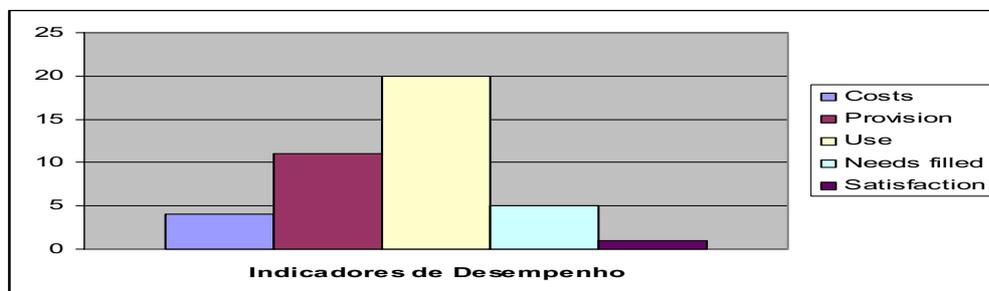
“While the impact of information technology in many libraries in Europe is still limited, a substantial amount of work and experimentation in performance measurement and decision support techniques has been revealed. The relevance of performance measurement in libraries is unquestionable given the financial and technological developments of recent decades.” (Sumsion e Ward, 1995)

Para além destas medidas da CE, alguns dos seus autores na 61ª conferência da IFLA (Sumsion e Ward, 1995), também declararam a importância dos ID para as bibliotecas em expansão, sobretudo ao nível da informática. Estes indicadores de desempenho são de uma

importância inquestionável para o desenvolvimento tecnológico da avaliação das bibliotecas. Porém, outros entendidos, nomeadamente Górný (2002), vêm o tempo como um critério fundamental para a avaliação da qualidade dos serviços e dos sistemas de informação. Não obstante, ao nível da avaliação de colecções, os ID sugeridos pela CE (DG-XIII-E3, EUR 16483 EN) para a avaliação de colecções, assentam em cinco princípios básicos:

1. Custos (costs)
2. Previsões (provision)
3. Uso (use)
4. Necessidades dos utentes (needs filled)
5. Satisfação (satisfaction)

Gráfico 1
ID da CE para a avaliação das colecções



Como verificamos no gráfico 1, dedica o grosso dos seus ID para a avaliação de colecções às metodologias que assentam no uso e nas provisões. Estas duas dimensões detêm, por assim dizer, o grosso das percentagens. Ou melhor, a dimensão “use” para a avaliação de colecções apresenta 49% do total dos ID; seguidamente, a dimensão “provision” apresenta um total de 27%. Saliente-se que, tanto os custos como as necessidades dos utentes apresentam uma preocupação baixa em relação às dimensões destacadas. O que é inesperado é o facto da satisfação em termos de avaliação de colecções seja tão menosprezada na avaliação, apresentado somente 2% dos ID.

Resta-nos sublinhar que, neste estudo da CE, a avaliação das colecções ainda sobrevive muito à custa de indicadores de uso —análise da colecção baseada nos leitores— e nas possíveis provisões ou ilações que poderemos tirar das práticas biblioteconómicas. Ainda que assim seja, ao estudo de satisfação dos leitores é dada pouca importância. Na verdade, actualmente começam a ser desenvolvidos estes estudos ao nível do marketing, mas, ao nível de avaliações de colecções este tipo de estudos ainda está insuficientemente desenvolvido.

O programa da DG-XIII da CE desenvolveu um quadro relevante de medidas e indicadores aplicáveis a todo o tipo de bibliotecas. Não obstante, os seus resultados demonstraram que muitos dos seus sistemas de avaliação são demasiado gerais já que, somente, poderemos lograr de estatísticas básicas. Com sublinha Alonso Arévalo; et al. (1999), são poucos os

indicadores que permitem analisar dados elaborados, como é o caso dos estudos da opinião dos leitores. À parte da falta desta objectividade, também existem contornos pouco definidos nos ID elaborado pela CE.

1. Não existe uma definição concisa sobre os ID;
2. Apenas assistimos a uma breve descrição formal dos múltiplos métodos;
3. Não existe uma explicação, em alguns indicadores, da sua operacionalidade;
4. Muitas vezes os métodos são excessivamente subdivididos, dando lugar a certos equívocos de funcionalidade;
5. Alguns indicadores apelam para outros para completarem a sua operacionalidade;
6. Existem metodologias para avaliar colecções estreitamente correlacionadas com a avaliação de serviços (por vezes entrecruzam-se), e
7. As diferentes metodologias não são apresentadas pedagogicamente, os diferentes indicadores de desempenho não seguem uma ordem temática.

Em conformidade com estes princípios, a Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (2004), sublinha que muitos dos indicadores são descritos brevemente. Os próprios leitores e os profissionais de informação necessitam de outro tipo de recursos suplementares, alheios aos ID da CE. Não obstante, para ultrapassar estas visíveis desvantagens dos ID elaborados pela CE, existem dois processos que podem melhorar a eficácia dos profissionais de informação: o desenvolvimento de sistemas e a aplicação dos ID. O uso deste último processo tem vindo a crescer para a análise de tendências e comparações entre bibliotecas.

“A combination of these two techniques provides the librarian with a flexible management tool which responds to a wide variety of questions about services, to new developments within the library and new questions concerning service provision and performance indicators.” (Adams e Bloor, 1998)

Segundo Adams e Bloor (1998), é indispensável uma união dos sistemas de informação com o uso de ID para uma administração flexível que responda às novas exigências dos utentes. Assim, o bibliotecário estará na posse de uma ferramenta de trabalho que lhe permita assegurar e promover os seus serviços. É indispensável que o bibliotecário saiba manipular os dados que têm à sua disposição para a produção de medidas de desempenho e indicadores que lhe permita uma análise adicional dos dados para o apoio da sua gestão.

“It is reported in many countries that there is ignorance amongst professional staff of evaluation techniques and methods of statistical analysis. The need for evaluation is generally recognised and this must be followed up with a strategy for acquiring the skills necessary to carry it out.” (Ward; Sumsion; Fuegi; et al. 1995)

Apesar de todas as normas existentes para a avaliação de colecções, no entender de Ward; Sumsion e Fuegi; et al. (1995), em muitos países existe um desconhecimento profissional das técnicas de avaliação, nomeadamente, das metodologias para a avaliação de colecções. Assim

sendo, numa tentativa de colmatar esta falha, passaremos à análise descritiva dos vários ID para avaliar colecções propostos pela CE:

1. Custos

- Gastos na conservação da colecção
- Gastos na conservação per capita
- Material gasto per capita
- Material histórico gasto per capita

2. Previsões

- Número de itens na colecção
- Número de títulos adicionados à colecção
- Número de itens adicionados à colecção
- Número de cópias somadas por título
- Títulos adicionados per capita
- Itens adicionados à colecção per capita
- Itens na colecção per capita
- Títulos de periódicos recebidos
- Livros pedidos e antecipados
- Listas de leitura actualizadas
- Idade dos itens na colecção

3. Uso

- Uso dentro da biblioteca
- Uso de itens na biblioteca
- Uso na biblioteca per capita
- Assunto por itens na colecção
- Títulos emitidos per capita
- Proporção de itens para empréstimo
- Número de empréstimos
- Número de títulos emprestados
- Número de itens emprestados
- Número de empréstimos em acesso fechado
- Empréstimos per capita
- Itens emprestados per capita
- Artigos não emprestados durante um período de tempo
- Artigos emprestados a outras bibliotecas
- Empréstimos interbibliotecas per capita
- Empréstimos interbibliotecas feitos a outras bibliotecas
- Empréstimos interbibliotecas recebidos de bibliotecas externas

- Proporção de empréstimo totais interbibliotecários
- Artigos pedidos emprestados durante um período de tempo
- Reservas

4. Necessidades dos utentes

- Promoção de listas de leitura
- Listas de controlo (A, B e C)
- Livros incorrectamente arrumados

5. Satisfação

- Satisfação dos leitores com a colecção

1. Custos

O ID *gastos na conservação da colecção* (F.3) tem como objectivo prolongarem o uso dos produtos intelectuais e da tomada de consciência do seu estado físico. Devido ao facto da análise deste indicador ser extremamente complexa o orçamento deveria ser, sempre que necessário, acompanhado de notas explicativas para objectivar a contabilidade. As estatísticas disponíveis na biblioteca poderão ser uma excelente ferramenta para melhor enquadrar qualquer tipo de análise feita (por exemplo, uma biblioteca pública pode usar estatísticas sobre livros de capa frágil e capa dura ou de livros encadernados).

O ID *Gastos na conservação per capita* (F.52) determina os gastos na conservação; para melhor se determinarem tais custos, devem-se contabilizar todos os gastos com o acervo em geral (os custos de manutenção não devem ser atribuídos antes de qualquer compra efectuada para evitar o constrangimento organizacional).

O ID *material gasto per capita* (F.51) tem o objectivo de analisar os gastos, por pessoa, do material adquirido pela biblioteca durante um ano fiscal (os custos dos empréstimos interbibliotecários deverão ser analisados com outras finalidades). Este tipo de indicador permite a comparação entre os diferentes tamanhos e datas da colecção. O uso deste processo de avaliação chamará a atenção às necessidades de adequação constante da colecção os seus leitores.

O ID *material histórico gasto per capita* (F.53), é sobretudo usado para comparar os níveis de gastos actuais com os gastos do passado, verificando as mudanças de preços de todo o tipo de materiais. Em suma, este indicador de desempenho estabelece um índice de comparação da inflação nas aquisições ao longo dos tempos.

2. Previsões

O ID *número de itens na colecção* (F.21) é uma contabilização que deverá respeitar as diferentes áreas do conhecimento e, se possível, fazer distinções nas análises de acesso livre e acesso

interdito. Assim, serão tomadas medidas mais adequadas dentro de cada secção do conhecimento da biblioteca. Este tipo de acção também pode ser levada a cabo através da investigação do número de títulos (ISBNs). Este processo de investigação é popular nas bibliotecas de grandes extensões.

O ID *número de títulos adicionados à colecção* (F.12) tem como finalidade analisar o número de títulos durante um certo período de tempo —um ano— adicionados a várias categorias da colecção. Este tipo de análise põe-nos a par da soma de títulos adquiridos, para uma melhor gestão e desenvolvimento da colecção, inclusive, dos múltiplos duplicados existentes.

O ID *número de itens adicionados à colecção* (F.11) tem como finalidade contabilizar o total de artigos adicionados à colecção durante o ano (a ISO/FDIS 2789:2002(E) também faz referência a este tipo de metodologia (ISO, 2002a). É de todo o interesse fazerem-se os cálculos separados das aquisições que estão em acesso restrito, em livre acesso, livros de referência, etc.

O ID *número de cópias somadas por título* (F.63) tem como objectivo analisar o volume de cópias adquiridas, dando-nos a indicação da expansão das novas aquisições e, acima de tudo, dá-nos conta da multiplicidade de autores e títulos provenientes da selecção. A validade deste método depende dos objectivos de cada biblioteca.

O ID *títulos adicionados per capita* (F.62) permite-nos a contagem da expansão de títulos adquiridos e a existência de vários duplicados na colecção. Os resultados elevados são geralmente bons desde que aumente a multiplicidade e disponibilidade de artigos na colecção (este processo de análise complementa-se com o método: cópias somadas por título adicionado)

O ID *itens adicionados à colecção per capita* (F.61) permite verificar até que ponto está sendo adicionado artigos actuais à colecção para substituir os artigos mais desactualizados.

O ID *itens na colecção per capita* (F.71) indica o nível quantitativo dos serviços oferecidos pela biblioteca. Este indicador deverá ser considerado ao lado de outros de quantificação relativa, tais como, o uso da biblioteca, taxas e satisfação dos utentes.

O ID *títulos de periódicos recebidos* (F.13) é uma análise dos títulos adquiridos. Actualmente, esta quantificação poderá efectuar através de sistemas informatizados. Para decisões mais eficientes, deveremos analisar as aquisições através de compra à parte das outras formas de aquisição.

O ID *livros pedidos e antecipados* (F.14) analisar o padrão do uso esperado (das compras e dos empréstimos). Os resultados são normalmente traduzidos pela contabilização do número de itens disponíveis na biblioteca e pelo seu respectivo empréstimo. Desta forma estaremos

atendendo às necessidades primárias dos leitores. A análise deste processo é facilitada através dos sistemas integrados, especialmente em bibliotecas académicas e centros de documentação especializados.

O ID *listas de leitura actualizadas* (F.15) tem como finalidade estimular o pessoal docente a manusear o material da biblioteca. Muitas destas análises podem ser efectuadas através de certos departamentos da universidade —determinando qual o tipo de bibliografias mais específicas para os cursos leccionados.

O ID *idade dos itens na colecção* (F.72) fornece-nos a idade média das aquisições e da actualidade da colecção: avalia a idade dos itens na colecção. A data de aquisição dos documentos é um dos elementos que mais resultado poderá apresentar na avaliação das colecções (um livro antigo, recentemente adquirido, em forma de reimpressão será claramente considerado em relação à sua data de aquisição).

3. Uso

O ID *uso dentro da biblioteca* (F.41) não é 100% fidedigno, nomeadamente, em bibliotecas de acesso aberto, devido por exemplo ao facto de alguns utentes arrumarem os documentos. A finalidade deste estudo é determinar o número de artigos usados dentro da biblioteca durante um ano. Os resultados estatísticos poderão, efectivamente, servir para elucidar os gestores da biblioteca sobre quais são as colecções mais usadas e quais devem merecer uma atenção redobrada no processo de selecção e aquisição.

O ID *uso de itens na biblioteca* (F.85) estão sujeitos a erros de amostragem e a limitações metodológicas no cálculo de estimativas do uso de documentos dentro da biblioteca.

O ID *uso na biblioteca per capita* (F.80) tem como objectivo analisar o número total de artigos usados dentro da biblioteca durante um ano, expressos proporcionalmente em relação à população de leitores designada.

O ID *assuntos por itens na colecção* (F.84) é uma forma de quantificação geral da colecção. Um nível muito elevado por item indica um elevado uso, ao contrário, um nível baixo indica a necessidade de intervenção. Em síntese, este indicador é uma excelente ferramenta para identificar os recursos que não são apropriados para os leitores.

O ID *títulos emitidos per capita* (F.82) está dependente dos resultados do indicador de desempenho de F.36 (número de títulos emprestados). Ou seja, do número de títulos que foram emprestados durante um ano. Assim, os títulos emitidos per capita expressam-se proporcionalmente em relação à população de leitores. Este indicador é, na verdade, um processo alternativo de análise.

O ID *proporção de itens para empréstimo* (F.86) é uma quantificação dos itens emprestado; uma proporção alta pode indicar um serviço inadequado aos leitores. Reciprocamente, uma baixa

proporção pode indicar um nível elevado de empréstimos. Existem outros factores, tais como, a idade dos documentos e o período de empréstimo que devem ser considerados para o bom desempenho deste indicador (é de todo o interesse complementar este indicador com outros alternativos).

O ID *número de empréstimos* (F.31) tem como finalidade a verificação da circulação de documentos numa biblioteca, nomeadamente o número de empréstimos feito aos seus utentes durante um ano de consulta. Por questões de conveniências, o número de empréstimos deve ser contabilizados separadamente. Na verdade, é de todo o interesse para a biblioteca esta contagem isolada, sobretudo, quando em determinada área existem algum problema a resolver. Deverá ser efectuada uma análise detalhada do número de livros em cada categoria diferentes ou mesmo dentro de áreas diferentes, assim como, em secções diferentes e até em diversas alturas do dia, semana ou ano. Desta forma poderemos identificar os pontos altos e baixos dos empréstimos e da carga de trabalho respectiva. Para algumas bibliotecas será de toda a utilidade a contagem dos empréstimos que se encontram em acesso interdito, para a promoção da referida colecção.

O ID *número de títulos emprestados* (F.36) determina o número de títulos emprestados durante um determinado tempo (normalmente um ano), em uma ou várias categorias das áreas do conhecimento. Em termos práticos, este indicador informar-nos-á quais foram as áreas que mais foram solicitadas. A interpretação dos resultados depende dos objectivos da biblioteca e do número de documentos disponíveis. Por exemplo, um baixo resultado indicará a necessidade de promover os serviços e materiais disponíveis. Este indicador reviverá aplicado conjuntamente com outros ID, tais como: o indicador F.84, o F.85 e o F.86.

O ID *número de itens emprestados* (F.33) tem a finalidade de verificar o número de artigos que são emprestados pela biblioteca num dado momento.

O ID *número de empréstimos em acesso fechado* (F.32) só é aplicável a colecções significativas que se encontrem em acesso fechado. Este ID verifica o número total de artigos emprestados em acesso interdito.

O ID *empréstimos per capita* (F.81) explicita o número de empréstimos anuais de uma colecção feita aos utentes, expressando-se através de uma proporção designada de leitores. Os resultados elevados significam uma disponibilidade concreta de material para emprestar. No entanto, os resultados podem ser afectados pelo período de empréstimo estipulado pela biblioteca e, ainda, pelo número de artigos designados para tal. Os mecanismos de renovação, por sua vez, também podem comprometer os referidos resultados.

O ID *itens emprestados per capita* (F.83) está dependente dos resultados do indicador F.33, ou seja, do número de artigos emprestados à biblioteca durante um determinado período. Assim, os itens emprestados per capita expressam-se proporcionalmente em relação à

população de leitores designada. Este indicador é excelente para avaliar até que ponto os serviços de empréstimos são administrados convenientemente. Este tipo de análise poderá ser afectado pela periodicidade dos empréstimos: empréstimos a curto prazo; empréstimos standard e empréstimos a longo prazo. Os sistemas de renovação, por sua vez, também podem influir nos resultados.

O ID *artigos não emprestados durante um período de tempo* (F.34) tem como objectivo quantificar o número de artigos que não foram emprestados durante um certo tempo (por exemplo, artigos que não foram emprestados durante o último ano ou durante anos com n aquisições).

O ID *artigos emprestados a outras bibliotecas* (H.13) quantifica o número de empréstimos a bibliotecas externas. Normalmente, as bibliotecas nacionais emprestam mais material do que pedem, este facto faz parte da sua missão. Em outras tipologias, este facto deverá ser invertido para se estabelecer um equilíbrio.

O ID *empréstimos interbibliotecas per capita* (H.23) é definido como a correlação entre os empréstimos interbibliotecas e outros serviços que também tenham a missão quantificar os empréstimos, as consultas e o número de visitas à biblioteca.

O ID *empréstimos interbibliotecas feitos a outras bibliotecas* (H.11), tem como finalidade a contabilização do número de artigos pedidos a fontes externas. Este tipo de procedimento inclui todo o tipo de material, incluindo cópias de textos apropriadas para este tipo de transacção. No entanto, deverão ser excluídos os empréstimos interinstitucionais, para a contagem final deste indicador.

O ID *empréstimos interbibliotecas recebidos de bibliotecas externas* (H.12) tem como finalidade contabilizar o número de artigos recebidos de outras bibliotecas com respeito aos pedidos feitos pelo indicador H.11. O indicador H.12, grosso modo, difere deste último na medida em que analisa a percentagem de empréstimos interbibliotecas que foram efectuados com sucesso —efectuar um pedido não quer dizer que este seja satisfeito.

O ID *proporção de empréstimos totais interbibliotecários* (H.22) quantifica o sucesso dos pedidos feitos a bibliotecas externas. Este estudo é satisfatório quando aplicado à análise de monografias, sempre que exista um período uniforme de empréstimos. No caso dos empréstimos de periódicos, é muito comum não existirem estatísticas por isso devermos recorrer a metodologias mais objectivas (H.23).

O ID *artigos pedidos emprestados durante um período de tempo* (F.35) estabelece a proporção de itens comprados e emprestados no primeiro ano. É uma ferramenta valiosa para estabelecer o número de documentos emprestados ou não emprestadas nas diferentes secções da colecção.

O ID *reservas* (F.37) é uma ferramenta excelente para a contabilização do número e média dos periódicos. Com esta análise podem-se assegurar a disponibilidade das publicações periódicas para os seus utentes e, ainda, promover a colecção.

4. Necessidades dos utentes

O ID *promoção de listas de leitura* (F.90) tem como finalidade analisar o número de títulos da colecção (monográficos e periódicos) em relação a determinadas recomendações modelo, tanto qualitativas como quantitativas. Serão esperados valores elevados neste indicador, nas bibliotecas que promovam modelos alternativos de promoção da sua colecção, fundamentados em novas pedagogias e tecnologias de informação (esta análises deverá complementar-se com outros ID).

Os ID *listas de controlo A, B e C* (F.92) pretendem avaliar os artigos existentes numa colecção; através de bibliografias ou listagem elaboradas por peritos. Estas listas são contrapostas à colecção para a verificação das necessidades momentâneas dos utentes. No entanto, a elaboração das listagens pode apresentar algumas desvantagens e, desta feita, tornar-se-á difícil aplicar tal indicador, na medida em que é difícil assegurar que as listas de controlo reflectam todas as dos utentes da biblioteca. É importante considerar que tais listagens, actualmente, podem estar disponíveis em formato electrónico e prontas a serem usadas pelos bibliotecários. Este tipo de material está em franco desenvolvimento, no entanto, poderá ser pouco instrutivo para as bibliotecas especializadas e universitárias. A grande vantagem deste ID é, pois, ajudar os bibliotecários comprarem o material indispensável para os seus utentes.

O ID *livros incorrectamente arrumados* (F.93) tem como objectivo localizar todo o tipo de material mal arquivado ou incorrectamente arrumado nas bibliotecas. Este processo, ainda que moroso, é útil de grande utilidade para se evitar o fracasso na disponibilidade do acervo da biblioteca —um livro mal arrumado é um livro indisponível e não lido.

5. Satisfação

O ID *satisfação dos leitores com a colecção* (F.99) é completamente baseado em entrevistas e tende a avaliar a satisfação dos leitores em relação à colecção disponível nos diversos tipos de bibliotecas. Este indicador, por vezes, poderá ser conjugado com outros concernentes à avaliação de serviços biblioteconómicos.

6. Métodos centrados nos utentes

6.1. Circulação de documentos

Os estudos de circulação são uma análise dos dados provenientes do uso dos documentos na biblioteca, esta indagação tem como finalidade determinar as tendências do uso particular da colecção (uso relativo) ou o seu uso total (uso absoluto).

“They can be conducted in various ways using various tools but have a common basis in that they rely on the library’s clients, either directly or indirectly, to demonstrate the strengths and flaws within the collection. This appears to be both the greatest advantage and disadvantage of this type of study as there is an element of flexibility and client focus in measuring the collection’s strengths but use studies also operate on the assumption that the value of a collection directly equates with its level of use.” (Oke e Tyrrell, 1998)

Como afirma Oke e Tyrrell (1998), os estudos de circulação podem ser realizados de múltiplas perspectivas, porém, devem ter sempre como base os utentes das bibliotecas. Com estas indagações poderemos, pois, demonstrar directamente ou indirectamente as forças e as falhas da colecção. Na verdade, esta flexibilidade centrada directamente nos leitores é uma das grandes vantagens dos estudos de circulação.

Existem alguns factores que podem fomentar a circulação e a sua respectiva análise, Baker (1986) aponta dois destes factores que poderão facilitar a circulação dos documentos nas bibliotecas. Em primeiro lugar, qualquer livro ou colecção que seja destacado espacialmente na biblioteca, certamente, aumentará a sua visibilidade e acessibilidade —conjuntamente, estes dois factores aumentarão a probabilidade da circulação. Em segundo lugar, factor que poderá aumentar o uso da colecção é a exibição dos documentos, ou seja, a sua situação de destaque servirá de guia para os leitores menos informados, esta técnica de fidelização dos leitores é muito frutuosa nas colecções pequenas. Porém, nas bibliotecas de grandes extensões, poderemos obviar tal situação através das divisões sucessivas do acervo em categorias; para além das recomendações e sugestões que sempre se podem fazer aos leitores. Efectivamente, esta técnica é uma tentativa para a superação dos efeitos excessivos de informação, à qual os leitores estão sujeitos.

Para além destas técnicas de marketing, por assim dizer, que facilitam a circulação Lancaster (1996) sublinha que os estudos de circulação podem ser efectuados tantas quantas as necessidades das bibliotecas e, segundo este estudioso, os mais usuais são as análises efectuadas através da última data dos empréstimos, da disponibilidade dos títulos, das comparações entre colecções e programas de docentes, do uso interno na biblioteca, da avaliação da colecção de referência.

Para além destas técnicas apontadas anteriormente por Lancaster, se pretendermos nomenclaturas mais objectivas, poderemos efectuar os estudos de circulação com métodos de considerável reconhecimento científico, entre eles, os empréstimos interbibliotecários, os empréstimos internos; os empréstimos domiciliários, as análises de citações e, ainda, os

estudos da opinião dos leitores —recomendamos estes métodos já consolidados—, em vez de quaisquer outros de natureza empírica duvidosa.

Segundo a University of Wyoming Libraries (2002), os dados resultantes dos estudos de circulação podem usar-se para várias finalidades.

1. Identificar pequenas proporções da colecção que, por motivos vários, devem ser retiradas para o depósito devido à sua infrautilização. Deste modo poderemos ampliar o espaço da biblioteca;
2. Identificar as partes fortes da colecção, ou seja, os artigos que satisfazem as necessidades específicas dos leitores. Esta parte da colecção deverá satisfazer cerca de 90% de todas os pedidos de circulação. Os títulos que são os mais fortes e indispensáveis podem muitas das vezes duplicar-se, caso seja justificado;
3. Identificar as áreas de estudo seleccionadas, comparando-as com a colecção total. Estamos a referir-nos à percentagem de dados da circulação oriundos por meio de amostragens —a informação proveniente destes estudo ajuda-nos a ajustar o desenvolvimento da colecção ao nível prático ou, ainda, à distribuição racional dos documentos, e
4. Identificar a população de leitores.

Em síntese, os objectivos dos estudos de circulação são a identificação da solidez e das deficiências da colecção a partir do seu uso. Deste modo, muitas das vezes, somos levados a alterar a política instituída do desenvolvimento das colecções, com a finalidade de aumentar a sua pertinência. Outro objectivo, não menos importante, é a identificação dos documentos pouco utilizados de modo a distribuí-los por outras áreas da colecção ou, inclusive, retirá-los definitivamente da circulação. Segundo Britten e Webster (1992), os estudos de uso são um autêntico resumo estatístico da circulação, quer a sua análise da colecção seja total ou parcial.

6.1.1. Uso relativo e absoluto

Segundo alguns estudiosos, como por exemplo Tardón (2003), deveremos avaliar o uso absoluto e o uso relativo da circulação dos documentos nas bibliotecas. Segundo a experiência da Universidad Carlos III de Madrid (2002), a análise do uso absoluto oferecer-nos-á os padrões gerais do uso da colecção ao longo do tempo. Inclusive, podem ser obtidos os valores da média de uso da colecção e, por sua vez, estes valores podem contrapor-se aos valores do uso relativo, para a tomada de decisões consideradas oportunas. O estudo do uso absoluto da circulação, por exemplo, poderá medir-se com a Regra de Pareto (80/20).¹ Este princípio

¹ Em 1906 um economista italiano, Vilfredo Pareto, criou uma fórmula matemática para descrever a distribuição das riquezas no seu país. Assim, observou que 20% das pessoas possuíam 80% das riquezas no seu país. Mais recentemente, em 1940 Juran atribuiu esta regra a Pareto —chamando-lhe o Princípio de Pareto ou a Regra 80/20. Depois de Pareto muitas observações foram efectuadas sobre este princípio —o reconhecido Dr. Joseph Juran considerou esta regra como universal, chamando-lhe o princípio —“poucos vitais, muitos triviais”. Preponderantemente, foi aplicada directamente à economia e a um vasto campo do conhecimento, como por exemplo a biblioteconomia.

significa que 20% da realidade é vital e 80% é trivial. Em suma, o princípio de Pareto adverte que 20% da realidade é a quantidade que deverá deter a nossa atenção.

“Pareto's rule states that a small number of causes is responsible for a large percentage of the effect, in a ratio of about 20:80. Expressed in a management context, 20% of a person's effort generates 80% of the person's results. The corollary to this is that 20% of one's results absorb 80% of one's resources or efforts. For the effective use of resources, the manager's challenge is to distinguish the right 20% from the trivial many.” (Hafner, 2001)

Segundo Hafner (2001) da Dean of University Libraries, o corolário do princípio de Pareto reside no pressuposto de que um número pequeno de causas é responsável por um grande número de efeitos. Esta relação pode ser medida na proporção 20/80, por exemplo, ao nível económico 20% dos esforços de uma pessoa criam 80% dos resultados dessa mesma pessoa.

“Although the 80/20 ratio is just an estimate that may overstate or understate the importance of the vital few, the conceptual framework of the vital few and the trivial many is instructive in helping us learn to concentrate on the most important inputs that have the greatest impact on outcomes.” (Kunkel, 2004)

Kunkel (2004) da University of San Diego, por sua vez, está convicto que a regra 80/20 pode ser aplicada a todo o tipo de estimativas organizacionais, contudo, este princípio nada mais é que uma estimativa que poderá exagerar ou suavizar a importância dos poucos vitais. Não obstante, o categórico —poucos vitais e muitos triviais— é uma máxima essencial que ajuda a compreender o contraste entre os impactos importantes. A pergunta é essencial: quando deveremos usar a regra 80/20? Sales e Pérez (2004) apontam oito pontos essenciais para determinar quando devemos usar tal princípio de Pareto.

Quadro 33

Utilização da Regra 80/20

- a. Al identificar un producto o servicio para el análisis para mejorar la calidad;
- b. Cuando existe la necesidad de llamar la atención a los problema o causas de una forma sistemática;
- c. Al identificar oportunidades para mejorar;
- d. Al analizar las diferentes agrupaciones de datos (ej: por producto, por segmento, del mercado, área geográfica, etc.);
- e. Al buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones;
- f. Al evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después);
- g. Cuando los datos puedan clasificarse en categorías, y
- h. Cuando el rango de cada categoría es importante.

Fonte: Sales e Pérez (2004)

Como verificamos no quadro 33, existem situações concretas para a utilização deste princípio. Grosso modo, deveremos aplicar esta regra para a identificar e melhorar a qualidade dos produtos. Em termos biblioteconómicos, esta regra poderá identificar os serviços a melhorar, por exemplo, determinar a disponibilidade das colecções e, simultaneamente, analisar as diferentes áreas da colecção que requerem a nossa atenção. Impelindo-nos à investigação das principais causas que provocam os problemas —investigações de prioridades e soluções—, este princípio ajudará os bibliotecários à mensurabilidade da qualidade dos serviços e dos produtos da biblioteca.

Em termos concretos, com base nesta regra, poderemos afirmar que a esmagadora maioria do uso da colecção, cerca de 80% é proveniente de 20% dos documentos usados. Contraindo este princípio, Lancaster (1996) afirma que o uso absoluto da colecção (total dos fundos emprestáveis) não poderá reduzir-se à simples regra 80/20. Ou seja, numa dada Biblioteca, 80% dos usos poderão provir de 20% da colecção mas, numa outra biblioteca estes mesmos usos podã advir de 45% da colecção. Seja como for, na grande maioria dos casos, um número reduzido de exemplares suporta uma alta percentagem de usos, enquanto a maior parte do acervo é pouco ou mesmo nunca utilizado.

“En muchos casos se ha descubierto que alrededor del 80% de los usos viene del 20% de los materiales (cualesquiera que éstos sean —palabras, libros, líneas, áreas, productos de consumo), lo cual conduce a la idea de la regla del 80/20. Sin embargo, no se trata sino de una tosca constatación empírica.” (Lancaster, 1996)

Lancaster (1996) demonstrou-nos que o uso dos livros segue sempre uma curva hiperbólica, ou seja, um número reduzido de livros suporta uma alta percentagem de usos, enquanto a maior parte dos fundos são pouco utilizados. Ainda que Lancaster critique ferozmente a regra 80/20, este seu raciocínio baseia-se neste princípio de Pareto. Ao que parece, esta realidade não é uma constatação meramente racionalista, mesmo com bases na experiência poderemos constatar que nas nossas bibliotecas existem documentos que são sistematicamente utilizados e outros, por sua vez, só de tempos em tempos são solicitados.

Efectivamente, antes da informatização das bibliotecas era quase impossível a análise de uso efectivo das colecções (esta tarefa só era possível nas bibliotecas com um acervo muito reduzido). Desta forma, os estudos de circulação geralmente são efectuados a partir de amostragens. Com os sistemas informatizados, em geral, desaparece a necessidade de se efectuarem algumas amostragens. Desta forma, os dados podem ser retirados continuamente dos sistemas informáticos. Haverá, certamente, situações indispensáveis ao recurso das técnicas de amostragens, por exemplo, se pretendemos analisar a circulação interna de uma dada colecção em acesso livre, não haverá muitas possibilidades de efectuar tal tarefa, sem o recurso a amostragens —neste caso, os sistemas informatizados são impotentes.

Na verdade, a análise do uso absoluto da colecção nem sempre é uma tarefa realizável nas bibliotecas, como alternativa, poderemos avaliar as colecções do seu ponto de vista do uso

relativo. Estes estudos são apropriados sempre que necessitaremos avaliar, detalhadamente, o uso de uma colecção por assuntos, com o objectivo de detectar os seus pontos fortes e débeis.

Neste contexto, Lancaster (1996) faz referência ao efeito condicionante da colecção, isto quer dizer que uma proporção do material não está presente nas estantes num dado momento concreto. Assim, o efeito condicionante pode ser ilustrado com um simples exemplo —um leitor entra na biblioteca e, por sua vez, leva os livros mais apetecíveis de uma determinada área. O segundo leitor tem o mesmo procedimento, tanto o primeiro como o segundo leitor ficam satisfeitos. Se houver um terceiro e, presumivelmente, um quarto leitor com a mesma conduta, ficarão nas estantes os livros menos apetecíveis devido ao desequilíbrio provocado nas estantes. Este efeito condicionante (shelf bias) revela-nos que existem livros na colecção que ninguém procura.

Todas as bibliotecas que prestam serviços de empréstimos, de alguma forma, apresentam um grau de discrepância entre os seus fundos e a circulação. A maneira mais simples de expressar esta equação é através do índice circulação/fundo (C/F).¹ Suponhamos, por exemplo, uma classe com 50 documentos e com 150 empréstimos, esta classe teria um C/F de 3. Ou seja, verificam-se aproximadamente 3 usos por documento num dado período de tempo. Este tipo de investigação será, sem dúvida, importante quando aplicada às diversas partes de uma colecção. Desta forma, poderemos manipular a colecção e tomar medidas adequadas para sua administrarmos (esta análise C/F será aplicada na colecção de Filosofia da Biblioteca Universitária João Paulo II).

Seja quais forem os estudos de avaliação, a análise de discrepância entre os fundos e a circulação deverá ser uma constante. Estes estudos são classificados de múltiplas maneiras e com vários conceitos, mais usados são: igualdade oferta/procura; efeito condicionante das estantes; intensidade da circulação; factores de uso, índice dos fundos, taxa de rotação, etc. Enfim, as terminologias são mais do que muitas para a determinação da discrepância entre os fundos e a circulação de documentos. Outras análises porém centram-se nas taxas de fracasso, ou seja, no estudo das “recusas”. Entendemos por recusas os casos em que, por exemplo, um livro não se encontra disponível para o seu peticionário. Estes casos são muito fáceis de identificar e registar, uma das maneira de o fazer é, efectivamente, registar o número de reserva. Dito de outro modo, através da percentagem dos fundos existentes correlacionada com a percentagem das reservas obteremos, por sua vez, a expectativa dos usos.

¹ C/F indica o número de empréstimos que se efectua numa dada classe durante um dado período de tempo, dividido pelo número de documentos que integram esse mesma classe. Esta forma de análise é uma das maneiras mais simples para se determinar a discrepância entre os fundos e a circulação.

6.1.2. Sistemas informatizados

Com a chegada das TICs foi inevitável o aparecimento de novos perfis profissionais, para se enfrentarem os problemas de gestão impostos pelos novos suporte digital. A Murdoch University (2002) refere-se a este problema como uma questão de literacia informática que invadiu as nossas bibliotecas (computer literacy). Na verdade, são indispensáveis certas mudanças de atitudes perante às novas forma de adquirir e divulgar a informação.

Quadro 34

Literacia informática
<ul style="list-style-type: none">a. Maintains accurate Innopac database records;b. Displays adequate knowledge of automated library systems;c. Displays competence in internet searching ,browsing and email skills, andd. Displays adequate word processing and spreadsheet skills.

Fonte: Murdoch University (2002)

Como verificamos no quadro 34, são referidos quatro princípios básicos para organizar e administrar a circulação dos documentos de uma biblioteca. Primeiramente, os profissionais de informação deverão manter os bancos de dados INNOPAC e OPAC sempre actualizados, de forma as investigações não apresentarem qualquer ruído. Desta feita, é exigido aos bibliotecários um grau de conhecimento adequado ao manuseamento dos sistemas informatizados das bibliotecas: este novo perfil é vital para uma boa gestão organizacional. Também é exigido a estes profissionais todo o tipo de habilidades técnicas de pesquisa na Internet e de outros meios de comunicação afins.

Actualmente, assistimos ao aparecimento de vários programas informáticos para a avaliação da circulação dos documentos. Os mais conhecidos são: o OCLC/Amigos Collection Analysis CD (CACD), o OCLC/WLN Automated Collection Assessment and Analysis Service (ACAS), e o CLC/WLN ICAS —Interactive Collection Analysis System y el WLN Conspectus Software.

O primeiro produto mencionado, desenvolvido pelos AMIGOS Bibliographic Council, inc. (1989), é uma plataforma de ajuda para os bibliotecários analisarem as suas colecções informatizadas. Este programa permite aos bibliotecários avaliarem a sua colecção de uma forma parcial ou total. As bases de dados CADC são extraídas da OCLC, do catálogo on-line das monografias, principalmente, das revistas, dos documentos governamentais, das dissertações e de outras publicações, dentro de uma década previamente definida. Cada registo desta base de dados tem uma classificação da Library of Congress e, por sua vez, contemplar o autor, o título, o publicador, o ano de publicação e o ISBN de controlo da OCLC. Os arquivos contêm mais de 100 caracteres de informação autor/título, nos quais 20 são extraídos do campo MARC 100, 110 e 111. Os restantes caracteres são tomados do campo MARC 245,

a informação é sempre baseada no OCLC Online Union Catalogue. Esta avaliação poderá analisar o uso absoluto da colecção.

Segundo Ekmekcioglu e Nicholson (2001), o sistema de avaliação anterior apresenta algumas vantagens, como por exemplo: a identificação das listas de títulos que estão desactualizados, a identificação dos títulos únicos e a informação dos pontos fracos da colecção. Não obstante, existem algumas limitações neste processo automatizado. Assim, esta avaliação não é compatível com os métodos clássicos da avaliação de colecções. Este processo restringe a avaliação só ao nível dos títulos, além de mais, a avaliação só cobre colecções monográficas. Por outro lado, as edições diferentes também têm classificações diferentes e os dados para este tipo de análise têm que ser previamente preparados. Desta forma, existe uma grande perda de tempo nestes processos preliminares, desta forma, estas avaliações nunca poderão incidir sobre colecções actuais. No entanto, o que mais limita esta análise é, sem dúvida, a indisponibilidade de todo este processo para o público geral —esta avaliação só está disponível para os membros da OCLC.

Por outro lado, a OCLC/WLN automated collection assessment and analysis service (ACAS) (Peek, 2000), proporciona sistemas de avaliação de colecções disponíveis em todo o mundo, com o objectivo de analisar tanto as bibliotecas isoladamente como as agrupadas. Os seus utentes são os consórcios, as bibliotecas universitárias e as públicas. Além disso, neste tipo de avaliação de colecções informatizadas, a ACAS proporciona um software *Conspectus da WLN*.

“This new tool has many sophisticated functions and results in the production of collection profile information for a single library or a group of libraries. The results are produced on CD and enable a library to network the information so that all appropriate staff can access the data whenever it is needed and to print reports, in text and graphic formats that profile a library's collection in more detailed than ever before possible. One can easily see the relationship of divisions, categories and subjects in terms of size and median age.” (Bushing, 2001)

Nesta descrição optimista, Bushing (2001) afirma que esta nova tecnologia poderá adequar-se ao perfil particular de cada biblioteca. Os resultados desta avaliação produzem-se num CD, permitindo a todas as bibliotecas conectarem-se em rede para que todo o pessoal possa aceder a estes dados, sempre que necessário. Para além deste facto, poderemos proceder a outro tipo de trabalhos, como por exemplo, à impressão de informações tanto em texto como em outro tipo de formatos, gráficos, etc. Poderemos, ainda, visualizar os dados referentes à análise da colecção, tais como, certas categorias e outros assuntos referentes ao tamanho, idade e média da colecção.

A OCLC/WLN proporciona a análise da idade dos documentos nas bibliotecas —informando-nos do número de títulos existentes, da percentagem da colecção dentro de cada categoria, da informação sobre certos assuntos e descritores. Porém, as bibliotecas em si mesmo deverão

seleccionar as datas de publicação, a amplitude das datas e o nível de conspectus que mais lhes convém para a sua avaliação. Na verdade, a OCLC/WLN proporciona às bibliotecas certos resumos estatísticos, matrizes de números e gráficos de todo o tipo, possibilitando comparações entre bibliotecas. A comparação das colecções tem como objectivo analisar as tendências de cada biblioteca em relação a certos bancos de dados: as bibliotecas recebem, assim, informações sobre as suas colecções, registos perdidos, resumos estatísticos, etc.

Como verificamos, a base desta metodologia são as listas de controlo, através do recurso a várias listas: BLC3 file (Books for College Libraries, Third Edition); OAB (Outstanding Academic Titles) e, outras listas de livros recolhidas de periódicos diários. Efectivamente, a OCLC/WLN poderá analisar a colecção de uma biblioteca nos arquivos WorldCat ou em qualquer sistema de análise local. ACAS usa WLN Conspectus (LC e Dewey Conspectus), não obstante, pode criar esquemas de classificação locais e personalizados difíceis de interpretar.

Neste tipo de avaliações informatizadas, os estudos efectuados poderão resumir somente as informações quantitativas, tais como, o número de títulos, de datas, de idiomas e outro tipo de dados estatísticos formais da colecção. Não obstante, a sua maior desvantagem é o altíssimo custo destes sistemas. Para além deste facto, estas análises são na esmagadora maioria baseadas em dados instantâneos, efectivamente, as bibliotecas especializadas, entre outras, não dispõem de todos os seus dados convertidos em formatos electrónicos.

Segundo alguns pensadores, os bibliotecários deveriam preocupar-se não tanto com o estudo do uso absoluto de colecção, mas com o estudo do uso relativo. Ou seja, este grupo de profissionais deveria utilizar os dados provenientes da circulação para avaliarem a colecção em termos de expectativas.

Quadro 35

Vantagens dos estudos de circulação

- a. Data are easily arranged into categories for analysis;
- b. Allows great flexibility as to duration of study and sample size;
- c. Relies on existing automated system;
- d. Units of information are easily counted;
- e. Shows where collection is strong;
- f. Shows who is using what;
- g. Information is objective, and
- h. Can be run regularly.

Fonte: Oke e Tyrrell (1998) e University of Wyoming Libraries (2002), elaboração própria

Como verificamos no quadro anterior, para Oke e Tyrrell (1998) e para a University of Wyoming Libraries (2002), são inúmeras as vantagens do uso dos estudos de circulação. Em geral, os dados são facilmente categorizáveis e permitem uma grande flexibilidade do tamanho das amostragens. Estes estudos dar-nos-ão, de certa forma, uma grande fiabilidade da

colecção, ou seja, temos acesso aos pontos fortes da colecção e a outras informações objectivas. As unidades de informação são facilmente contabilizadas e os sistemas informatizados poderão ser uma excelente ajuda para tal processo, já que estes reorganizam os dados estatísticos com relativa facilidade, apresentando-os quase prontos a analisar.

Esta metodologia, contudo, apresenta algumas desvantagens. Os dados somente podem ser consultados internamente, assim, o uso real da colecção não é considerado de uma forma efectiva. Os resultados desta avaliação só revelam os pontos positivos da colecção, desta feita, não reflectem as partes frágeis da colecção nem as necessidades dos leitores. Os estudos de circulação centram-se, sobretudo, na disponibilidade ou não disponibilidade dos materiais para empréstimo. A salientar que este tipo de estudo deixa vários dados importantíssimos fora da sua análise, tais como, o insucesso dos leitores na localização dos documentos nas estantes.

6.2. Empréstimos domiciliários (circulation studies)

Existem algumas diferenças metodológicas nos conceitos empréstimos domiciliários e empréstimos internos. Ambas as noções dizem respeito à circulação de documentação, mas a primeira metodologia é que, verdadeiramente, necessita de processamentos de empréstimos. Com esta operação poderemos mediar a sua circulação externa e, por sua vez, obter um amplo leque de estatísticas. A segunda metodologia, por outro lado, está directamente correlacionada com a circulação interna na biblioteca e, por sua vez, está inteiramente dependente da política organizacional da biblioteca.

Ambos os empréstimos são realizados *in loco*, não obstante, a circulação interna numa biblioteca de acesso livre, é difíceis de controlar: os leitores dispõem do acervo consoante as suas necessidades. Por outro lado, os empréstimos domiciliários são mais fáceis de contabilizar e destinam-se à leitura externa. Deveremos também considerar que alguns dos empréstimos domiciliários, em certas circunstâncias, são entregues directamente na casa dos leitores, através dos serviços itinerantes da biblioteca (em Portugal este facto ainda é uma realidade). Ainda que uns dados sejam mais fáceis de contabilizar de que outros, será de toda a utilidade procedermos a estudos de complementaridade, nos casos em que tal facto se apresente possível.

“Con este método recogemos y analizamos datos sobre la utilización del fondo en las salas de la biblioteca; al igual que en el caso del préstamo, esos datos podemos combinarlos después con materia, soporte, grupo de usuarios o partes de la colección, [...]. De lo que queda dicho se deduce que este método es siempre complementario del anterior (pues toda colección susceptible de préstamo lo es también de uso en sala), y substitutivo en los casos de fondos excluidos de préstamo.” (Massísimo i Sánchez de Boado, 2004)

Como afirma Massísimo i Sánchez de Boado (2004) ambos os dados da circulação, tanto os da circulação interna como os da circulação externa, deveriam ser combinados em si mesmo com outro tipo de estudos, tais como, análise de materiais, estudo de leitores e outro tipo de análises parciais da colecção. Desta forma, estamos aptos para melhor compreender estatisticamente a circulação nas bibliotecas.

O que se destaca neste método, empréstimos domiciliários, não é a elaboração de uma listagem quantitativa de dados, ao invés, possuiremos um conjunto de ilações qualitativas para a gestão bibliotecária. Porém, este método é um dos mais utilizados em todo tipo de bibliotecas e, quiçá, um dos mais antigos na história das estatísticas biblioteconómicas. Uma das técnicas de contabilizar a circulação externa per capita é a utilização de indicadores de desempenho.

“Remember that performance measure scores are not absolutes. Performance measures are not necessarily precise. Most measures are calculated in percentages and ratios. Do not be too concerned about ‘decimal points.’ Use performance measures in context. There are not ‘right’ or ‘wrong’ scores for performance measures. One performance measure alone cannot tell a complete story. Performance measure scores should be interpreted in context with each other and with the library's overall service program and budget.” (Montana State Library, 2004).

Quaisquer tipos de indicadores de desempenho não poderão, efectivamente, ser tomados como medidas absolutas. Estas medidas são relativas e, frequentemente, não são precisas. Dito de outro modo, estes indicadores aquando aplicados aos estudos de circulação não são mais que um cálculo de relações percentuais. Como afirma a Montana State Library (2004), não existem cálculos certos ou errados nos indicadores de desempenho; uma medida de desempenho não pode por si contar a história completa de uma dada realidade.

Como sabemos, o estudo da circulação per capita descreve o número de artigos que circulam na biblioteca em relação à população servida (este indicador é calculado, dividindo o número total de itens em circulação pelo número total de leitores, anualmente). Este tipo de circulação, tanto a interna como a externa, é uma medida de uso para avaliar a comunidade dos leitores: uma percentagem alta indica-nos um uso intenso da circulação de materiais pelos leitores. Ao invés, uma baixa percentagem poderá indicar-nos várias situações, por exemplo: a colecção não está adequada aos interesses das necessidades dos leitores; estes poderão não estar informados das potencialidades da colecção que está a sua disposição, etc.¹ Não obstante, a análise da circulação per capita deverá ser objecto de estudo, não isoladamente, mas em conjunto com outros factores de avaliação, correlacionadamente.

¹ Existem múltiplos factores que poderão estar na base da influência do indicador de desempenho circulação per capita, como por exemplo: o tamanho da população da área servida, as políticas de circulação da biblioteca, as aquisições, o período de empréstimos, as multas, a consciencialização dos serviços da biblioteca pela comunidade, as horas de abertura dos serviços, a idade e tamanho da colecção, as instalações da biblioteca e, inclusive, os programas de promoção da colecção.

Devido a um certo vazio conceptual que caracteriza os estudos de circulação externa, analisaremos as normas da CE (DG-XIII-E3, EUR 16483 EN) e as normas ISO (1998). Estas, muito têm contribuído para a análise dos empréstimos na sala e ao domicílio. A este respeito, a Comissão Europeia, anuncia alguns indicadores de desempenho que, por certo, auxiliarão qualquer biblioteca nas suas análises de circulação¹:

1. Títulos emitidos per capita;
2. Número de empréstimos;
3. Número de títulos emprestados;
4. Número de artigos para empréstimo;
5. Empréstimos per capita;
6. Artigos para empréstimo per capita;
7. Número de empréstimos em acesso fechado;
8. Artigos emprestados durante um período de tempo, e
9. Reservas.

O indicador títulos emitidos per capita (F.82) tem com finalidade a verificação da circulação de documentos na biblioteca, nomeadamente, o número de empréstimos realizados pelos leitores durante um ano. Este indicador está direccionado para o uso interno, não obstante, também poderá estender-se ao uso domiciliário. Similarmente, o objectivo do indicador número de empréstimos (F.31) é a contabilização dos documentos numa biblioteca durante um determinado tempo de empréstimo.

O indicador número de títulos emprestados (F.36) determina a número de títulos emprestados durante um determinado período de tempo, normalmente durante um ano, numa determinada área do conhecimento. Por sua vez, o número de artigos para empréstimo (F.33) tem a finalidade de analisar o número de artigos que são emprestados pela biblioteca num dado momento particular. Outro indicador não menos importante é a verificação dos empréstimos per capita (F.81), este analisa a proporção de empréstimos anuais da colecção. Os artigos para empréstimo per capita (F.83) estão dependentes do indicador F.33 (número de artigos para empréstimo).

O número de empréstimos em acesso fechado (F.32) é, sobretudo, aplicado às colecções significativas que se encontram em acesso fechado. Por sua vez, o indicador de desempenho artigos emprestados durante um período de tempo (F.34) quantifica o número de artigos que não foram emprestados —uso frustrado. Este indicador é um dado sobre a necessidade de renovação da colecção e para a tomada de outro tipo de medidas organizacionais.

O indicador artigos emprestados durante um período de tempo (F.45) estabelece a proporção de duplicados comprados em relação aos empréstimos num determinado período de tempo. É uma ferramenta valiosa para estabelecer a correlação entre as aquisições e os empréstimos de

¹ Este estudo está devidamente desenvolvido no capítulo: 5.6.2. Indicadores de desempenho da CE.

todo o tipo, nomeadamente os domiciliários. Finalmente, as reservas (F.37) são um excelente utensílio para verificar se os documentos existentes são os suficientes para os pedidos dos leitores.

Se os indicadores da CE, poderão oferecer-nos excelentes recursos para a avaliação da circulação externa, por sua vez, as normas ISO (1998) —Information and documentation: library performance indicators— ajudar-nos-á a conceptualizar certos procedimentos biblioteconómicos. Os indicadores B.2.2.1; B.2.2.4; B.2.2.6; B.2.4.1; B.2.4.2 e o indicador B.2.4.5 são os que mais se adaptam à medição dos empréstimos domiciliários.

1. Disponibilidade de títulos requeridos;
2. Disponibilidade de títulos;
3. Taxa de uso dos documentos;
4. Circulação da colecção;
5. Empréstimos per capita, e
6. Empréstimos por empregado.

Os indicadores disponibilidade de títulos requerido (B.2.2.1) procura determinar até que ponto os títulos estão disponíveis para os leitores, este indicador é excelente para avaliar a disponibilidade do acervo nas estantes. É de toda a conveniência que seja feita a contabilização da disponibilidade dos empréstimos na sala de leitura e ao domicílio. O indicador de desempenho disponibilidade de títulos (B.2.2.4) tem a finalidade de verificar se um ou mais títulos estão disponíveis para os seus leitores, ou seja, para o empréstimo domiciliário ou uso interno. Por outro lado, o indicador de desempenho taxa de uso dos documentos (B.2.2.6) contabiliza o número total de documentos emprestados num só dia.

Para as bibliotecas com grandes variações sazonais o método B.2.2.6 é útil para analisar a taxa de uso externa durante um determinado período de tempo estipulado. O indicador circulação da colecção (B.2.4.1) deverá ser usado em colecções específicas, em áreas temáticas, em secções e em novas aquisições. Esta metodologia tem a sua força na medição dos empréstimos externos.

O indicador empréstimos per capita (B.2.4.2) é uma excelente ferramenta para a avaliação da colecção, quantifica as zonas em que a procura da documentação é baixa e, por conseguinte, descreve os indícios sobre a insatisfação dos leitores. Finalmente, o indicador empréstimos por empregado (B.2.4.5) pode ser usado por todo o tipo de bibliotecas que tenham uma colecção para empréstimo. Os empregados são também leitores e, por conseguinte, os empréstimos a estes leitores também deverão ser devidamente contabilizados.

Segundo Wiberley (1982), os estudos da circulação externa são bastante fidedignos, mas o seu uso não deverá excluir outro tipo de análise, ao invés, estes deverão ser acompanhados de outro tipo de conclusões para que a avaliação ganhe um carácter holístico. A este respeito

destacamos a necessidade de complementaridade entre os estudos externos e os internos, devido à similaridade metodológica de ambos.

“Circulation studies that investigate extra-library circulation are straightforward in their design but can miss many other types of use and generally take several months to complete. Studies of in-house use, by their own admission, cannot record every use.” (Wiberley, 1982)

Deste ponto de vista, quando utilizamos os estudos de empréstimos como indicadores únicos de uso para avaliação de uma colecção, enfrentamos sérias questões de validade, porque para algumas avaliações ao nível das matérias e dos formatos, os estudos in situ são mais significativas que os estudos da circulação externa (Romanos de Tiratel, 1998). Não obstante, para as colecções não susceptíveis de empréstimos externos (por exemplo, obras de referência e certas revistas) os dados da circulação não poderão proporcionar dados de uso. Neste caso particular, os estudos de uso interno poderão facilitar a análise, mas só nos casos em que os empréstimos na sala sejam efectuados com algum tipo de pedido registado. Caso contrário, os analistas enfrentarão uma série de problemas e inconvenientes que poderão adulterar os dados deste tipo de avaliação.

“Tanto del estudio de préstamo como, sobre todo, del estudio de la consulta in situ, puede hacerse una crítica conjunta, y es que ambos dan por supuesto que un uso, en cualquiera de sus formas, equivale a la satisfacción de una necesidad, y por lo tanto a la adecuación del documento usado.” (Massísimo i Sánchez de Boado, 2004)

Como afirma a catalã, Massísimo i Sánchez de Boado (2004), os dois métodos deverão fazer parte de uma crítica conjunta dos dados provenientes da avaliação da circulação. Ambas as perspectivas, analisadas conjuntamente, estarão mais próximas dos níveis de circulação da colecção. Porém, de uma forma complementar, os estudos de empréstimo domiciliários poderão ser uma preciosa pedra de toque para a análise dos estudos in situ. Estas técnicas apresentam, geralmente, um baixo nível de complexidade e poderão ser levadas a cabo pelo pessoal da biblioteca. Actualmente, com o incremento das novas tecnologias, estes dados poderão estar disponíveis on-line e, muitas vezes, já se encontram ordenados estatisticamente.

6.3. Empréstimos internos (in-house use studies)

São várias as técnicas disponíveis para a avaliação do uso dos materiais consultados nas bibliotecas, algumas delas personalizadas. Porém, os estudos dos empréstimos internos têm, na sua essência, a função da fidelização dos leitores: aproximar os leitores do pessoal da biblioteca. Os leitores estão, assim, em contacto directo com os serviços da biblioteca; apresentando as suas dúvidas, as suas necessidades e as suas expectativas. Com esta

metodologia, grosso modo, os leitores estão mais próximos da colecção/bibliotecários/biblioteca.

“Several techniques are available for recording the use of materials consulted in the library and reshelved by library staff. This type of study can be approached from two directions: materials used and users of materials. The study can focus on the entire collection or a part of the collection and/or on all users or a sample of users.” (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

Em síntese, como afirmam Ekmekcioglu e Nicholson (2001), entre as várias técnicas existentes para se recolheram os dados dos materiais consultados na biblioteca, este tipo de estudos aproximam os bibliotecários dos materiais usados e, por sua vez, os leitores dos materiais e dos bibliotecários. Segundo Massísimo i Sánchez de Boado (2004), este método é um dos mais simples e mais utilizados nas bibliotecas, a sua metodologia consiste na colheita e análise dos dados da utilização dos fundos usados na sala de leitura.

“In house use studies are often used in conjunction with circulation studies to provide a better idea of the use of material generally and particularly that which does not go through the automated circulation system. In house use studies measure the use of items as they are used within the library. Often this can be applied to the serials/reference collections and there are a number of ways it can be done.” (Oke e Tyrrell, 1999)

Em síntese, como afirma Oke e Tyrrell (1999), este tipo de estudos deverão ser sempre acompanhados de outro tipo de investigações de circulação para proporcionarem uma análise eficiente do uso dos materiais na biblioteca, especialmente, aqueles materiais que não são facilmente adaptáveis aos sistemas de circulação informatizados. Em consonância com este pontos de vista, Romanos de Tiratel (1998) sublinha que os estudos *in situ* deverão ser complementados com outro tipo de investigações, por exemplo, com inquéritos, entrevistas, estatísticas de circulação, análise de citações, estudos de uso de publicações periódicas seriadas, colecções de referência e outro tipo de estudos afins.

É sempre um valor acrescentado, para os estudos de empréstimos internos, a utilização de indicadores estatísticos para a previsão das necessidades futuras. De todos os modos, as bibliotecas que possuam registos consistentes das análises passadas da colecção, deverão usar tais dados para a para indagação de uma série de decisões, tais como, de descarte, de armazenamento, de preservação e conservação dos fundos, de compra de múltiplas cópias de uma dada obra e para a reclassificação dos fundos.

As maiores das dificuldades apresentadas neste método surgem devido ao facto de que a maioria das colecções estão em acesso livre —os leitores poderão recolher a documentação quando querem e necessitam—, assim nem sempre poderemos dispor de estatísticas fiáveis. Ainda que esta seja uma das dificuldades difíceis de gerir, existem técnicas empíricas para a obtenção de dados que, por conseguinte, a grande maioria das bibliotecas têm definido na sua estrutura organizacional o modo de recolha de tais dados (é indispensável que esta definição

se descreva claramente, ou seja, deverão especificar-se como se processam as contagens dos documentos utilizados pelos leitores —na mesa, na estante, etc.). Lancaster (1996) aponta a formas mais clássicas para levar a cabo tal tarefa:

1. Contagem na mesa —contam-se todos os títulos retirados das estantes pelos leitores (não se poderão contabilizar alguns títulos que foram retirados directamente das mesas, onde os leitores supostamente os põem depois de utilizados);
2. Observação:
 - 2.1 Análise e inquérito aos leitores através de amostragens;
 - 2.2 Ou, análise provenientes de marcações especiais na página de rosto, tanto em livros como em periódicos;
3. Avaliação da colecção de referência:
 - 3.1 Usar marcações antes de se reporem os livros nas estantes —fazer a contabilidade documentos marcados nas estantes;
 - 3.2 Colocar códigos de barras nos livros de forma a permitirem o seu controlo antes de os colocar nas estantes.
4. Métodos complementares:
 - 4.1 Análise de citações;
 - 4.2 Estudo da opinião dos leitores:
 - 4.2.1 Análise dos pedidos dos leitores, e
 - 4.2.2 Estudo da infrautilização e superutilização.

A análise do estudo de empréstimos internos poderá, como verificamos, repartir-se em três grandes conceitos —contagem na mesa, observação e colecção de referência. No nosso entendimento, este estudo descrito por Lancaster é uma técnica para uniformizar os procedimentos de recolha de dados. Assim, se os leitores colocassem sempre os documentos retirados das estantes no local predefinido pela biblioteca, seria mais fácil qualquer tipo de contagem dos documentos usados na sala de leitura. Estas contagens deverão efectuar-se consoante os objectivos e as necessidades de investigação das bibliotecas, ou seja, poderão efectuar-se as contagens por matérias, áreas, idioma, etc. Enfim, são tantas as possibilidades de contagem como as necessidades de investigação das bibliotecas.

Esta técnica de contabilização de itens, porém, poderá estar imersa em algumas desvantagens, Como por exemplo, quando a reposição dos documentos nas estantes não se processa de uma forma contínua, desta feita, nunca poderemos certificar-nos que cada vez que um documento é reposto na estante deverá ser contado como uma só utilização (este poderá ser usado mais que uma vez). Por outro lado, a ausência de um documento na estante poderá provocar um considerável uso frustrado, uso este que não poderá ser contabilizado.

Se a contagem na mesa é uma forma habitual para a colheita de dados da circulação do uso interno da biblioteca, porém, existem outras técnicas para o mesmo objectivo, como por exemplo, a observação não evasiva dos bibliotecários aos utentes. Para além desta observação, podem-se fazer entrevistas ou mesmo combinar as duas formas de colheita de dados. Assim,

para colmatar as desvantagens desta técnica da contagem directa dos documentos usados, temos sempre a possibilidade de proceder a observações da conduta dos leitores, nomeadamente, dos documentos que estes utilizam. Infelizmente, esta técnica ainda é menosprezada nas bibliotecas devido, sobretudo, aos seus altos custos de tempo e pessoal.

“Les bibliothèques collectent des données sur la circulation de leurs matériaux parce que ces matériaux sont catalogués et, par conséquent leurs mouvements de sortie de la bibliothèque et de retour à la bibliothèque peuvent être automatisés. Ce n'était pas le cas, cependant, pour le matériel qui était utilisé mais qui n'avait jamais quitté la bibliothèque. Parce que les activités des utilisateurs de la bibliothèque étaient difficiles à collecter de manière automatique, des données intéressantes sur ce sujet de l'utilisation de la bibliothèque sont aussi difficiles à trouver. Les technologies actuelles ont cependant fournit une réponse à ces problèmes. La non-collecte des données sur l'utilisation interne de la bibliothèque aujourd'hui n'est pas due à l'incapacité de collecter de telles données de manière automatique mais au manque d'habitude de ne pas le faire qui existe jusqu'à présent et à l'absence de normes largement acceptées pour ce type de données à collecter sur l'utilisation interne de la bibliothèque.” (Koontz e Jue, 2000)

No 66.º congresso da IFLA em Jerusalém (Koontz e Jue, 2000), apontaram-se algumas conclusões sobre empréstimos internos, entre elas, os dados dos empréstimos poderão e deverão ser automatizados. Não obstante, a documentação em acesso livre que se destina ao uso interno das bibliotecas, na sua esmagadora maioria das organizações, não sofreu qualquer tipo de informatização. Inclusive, as actividades dos leitores também têm sido difíceis de se objectivar de uma maneira automatizada. É muito difícil obtermos dados informatizados sobre a conduta dos leitores e do uso da informação que estes fazem na biblioteca.

Muitas vezes não se efectua a recolha de dados da circulação nas bibliotecas devido a este processo ser manual. Outro dos factores impeditivos é a falta de sistemas informatizados para levar a cabo tal processo e, outras vezes, é devido à falta de normas sobre o tipo de dados a recolher na sala de leitura. Na verdade, os inquéritos poderão ser um bom sistema para complementar a observação dos bibliotecários, estes oferecem-nos dados adicionais sobre o uso de informação preferida pelos leitores.

“El término observación se usa para indicar que el objeto o tema de una investigación está siendo sometido a una estrecha vigilancia —generalmente visual— y que la información obtenida (es decir, las observaciones en forma de información registrada) se relacionará después con proporciones o teorías más generales.” (Busha, 1990)

Para esta finalidade, tanto as colecções como os leitores deverão estar estreitamente vigiados, para podermos descrever e registar a informação proveniente das suas condutas dentro da biblioteca. A observação é uma técnica amplamente reconhecida neste tipo de investigações. Ainda que a observação seja um procedimento básico, esta é muito valiosa para qualquer investigação científica, não obstante, nesta tarefa de observação das condutas dos leitores e da colecção, os resultados devem-se correlacionar sempre com outros métodos de avaliação (Romanos de Tiratel, 1998).

A observação directa dos fenómenos bibliotecários poderá oferecer aos investigadores excelentes oportunidades para a explanação de novos campos de trabalho. Contudo, os investigadores devem circunscrever a sua observação à visão selectiva dos fenómenos, para que a objectividade seja a finalidade e a consequência das suas conclusões —estas observações devem centrar-se no binómio colecção/leitor.

“With direct Observation, the trained job analyst can obtain first-hand knowledge and information about the job being analyzed. Other Job Analysis methods (such as the interview or questionnaire) only allow the job analyst to indirectly obtain this information. Thus, with other methods of Job Analysis, sources of error (omissions or exaggerations) are introduced either by the incumbent being interviewed or by items on the questionnaire. With direct observation of the incumbent, these sources of error are eliminated.” (The Society for Human Resource Management, 2004)

Se a observação directa poderá fornecer-nos o conhecimento, em primeira instância, dos fenómenos biblioteconómicos, não obstante, a carga subjectiva do observador poderá ser um entrave à recolha de dados credíveis. Contudo, como afirma o grupo de trabalho The Society for Human Resource Management (2004), existem outros tipos de procedimentos para a recolha de dados que nos permitirão obter informação indirecta das colecções, como é o caso das entrevistas e dos inquéritos. Ambas as técnicas anteriores são formas de estudos para levar a cabo tal tarefa, se bem que alguns investigadores sublinhem a superioridade das entrevistas em relação aos questionários enviados por correio. Ou seja, as respostas verbais dos entrevistados são mais valiosas já que proporcionam testemunhos vivos de avaliação.

Como sabemos, as entrevistas do uso da colecção in situ poderá consumir muito tempo e, desta forma, apresentar dados muito onerosos. Além de mais, às vezes é quase impossível entrevistar um grande número de pessoas (nestes casos devemos recorrer às amostragens)¹. Mas, no caso em que as entrevistas são estritamente indispensáveis para estas avaliações, deveremos seguir certas orientações metodológicas, por exemplo, a avaliação da circulação da colecção de referência poderá efectuar-se através de perguntas factuais, Lancaster (1996) exemplifica algumas:

1. Número e tipo de perguntas recebidas;
2. Distribuição das perguntas por hora e dia da semana;
3. Tempo empregado para proporcionar as respostas;
4. Requisitos do pessoal para o atendimento, e
5. Fontes utilizadas para responder às questões.

Estas perguntas anteriores são um procedimento clássico para a avaliação in situ dos serviços ou da colecção de referência. Mas, uma autêntica avaliação deverá quantificar o número de

¹ Para a análise das várias técnicas de amostragem deverá consultar-se: Elías Sanz Casado, Manual de estudios de usuarios (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994).

perguntas que foram respondidas de um modo satisfatório pelos leitores. É imprescindível, ainda, conhecer com exactidão o número de respostas dadas num determinado período de tempo; o número das respostas que se tentaram resolver; o número de respostas nulas e se o bibliotecário remeteu os leitores para outras bibliotecas: estes dados serão facilmente analisados estatisticamente. Mas, actualmente, estes problemas colocam-se de uma maneira mais incisiva, devido ao uso dos serviços virtuais aos quais muitas bibliotecas já aderiram.

“Los servicios de consulta en línea, también conocidos como Consulte al bibliotecario, Pregunte al bibliotecario, Las bibliotecas responden, Ask a Librarian, Ask a reference librarian, etc., son servicios que ofrecen referencia a múltiples recursos para satisfacer las necesidades de información. Contribuyen a la mayor satisfacción de las autoridades, administradores, investigadores, profesores, estudiantes, profesionales, técnicos, medios de comunicación y público en general, a partir de una nueva cultura.” (Sánchez Remón, 2003)

Segundo Sanchez Remón (2003), tanto os serviços de consulta on-line como os novos serviços de referência trouxeram às bibliotecas novos conceitos de avaliação e de perfis profissionais. Assim, as consultas on-line oferecem múltiplas referências aos seus leitores — estamos perante novos recursos da gestão do conhecimento—, segundo Bergen (1999), os sistemas on-line poderão melhorar significativamente as técnicas de recolha de dados de uso e, simultaneamente, criarem relatórios. Porém, os sistemas automatizados poderão oferecer somente o uso absoluto da circulação; além de mais, nos sistemas informatizados o sistema de amostragens são ainda pouco operacionais. Mesmo os sistemas integrados são incapazes de determinarem com precisão o perfil de cada leitor ou de procederem, por si só, à comparação de dados. Mas este tipo de dados pode muito bem ser recolhidos através dos serviços de referência on-line: actualmente, existem vários modelos de referências em linha, desde o mais simples até ao mais sofisticado.

Assim, alguns destes recursos destinam-se essencialmente a responder às questões dos leitores, como é o caso dos serviços “ask a librarian”. A função destes sectores é, então, responder aos seus leitores (nestes serviços as respostas são dadas por profissionais de bibliotecas públicas, apoiados por obras de referência da biblioteca). Isto para dizer que estes serviços de perguntas on-line são uma excelente ferramenta para observarmos indirectamente os leitores —estes dados traduzem as necessidades e as expectativas dos leitores, por exemplo das colecções. Para sermos mais precisos, o plano estratégico de 2004-2005 da IFLA (2004) adverte para o facto dos serviços de referência em linha darem prioridade à avaliação de colecções, tanto às impressas como às de formato digital. Poderemos, também, com estes dados desenvolver certos mecanismos de medição da qualidade dos serviços gerais de referência.

As investigações dos estudos dos empréstimos internos são, por si, muito úteis para a gestão geral da colecção, sobretudo, em diversos sectores.

1. Parte da colecção mais e menos utilizada e descrição de modelos de uso para essas áreas;
2. Determinar as áreas de não uso;
3. Identificar quais são as partes da colecção que determinado grupo de leitores prefere, inclusive, este método poderá aplicar-se, com a finalidade de selecção, para satisfazer os pedidos mais imediatos dos leitores;
4. Aproximação dos leitores à biblioteca: pode usar-se este método para correlacionar tipos de leitores e materiais usados;
5. Pode usar-se conjuntamente com outros estudos de circulação para dar informação mais exacta sobre o uso da colecção;
6. A obtenção dos dados e a sua interpretação são aparentemente fáceis: permitindo trabalhar com uma relativa economia de meios e a realização de uma ampla gama de estudos sectoriais, e
7. Este modelo é uma ferramenta essencial para provar o uso interno de documentos numa biblioteca, como também, o uso de vários tipos de empréstimos.

Se com os estudos in situ poderemos obter uma serie de vantagens, como as descritas anteriormente. Porém, não poderemos deixar de apontar algumas desvantagens que esta metodologia apresenta.

Quadro 36

Desvantagens dos empréstimos internos

- a. Difficult to use in uncontrolled or open stack areas because of the need to rely on users' cooperation. Probably have to supplement by direct observation to ascertain appropriate correction factor for non-cooperating users;
- b. Timing of the study during the year, such as during a peak period or slack period, may bias results;
- c. Materials "in circulation" are not available for in-house use and this may bias the observations, and
- d. Reflects only successes; does not indicate user or collection failures.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

Segundo a University of Wyoming Libraries (2002) a avaliação através dos empréstimos internos poderá apresentar algumas dificuldades, tais como: o uso deste método nas áreas controladas e de acesso aberto na biblioteca necessita da cooperação dos leitores. Por tanto, será útil usar sempre metodologias complementares para estas avaliações. A observação directa é uma das técnicas, por tanto, indispensável para fidelização dos leitores. Assim, esta metodologia assenta em princípios mistos, não poderá operar isoladamente. Outra das limitações mais apontadas a este método é a sua aplicabilidade restrita somente à colecção de empréstimo e não a toda a colecção da biblioteca (nunca serão contempladas as obras de acesso fechado ou restringido).

As análises de uso frustrado não têm uma resposta cabal com estas análises, ou seja, não existe uma quantificação dos dados das solicitações dos documentos que se encontram emprestados ou reservados. Além de mais, segundo Oke e Tyrrell (1999), este tipo de estudos exigem infra-estruturas próprias e, sobretudo, muito tempo para levar a cabo a avaliação. Finalmente, este tipo de método só reflecte os sucessos nas pesquisas, nunca nos indica os verdadeiros fracassos da colecção.

6.4. Empréstimos interbibliotecários (interlibrary loan data)

O serviço de empréstimos interbibliotecários é a espinha dorsal de todas as bibliotecas, de qualquer tipologia ou tamanho. A cooperação interbibliotecária permite às bibliotecas adquirirem documentos que de outra forma lhes seria impossível conseguirem. Na base destes serviços estão princípios deontológicos: satisfação das necessidades da comunidade envolvente. Este tipo de cooperação não poderá ser entendida, não obstante, como um mero substituto das colecções, mas como um auxílio para o desenvolvimento das colecções locais. Assim entendido, poderemos definir os empréstimos interbibliotecários como um processo através do qual uma biblioteca pede materiais, ou fornece materiais a outra biblioteca. Segundo as directivas dos empréstimos interbibliotecas do Colorado Council of Medical Librarians (2003), existe sempre uma finalidade imanente nos intercâmbios interbibliotecários.

“The purpose of interlibrary loan as defined in this code is to obtain library materials not available in the local library. Interlibrary loans are transactions solely between libraries and not between libraries and individual users.” (Colorado Council of Medical Librarians, 2003)

Como sabemos, a finalidade inerente à cooperação é a obtenção de documentos que as bibliotecas não dispõem. Assim entendidas, estas cooperações nada mais são do que transacções entre as bibliotecas, nunca entre os leitores. Deste modo, os materiais poderão ser solicitados a outras bibliotecas de acordo com as suas próprias políticas institucionais. A cooperação é uma correlação mútua entre as bibliotecas que estão, a priori, motivadas tanto para emprestar como para solicitar material.

“No library can afford to build collections that are so comprehensive that the library is self-sufficient. Responsible use of library materials budgets targets acquisition of materials anticipated to be of highest use for local patrons. Interlibrary loan (ILL) is a service in which libraries request items (books or photocopies) used less often.” (CONFU Interlibrary Loan Working Group, 1996)

CONFU Interlibrary Loan Working Group (1996) está ciente que nenhuma biblioteca é auto-suficiente no desenvolvimento das suas colecções, não só devido a problemas orçamentais

como também devido à existência de certos acervos locais que as bibliotecas não poderão adquirir por razões óbvias. Não obstante, existem certas documentações que não poderão entrar no circuito da cooperação devido a razões institucionais e culturais. Desta feita, muitas bibliotecas idóneas publicam on-line as suas condições de cooperação interbibliotecárias (ILL). Por exemplo, a Library and Archives Canada (2004), a University of Houston Libraries (2003) e a University of Nebraska-Lincoln, University Libraries (2004) apresentam uma listagem dos materiais biblioteconómico emprestáveis através do processo ILL, esta listagem está sintetizada no quadro 37.

Quadro 37

Material indisponível para a cooperação ILL

- a. Material que se encontra em preservação e conservação;
- b. Colecção de livros raros e antigos (anteriores a 1867);
- c. Material de referência;
- d. Material restringido pelos publicadores, autores ou doadores (documentos confidenciais);
- e. Livros que requerem um tratamento especial (devido ao tamanho, formato ou condição físico);
- f. Os negativos das microformas;
- g. Cópias de trabalhos;
- h. Os manuscritos;
- i. As gravações ópticas e de todos os tipos (discos, cassetes, etc.) quando uma só uma cópia está disponível, com excepção de alguns materiais;
- j. Kits multimédia;
- k. Kits educacionais;
- l. Material dos arquivos verticais;
- m. Programas de concertos e teatros;
- n. Artigos assinados;
- o. Manuais especiais (maestros, por exemplo);
- p. Directórios de cidades;
- q. Pastas, e
- r. Algumas publicações agrafadas e com folhas soltas.

Fonte: Library and Archives Canada (2004); University of Nebraska-Lincoln, University Libraries (2004) e University of Houston Libraries (2003)

Segundo a National Library of Canada (1994), os ILL devidamente planeados asseguram a cooperação através do acesso rápido à documentação e a custos razoáveis. Dito de outro modo, os ILL têm o mérito de manter a auto-suficiência dos recursos nacionais e, sobretudo, promovem o uso das colecções nacionais e internacionais —emerge aqui o sentido de cultura global e sem fronteiras.

A metodologia dos empréstimos interbibliotecas é uma forma de fidelização dos leitores e, sobretudo, servirá para a promoção e identificação das colecções das nossas bibliotecas. Na verdade, foi devido à necessidade de cooperação que se fomentou a união dos catálogos através de protocolos, com vista à partilha de bancos de dados nacionais e internacionais. Deste modo, as colecções ganharam uma nova orientação —implementação de padrões. O desenvolvimento das colecções, mais do que nunca, estão agora sujeitas a coordenadas uniformizadas.

“The protocol specification allows numerous variations and permutations of possible implementation scenarios. Without common agreement on which options to implement, two systems which may be protocol-compliant are in danger of not being able to communicate. To ensure that implementations of the ILL Protocol can talk to each other, developers must agree on a common set of options and values. These are recorded in a profile, or implementers' agreement, for use when developing protocol-compliant systems.” (Shuh, 1998)

As especificações protocolares permitem a implementação e a permuta dos serviços. Como afirma, Shuh (1998), sem acordo mútuo os sistemas correm riscos de incomunicabilidade, assim, a implementação dos protocolos ILL têm vindo a fomentar um jogo comum de opções e valores. Actualmente, com as TICs, os mecanismos de empréstimos interbibliotecários sofreram profundas alterações, ou seja, as ISO estandardizaram os protocolos para os empréstimos interbibliotecários. Nos anos 80, a National Library of Canada era pioneira no desenvolvimento ILL através de normas protocolares. O protocolo de empréstimos interbibliotecas ISO é uma regra específica que permite o intercâmbio de mensagens entre os vários sistemas de informação ILL informatizados, sem ter em conta qualquer tipo de hardware e software.

Este protocolo permite ao pessoal da biblioteca não só fazer os rastreios das actividades a que pertencem as transacções ILL, mas também analisam as situações do material emprestado. Em síntese, o protocolo ILL é baseado na interconexão de sistemas abertos (Open Systems Interconnection, OSI) de modo a manterem o modelo cliente/servidor nas comunicações interbibliotecárias.

“The ISO/ILL protocol deals with messages and data elements; communication over networks; interactions between lending partners; and management information. The suite of ILL applications standards is composed of three individual standard -SO 10160, ISO 10161-1 and ISO-10161-2. The official introduction to the ISO Interlibrary Loan Application Standards states: As Open Systems Interconnection standards, the suite of Interlibrary Loan (ILL) application standards has been designed to allow, with a minimum of technical agreements outside the standards, the interconnection of computer systems from different manufacturers, under different management, of different levels of complexity, and of different ages. In addition, the protocol provides support for the control and management of ILL transactions for both lending and borrowing activities.” (Jahr, 2000)

Muitos estudiosos, como por exemplo Jahr (2002), são da opinião que o Protocolo ISO/ILL é uma excelente ferramenta de controlo de transacções —os serviços proporcionam os meios de controlo das transacções através de acções de intercâmbio de informação. Além de mais, poderemos efectuar comunicações com vários sistemas. As actividades ILL poderão combinar-se com sistemas manuais ou automatizados, assim, este protocolo permite a utilização de diferentes graus de informatização. Não obstante, o propósito deste protocolo não induz a novos métodos para a realização de transacções ILL.

Estas formas protocolares permitem rentabilizar os sistemas existentes de um modo unificado; permitindo ainda a integração dos novos sistemas automatizados de modo a serem aproveitados todos os potenciais protocolos. Porém, reconhecemos que este documento não poderá ser universal e aplicável a todos os sistemas ILL sem uma modificação de fundo, devido às variações das suas capacidades. Por exemplo, o padrão *ISO 10161-1: Information and documentation – Interlibrary loan application*¹, é composto por duas partes (ISO, 2002):

- a. ISO 10161-1, Information and Documentation —Open Systems, Interconnection— Interlibrary Loan Application Protocol, Specification —Parte 1: Protocol
- b. ISO 10161-2, Information and Documentation —Open Systems, Interconnection— Interlibrary Loan Application Protocol Specification —Parte 2: PICS Proforma

O objectivo destes padrões é, sobretudo, a promoção de um jogo de mensagens e acções comuns. Estes padrões são, por assim dizer, os processos de cooperação entre sistemas que têm a missão a cooperação através de recursos técnicos mínimos e interconexões. As principais conexões a destacar nestes procedimentos são as seguintes: entre diferentes fabricantes e diferentes administrações, níveis diversos de complexidade e entre tecnologias diferentes.

Os serviços ILL proporcionam as capacidades de mensurabilidade dos empréstimos de itens bibliográficos retornáveis, como por exemplo, os livros e os periódicos. Inclusive, dos artigos não retornáveis, como por exemplo, as fotocópias de artigos de periódicos ou outro tipo de documentos. Além de mais, estes serviços proporcionam também a análise de estimativas dos empréstimos de cada artigo, dos pedidos nos serviços específicos, etc., como por exemplo, das renovações dos empréstimos ou das notificações atrasadas.

Efectivamente, as normas apresentam grande utilidade para a uniformização dos procedimentos, facilitado todo o tipo de intercomunicações. Se os protocolos dos empréstimos são vitais para o sucesso da cooperação, não obstante, não poderemos olvidar-nos das políticas internas de cada uma biblioteca, dos períodos de empréstimos, dos custos, das políticas regionais, nacionais, e internacionais que poderão, a seu modo, interferir nos resultados das taxas totais dos empréstimos recebidos e pedidos.

Partindo deste princípio, Ward, Sumsion, Fuegi; et al. (1995) sugerem quatro indicadores para a avaliação dos empréstimos interbibliotecários²:

1. Avaliação dos empréstimos interbibliotecários per capita;
2. Avaliação dos empréstimos interbibliotecários feitos a bibliotecas externas;
3. Avaliação dos empréstimos interbibliotecários recebidos de bibliotecas externas, e

¹ A ISO 10161-1 foi preparada pelo Technical Committee ISO/TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 4, Technical interoperability. Esta terceira edição cancela e substitui a segunda edição: ISO 10160:1997 e a ISO 10161-1:1997. Estas duas ISO foram fundidas e tecnicamente revistas.

² Estas metodologias estão desenvolvidas no capítulo: 5.6.2. Indicadores de desempenho da CE

4. Avaliação da proporção de empréstimos totais interbibliotecários.

O primeiro indicador analisa o número total de empréstimo que uma biblioteca recebe anualmente. A quantificação deste indicador não é mais do que uma relação feita através no catálogo da biblioteca com o número das visitas à biblioteca por pessoa. O segundo indicador — avaliação dos empréstimos interbibliotecários feitos a bibliotecas externas— recorre aos dados informatizados ou, inclusive, aos dados manuais para quantificar os pedidos efectuados a bibliotecas externas. Este indicador tem como finalidade contabilizar o número de itens pedidos a fontes externas. Não obstante, esta metodologia difere pouco da anterior, na medida que quantifica a percentagem dos empréstimos interbibliotecas feitos com sucesso: o simples facto de se efectuar um pedido não quererá dizer que esse mesmo pedido foi satisfeito. Finalmente, o quarto indicador sugerido quantifica o total dos pedidos feitos a outras bibliotecas. Como óbvio, é tão indispensável a produção de estatísticas para a análise das várias dimensões da variável matérias solicitadas e emprestadas. Sabendo que, as bibliotecas nacionais apresentam mais material do que pedem; noutra tipo de metodologias, este facto é invertido —existe uma espécie de equilíbrio. Este último indicador descreve a proporção total dos empréstimos: os números de empréstimos recebidos serão comparados com o número de itens disponíveis na colecção para empréstimo.

“Reference, circulation and interlibrary loan statistics may also be used to demonstrate that more staffing is needed in these high-demand areas, that better technology is needed to keep up with the high user demand, or that the specific operational costs of a service have” (Lewis-Somers, 2004)

Como temos vindo a concluir, os serviços de referência, de circulação e os serviços de empréstimos interbibliotecários deverão usar certas estatísticas para promover os seus serviços e demonstrarem a viabilidade da sua biblioteca. Algumas das estatísticas úteis para estas finalidades segundo Lewis-Somers (2004) do Washington College of Law Library, são:

1. Empréstimos interbibliotecários e entrega de documentos (DD);
2. Materiais recebidos de outras bibliotecas este ano/ano passado;
(custos para obter os ILL)
3. Materiais enviados a outras bibliotecas este ano/ano passado;
(custos para enviar os ILL)
4. Materiais copiados ou recuperados da colecção este ano/ano passado;
5. Revistas retornadas à biblioteca este ano/ano passado.

O método dos empréstimos interbibliotecários tem, efectivamente, como base o estudo estatístico dos itens solicitados ou emprestados a outras bibliotecas. Esta quantificação deverá usar-se, sobretudo, para identificar as áreas da colecção que não satisfazem as necessidades dos leitores. Dito de outro modo, este tipo de indagação identifica especificamente a quantidade do material a adquirir com alguma urgência. Já que as bibliotecas são um todo

organizacional, os estudos dos empréstimos interbibliotecas, deverão ser analisados conjuntamente com os serviços de aquisições e com outros dados da circulação convenientes.¹

“Ordinarily, one use of a title increases the probability of other use, so interlibrary loan titles should be considered for possible addition to the Libraries' collections, particularly monographic titles. Therefore, subject bibliographers should review these requests carefully and order those that are suitable for the Libraries' collections (considering, of course, the possibility that items over 4-5 years old are probably out-of-print).” (University of Wyoming Libraries, 1998)

Na verdade, estes serviços ILL deverão analisar a informação dos materiais solicitados a outras fontes biblioteconómicas. Evidentemente que alguns documentos são pedidos emprestados porque não existem na biblioteca e, efectivamente, são indispensáveis para o desenvolvimento da colecção local. Este tipo de análise deverá ter em linha de conta o uso potencial da presumível informação, desta forma, determinaremos a probabilidade da aquisição ou não dos materiais solicitados a fontes externas. É evidente que os pedidos efectuados a outras bibliotecas indicam, por assim dizer, as necessidades específicas dos leitores que localmente não estão sendo satisfeitas.

Segundo experiencia da University of Wyoming Libraries (1998), normalmente, o uso de um item que foi solicitado a fontes externas tem a probabilidade de ser pedido e usado muitas mais vezes. Desta feita, os títulos monográficos solicitados regularmente deveriam ser adquiridos para integrarem a colecção. É do entendimento desta universidade que os bibliógrafos ou outros profissionais afins deveriam avaliar cuidadosamente todos os pedidos expelidos externamente, de forma as que as colecções fossem organizadas com índice de maior eficiência para os seus leitores. Não obstante, o uso consecutivo de um título não deverá ser sinónimo de compra imediata, evidentemente, que cada biblioteca deverá ponderar as suas aquisições, tendo sempre ponto de partida a sua política de aquisição.

“Although the sciences rely heavily on journals for the transmission of information, an academic library does support the courses taught to undergraduate students who depend heavily on the monograph collection, including key text books; therefore, circulation studies are a good indicator of use in conjunction with the statistics on reserve materials to see what is actually being used. In addition, interlibrary loan statistics are one of the best ways to evaluate a collection because they allow the collections librarian to find out which books faculty and students must access outside the library, and if certain titles appear repeatedly, librarians will often buy them to cut down on loan fees and inconvenience to patrons. Finally, checking the collection against other university catalogues offering similar courses, and using subject bibliographies can be very helpful when evaluating a collection.” (Mason, 2004)

Mason (2004) apresenta-nos uma síntese dos procedimentos desta metodologia que estamos a estudar, no seu entendimento, o conhecimento está directamente dependente das colecções

¹ Veja-se o método Empréstimos interno (Cap. 6.3).

bem organizadas e desenvolvidas. Deste modo, os estudos de circulação e a respectiva utilização das estatísticas daí provenientes são indicadores auxiliares para as análises dos empréstimos interbibliotecários. Especificamente, as estatísticas provenientes dos empréstimos interbibliotecários são um dos melhores vectores para a avaliação das colecções, isto porque estas permitem aos bibliotecários fazerem depurações dos seus acervos (o que falta e o que está a mais). Sublinharemos, no entanto, que este método deverá fazer-se acompanhar sempre por outro tipo de análises procedentes dos estudos de circulação —assim, efectuaremos avaliações objectivas e úteis para os leitores e desenvolveremos as colecções.

Quadro 38

Vantagens e desvantagens dos empréstimos interbibliotecários

Advantages

- a. The statistical information is often readily available, particularly if library uses an automated recordkeeping system. Statistics on number of requests for a given periodical title are usually kept by interlibrary loan to avoid copyright infringement;
- b. The analysis is based on items known to be needed by patrons, and
- c. Requests may be an indicator to the library of new research staff or new program needs.

Disadvantages

- a. The significance of the statistics may be difficult to interpret, and
- b. Misses users who go to other collections rather than requesting on interlibrary loan.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

A experiencia da University of Wyoming Libraries (2002), mais uma vez demonstra que os estudos ILL favorecem a recompilação de estatísticas e, por sua vez, os bibliotecários estão mais receptivos para as usarem frequentemente nas suas análises diárias. Além do mais, os dados provenientes dos sistemas automatizados poderão fazer parte das tarefas bibliotecárias e, conseqüentemente, servirem para todos os processos avaliativos, quer sejam das colecções ou dos serviços gerais da biblioteca.

As solicitações efectuadas a bibliotecas externas, podem ser um indicador de que a biblioteca deverá apostar em novos grupos de investigação ou, inclusive, para a tomada de consciência das novas necessidades da biblioteca. Não obstante, algumas estatísticas poderão apresentar um alto índice de dificuldade de interpretação, como por exemplo, muitos leitores poderão usar documentos alternativos em vez de solicitarem ILL.

6.5. Estudo de disponibilidade nas estantes (shelf availability studies)

Esta metodologia é usada para determinar a disponibilidade dos artigos na biblioteca para os leitores. Efectivamente, existem certas metodologias que dependem das análises de simulação, ao invés, com o estudo de disponibilidade nas estantes a avaliação é directa e efectuada com o auxílio dos leitores, estes são os principais interessados na avaliação. Ou seja, os utentes são o elemento-chave para que esta metodologia seja eficaz, já que a avaliação é efectuada directamente na colecção disponível nas estantes.

"This technique is used to determine whether or not an item presumed to be in the collection is actually available to the user. While other methodologies depend on simulation, this technique monitors user inquiries directly and measures how often the collection is deficient when a user cannot find an item and how often the user's error causes an item to be inaccessible." (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

Em termos metodológicos, este método supervisiona directamente as pesquisas efectuadas pelos leitores; determinando sistematicamente as deficiências que a colecção apresenta sempre que um leitor não localize um dado documento e, por outro lado, analisa a frequência dos erros dos leitores que causam a inacessibilidade das pesquisas, como afirma Ekmekcioglu e Nicholson (2001). Este procedimento metodológico centrado nos leitores apresenta um grau de dificuldade relativamente simples, por exemplo, pede-se aos leitores que registem detalhes dos documentos que procuram e que não são capazes de encontrar. Esta análise poderá centrar-se unicamente na disponibilidade das estantes ou em qualquer outra causa que afecta a disponibilidade da documentação.

Segundo Lancaster (1996), os formulários para os leitores registarem as suas observações deverá ser suficientemente reduzido, devendo conter, essencialmente: (a) os detalhes dos documentos que não se encontram no catálogo e, por sua vez, (b) dos documentos que não se encontram nas estantes. Por outro lado, (c) os ditos formulários podem elaborar-se de tal forma que unicamente reflectam a indisponibilidade das estantes, cujas cotas não se encontram no catálogo. Ao que consta, nas alíneas (a) e (b), não estamos propriamente perante a metodologia do estudo de disponibilidade nas estantes, ao contrário, estamos a dar enfoque ao desenvolvimento da colecção, já que partimos dos dados da "ausência" para tirar inferências sobre a disponibilidade das estantes.

Verdadeiramente, o método do estudo de disponibilidade das estantes restringe-se somente à alínea (c), esta alínea é a única que analisa a disponibilidade dos documentos nas estantes através do sistema browsing de cotas, efectuada pelos leitores. Partindo deste princípio, o estudo de disponibilidade nas estantes poderá efectuar-se pelo menos de duas formas nas bibliotecas (A e B).

A:

1. Determinar um período de tempo para efectuar as entrevistas aos leitores;
2. Podermos optar por amostragens no caso de a biblioteca ser muito grande;
3. Entrevistar os leitores, pedindo-lhes para nomearem os títulos que não localizaram na biblioteca;
4. Não incluir as faltas de formação dos leitores;
5. Não incluir também os títulos que a biblioteca não possui no catálogo, e
6. Analisar os dados e tomar medidas.

B:

1. Determinar um período de tempo para entrevistar os leitores;
2. Poderemos optar por amostragens nas bibliotecas de grande dimensão;
3. Efectuar entrevistas aos leitores que deixam a biblioteca por “fracasso”;
4. Incluir todos os leitores da biblioteca (os que fracassaram na localização de documentos);
5. Não incluir as faltas de formação dos leitores;
6. Não incluir também os títulos que a biblioteca não possui no catálogo, e
7. Analisar os dados e tomar medidas.

Estas duas formas da avaliação de disponibilidade de documentos —entrevistas e inquéritos— podem aplicar-se isoladamente ou de uma forma mista. Exclusive, pode-se avaliar a disponibilidade com os estudos da rotação das estantes, recorrendo ao pessoal da biblioteca. A primeira forma de estudo centra-se no pessoal da biblioteca e é aconselhável nos centros de pequenas dimensões. Por outro lado, a segunda forma de estudo está centrada nos leitores e destina-se a grandes bibliotecas. Temos assim, duas formas diferentes de avaliação que, por sua vez, podem complementar-se.

Na esteira desta metodologia surge uma outra normalmente conhecida como “estudo de rotação das estantes”, esta na sua essência é similar à anterior, não obstante, os seus objectivos são substancialmente diferentes. Assim, com este estudo quantifica-se a taxa de documentos presentes em cada estante. Ou seja, calcula-se o não uso de certa colecção num dado período de tempo, assim, ao contrário do estudo de disponibilidade nas estantes esta metodologia é independente dos leitores e só avalia o grau de utilização de cada documento. A sua metodologia poderá sintetizar-se assim:

1. Colher uma amostra de toda a colecção ou parte a avaliar;
2. Calcular os períodos de tempo concretos para as análises (um ano normalmente);
3. Anotar a presença ou a ausência de cada documento seleccionado na amostragem;
4. Comprovar se a ausência se deve a empréstimos ou à circulação ou a outro tipo de uso ou conservação;
5. Cada ausência por empréstimo deverá receber um valor superior (calcula-se em relação ao número de dias da sua ausência, proporcionalmente);
6. Calcular a média de dias ao ano que cada documento esteve ausente nas estantes;

7. Analisar os dados: verificar qual a percentagem de documentos que têm uma media menor e maior, e
8. Tomar medidas.

Na verdade, as metodologias de investigação centradas nos leitores analisam directamente as deficiências da colecção, inclusive, ilustram os erros dos leitores na localização dos materiais. Por outro lado, o estudo de rotação das estantes somente procede à avaliação da utilização de cada documento. Porém, este último método nada mais é que um estudo de circulação que poderemos levar a cabo nas nossas bibliotecas. Não obstante, difere muito de outros estudos de circulação habitualmente usados para a avaliação de colecções, como afirma Massísimo i Sánchez de Boado (2004) na citação seguinte.

“Este método difiere en sus objetivos de los estudios de disponibilidad. En efecto: mientras éstos últimos persiguen averiguar qué nivel de éxito tiene el usuario en la búsqueda de documentos (donde pueden influir muchos factores), el estudio de la rotación sólo pretende evaluar el grado de utilización de cada documento. En general, podemos decir que el método reúne lo principal de los otros estudios de uso real — préstamo, consulta en sala (incluyendo reprografía) y préstamo interbibliotecario—, y tiene parecidas ventajas e inconvenientes.” (Massísimo i Sánchez de Boado, 2004)

Geralmente, os estudos de rotação das estantes, tal como outros indicadores de desempenho de disponibilidade, estão estritamente correlacionados com os exemplares existentes numa biblioteca e com disponibilidade dos documentos. Assim, tais estudos são uma expressão numérica, simbólica e/ou verbal que derivam de estatísticas bibliotecárias e, conseqüentemente, dos dados usados para a caracterização do desempenho das bibliotecas.

Ainda que de uma forma incipiente, estas análises das rotações das estantes foi criada por R. Orr e E. Olson na década de sessenta (Orr e Olson, 1986). Estes dois estudiosos preconizavam uma metodologia sobre a prontidão de entrega de documentos —nesta análise concluíram que o rendimento de uma biblioteca expressa-se mediante o denominador índice de capacidade (IC). O IC é, então, um valor inteiro entre o zero (0) e cinco (5) que, por sua vez, representa a rapidez com que uma biblioteca proporciona os documentos aos leitores.

A rapidez de entrega dos documentos aos leitores calculara-se, então, através do seguinte procedimento, a entrega em dez minutos (1); em duas horas (2); num dia (3); numa semana (4) e a entrega superior a uma semana (5). Para se efectuarem estes cálculos dever-se-ão cronometrar os tempos em relação aos 5 indicadores predefinidos. E, assim, poderemos atribuir o IC consoante o tempo gasto nas entregas. Em conclusão, uma biblioteca apresenta um índice de 100 quando todos os documentos da amostragem estiverem prontamente disponíveis no denominador 1 (documentos entregues em dez minutos), por outro lado, uma biblioteca apresenta um IC de 0 quando nenhum documento estiver disponível em menos de uma semana.

De facto, esta metodologia experienciada nos anos sessenta é ainda muito incipiente, efectivamente, as suas análises não distinguem os documentos que a biblioteca possui dos que não possui. Actualmente, esta forma metodológica foi aperfeiçoada e desenvolvida através dos indicadores de desempenho de disponibilidade (estudos de simulação). Por exemplo, a Comissão Europeia (DG-XIII-E3, EUR 16483 EN) nos estudos levados a cabo por Ward, Sumsion, Fuegi; et al. (1995) são investigados uma série de indicadores de uso de disponibilidade, ou seja, são postos em prática uma multiplicidade de indicadores de desempenho nas bibliotecas relacionados com a disponibilidade dos documentos nas bibliotecas.¹ Por outro lado as normas ISO (1998), também avaliam os documentos através de indicadores de disponibilidade, como por exemplo, a disponibilidade de títulos; a disponibilidade de títulos solicitados e a disponibilidade de títulos necessários à colecção.²

Segundo Alonso Arévalo; et al. (1999), todos os organismos que desenvolveram indicadores de desempenho pretendem de, uma forma geral, analisar um amplo leque de dados para encontrarem as causas da eficácia das biblioteca. Um índice baixo de satisfação do serviço de empréstimos dever-se-á, por exemplo, à falta de conhecimento dos leitores da funcionalidade deste serviço ou, por outro lado, as causas poderão residir na deficiência das colecções existentes na biblioteca. Mas, estes indicadores não devem interpretar-se como normas obrigatórios, ao invés, deverão ser vistos como um estímulo para o melhoramento das práticas de disponibilização dos acervos nas bibliotecas.

Para Poll e Boekhorst (1998) a disponibilidade dos documentos é o indicador essencial para a avaliação da qualidade dos serviços.³ Ou seja, a disponibilidade deverá ser entendida como uma eficácia da entrega dos materiais solicitados pelos leitores, sejam estes utilizados na sala de leitura ou emprestados ao domicílio. Ou melhor, este conceito de disponibilidade encerra em si a noção de mensurabilidade quantitativa dos serviços (por exemplo: número de títulos disponíveis numa dada colecção), tanto ao nível do seu impacto como de utilização. De facto, uma colecção apresenta certas deficiências quando um leitor não encontra um dado artigo devido à sua indisponibilidade.

¹ Ver capítulo 5.6.2. Indicadores de desempenho da CE

² Ver capítulo 5.6.1. Indicadores de desempenho ISO

³ Segundo Gómez Hernández (2002), a qualidade dos serviços poderá definir-se assim: "La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo. En general hay dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. El cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles. En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Lo que ocurre es que ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización. A esto se le ha llamado "Gestión de Calidad", y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente."

Como é do conhecimento geral, a indisponibilidade dos documentos está estreitamente dependente dos seus pedidos, do número de exemplares e, ainda, da duração dos empréstimos (Buckland, 1975). Assim, existe uma inter-relação entre a popularidade/número de documentos e as cópias/duração dos empréstimos. Evidentemente, quanto mais popular for um documento mais difícil será encontrá-lo nas estantes. A priori, a compra de mais exemplares melhoraria a disponibilidade, não obstante, o efeito de adicionarmos mais cópias à colecção deve variar consoante as necessidades consideradas “urgentes” pela biblioteca.

Exemplificando, nos casos em que exista só um livro muito solicitado, o mais comum será utilizá-lo somente na sala de leitura para minimizar a sua indisponibilidade —esta é uma das medidas mais utilizadas nas bibliotecas portuguesas— a disponibilidade dos documentos está, muitas vezes, correlacionada com a gestão das colecções. Outro dos casos similares, directamente relacionados com a gestão das colecções, é a duração dos empréstimos. A redução do tempo dos empréstimos poderá facilitar a operação de disponibilidade. Por exemplo, a redução dos empréstimos para metade do tempo poderá produzir efeitos similares à compra de uma segunda cópia.

Segundo Lancaster (1996), as razões que estão na base da indisponibilidade dos documentos desejados nas estantes podem-se resumir em seis itens.

1. O documento foi emprestado a outro leitor;
2. O documento está a ser utilizado na biblioteca;
3. O documento aguarda recolocação na estante;
4. O documento está mal arrumado;
5. O documento está na encadernação, e
6. Não se conhece o seu paradeiro.

Estas seis alíneas são, grosso modo, as razões pelas quais muitas vezes existem deficiências na localização dos documentos nas estantes. Para se determinarem as causas, deveremos recolher a informação necessária para identificar o insucesso da não localização e, por sua vez, depois de identificado o problema deveremos tomar acções correctivas na gestão das colecções. No nosso entendimento, existem outros factores directamente responsáveis pela indisponibilidade do acervo documental, referimo-nos sobretudo à falta de distintivos de identificação biblioteconómicos (por ex. cotas demasiado complexas e indecifráveis, má sinalização das colecções, classificações documentais inoportunas, etc.); aos artigos não possuídos pela biblioteca e aos erros de localização dos itens pelos leitores (falta de formação dos utentes). Porém, o estudo de disponibilidade nas estantes apresenta uma série de vantagens às quais não poderemos ficar alheios.

Quadro 39

Vantagens do estudo da disponibilidade nas estantes

- a. Reports the failures of real users in finding materials;
- b. As a by-product identifies non-collection development reasons for user failures and provides data on which changes in library policies and procedures may be based, and
- c. Can be readily repeated to measure changes in library performance.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

Como verificamos no quadro 39, para a University of Wyoming Libraries (2002) existem três grandes vantagens no uso de estudos de disponibilidade. Assim, estas análises fornecem-nos informações sobre o insucesso dos leitores na localização dos materiais, desta forma, estes dados são o elo essencial para a introdução de administrativas na biblioteca, ao nível dos serviços e das colecções. Além de mais, este método apresenta umas maleabilidades tal que o poderemos aplicar aquando necessário. Ainda que a rotação das estantes seja um estudo incipiente de disponibilidade, esta metodologia é excelente para tomar decisões nos serviços de selecção e aquisições, assim como, para a difusão do acervo documental pouco utilizado.

Não obstante, as suas vantagens estão estreitamente relacionadas com a cooperação dos leitores, assim, nem sempre é possível a identificação das necessidades dos não leitores (leitores potenciais). Por outro lado, estes estudos poderão consumir muito tempo até à obtenção de conclusões objectivas. Em suma, estas análises apresentam as mesmas vantagens e desvantagens que os outros estudos de circulação, tais como: empréstimos internos, domiciliários e empréstimos interbibliotecas.

6.6. Estudo da opinião dos leitores (survey of user opinions)

O estudo da opinião dos leitores é o elemento-chave para a avaliação do sucesso de qualquer organização. Nas instituições que prestam serviços públicos, a valorização da pessoa, tem um significado muito especial. Ou seja, a opinião dos leitores traduz e objectiva os pontos mais débeis e os mais positivos de uma organização. Neste sentido, esta metodologia tem vindo a generalizar-se em bibliotecas, inclusive, naquelas que não têm o costume de avaliar as colecções periodicamente. Deste ponto de vista, as avaliações de colecções é um processo mediante o qual se analisam a qualidade das colecções, normalmente, este estudo é centrado nas necessidades dos utentes em relação às áreas da colecção.

[...], tienen que considerar en qué medida las colecciones satisfacen las necesidades de los usuarios tanto actuales como potenciales; deben basarse en la expresión de una política de desarrollo claramente formulada; establecer los objetivos escritos y bien definidos que se espera alcanzar con la evaluación; y, por fin, pueden reducir la subjetividad del juicio acerca de la calidad o adecuación de la colección mediante una cuidadosa selección de técnicas tanto centradas en la colección como en los usuarios.” (Romanos de Tiratel, 1998)

Como afirma Romanos de Tiratel (1998), os métodos de avaliação baseados nos leitores têm sempre como objetivo a satisfação destes, através de uma política de desenvolvimento das colecções claramente definida. Definir uma política de avaliação é, antes de mais, um meio de reduzir os sedimentos de subjetividade, em prol da qualidade e da adequação das colecções aos seus utentes. Primeiramente, os leitores percebem a biblioteca em função das colecções; do que existe e do que não existe. Desta forma, é justificável o estudo da opinião dos leitores para o desenvolvimento das colecções. Segundo Ekmekcioglu e Nicholson (2001) o estudo dos leitores é, por excelência, uma colheita de informação das condutas dos indivíduos e dos grupos, aos quais a biblioteca está vinculada e comprometida.

“The goal of a user survey is to determine how well the library’s collections meet the user’s information needs by gathering written or oral responses to specific questions.” (Ekmekcioglu e Nicholson, 2001)

Em termos biblioteconómicos, o estudo da opinião dos leitores poderá definir-se como uma área multidisciplinar do conhecimento que, através de métodos de investigação tanto quantitativos como qualitativos, procura analisar os hábitos, os comportamentos, as motivações, as atitudes, as opiniões e as expectativas dos leitores. Como sabemos, a informação primária sobre uma comunidade consiste nas suas opiniões e necessidades.

6.6.1. Inquérito aos leitores

Copper; et al. (1993), na sua experiência bibliotecária na Library of Virginia, anuncia quatro perguntas preliminares antes da realização de qualquer tipo de estudo aos leitores.

1. O que queremos saber e quem nos poderá dizê-lo?
2. Haverá outra maneira de colher a mesma informação sem fazer um estudo?
3. Um estudo fácil poderá substituir um estudo mais elaborado?
4. Como utilizar a informação recolhida dos inquéritos?

Aparentemente estas perguntas são fáceis de responder, não obstante, elas apresentam já um verdadeiro plano de estudos para o começo de qualquer tipo de investigação. Na verdade, saber quais são os grupos que poderão dar a informação e, por outro lado, saber qual é a forma de colher a informação é um avanço metodológico significativo (supostamente estamos a recusar outras alternativas de investigação). Porém, cada pergunta deverá ser analisada per si

—existem múltiplas formas de perguntar, estas poderão condicionar antecipadamente os potenciais resultados.

Na teoria, como afirma Lancaster (1996), a avaliação poderá converter-se numa tarefa muito simples, porém, necessitamos de objectivos bem definidos e de instrumentos de medida fáceis de aplicar às necessidades das bibliotecas. Assim, a Comisión Americana de Organizaciones y Sistemas Administrativos (1994) apresenta 12 passos específicos para a elaboração de inquéritos aos leitores.

1. Estabelecer o alcance dos inquéritos;
2. Definir a satisfação dos leitores;
3. Identificar os utentes;
4. Desenvolver um marco de amostragem;
5. Seleccionar o método para a colheita de dados;
6. Seleccionar a equipa que leva a cabo os inquéritos;
7. Por à prova previamente os questionários;
8. Construir modelos estatísticos;
9. Adquirir taxas elevadas de respostas;
10. Recompilação dos dados;
11. Processamento dos dados, e
12. Resumir e entregar os dados dos inquéritos.

Segundo a referida comissão, antes de procedermos à elaboração dos inquéritos com base nos 12 passos anteriormente enunciados, é importante planear quais os produtos ou os serviços a avaliar; só depois deste processo preliminar poderemos preparar os inquéritos para a análise da satisfação dos leitores. Se entendermos a noção de satisfação tal como Haro Cortés (1999) a definiu, como um conceito que analisa as informações e as práticas dos serviços, então, é importante não omitir qualquer tipo de perspectiva no acto de avaliação. Assim, será indispensável determinar com objectividade quais os grupos dos leitores a inquirir.

A tomada de decisão da população a inquirir, estatisticamente, é a mesma coisa que desenvolver um marco de amostragem. Desta feita, dever-se-ão elaborar listas de leitores com direcções, números de telefone e, outras informações adequadas ao tipo de inquéritos que iremos efectuar. Como sabemos, os inquéritos poderão efectuar-se de diversas formas, assim, é necessário eleger o método mais adequado para realizar os inquéritos. Em termos económico, cada técnica de colheita de dados tem os seus custos e, por conseguinte, estas técnicas variam segundo a sua qualidade e tempo de realização.

Por questões práticas, é indispensável testar previamente o questionário desenvolvido para a avaliação. É importante, todavia, que as perguntas tenham um carácter afirmativo já que iremos avaliar a satisfação. Os questionários terão que incluir também perguntas sobre atitudes, experiências e outras formas de aproximação dos leitores aos serviços (cortesia, competências, confiabilidade e comodidade), com enfoques distintos. É ainda indispensável

fazerem-se perguntas de escolha múltipla para que os inquiridos respondam de uma forma positiva. Ou seja, deverão ser elaboradas perguntas diferentes, todas elas com indicadores distintos do mesmo conceito, desta forma, detectar-se-ão quaisquer contradições.

Os estudos de opinião dos leitores poderão fazer-se de várias formas, os mais consensuais são: os questionários, as entrevistas, os grupos focalizados e as reuniões.¹ Porém, a forma mais habitual de o fazer é através de questionários, pois, através destes recolhemos a informação directamente dos leitores. Na verdade, o principal objectivo desta metodologia é determinar a correlação entre os leitores e a colecção. Por conseguinte, os questionários são uma forma de recolha de dados através das respostas dos leitores, por escrito ou oralmente, às perguntas previamente elaboradas e específicas sobre determinado assunto. Segundo Massísimo i Sánchez de Boado (2004), entre os vários tipos de inquéritos feitos aos leitores, os mais frequentes são:

1. Inquéritos de necessidades;
2. Inquéritos de uso, e
3. Inquéritos de satisfação.

Os inquéritos de necessidades vão directamente ao encontro das expectativas dos leitores. Assim, com estes são avaliados os domínios qualitativos da colecção, ou seja, os materiais, os autores, os suportes, o tipo de obra, o idioma, etc. Porém, estes domínios podem-se correlacionar de modo a que apresentem dados mais holísticos e imediatos do desenvolvimento das colecções. A maior vantagem que apresenta este método é, sem dúvida, a consciencialização de que os leitores têm das suas necessidades. Efectivamente, este tipo de estudo nada mais é que uma análise da qualidade dos serviços e da colecção. Segundo Castañeda Colunga e González Rodríguez (2004), os estudos de qualidade poderão basear-se em três grandes dimensões básicas.

1. Na estrutura, no processo e nos resultados;
2. Na eficiência ou qualidade técnico-científica, e
3. Na percepção real dos serviços.

¹ Os questionários são, sem dúvida, as formas mais usadas para inquirir os leitores, já que permitem auscultar directamente as opiniões dos utentes. Por sua vez, as entrevistas aportam dados quantitativos mais matizados do que os questionários já que esta última técnica é interactiva e directa —evitando, assim, respostas erróneas às perguntas. Os grupos focalizados são também úteis para a reunião de informação e opiniões de grupos sociais. Quem optar por este método deverá conhecer as técnicas de trabalhos de grupo e todo o seu ambiente onde este se desenrola. Por outro lado, as reuniões gerais poderão ser também muito úteis para a difusão de informação sobre os vários problemas informais das colecções a avaliar. Por outro lado, os sensores são fontes de informação que clarificam certos dados, como por exemplo, a demografia de uma dada população — sexo, raça, grupos sociais, educação, etc. Nas bibliotecas universitárias, existem múltiplas fontes de informação que poderão servir para nos aproximarmos dos professores e estudantes; referimo-nos as estatísticas várias, censos estudantis, currículos vitae, etc. Em síntese, existem muitas maneiras e formas de reunirmos informações acerca do público que frequenta a biblioteca. Na verdade, quando tentamos reunir informação secundária sobre uma biblioteca deveremos deitar mão às estatísticas disponíveis já elaboradas. Actualmente, as bibliotecas já passaram pelo processo de informatização, desta forma, deveremos contar com este meio para a aquisição de subprodutos derivados dos sistemas automatizados. Como afirma Romanos de Tiratel (1998), as bibliotecas, agora mais do que nunca, estão dando muita importância às sugestões dos leitores nas páginas Web, assim como, a outro tipo de comentários, como são o caso das queixas.

Por outro lado, para Haro Cotés (1999) o objectivo principal destes estudos é analisar se os conhecimentos e os direitos dos utilizadores influem no seu nível de satisfação. Por outro, pretende-se estudar a influência de vários condicionalismos externos (idade, sexo, classe social, formação e acessibilidade geográfica) na sua satisfação. Estes estudos, grosso modo, chegam à conclusão de que o conhecimento que os leitores têm dos seus direitos à informação nem sempre se traduz numa melhoria da sua satisfação.

Na verdade, a análise dos estudos de uso e de satisfação são os mais úteis para a tarefa de avaliação de colecções, analiticamente quase se interpenetram. Os inquéritos de uso assentam no uso real do acervo da biblioteca (tanto ao nível presencial como ao nível externo —on-line). Neste tipo de análise deverão sempre incluir-se as expectativas de uso, ou seja, a vontade imanente de usar certos documentos que poderão não estar disponíveis na biblioteca. Este tipo de inquéritos têm o objectivo de identificar as necessidades dos utentes e, por outro lado, valorizar a adequação da colecção aos leitores. Na verdade, os inquéritos poderão incidir no uso efectivo da colecção ou somente na sua intenção de uso. Os estudos de probabilidade (uso) são fundamentais em todos os domínios biblioteconómicos, cuja importância é traduzida na previsão das necessidades dos leitores. Desta feita, os dados provenientes destes inquéritos servirão para a gestão geral das bibliotecas. Para além deste facto, os resultados poderão servir directamente para ajudar os procedimentos de selecção, aquisição e, inclusive, para a selecção negativa da colecção.

Vázquez (2004) define os estudos de satisfação dos leitores como investigações que formulam hipóteses e objectivos. Por conseguinte, estas análises deverão estruturar os fenómenos, agrupar os dados e deduzir as respectivas conclusões. Assim, a avaliação da satisfação mede os aspectos de um programa e as metas a que nos propusemos cumprir. Segundo este estudioso, este tipo de avaliação deverá seguir algumas metas essenciais, tais como:

1. Continuar ou interromper um programa;
2. Melhorar práticas e procedimentos;
3. Acrescentar estratégias e técnicas específicas;
4. Instituir programas similares e outras partes (da colecção);
5. Repetir os recursos entre programas competentes, e
6. Aceitar ou recusar um programa ou teoria desenvolvida.

Com os inquéritos de uso, como verificamos, poderemos melhorar as tarefas e os serviços das bibliotecas. Muitas das vezes, com as conclusões destes inquéritos são postas em prática algumas teorias e estratégias específicas nas bibliotecas. Em geral, nas bibliotecas são numerosos os aspectos que exigem uma investigação de fundo, com o objectivo de se encontrarem soluções possíveis para certos conflitos organizacionais. Existem elementos básicos, como a missão, que poderão ser redefinidos à luz das conclusões deste tipo de análise. Os inquéritos de satisfação aos leitores proporcionam informações sobre o hiato que existe entre as expectativas dos leitores e a respostas dos serviços. Na verdade, a diferença

entre as expectativas e as percepções que os leitores têm das colecções não é muito díspar, são conceitos muito similares.

Para a análise destes conceitos existe uma grande variedade de guias modelo de inquéritos. As perguntas acerca das opiniões e das atitudes dos leitores requerem uma planificação consistente e metodológica.

1. Fixar o alcance do programa da análise dos leitores;
2. Identificar os elementos que constituem a satisfação dos leitores;
3. Saber quem vai realizar os inquéritos;
4. O custo e orçamento disponível, e
5. A direcção deve expressar com antecedência que tipo de serviços ou matérias quer avaliar ou que tipo de resultados pretende.

Para além destes factos acima referidos, haverá outros aspectos a considerar, que estão directamente dependentes da instituição ou do serviço a avaliar. No nosso entendimento, a chave para se efectuarem inquéritos eficientes é, sem dúvida, a visão futura da avaliação; para além de um programa contínuo de seguimento dos dados. Ao nível formal, a Comisión Americana de Organizaciones y Sistemas Administrativos (1994) destaca dois tipos de estudos comuns a todos os inquéritos de satisfação —estudos quantitativos e estudos qualitativos— os primeiros têm como objectivo a quantificação e a descrição estatística da satisfação dos leitores. Os segundos, os estudos qualitativos, apresentam uma panóplia de funções de grande utilidade para esta finalidade de avaliação que, grosso modo, resumir-se-ão à compreensão das percepções e das expectativas dos leitores.

6.6.2. Inquéritos aos leitores na Web

Na revista *First monday*, King (2004) afirma que as entrevistas requerem um trabalho muito intenso, inclusive, são muito dispendiosas (custos e tempo). Por um lado, os leitores poderão vacilar nos seus comentários perante a presença do entrevistador. Por outro, a personalização dos inquéritos apresentam uma excelente alternativa às entrevistas, na medida em que as novas tecnologias da informação facilitam tais procedimentos.

“The self-administered survey questionnaire has long been an economic alternative to labor-intensive and expensive face-to-face and telephone interviews. With the widespread adoption of e-mail among corporate, [...] to a somewhat lesser extent the general computing public, dissemination of survey materials among such populations has never been so easy or cheap. Another alternative gaining in popularity is the fill-in-form survey which uses the hypertext markup language (HTML) and common-gateway-interface (cgi) programming of the World Wide Web to construct, format, and administer questionnaires to web users.” (Smith, 1997)

Efectivamente, os questionários foram sempre ao longo do tempo, uma alternativa económica às entrevistas pessoais e telefónicas. Actualmente, segundo Smith (1997), os e-mails poderão difundir informação a um vasto público a custos extremamente baixos. Além de mais, estes estudos ganham outro tipo de atractivos em relação aos métodos tradicionais. Referirmo-nos, nomeadamente, ao uso do hipertexto, às interfaces atractivas, aos novos formatos maleáveis e, sobretudo, a todas as vantagens provenientes do uso da WWW para a administração dos questionários aos leitores.

Um dos métodos mais actuais para gestão destes estudos na Internet ou na Intranet são os e-mails, estes seguem as mesmas regras que os estudos de papel e lápis. Com a diferença do entrevistado poder mudar as suas respostas a qualquer momento, inclusive, os novos software permitirão ao investigador a acumulação de dados semiautomáticos. Desta forma, este tipo de análises são fáceis de gerir —os custos são muito baixos e a velocidade de envio e retorno é muito rápida.

Segundo Cooper; et al. (1993) existem vários tipos de inquéritos aplicáveis às bibliotecas. No nosso caso, interessa-nos sobretudo os estudos dos utentes. Contudo, estas investigações podem cobrir temas de grande amplitude, tais como, a circulação dos documentos, os serviços a extinguir nas bibliotecas, as facilidade de acesso e uso, aquisições de material e informações sobre o pessoal. Para além destes vectores gerais, Sandra Cooper sublinha dois indicadores importantes para a aplicação dos estudos de leitores on-line, concernentes à avaliação de colecções, são eles a satisfação dos leitores e a sua consequente necessidade de informação. Em síntese, a avaliação de colecções preconizam, sobretudo, a satisfação dos leitores quando a este lhes é fornecida a informação desejável.

"The ideal use of this form of on-line research seems to be for internal corporate surveys. This is primarily because these audiences tend to behave better (e.g., follow instructions, fill-in relevant information, skip questions that don't apply, not change questions, etc.) than external audiences. Even with these groups, an e-mail survey should be short (i.e., less than 20 questions)." (MacElroy, 2004)

Segundo MacElroy (2004), os estudos on-line, ainda que pareça um contra-senso, são mais receptivos nas comunidades não citadinas. Sociologicamente falando, as comunidades interiores são as mais receptivas à adopção de imperativos ético-morais, ou seja, seguem melhor as instruções que lhes são sugeridas. Apesar do referido público ser bastante receptivo, uma investigação tem que auscultar todas as classes de públicos, deste ponto de vista, os questionários deverão ser bastante curtos, não devendo por conseguinte ultrapassar as 20 perguntas. Segundo a experiência de Pitkove Recker (1994) os questionários, ao nível quantitativo, devem apresentar vários índices de perguntas. Assim, num dos seus estudos levados a cabo com sucesso sobre as ferramentas de pesquisa na Web, o referido questionário

apresentava 10 perguntas com 3 adaptáveis, 20 perguntas com 0 adaptáveis e 11 perguntas com 8 adaptáveis¹.

Para além destas investigações de carácter quantitativo, Roztocki e Lahri (2002) mais tarde, puseram em prática um novo tipo de entrevista na Web e, por sua vez, concluíram que os investigadores que lidam com as novas tecnologias da informação preferem os estudos baseados na Web aos tradicionais inquéritos em formato de papel e lápis, este inquérito bem-sucedido continha:

- Quatro secções:
 1. Perguntas sobre o perfil demográfico (ex. profissão, filiação, grau académico, etc.);
 2. As habilidades com os computadores e acesso à Internet;
 3. Perguntas sobre a experiência prévias de pesquisa dos utentes, e
 4. As atitudes face aos estudos baseados na Web: TI vs. no-TI;
- Uma caixa de texto (este tipo de pergunta aberta permite uma avaliação mais ampla e pessoal)

O corpo deste inquérito era baseado, sobretudo, nas vantagens e desvantagens dos inquéritos usados da Web. Pergunta-se, entre outras coisas, se os estudos da Web irão substituir as investigações de papel e lápis; se os estudos baseados na Web são úteis para as investigações académica; se as micro investigações com os dados provenientes da Web são realizáveis, etc. Para além do conteúdo dos inquéritos, é importante sublinhar é que as perguntas devem ser explícitas e directas, em linguagem clara e sempre feita de forma positiva. Além de mais, o número de secções não deverá ser excessivo, inclusive, o número de perguntas deverá ser adequando em cada secção.

No inquérito levado a cabo por Roztocki e Lahri (2002) as perguntas de escolha múltipla eram: concorda muito / concorda / neutro / discorda / discorda muito. Além do mais só existia uma caixa de texto, geralmente, estas opções são indesejáveis pelos inquiridos. Porém, as caixas de texto servem para objectivar certos dados que, de outra forma, não será possível analisar no sistema de escolha múltipla.

De uma forma sistemática Gunn (2002) resume o objecto do estudo dos leitores em 11 pontos essenciais para o desenho dos questionários na Web.

1. Usar um artifício bem desenhado e motivador;
2. Apresentar a primeira pergunta bem visível, se possível, na primeira página;
3. Usar um formato convencional, semelhante ao dos inquéritos em papel;

¹ Surveytools Corporation (2004) apresentou um inquérito protótipo sobre uma dada biblioteca a avaliar. Neste inquérito foram efectuadas 17 perguntas: 12 de escolha múltipla e 5 perguntas de caixa de texto. A pergunta 7 está munida de "saltos". Este inquérito está on-line na URL: <http://www.surveytools.com/library.htm>

4. Ter atenção à longitude das linhas limite, para os inquiridos não saltarem palavras quando as linhas são cortadas;
5. Manter as instruções necessárias para aclarar as perguntas abertas;
6. Proporcionar aos leitores instruções onde são necessárias, sobretudo, no início dos inquéritos;
7. Não elaborar um questionário que seja necessário responder de uma forma sequencial, sem haver a hipótese de saltar para a seguinte pergunta sem completar a anterior.
8. Permitir aos leitores visualizarem todas as perguntas;
9. Certificar que todas as respostas podem ser exibidas num só écran.
10. Usar símbolos ou palavras para dar ao inquirido alguma ideia do progresso, e
11. Ter cuidado com a estrutura das perguntas, estas devem seguir o rigor dos inquéritos de papel.

Para além das recomendações metodológicas anteriores, Zanutto (2001) anuncia outras características para o bom sucesso dos inquéritos na Web. Assim, este estudioso apela para que as perguntas sejam simples e, sobretudo, respondíveis em menos de 20 minutos. Pedagogicamente, as primeiras perguntas deverão ser suficientemente interessante e fácil de responder, para fidelizar os inqueridos. Além de mais, não devem ser usados “banners”, geralmente, este provocam estados de irritabilidade. Os dados devem estar bem seguros no servidor, não só por uma questão de privacidade mas para a sua consequente análise. Devido ao conteúdo de certos questionários, por exemplo se versam sobre questões de privacidade, deverão apresentar-se alternativas para o seu envio.

Como sabemos, ainda que os formulários sejam essencialmente em texto, deverão usar-se idiomas visuais. Desta forma, Cooper; et al. (1993) alude para o facto das fontes inclusas nos questionários obedecerem a certos critérios de bom senso, como por exemplo, o tipo de cor que é apresentado nos inquéritos, o desein da página, as símbolos, as imagens, a animação e outros tipos de gráficos com uma possível componente visual. Assim, será de toda a importância apresentar, quando possível, os estudos na Web em vários idiomas visuais.

Redline; et al. (1999) sublinha a importância que os vários idiomas visuais podem ter no sucesso dos inquéritos na Web, segundo este estudioso os idiomas mais importantes são: os simbólicos, os numéricos e os gráficos.

O idioma simbólico são, efectivamente, uma ajuda para os leitores descreverem o seu contexto sociocultural —guia para as perguntas dos inquéritos. Por outro lado, o idioma numérico deverá ser usado para numerar as perguntas e os artigos das respostas. Por sua vez, os gráficos são mais que uma mera opção estética, ou seja, este idioma deverá apresentar uma página acolhedora com características bem definidas segundo o seu tamanho e variação. É necessário, ainda, dedicar atenção às fronteiras da página; ao uso de tabelas e aos sistemas de interajuda aos tentes. Na verdade, estes três idiomas trabalham conjuntamente para globalizarem as percepções do estudo.

Para além da necessidade dos inquéritos incluem os referidos idiomas, Redline; et al. (1999) considera que existem outras medidas para se evitarem certos erros na administração dos inquéritos, como por exemplo, deverão ser incluídas na página Web instruções diversificadas, incluindo chamadas de atenção aos utentes. Ao nível prático é exigido, por assim dizer, a diminuição da distância entre as perguntas, entre as perguntas e a caixa de texto (check boxes) e entre as perguntas e as instruções. Para além destas medidas, Gunn (2002) afirma que existe uma proporção maior de respostas nos estudos científicos que empregam gráficos, cores e outras formas estéticas visualmente apelativas. Assim, a sua sugestão deste estudioso é a utilização de um design eficaz nos inquéritos das páginas Web e de artifícios de todos os tipos, desde que estes sejam atractivos aos olhos dos inquiridos.

Por sua vez, Zanutto (2001) identifica outros factores não menos importantes para a realização destes inquéritos. Na verdade, os inquéritos que não apresentem as mesmas qualidades em diferentes navegadores poderão provocar uma certa desconfiança nos inquiridos. Um dos inconvenientes mais comuns apresentados nos estudos da Web é, efectivamente, o facto de as amostragens nunca poderem ser aleatórias: não existe, por enquanto, nenhum método de selecção de dados aleatórios eficiente na Web. Desta forma, nos inquéritos através de e-mail, o avaliador nunca poderá determinar com precisão o espaço e o tempo da realização destes estudos. Gunn (2002) afirma também que apesar das vantagens da realização dos inquéritos na Web, estes estudos poderão apresentar alguns problemas. Este procedimento depende da habilidade dos bibliotecários. Além de mais, os inquéritos podem ser divulgados em servidores diferentes e a falta de especialização dos presumíveis inquiridos poder ser uma fonte de erros devido às suas não respostas.

Devido a tais inconvenientes, como afirma Cooper; et al. (1993), os inquéritos devem efectuar-se no menor espaço de tempo possível (por exemplo, uma semana). Assim, os inquéritos deverão divulgar-se de tal modo que os estudantes os tenham acessíveis depois das aulas e, por sua vez, o pessoal activo depois das horas do trabalho, para além dos fins-de-semana a considerar. Esta proposta, porém, parece-nos uma das formas para obviar as dificuldades das amostragens na Web, ainda que a amostragem não seja representativa da comunidade em geral.

Apesar de algumas alternativas de se superarem alguns inconvenientes destas aplicações na Web, actualmente, a segurança dos dados nos servidores, é mais do que uma preocupação para os avaliadores, é uma realidade virtual em constante mutação, descobrem-se todos os dias novas formas de violação de informação. Além de mais, os inquiridos poderão ter níveis distintos de especialização e formas bem diferentes de lidar com as novas tecnologias; isto implica que a falta de especialização informática poderá constituir um entrave às respostas dos inquéritos. Um dos estudiosos que mais tempo tem dedicado estes problemas é o Dillman; et al. (2004). No seu artigo *The Web questionnaire challenges to survey methodologists*, sintetiza o avultado número de não respostas nos questionários na Web.

1. Falta de experiência nas novas tecnologias;
2. Não se entende o artifício;
3. Obrigação de resposta a cada pergunta, inclusive quando as respostas não são adequadas à situação;
4. Visualização de cada pergunta de uma só vez;
5. Não sabemos em que parte do questionário nos encontramos, e
6. Tomar acções múltiplas para responder a uma só pergunta.

Em síntese, Don Dillman analisa a ausência das respostas nos questionários devido a dois princípios essenciais: à falta de formação dos inquiridos e aos erros formais dos inquéritos. Não obstante, muitos resultados são classificados como satisfatórios mesmo com a ausência de muitas respostas, derivadas de certos erros estruturais dos inquéritos. Desta forma, como poderemos assegurar que estes resultados são significativos e válidos? Esta foi uma das questões pertinentes colocadas por Kehoe e Pitkow (1996).

Estes dois estudiosos afirmam que os resultados provenientes da Web deverão ser analisados tais como os provenientes dos métodos tradicionais. Obviamente, estes resultados à partida não representam todo o segmento da população da Web. Assim, o âmago da questão reside no facto da Web não ter mecanismos necessários para registar os leitores individualmente, assim, é-nos totalmente impossível desenhar uma amostra aleatória dos leitores da Web.

Apesar destas dificuldades inerente a todo o processo de amostragens na Web, segundo Castañeda Colunga e González Rodríguez (2004), é importante compreender o que os utentes pensam e esperam das instituições que apoiam as suas investigações. Não menos importante será, todavia, indagar a opinião dos utentes já que esta ajudará a configurar modelos de qualidade dos serviços, dos materiais e dos recursos humanos. Os estudos de utentes facilitam, de certo modo, a tomada de decisões nas bibliotecas e o autoconhecimento dos destinatários. Possibilitando também a aplicação das técnicas de marketing e de gestão de qualidade nas bibliotecas, para que os serviços destas melhorem as suas prestações.

“[...] és fonamental veure els estudis d’usuaris en dos contextos diferenciats, però a la vegada relacionats. D’una banda, en la planificació d’un servei o d’un producte a partir dels estudis de les demandes i necessitats d’informació de les diferents tipologies d’usuaris reals potencials; i de l’altra, en l’avaluació dels serveis o productes que presta la biblioteca, a partir del coneixement del grau de satisfacció dels usuaris.” (Rey Martín, 1999)

Segundo a estudiosa Rey Martín (1999) da Universitat de Barcelona, dever-se-ão auscultar as opiniões dos leitores em dois contextos bem diferenciados e correlacionados. Primeiramente, a partir da planificação dos serviços e dos produtos solicitados pelos leitores. Por outro lado, deverá observar-se como a avaliação dos serviços ou dos produtos é efectuada na biblioteca, nomeadamente a avaliação de colecções. Como afirma Fonseca (2003), os estudos dos leitores

servirão como um canal de comunicação entre a biblioteca e os seus clientes, assim, este tipo de estudos são um espaço aberto para as exposição de críticas e sugestões.

Com esta actividade, poderemos obter indicadores relevantes para solucionar os problemas detectados. Basicamente, com este tipo de investigações poderemos planificar as diferentes unidades de informação, os sistemas organizacionais, os serviços, os espaços e as políticas de desenvolvimento das colecções. Em síntese, segundo a University of Wyoming Libraries (2002), as investigações dos estudos dos utentes poderão ser determinantes na avaliação das colecções.

1. Avaliar as colecções quantitativamente e qualitativamente;
2. Proporcionar informação para apoiar problemas específicos;
3. Definir a composição da comunidade real dos leitores da biblioteca;
4. Identificar os grupos dos leitores que necessitam de serviços de excelência;
5. Identificar tanto os sucessos como as deficiências;
6. Melhorar as relações públicas e a educação da comunidade de leitores, e
7. Identificar as tendências das mudanças dos interesses individuais e colectivos.

Estas etapas podem-nos fornecer uma avaliação de carácter holístico, porém, nunca poderemos menosprezar a interajuda dos utentes neste processo avaliativo. Desta forma, a comunidade de leitores interferirá, ainda que indirectamente, nas tarefas da avaliação das colecções, identificação dos serviços de excelência, identificação das deficiências e sucessos dos serviços, identificação nas necessidades quotidianas de informação. Mas, a grandes vantagens deste método reside na qualidade e na pertinência da informação recolhida. Esta informação permitirá analisar o nível de sucesso das colecções e potenciar certos laços profissionais com os leitores.

“[...] con las encuestas se puede también contribuir a la formación de los usuarios, pues nos permiten introducir de soslayo algunas informaciones que les ayuden a comprender el alcance de los servicios —o que nos ayuden a nosotros, al ver sus reacciones, a detectar puntos débiles en esa formación tan necesaria. Así pues, las ventajas de las encuestas van más allá de los datos puramente cuantitativos, pues al mismo tiempo nos proporcionan el feed-back más directo del usuario.” (Massísimo i Sánchez de Boado, 2004)

Como afirma Massísimo i Sánchez de Boado (2004), os inquéritos têm essencialmente um valor pedagógico, nomeadamente, no que diz respeito à formação dos leitores e à determinação do alcance dos objectivos dos serviços. Assim, os estudos de opinião trespassam qualquer tipo de análise quantitativa, ao invés, são um diálogo intersubjectivo entre avaliador/leitor. Em síntese, estes estudos não se limitam à análise dos dados existentes, como é o caso dos estudos de circulação. Ou seja, estamos sempre aptos a extrapolar para novos ambientes qualitativos, devido à avaliação directa das expectativas dos leitores. Além de mais, os questionários poderão ser tão complexos consoante o objecto da avaliação.

“Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad [...]. Los profesionales de la información deben estar preparados también para asumir y atender las nuevas necesidades y demandas que exigirán los usuarios en un futuro. Por consiguiente, planificar con éxito la calidad en un sistema de información significa situarse en la perspectiva del usuario, más aún, del futuro usuario.” (Izquierdo Alonso, 1998)

Como afirma Izquierdo Alonso (1998) a aplicação dos estudos de opinião são uma ferramenta essencial para avaliação da qualidade dos serviços. Além do mais, esta avaliação não só oferece uma análise pontual da biblioteca como uma reorientação para os problemas biblioteconómicos futuro. Estas avaliações são sobretudo endereçadas às análises das necessidades organizacionais, na medida em que o conteúdo da informação que os leitores pretendem é sempre de índole qualitativo/quantitativo. Por conseguinte, a análise dos comportamentos da informação deverá definir-nos contextos, produtos e serviços. Estas pesquisa indicar-nos-á o quanto estão satisfeitos os leitores. Efectivamente, o estudo das motivações e das atitudes dos leitores são expressas em valores.

Quadro 40

Desvantagens dos estudos de opinião dos leitores

- a. Designing a sophisticated survey is difficult, i.e. it is difficult to frame unambiguous questions that will yield quantifiable results;
- b. Analyzing and interpreting data from an opinion survey to get usable information is difficult and imprecise;
- c. Most users are likely to be passive about collections and so must be approached individually and polled one at a time, increasing the costs of conducting the survey;
- d. Some users may not cooperate in the survey and thus results may be skewed;
- e. Many users are not aware of what their library should reasonably be expected to do for them and therefore have difficulty in judging what is adequate;
- f. User surveys may record perceptions, intentions, and recollections, which do not always reflect actual experiences;
- g. User's interest may be focused more narrowly than collection development policies. This may introduce a negative bias in the survey results, and
- h. By definition, surveys of user opinions will miss valuable statements from and about the nonuser.

Fonte: University of Wyoming Libraries (2002)

Sem menosprezo pelas vantagens dos estudos de opinião dos leitores para a avaliação de colecções, na verdade, estas investigações poderão apresentar um alto índice de dificuldades. Ou seja, qualquer tipo de estudo de opinião apresenta sempre problemas de subjectividade de difícil controlo. A par destas questões de subjectividade, os inquiridos têm outro tipo de inconvenientes, relacionados com a objectividade dos inquiridos, estes nem sempre são rigorosos nas suas opiniões. Desta forma, a interpretação dos dados resultantes destes estudos poderão apresentar-se morosas e imprecisas.

Outras das desvantagens clássicas é, efectivamente, a passividade dos leitores perante os questionários; alguns podem negar-se a qualquer tipo de cooperação. Como sabemos, os questionários necessitam de um avultado número de respostas e, sobretudo, são indispensáveis técnicas complementares para a leitura dos dados. As técnicas complementares para se efectuarem os inquéritos, sejam elas quais forem, poderão apresentar algum índice de dificuldade na sua aplicação. Ao nível psicossociológico, muitos leitores não estão muito conscientes do que esperam da sua biblioteca. Assim, estes estudos podem reflectir percepções e intenções que nem sempre são as melhores. Em suma: segundo a experiência da University of Wyoming Libraries (2002), o estudo da opinião dos leitores é mais eficiente através dos inquéritos, esta constatação metodológica poderá criar no avaliador prejuízos negativos.

6.7. Análise de citações (citation analysis)

A análise de citações é um dos métodos mais usados actualmente para avaliar cientificamente a frequência e o impacto das várias entidades de informação: autores, instituições, editoriais, países e publicadores. Apesar deste vasto campo de acção, esta metodologia continua a ser o método mais procurado para a selecção de literatura científica. Porém, constitui uma das alternativas mais controversas para a avaliação das actividades científicas e para a avaliação das publicações.

“Los análisis de citas constituyen actualmente uno de los tipos de investigaciones que se realizan con mayor frecuencia para determinar el impacto que obtienen distintas entidades informacionales como autores, instituciones, editoriales, países y publicaciones, en los procesos científicos.” (Cañedo Andalia, 1999)

Segundo Cañedo Andalia (1999), a utilização das análise de citações é sobretudo um critério para a avaliação das investigações —publicações científicas— e ao nível biblioteconómico poderão ser usadas para a avaliação de colecções. Deste ponto de vista, a importância da realização de uma revisão bibliográfica exaustiva, imparcial, representativa e actualizada é uma das tarefas mais decisivas para o estudo da análise de citações. Estas bibliografias terão, certamente, de obedecerem a critérios objectivos de selecção, tanto para o processo de investigação como para a avaliação dos trabalhos científicos. Assim, este método para Martyn (1975), é usado essencialmente para ordenar os dados empíricos provenientes do avultado número de documentos.

“Citation analysis as presently practised is largely used for putting things order. The things ordered can be journals, papers in journals, authors of papers in journals, or organizations to which authors of journal papers are affiliated type of ordering can be linear, as in ranking, or multidimensional, as in the don of citation networks.” (Martyn, 1975)

Assim, Romanos de Tiratelo (1998), afirma que a análise de citações é um método quantitativo que serve para identificar a literatura mais importante numa dada disciplina. É todavia usado para investigar os trabalhos que os autores têm utilizado e, simultaneamente, para prever quais são os documentos que os investigadores irão usar no futuro. Na sua essência, a análise de citações, reside no número de citações que os documentos publicados recebem pela comunidade científica.

Neste contexto, Ekmekcioglu e Nicholson (2001) fazem a distinção entre os “estudos de citações” e a “análise de citações”. O primeiro conceito é entendido como o número de vezes que um documento é citado nas referências das notas de rodapé, nas bibliografias, indexações e até nos resumos. Os estudos de citações consistem, grosso modo, na comparação de todos estes instrumentos. Por outro lado, a análise de citações consiste na avaliação de colecções através da verificação de amostragens realizadas para esta finalidade. As amostragens podem ser recolhidas em livros, bibliografias, artigos de periódicos, dissertações dos estudantes ou em outras fontes onde se fazem comparações de proporção.

“Citation analysis: His technique is more applicable to current materials and research collections in university or special libraries, or for analysis of textbooks used in a particular school curriculum. It involves compiling a list of citations from footnotes and bibliographies of scholarly books and articles. In essence, librarians create a specialised list from the cited references.” (Henty, 2004)

Para Henty (2004), a análise de citações são aplicadas a materiais relativamente actuais e às investigações das universidades ou de bibliotecas especializadas. A sua metodologia consiste, efectivamente, na compilação de uma lista de citações de notas de rodapé e bibliografias de livros eruditos ou outros artigos significativos. Na sua essência devem-se criar listas especializadas das referências mais citadas para as contrapormos às colecções.

“This technique is most applicable to research or special collections. It can be characterized as a specialized form of list checking, in which the lists are created by the assessor from scholarly books and articles. Citation lists can be more specific and current than published lists, but citation analysis is time-consuming (less so with a computer) and labor intensive. If your collection is broad, this will probably not be a useful method.” (Arizona Public Libraries Archives and Public Records, 2004)

Em conformidade com a Margaret Henty, a Arizona Public Libraries Archives and Public Records (2004), esta metodologia deverá ser aplicada sobretudo a colecções especiais. Além de mais, o seu procedimento nada difere das listas de controlo, ambas as metodologias requerem um trabalho muito intensivo. Assim, esta metodologia para a University of

Wyoming Libraries (2002), também apresenta muitas semelhanças com as listas de controlo, mas a sua ênfase está mais centrada no número de vezes que um artigo é citado —estudos de impacto. Deste ponto de vista, é obvio que os artigos mais citados são os mais usados. Este tipo de indagação é aplicável a uma variedade de situações nas nossas bibliotecas, recentemente, o seu enfoque está mais direccionado para as publicações periódicas, para se adquirirem ou cancelarem novos documentos.

“Citation studies reveal much about scholarly communication and can be an effective tool to guide collection development in academic libraries. These studies typically take one of two directions: ‘local’ or ‘global.’ Studies of ‘local’ faculty are believed by many to yield more relevant results than ‘global’ investigations to assist librarians making serials selection decisions for their institutions. Aside from practical applications, citation studies offer objective insight into the fundamental research behaviour of faculty and graduate students.” (Johnson, 2000)

Como afirma Johnson (2000), a análise de citações protagonizam as comunicações eruditas das comunidades científicas, desta forma, serão uma ferramenta eficaz para o desenvolvimento das colecções. Estas análises apresentam uma dinâmica local e global: nos estudos locais, por exemplo nas faculdades, são adoptadas por muitos profissionais para a credenciação dos resultados das suas investigações globais e, sobretudo, para a selecção de material bibliográfico. As análises de citações poderão, mais uma vez, ser uma ferramenta essencial para determinar, nas bibliotecas universitárias e especializadas, as necessidades reais e potências dos leitores. Este tipo de investigações deve basear-se nas informações provenientes dos trabalhos dos professores e da participação activa dos alunos.

As citações conduzem-nos às fontes primária informação, ou seja, estas servem para identificarem aqueles estudos cujas teorias, conceitos e métodos foram utilizados por certos autores para o desenvolvimento das suas investigações. Por outro lado, as citações podem caracterizar pensamentos temáticos que nos permitirão identificar os rasgos característicos dos interesses de uma dada comunidade científica.

Segundo o New Jersey Institute of Technology; College of Computing Sciences (2002), os investigadores fazem análise de citações por vários motivos científicos. Primeiramente, para averiguarem qual foi impacto que um dado artigo teve.¹ Esta simples investigação poderá demonstrar objectivamente que existem autores que se basearam nos trabalhos de outrem e, conseqüentemente, citaram estes estudos. De uma forma geral, estas análises são efectuadas

¹ “[...] journal impact factors as used in the Institute for Scientific Information's (ISI's) *Journal Citation Reports* are a simple ratio of citations and papers. They are calculated by dividing the number of current-year citations (for example, 1997) to a journal's papers published in the previous two years (that is, 1996 and 1995) by the combined total of these papers.” (Garfield, 1997). “The journal impact factor is a measure of the frequency with which the “average article” in a journal has been cited in a particular year. The impact factor will help you evaluate a journal's relative importance, especially when you compare it to others in the same field. The impact factor is calculated by dividing the number of current citations to articles published in the two previous years by the total number of articles published in the two previous years” (Institute for Scientific Information, 2001)

para determinarem a amplitude de um campo de estudos, assim, uma das razões frequentemente apontadas é a averiguação do impacto que um dado autor teve com uma dada publicação. Segundo esta metodologia, a medida de intensidade de uma dada revista ou de um autor proporcionará uma medida razoável sobre sua importância científica. Quanto mais citamos for um documento, maior será reconhecida a comunidade científica de onde ele proveio —lei de intensidade ou de impacto.

É mais do que evidente que, desta forma, são poucas as revistas que acumulam a maioria das citações sobre um determinado tema específico. Assim, a visibilidade, a acessibilidade e a disponibilidade, em geral, são os indicadores que influem directamente no momento da citação. Por sua vez, a visibilidade de um trabalho é um factor determinante para qualquer processo de citação: um trabalho é visível quando podemos conhecer a existência de outros artigos de uma forma directa. Quando um trabalho é pouco visível numa dada comunidade científica é quase impossível citá-lo. A disponibilidade e a acessibilidade dos trabalhos nas instituições de informação são, grosso modo, o factor essencial para a sua reputação e prestígio científicos entre os leitores. Em síntese, a visibilidade, a acessibilidade e a disponibilidade influem necessariamente na conduta de consumo e utilização da informação.

“Using the citation analysis as an evaluation tool, various journals and books could be considered for acquisition. While other tools may also be used for this purpose, such as interlibrary loan statistics, citation analysis is viewed as a superior tool for examining the usefulness of a library collection to its patrons and as an important element of a collection development policy.” (Johnson, 1996)

O uso da análise de citações como uma ferramenta de avaliação, tanto de periódicos como de livros, poderá ser utilizada nas nossas bibliotecas. Um dos objectivos mais comuns que justifica tal uso é a investigação de novas formas de aquisições. Não menosprezar, todavia, a preciosa ajuda destas análises para os empréstimos interbibliotecários, aplicação de estatísticas, entre outro tipo de procedimentos rotineiros. Segundo Johnson (1996), muitas das vezes a análise de citações é vista como uma ferramenta superior para examinar a utilidade das colecções e, sobretudo, como um elemento importante para o desenvolvimento estrutural das colecções. O que nos parece evidente é que este tipo de análise poderá ser usado numa grande variedade de situações e, recentemente, a sua importância está direccionada para o estudo das publicações periódicas, com a finalidade de identificar as mais citadas, ou seja, o seu factor de impacto.

“Journal impact factors are used for a variety of purposes. For example, librarians may consider impact factors, as well as several other important criteria, in their decisions on which journals to include in their collections. Journal impact has also become a staple in many types of analyses conducted by scientometricians. And impact factors are increasingly used by publishers to promote and market their journals to subscribers and advertisers.” (Garfield, 1997)

Como afirma Garfield (1997), o factor de impacto dos periódicos é utilizado para uma variedade de propósitos. Por exemplo, os bibliotecários deverão considerar estes factores, assim como outro tipo de critérios, nas suas decisões no desenvolvimento das colecções. A Bibliometria expandiu seu campo de acção aos publicadores, subscritores, anunciantes e, sobretudo, à promoção e comercialização de periódicos. Não obstante, a seu campo de acção continua a ser nas bibliotecas —a Bibliometria continua a ter uma palavra de ordem na análise de monografias, periódicos e até mesmo nas pesquisas dos leitores.

6.7.1. Análise de citações nas monografias e nas pesquisas dos leitores

O método de citações requer uma base de conhecimento considerável das áreas e assuntos a avaliar, como afirma Fuentes (1999). Basicamente, esta metodologia baseia-se na comparação das citações bibliográficas de um considerável número de obras. As fontes primárias destas citações deverão incluir: teses, publicações de investigação universitárias, manuais, pesquisa dos leitores e outros estudos de interesse científico.

As análises de citações das pesquisas dos leitores baseiam-se na suposição de que os leitores de uma dada biblioteca seleccionam as referências bibliográficas mais importantes da sua área de estudos, para realizarem as investigações. No entender de Hall (1985), este método usa-se para a administração e gestão da colecção, na medida em que esta metodologia apresenta resultados que, certamente, ajudarão no desenvolvimento futuro das colecções. Assim, é de todo o interesse analisar as colecções consultadas nas bibliotecas pelos estudantes já graduados.

A partir da análise das citações bibliográficas dos trabalhos dos alunos e dos professores, ou mesmo das pesquisas efectuadas pelos leitores, poderemos avaliar o grau de informação que uma colecção deverá conter, a priori, para satisfazer as necessidades imediatas dos seus leitores. Segundo alguns estudiosos, como por exemplo, Worwell (2001), Spinak (2001), Meneghini (2001) e Rousseau (2001), poderemos usufruir de algumas vantagens com estas análises bibliométricas.

1. Determinar quais os documentos mais usados nos trabalhos científicos;
2. Determinar a obsolescência bibliográfica da colecção;
3. Determinar se existe uma prioridade das fontes mais próximas e acessíveis;
4. Conhecer o que usam os investigadores de uma determinada área do saber;
5. Definir as políticas de aquisições tendo em conta os novos ambientes digitais;
6. Constatar empiricamente o uso de informação a partir de um enfoque local;
7. Antecipar as possíveis solicitações dos leitores;
8. Detectar se um determinado grupo de leitores desenvolveram os seus hábitos, etc.
9. Aplicar estatísticas ao uso e criação de um documento, e
10. Estudar quantitativamente a produção dos documentos e o seu reflexo nas bibliografias actuais, etc.

Em síntese, a análise de citações nas publicações dos leitores e dos professores podem ser usadas como um dos métodos alternativo para avaliar o uso da informação nas bibliotecas. Por conseguinte, os métodos tradicionais utilizados para a medição da circulação das colecções estão limitados às suas condições físicas, dificilmente poderão medir o uso que os utentes fazem das fontes externas à biblioteca.

Com efeito, a maioria dos manuais e das directivas sobre a avaliação de colecções baseiam-se no estudo de uso, centrado nos movimentos físicos dos documentos isoladamente (Urbano, 2000). Não obstante, seria proveitoso, a conjugação dos estudos in situ com a análise de citações para se poder dar um destaque mais objectivo a qualquer tipo de avaliação que possa ser levada a cabo. Dito de outro modo, a avaliação quantitativa da análise de citações valoriza o uso concreto das colecções e, por sua vez, esta perspectiva poderá conjugar-se com observações qualitativas provenientes de uma visão global da colecção dada por outras metodologias de avaliação.

Assim, deveremos seleccionar criteriosamente as fontes bibliográficas, para que a colecção proporcione um amplo leque de documentos que deverão estar presentes biblioteca. Partindo deste princípio, Johnson (1996) anuncia um método geral de análise de citações em cinco etapas:

1. Identificar um campo específico de uma determinada disciplina:
 - 1.1. Este campo de estudo deverá ter uma relação directa com a universidade ou qualquer outro departamento da universidade;
 - 1.2. As listas de dados serão recolhidas consoante de interesses intelectuais da universidade.
2. Procurar trabalhos publicados pelos docentes da faculdade:
 - 2.1. Elegem os artigos dentro de um prazo satisfatório;
 - 2.2. Os anos anteriores e actuais deverão escolher-se de modo a reflectirem as investigações da universidade;
 - 2.3. Poderão incorporar-se novos títulos pertinentes (publicações exteriores) para melhor se avaliar a conveniência da colecção (nos artigos recentes não deveremos esperar muitas citações devido ao pouco tempo de divulgação);
 - 2.4. Poderemos ter como modelos certas publicações de fontes não impressas, a Web, etc.
3. Nesta etapa, devem agrupar-se os artigos da alínea 2. até à 2.1., podendo ainda ser usados os dados dos empréstimos interbibliotecários para a revisão dos padrões das listagens (aqui poderão revelar-se artigos de grande interesse, como é o caso de certos modelos de citações bibliográficas);
4. Documentar os resultados obtidos, e
5. Finalmente, os resultados deverão aplicar-se às decisões da biblioteca.

Esta metodologia apresentada por Bill Johnson no seu artigo: *Citation analysis of the Texas Tech University's Statistics Faculty* (Johnson (1996), poderá ser usada em todo o tipo de investigações, mas é na pesquisa dos leitores e nas monografias que surte mais resultados e, por conseguinte, é mais usada. Na verdade, este tipo de análise com enfoque nas pesquisas dos leitores é onde apresenta vantagens mais visível.

A investigação das colecções tendem a adquirir um enfoque nas necessidades dos investigadores. Desta feita, mesmo os artigos que não sejam úteis para os leitores poderão, de certa forma, apresentar grande utilidade para os investigadores descortinarem novos horizontes de investigação. As análises de citações, actualmente, são de grande utilidade para a identificação de referências científicas, bem como para a identificação das disciplinas que com estas se identificam. Ou seja, este método identifica a literatura usada através de áreas interdisciplinares. Na verdade, esta forma de estudo é um list checking: usam-se as listas de dados das pesquisas dos leitores e, por seu turno, comparam-se estas pesquisas com as listas de referência dos investigadores ou memo com os rankings que usam dados de citações (por exemplo: Journal Citation Reports —JCR).

O método anteriormente descrito, preconizado por Bill Johnson, assenta essencialmente nas análises de citações dos documentos publicados pelo corpo docente universitário. Não obstante, existem maneiras para levar a cabo tais investigações. De uma forma alternativa, mas com o mesmo objectivo, Henty (1992) da National Library of Australia propõe a seguinte metodologia:

1. As fontes das citações deverão incluir: dissertações, teses, livros escolares ou especializados, vários artigos, informações especiais, trabalhos dos melhores autores, obras de referência e bases de dados informatizadas;
2. Determinar o método de amostragem;
3. Compilar as listas;
4. Confrontar as listas com as propriedades das bibliotecas;
5. Classificar e analisar os resultados:
 - 5.1. Acrescentar estes resultados a outras metodologias;
6. Determinar o nível da colecção;
7. Tomar medidas.

Esta alternativa versa a análise de citações exclusivamente em monografias. Como sabemos, a análise de citações apresenta grandes vantagens na avaliação de periódicos, o seu uso na avaliação de monografias é visto por alguns estudiosos como pouco produtivo. Existem várias razões para tal atitude, em primeiro lugar porque não existe uma citação intensa de literatura monográfica, ainda que esta seja bastante usada nas bibliotecas.¹ Deste modo, muitos especialistas advertem para o facto de que este tipo de avaliação pode ser muito falaciosa.

¹ Cristóbal Urbano Salido tem vindo a desenvolver vários estudos sobre a análise de citações em teses de Doutoramento e nas pesquisas dos leitores que, na verdade, podem servir de exemplo para ilustrar o nosso estudo: análise de citações nas monografias e nas pesquisas dos leitores. A sua tese de Doutoramento intitula-se: *Estudio de las tesis doctorales en informática*

As referências bibliográficas dão essencialmente ênfase aos materiais retrospectivos. Além de mais, as revistas são publicadas regularmente, enquanto as monografias não respeitam qualquer tipo de periodicidade. Devido a tal facto, Hall (1985) recomenda no seu estudo: *Collection assessment manual for college and university libraries*, a utilização de estudos de circulação em lugar da análise de citações para a identificação dos livros mais usados numa biblioteca. Não obstante, se a grande maioria da análise de citações é baseada em revistas, os livros poderão ser uma boa fonte para a elaboração de citações.

“Por tanto, cuando se proceda al análisis de citas para estudiar los usuarios de una biblioteca habrá que decidir si se tienen en consideración todos los tipos de fuentes presentados en este apartado, si se contemplan todos pero se explotan de forma estratificada, o si se prioriza únicamente aquellos documentos que mejor reflejen las tareas de investigación. Así, las monografias suelen reflejar mejor las necesidades de información de los estudiantes de pregraduado.” (Urbano, 2001)

Ainda que criticado por alguns, a análise de citações nas monografias podem ser estudos excelentes para melhorarem as necessidades dos estudantes e desenvolverem as colecções (Urbano, 2001). Neste âmbito, não deveremos olvidar-nos de que as publicações dos professores, conjuntamente, com os programas das cadeiras e alguns trabalhos de curso dos alunos poderão ser a chave do sucesso desta análise. Cristóbal Urbano tem vindo a concluir nas suas investigações que as teses de doutoramento são estudos muito significativos para analisar as necessidades dos investigadores em geral. Porém, um conjunto de autores também consideram que a análise de citações pode ser uma fonte idónea para a obtenção de dados do consumo de informação, seja através de periódicos ou de publicações monográficas.

Outras investigações deste estudioso (Urbano, 2000) apontam também para o facto das análises bibliométricas das bibliografias citadas nas teses de doutoramento (podendo ser outro tipo de documentos monográficos), são uma excelente alternativa aos métodos de avaliação de colecções directos, nomeadamente, as entrevistas e os inquéritos aos leitores. Esta alternativa referida pelo nosso estudioso, trata-se de um método que não interfere no comportamento dos leitores, enquanto se recolhem os dados. Esta recolha é, então, substancialmente mais fácil e rápida.

Na verdade, a comprovação empírica das leis bibliométricas, numa perspectiva local, poderão indicar-nos que uma altíssima percentagem de utilização dos fundos de uma biblioteca se concentra num número muito limitado de documentos (Urbano, 2000a e Lancaster, 1996). Este tipo de investigações é muito produtivo nas bibliotecas; são muitos os autores que se dedicam a desenvolver técnicas para a análise efectiva das colecções, como é o exemplo das regras de Pareto aplicadas à biblioteconomia.

6.7.2. Análise de citações nos periódicos

A análise de citações nos periódicos é outra forma de avaliação de colecções. O procedimento normal de avaliação destas publicações passa por algumas etapas, primeiramente, devem-se alinhar os periódicos de uma dada área segundo critérios previamente determinados pela biblioteca. Depois desta classificação hierárquica, o bibliotecário comparará as estatísticas dos títulos existentes, permitindo aos bibliotecários seleccionarem o “melhor” para a sua biblioteca. Mas, quais são os métodos mais comuns para delinear os periódicos? Num artigo intitulado: *Ranking of journals in library and information science by research and teaching Relatedness*, são referidos várias formas de alinhamento dos periódicos.

“There exist many possible criteria by which journals can be ranked. These criteria, which have been reviewed by Lancaster, include: number of times borrowed, number of times cited, number of times cited in relation to amount published (impact factor), some measure of ‘curriculum-relatedness,’ opinion of faculty or other subject specialists, ‘exclusivity’ (proportion of content de-voted to a particular topic), cost, and cost-effectiveness (e.g., cost per use). Selection or, more commonly, deselection ‘models’, combining several evolution criteria, have also been proposed.” (Esteibar e Lancaster, 1992)

Como verificamos nesta citação de Esteibar e Lancaster (1992), são múltiplas as formas de levar a cabo tal tarefa de alinhamento, passando pelo indicador de tempo, factor de impacto, opinião dos leitores, custos, uso, selecção e descarte. Quatro anos mais tarde, Lancaster (1996) propôs uma nova classificação de alinhamento dos periódicos.

1. Através dos dados da utilização da biblioteca;
2. Através da utilização já efectuada por outras bibliotecas;
3. Através da opinião dos docentes;
4. Através das citações;
5. Através dos factores de impacto;
6. Através da análise custo/eficácia, e
7. Através do número de artigos dedicados a uma matéria em concreto.

Efectivamente, os dados da utilização real da biblioteca e/ou os dados recolhidos noutras bibliotecas poderão ser uma das formas para classificar e ordenar os periódicos. Não obstante, a opinião dos docentes mais uma vez poderá ser um valor acrescentado para este tipo de ordenação. Por exemplo, pedimos aos membros docentes da faculdade que classifiquem de 1 a 4 uma listagem de periódicos, onde o símbolo 4 significa “fundamental” e o 1 “sem interesse.” Com esta classificação poderemos ordenar as revistas pelo número total de pontos que cada uma recebeu.

A lista de periódicos alinhados pelo número total de citações é, possivelmente, um cálculo falacioso. Assim, para propósitos práticos necessitar-se-á de um sistema de classificação que, segundo Scales (1976), devermos incluir certos indicadores, tais como, custos, extensão e

factores de impacto. Não obstante, a utilização da base de dados *ISI Journal Citation Reports (JCR)* e a *Science Citation Index (SCI)*, é uma das alternativas bastante sólida para a classificação de revistas científicas. Nesta base, as ordenações são hierárquicas e classificadas por matérias e segundo o número de vezes que cada documento foi citado (Rashid, 1991).

Garfield (1987), no seu *Essays of an information scientist* anuncia as etapas para a avaliação da colecção de periódicos nas bases de dados do SCI e na base de dados do JCR. Ambas as bases são um instrumento de pesquisa para a classificação dos periódicos, sobretudo para a determinação de seu factor de impacto. Mas, a primeira é exclusivamente para as Ciências naturais, enquanto a segunda está estritamente direccionada para as Ciências sociais. Assim, se pretendemos uma classificação que verse sobre conteúdos das Ciências sociais, temos a SCI. A partir desta fonte, disporemos das metodologias possíveis para as análises das publicações periódicas.

1. Usar os artigos da fonte JCR¹ (inclui artigos de investigação original, notas técnicas e revisões):
2. Todos os artigos são individualmente codificados segundo a definição listada pelo Institute for Scientific information, durante o processo editorial dos periódicos:
 - 2.1. Cronologias, correcções, discussões, artigos individuais, resumos, notas, relatórios breves, investigações e revisões bibliográficas.
3. Não deverão incluir-se editoriais e cartas a menos que estas contenham resultados de investigações significativas;
4. Proceder à pesquisa na base de dados JCR;
 - 4.1. Identificar os artigos mais citados —percentagem total de itens, percentagem total de circulação e percentagem de impacto.

O autor do mesmo artigo não descarta, por conseguinte, a possibilidade de todo este processo metodológico poder ser levado a cabo manualmente. Contudo, os métodos anteriormente descritos por Johnson (1996) e Henty (1989) para avaliação de monografias, também apresentam toda a pertinência na avaliação de publicações periódicas. Não obstante, é indispensável evitar qualquer tipo de subjectivismo na classificação dos documentos.

No Department of Philosophy at Purdue University (Herubel, 1991) realizaram-se várias investigações para determinação das fontes eruditas de periódicos que servisse de apoio bibliográfico credível. Para levar a cabo tal tarefa, em primeiro lugar o referido departamento seleccionou uma disciplina das Ciências sociais (Filosofia), seguidamente, as dissertações de Filosofia também foram examinadas, assim como outras bibliografias selectivas e gerais. Para cada periódico citado nas dissertações e nas revistas anotava-se: os títulos, as datas das citações e o idioma da publicação. Seguidamente, a percentagem dos periódicos que aparecem

¹ Publisher information is supplied for all journals in the JCR. The Journal Title/Publisher Information section of the Full Record page includes the following information for each journal: Full journal title; Abbreviated journal title; ISSN; Number of issues published per year; Publisher name and address; Country of publication; Language and Subject categories assigned. (Institute for Scientific Information, 2001)

nas bibliografias das dissertações são analisados. Assim, o Department of Philosophy at Purdue University concluiu que as revistas eruditas são uma fonte importante para as pesquisas actualizadas nas Ciências humanas. De facto esta metodologia poderá realizar-se também com monografias ou de forma mista, como o fez Jean-Pierre Herubel.

Por sua vez, Garfield (1987a) também desenvolveu uma investigação para identificar os itens nos periódicos, cartas e outro tipo de materiais que contenham informação substancial. Para este tipo de estudo são usados símbolos numéricos para a classificação das características de cada artigo. Ou seja, é utilizado um sistema de pontuação para cada artigo consoante a sua qualidade. Assim, cada artigo é classificado através de uma tabela que discrimina os seguintes indicadores —autor, direcção, páginas, referência, entre outros. A pontuação é atribuída da seguinte forma:

1. Um artigo anónimo recebe 1 ponto;
2. Um artigo com dois autores recebe 2 pontos;
3. Um artigo que contenha a direcção do autor recebe outro ponto (+1);
4. Outros critérios de pontuação são: longitude da página, número de referências, contracapa, etc.

Por outro lado, Garfield (1998b) no seu artigo *Long-term vs. short-term journal impact: does it matter?* aponta três medidas de uso na análise de citações: (a) a medida de uso mais conhecida é a divisão de citações de uma revista pelos trabalhos publicados nessa revista num determinado espaço de tempo; (b) outro indicador de uso utilizado nesta avaliação é a divisão do número total de citações que recebeu uma publicação pelo conjunto de revistas estudadas, pelo número total de referência; (c) outra alternativa para calcular estes indicadores é a divisão do número de vezes que um conjunto de estudos cita a publicação pelo número total de citações.

Efectivamente, poderemos ser apologistas ou não dos factores de impacto, não obstante, estes nos dias de hoje são difíceis de ignorar. No entender de Garfield (1999), ainda que muitas das conclusões dos factores de impacto possam residir numa confiança ingénua, a comunidade científica considerou os factores de impacto ISI como um guia quantitativo e objectivo para a classificação da produção de periódicos.

“The original reason for creating the impact factor was to make sure that Current Contents covered the most significant journals. Thus, a current impact calculation, based on the two preceding years of publications, served us well enough. Later, ISI started to produce its Journal Citation Reports (JCR) as a by product of the Science Citation Index. Publishing long-term journal impact data was not considered a high priority, but the data were there for those persistent enough to combine the input from consecutive annual JCR volumes.” (Garfield, 1998)

Neste pensamento de Garfield (1998), estão assinaladas várias razões para a aplicação dos factores de impacto. Esses factores em si mesmo são essenciais para determinarem o conteúdo

e a actualidade dos periódicos mais significativos. Mais adianta Garfield (2000) a este respeito, os factores de impacto de um periódico são baseados em dois elementos básicos: o numerador —número de citações que um periódico recebe num determinado período de tempo (normalmente o ano transacto); qualquer artigo publicado num periódico nos últimos dois anos anteriores. O segundo elemento de peso é o denominador —número de artigos substanciais publicados nos dois anos transactos. Não obstante, o factor de impacto simplesmente poderia ser baseado nos artigos publicados nos anos anteriores. Este simples facto daria, então, mais ênfase às investigações actuais. Como alternativa, um factor de impacto menos actual seria baseado nos três anos anteriores. Na verdade, todos os estudos de citações devem-se normalizar tendo sempre em linha de conta as variáveis —campo, disciplinas e mesmo as práticas habituais de citação.

“Impact factor is not a perfect tool to measure the quality of articles but there is nothing better and it has the advantage of already being in existence and is, there fore, a good technique for scientific evaluation. Experience has shown that in each specialty the best journals are those in which it is most difficult to have an article accepted, and these are the journals that have a high impact factor. These journals existed long before the impact factor was devised. The use of impact factor as a measure of quality is wide spread because it fits well with the opinion we have in each field of the best journals in our specialty.”
(Garfield, 2000a)

Ainda que os factores de impacto sejam uma das formas mais eficientes de avaliação da literatura, não obstante, os ditos factores não são uma ferramenta consistente para medir a qualidade dos artigos estudados, estes estudos bibliométricos essencialmente análises quantitativas. No entender de Garfield (2000a), a experiência empírica demonstrou que os periódicos cientificamente considerados são aqueles que têm um factor de impacto mais alto. Ainda que assim o seja, Garfield (1998a) afirma que o solipsismo analítico deverá evitar-se, ou melhor, deveríamos usar sempre uma combinação de indicadores para não cairmos em avaliações metodologicamente pouco transparentes.

“Citation data and analysis should always be used in combination with other indicators when evaluating departments or individuals. For nation by nation comparisons, there is very little controversy about the use of citation indicators.” (Garfield, 1998a)

É de toda a conveniência usarmos os dados provenientes das citações combinados com outros indicadores para avaliação dos departamentos, dos indivíduos e das colecções. Inclusive, os autores que se referem às autocitações¹ como um mal a evitar, estão equivocados no entender de Eugene Garfield —não existe nenhuma evidência de que estas autocitações mudariam o rumo dos factores de impacto. Desta forma, existem grandes vantagens na contabilização das citações: disponibilidade dos dados, já que estes encontram-se prontamente disponíveis nas

¹ “Self-citations are journal article references to articles from that same journal. Self-citations often make up a significant portion of the citations a journal gives and receives each year. You can compare self-citing rates and self-cited rates to supplement your journal evaluation.” (Institute for Scientific Information, 2001)

bases JCR e SCI. A própria classificação hierárquica das revistas não é influenciada por qualquer tipo de juízos individualistas.

Desta forma, são grandes os benefícios da análise de citações, pois, poderemos criar listas para satisfazermos as necessidades específicas da biblioteca e dos leitores. Além do mais, esta metodologia poderá usar-se em áreas interdisciplinares ou, inclusive, em campos especializados. Na verdade, esta metodologia tem uma considerável aplicabilidade nas bibliotecas especializadas e universitárias —método sensível ao desenvolvimento da literatura.

“Citation studies have certain advantages over other quantitative methods for ranking journals. First, a single person can conduct a citation study and, using standard kinds of sources like those analyzed for this paper, complete the project in one or two days. Furthermore, unlike surveys of users or analyses of in-house use, the data are gained unobtrusively.” (Wiberley, 1982)

Os estudos de citações têm grandes vantagens em relação aos outros métodos quantitativos, como afirma Wiberley (1982), nestas análises uma só pessoa poderá dirigir a investigação desde que use fontes acessíveis nas suas pesquisas. Além de mais, diferente dos outros métodos de avaliação, sobretudo na economia de custos e tempo. Na verdade, poderemos compilar listas utilizando as bases de dados on-line de uma forma eficaz e rápida, existem uma variedade de listas úteis que podem ser usadas para esta finalidade. Se bem que este método possa processar-se manualmente, existem bases de dados informatizadas para acelerar todo este processo. Frequentemente são desenvolvidas listas de periódicos com relativa actualidade que poderão servir para estas investigações. Por outro lado, esta metodologia apresenta uma relativa simplicidade e poderá aplicar-se repetidamente, identificando as tendências da colecção e as vicissitudes da literatura publicada.

Este método proporciona aos bibliotecários um meio objectivo para a identificação de algumas propriedades estruturantes da literatura —classificando o pensamento colectivo dos estudiosos. Segundo Baughman (1974) no seu artigo *A structural analysis of the literature of Sociology*, a análise de citações é um meio indirecto para a determinação da estrutura parcial de um dado domínio do conhecimento. Assim, esta análise poderá ser considerada uma ferramenta indispensável para o desenvolvimento das colecções. Como é inevitável, estes estudos terão a suas desvantagens.

Quadro 41

Desvantagens da análise de citações

- a. Time consuming and labor intensive;
- b. The inherent time lag in citations will not reflect changes of emphasis in disciplines and/or the emergence of new core journals;
- c. Not appropriate for broad fields;
- d. It is difficult to select the source items that will reflect the subject studied or the local user needs;
- e. Sub areas of one discipline may have different citations patterns from the general subject;
- f. Research patterns of some disciplines do not lend themselves to citation studies;
- g. Unknown variables govern original citations such as: credentials of author, availability of information resources to the author and selection of source materials, and bias of author. A citation is not an inherent guarantee of quality;
- h. Tends to under-represent materials important for format, context or background but which are infrequently cited;
- i. Susceptible to popular trends;
- j. Citations do not follow consistent bibliographic standards, and
- k. Citation analysis in isolation is a questionable measure for collection development decisions.

Fonte: Henty (1992) e a University of Wyoming Libraries (2002), elaboração própria

Como poderemos verificar no quadro 41 da responsabilidade de Henty (1992) e da University of Wyoming Libraries (2002), existem algumas desvantagens no uso da análise de citações: esta metodologia é muito morosa e exige uma investigação muito intensiva. Além de mais, é um método apropriado somente para colecções de grandes dimensões. Como sabemos, muitas vezes, é difícil seleccionar listas que reflectam as necessidades dos leitores ou os assuntos de estudo. Para além destes factos, os micros assuntos de uma dada disciplina podem apresentar modelos de citações muito diferentes dos assuntos gerais. Existem um grupo de disciplinas que não se prestam para este tipo de investigações, desta forma, uma citação não é uma garantia de qualidade. Dito de outro modo, uma citação não é uma representação exacta de todos os materiais importantes, tais como, os formatos, os contextos ou os fundos frequentemente citados. Assim, as análises de citações só são susceptíveis de representarem as tendências mais populares e conhecidas. Além do mais, as citações não seguem normas bibliográficas consistentes (especialmente nas bases de dados JCR e SCI). Em todos os casos, o seu estudo isolado é uma decisão muito questionável para a avaliação e desenvolvimento das colecções —são sempre necessários métodos complementares.

Nas análises de citações, nomeadamente nos periódicos, o seu alinhamento pelo factor de impacto poderão representar alguns problemas. Segundo Nisonger (1998), a questão da idade dos periódicos para o seu possível alinhamento é um dos problemas a considerar, já que só são citados os periódicos menos actuais, os que já estão em circulação há algum tempo e por isso são os mais conhecidos pela comunidade científica. Na verdade, estes têm uma audiência maior e, como tal, os seus artigos têm maior probabilidade de serem citados.

Além de mais, existem outras desvantagens que não se relacionam com a média da publicação. Referimo-nos, propriamente, ao exagero das autocitações que imperam em muitas publicações, assim como aos dados compilados na JCR e na SCI que continuam a ser consultados pelos bibliotecários, como o único recurso, para determinarem a qualidade de um dado periódico numa dada disciplina específica. Assim, o New Jersey Institute of Technology (2002) sublinha que o uso das citações deve ser executado unicamente para averiguar o impacto de certos artigos, mostrando-nos quais são as inter-relações existentes entre os autores citados.

6.8. Método acumulativo de avaliação (cumulative method of collection)

Os novos paradigmas do conhecimento impuseram ao mundo biblioteconómico e às novas mentalidade de gestão do conhecimento, emergindo uma panóplia de técnicas entre as várias áreas do saber. Ao nível da avaliação de colecções, os métodos acumulativos são, então, uma conjugação múltipla de métodos de avaliação. A sua base de actuação é, por excelência, a eficácia metodológica —esta triangulação permite-nos superar as desvantagens de uns métodos e beneficiar das vantagens de outros (Oke e Tyrrell, 1999).

“The cumulative approach to collection evaluation was chosen as it uses aspects of several methods to provide checks and balances to overcome what were seen as other method’s drawbacks.” (Oke e Tyrrell, 1999)

A conjugação de esta multiplicidade de métodos deu lugar a um novo método, ou seja, ao aparecimento de uma conjugação metodológica que tem como objectivo avaliar as colecções e, simultaneamente, respeitar as necessidades particulares de cada biblioteca. Esta metodologia acumulativa é uma personalização dos serviços biblioteconómicos, já que se adequam a amiúde as metodologias mais convenientes nas práticas avaliativas. Por exemplo, os estudos interdisciplinares de avaliação levados a cabo por Brannen (1992), Creswell (1995) e Maxwell (1998) têm demonstrado que, apesar de algumas incompatibilidades, os paradigmas quantitativos e qualitativos poderão integra-se numa perfeita união.

“Several categories of complementarily emerge from a review of the qualitative and quantitative methods used. These are summarized below in two general categories: first, the way in which the initial usage of qualitative methods fed into or in some other way improved the survey; second, the way in which the survey complemented the earlier qualitative studies.” (Dan Maxwell, 1998)

Em particular, Dan Maxwell (1998) afirma-nos categoricamente que existem categorias de complementaridade que surgiram do estudo da inter-relação dos métodos quantitativos e qualitativos, quando usados conjuntamente. Este processo acumulativo de vários métodos,

sejam eles quais forem, é uma perspectiva holística dos fenómenos biblioteconómicos. Estamos convictos de que a atitude de descrição e de quantificação é algo que só emerge do uso de multi-métodos. Deste ponto de vista, os métodos acumulativos têm toda a sua pertinência, além de mais, os seus benefícios são facilmente verificáveis ao nível empírico.

“The core of this approach is based on the requirements of the curriculum, but divides the collection into sections according to format. Monographs (including audiovisual and multimedia items), reference, and electronic databases are assessed individually. Further, the results are then compared to a similar institution's collection. This will result in a quantitative measurement, a comparative assessment, and an indication of the scope and depth of the collection with regard to supporting the curriculum.” (Credaro, 2001)

De facto, este método combina vários procedimentos, através de um esforço metodológico de superação das limitações de cada metodologia. O seu centro de indagação está baseado num plano de estudos globais, cuja colecção e as necessidades dos leitores estão devidamente contempladas. Desta feita, como afirma Credaro (2001), a colecção dividir-se-á consoante as necessidades intrínsecas da biblioteca. Por exemplo, a divisão poderá efectuar-se por formatos —monografias, material de referência, e dados electrónicas— assim, os resultados obtidos devem comparar-se com outras colecção de uma instituição externa com a mesma missão e propósitos. Com efeito, este procedimento produz medidas quantitativas e um alcance da profundidade da colecção para apoiar as necessidades dos leitores.

Um dos métodos mais conhecidos, provenientes desta indagação de acumulativa, é a prova de entrega e obtenção de documentos (document delivery tests), este métodos acumulativo é um dos mais conhecidos e praticado nas bibliotecas americanas. Este estudo assenta essencialmente na análise de citações e determina não só se a biblioteca possui um certo artigo, como também o localiza no espaço e no tempo. Segundo Ekmekcioglu e Nicholson (2001), a prova de entrega de documentos avalia a capacidade que a biblioteca tem para proporcionar certa documentação num dado momento.

A avaliação acumulativa está enraizada nas exigências dos novos paradigmas do conhecimento —associação de vários métodos de avaliação. A prova de entrega e obtenção de documentos está, especificamente, correlaciona com a análise de citação com o exame directo da colecção e algumas técnicas de cronometragem. Não obstante, muitas outras formas de combinações serão possíveis e aceitáveis, tudo está dependente das necessidades particulares da cada biblioteca e das expectativas dos seus clientes.

Na verdade, os benefícios da prova de entrega e obtenção de documentos são mais que evidentes, na medida em que identificam as necessidades dos leitores e, sobretudo, os dados para a investigação estão prontamente disponíveis. Além de mais, este tipo de estudos não só avalia a colecção em si mesmo como avalia os serviços gerais da biblioteca. É, pois, uma visão holística da uma biblioteca.

Segundo Oke e Tyrrell (1999) existem várias formas de avaliação de entrega de documentos que, em si mesmo, poderão facilitar a avaliação das colecções e todo o processo acumulativo de avaliação, assim por exemplo, o uso de indicadores de desempenho associados com outras metodologias será uma das formas mais apropriados para a investigação da acessibilidade da colecção já que, somente com alguns indicadores de desempenho, poderemos determinar o tempo gasto entre o pedido da informação e o tempo gasto até chegar aos utilizadores.

De uma forma objectiva e metodológica, as perspectivas de avaliação das colecções baseadas em “aproximações acumulativas” foi, primeiramente, referida um artigo intitulado: *Meeting modern demands of collection evaluation: a new approach*, por Sushella N. Rao (Rao, 1994). Esta estudiosa procurava um método para avaliar a sua colecção de literatura da biblioteca University of Wisconsin, Assim, combinou vários métodos para proporcionar à sua colecção uma avaliação equilibrada —superando as desvantagens de cada metodologia usada. Assim, apresentava sete etapas na sua avaliação:

1. Escolher uma área da colecção para avaliar;
2. Escolher uma instituição para a comparação de dados;
3. Análise da comparação da área escolhida;
4. Análise do crescimento da colecção;
5. Análise da moeda corrente;
6. Análise da relevância da colecção, e
7. Avaliação conspectus.

A etapa 1 é, por assim dizer, uma avaliação preliminar do que se pretende avaliar, está em jogo a experiência do bibliotecário e os seus conhecimentos da colecção, assim como o conhecimento das diversas metodologias de avaliação. Na etapa 2, teremos que eleger uma biblioteca com os mesmos propósitos que a nossa para a comparação dos dados, tarefa esta que se tem revelado muito difícil. Seguidamente, deverão fazer-se análises comparativas através dos sistemas entre os diferentes catálogos e em cada área da colecção. Numa etapa 4, devem-se calibrar as tendências do desenvolvimento da colecção, através da comparação dos artigos agregados à colecção nos últimos três anos com os últimos seis anos. Seguidamente, estamos perante os problemas das aquisições, ou seja, os dados da avaliação deverão enviar-se para o serviço de aquisições, renovações, etc. A etapa 6 está centrada na actividade dos empréstimos, indicando assim a relevância da colecção ao nível da circulação dos documentos. Por último, deverá utilizar-se a metodologia conspectus para melhor se descreverem as áreas específicas da colecção, com a finalidade da biblioteca seleccionar os documentos a adquirir.

Como verificamos, esta metodologia idealizada por Sushella Rao tem como base três métodos significativos: estudo de circulação, a avaliação conspectus e o uso de estatísticas. O resultado desta combinação demonstrara-nos a suficiência ou a insuficiência da colecção, tanto ao nível da sua qualidade como da quantidade e exactidão.

Esta estudiosa utilizou algumas metodologias clássicas na sua avaliação, não obstante, são possível uma infinidade de combinações, tantas quantas as necessidades e as especificidades da colecção. Tendo-se sempre em linha de conta as vantagens da “mistura” dos métodos quantitativos e qualitativos. A utilização de métodos acumulativos é, na verdade, uma novidade no ambiente bibliotecário. São escassos os seus estudos teóricos e práticos nas bibliotecas, não obstante, ao que consta são inúmeros as vantagens da sua utilização. Estamos, evidentemente, perante uma avaliação holística à qual os americanos chamaram de “cumulative method of collection”. Este acto de avaliar é muito mais do que uma junção avulsa de métodos —personaliza a colecção e o pessoal da biblioteca.

“A major limitation of quantitative and qualitative measures is that they apply to the collection in isolation, and not directly to its use.” (Aguilar, 1986)

Como afirma Aguilar (1986), uma das grandes limitações das avaliações quantitativas e das qualitativas é, efectivamente, a aplicação de cada uma isoladamente. Deste ponto de vista, é de toda a utilidade usarem-se estes paradigmas conjuntamente com o recurso a profissionais credíveis. Cada avaliação deverá usar métodos adequados para os seus fins, mas de uma forma acumulativa. Alguns dos protótipos destes estudos triangulares são os efectuados por Oke e Tyrrell (1999) que apresentam seis etapas de avaliação.

1. Eleger os programas dos cursos principais de ensino na universidade;
2. Procurar para cada programa do curso, outro similar em outra instituição;
3. Análise das áreas assunto da Library of Congress Subject Headings (LCSH);
4. Comparar as propriedades da colecção da biblioteca com as listas Modelo de títulos com as áreas de estudo de cada programa de curso;
5. Confirmar o desenvolvimento da colecção com o catálogo da biblioteca, e
6. Quantificar o total de artigos disponíveis em cada área de estudos seleccionada.

Este processo avaliativo usa vários métodos: o uso de estatísticas, estudo de circulação e avaliação a conspectus. Por outro lado, a Victoria University Library (2001) apresenta-nos vários protótipos para a avaliação de colecções dignos da nossa consideração. Esta biblioteca apresenta-nos cerca de quarenta áreas do conhecimento e, por sua vez, as respectivas elaborações metodológicas acumulativas aprofundada.¹ A título de exemplo, explanaremos aqui a área da Religião e da Filosofia asiática efectuada por Armstrog-Roper (1999). A sua avaliação está dividida em oito etapas:

- 1./2. Instituição de comparação;
3. Categorias;
4. Listas modelo;
5. Desenvolvimento da colecção;
6. Material impresso;
7. Uso, e

¹ Veja-se o URL: <http://w2.vu.edu.au/library/collections/evaluation/cep.html>.

8. Avaliação global da colecção.

Na etapa 1 e 2 Mark Armstrog-Roper consulta o pessoal académico do departamento de estudos asiáticos para analisar as áreas da Religião e da Filosofia leccionadas nos cursos da Victoria University Library (VUT). Depois desta indagação identifica as áreas de Filosofia provenientes do sudeste asiático. Todavia, depois da determinação da especificidade das matérias, segue-se a pesquisa de uma instituição similar para a comparação dos dados obtidos. Este estudioso seleccionou a Deakin University, nomeadamente, o seu programa de estudos asiáticos já que estes eram notavelmente similares.

Depois desta planificação preliminar das áreas de estudo e da instituição para as respectivas comparações, na etapa 3 conceptualizam-se as pesquisas, ou seja, utilizam-se as categorias da LCSH. Com esta classificação foram seleccionados oito assuntos da referida biblioteca inglesa. Efectivamente, o catálogo da VUT e da Deakin ofereceram pesquisas para estes títulos. Desta forma, passa-se da comparação externa das bibliotecas para uma análise mais interna, nomeadamente, de artigos monográficos, periódicos, etc. em cada área. Seguidamente, na etapa 4, comparam-se os resultados com as listas modelo (de Religião e Filosofia asiática). A compilação destas listas modelo foi efectuada através de artigos on-line, enciclopédias de filosofia, estudos budistas, chineses, indiano, islâmicos, filosofias japonesas, enciclopédias de religião e outros artigos do sudeste para a religião asiática. Ou melhor, a avaliação assenta sobretudo na metodologia listas de controlo.

Tabela 3
Resultados das listas de controlo

<i>Subject Headings</i>	No. of items on List	VUT Holdings	ample Rate (%)
<i>Asia Southeastern Islam</i>	36	13	36
<i>Asia Southeastern Religion</i>	62	52	84
<i>Buddhism Asia Southeastern</i>	150	40	27
<i>Philosophy Oriental</i>	196	32	16
<i>Total</i>	444	137	31

Fonte: Armstrong-Roper (1999)

A tabela 3 é um dos exemplos de avaliação através de listas de controlo —confrontam-se o numero de artigos das listas modelo com as tendências da colecção VUT em relação aos títulos assunto. Teremos, então, um total de cada análise e sua conseqüente percentagem. Na etapa 5 procede-se à crítica e avaliação da colecção, ou seja, procede-se à comparação dos títulos agregados à biblioteca nos últimos três e seis anos passados.

Na 7 etapa, obviamente, serão avaliados os índices de circulação (estudos de circulação): número de “caixas” por cada título. Ou melhor, deverão analisar-se o número de empréstimos em cada área da colecção. Desta forma, o nosso avaliador chega à conclusão de que a colecção da sua biblioteca está numa situação boa, ainda que alguns artigos fossem solicitados

ao exterior. Desta forma são indispensáveis medidas para colmatar tal situação —adicionam-se duplicados à colecção e sugerem-se novas aquisições.

Na última etapa, a 8 portanto, foi efectuada uma avaliação global da colecção (avaliação conspectus). Assim, a colecção de filosofia da VUT está circunscrita ao nível 3a que é, por assim dizer, um nível de classificação intermédio adequado para apoiar os estudantes universitários. Desta forma, poder-se-á concluir que a área da Religião asiática da VUT deverá desenvolver-se com novas aquisições e material retrospectivo e de fontes primárias. Além de mais, os artigos on-line também deverão subscrever-se para ampliar a referida colecção. Em síntese, a VUT apresenta uma série infindável de combinações acumulativas, adequadas à missão da sua biblioteca que, por sua vez, podem servir de protótipos para qualquer biblioteca desde que as referidas combinações sejam devidamente ponderadas.

Segundo a University of Wyoming Libraries (2002), as vantagens da avaliação acumulativa poderão, grosso modo, sintetizar-se na satisfação geral dos leitores. Todo o trabalho bibliotecário está ou deveria estar centrado nas expectativas dos leitores. De uma forma geral, Oke e Tyrrell (1999) referem no seu estudo —cumulative approach to collection evaluation— quatro grandes benefícios do método acumulativo de avaliação.

Quadro 42

Vantagens do método acumulativo de avaliação

- a. It minimises the amount of work to be done by using the catalogue where possible to compile the data;
- b. Provides a good overall picture of collection quantity, quality, growth and currency;
- c. Provides detailed data on how well the collection is supporting the course programs offered on a campus. This data can then be used to make purchasing more effective, and
- d. Is very good at providing the data needed for accreditation processes

Fonte: Oke e Tyrrell (1999)

As investigações de união multi-métodos minimizam a quantidade de trabalhos e, sobretudo, proporcionará uma qualidade mais holística a qualquer tipo de avaliação (os benefícios de uns métodos irão colmatar as falhas de outros). Além de mais, forneceram uma “gestão de qualidade” centrada na dialéctica quantidade/qualidade/cliente. De facto, como afirma Oke e Tyrrell (1999), esta nova metodologia proporcionará um quadro global da colecção, ao nível da sua quantidade, qualidade, crescimento e poupança de recursos. No entender de Gómez Hernández (2002), a gestão de qualidade é uma resposta às expectativas das bibliotecas que efectuem avaliações com base no duo leitor/cliente.

Na verdade, esta nova forma de avaliar é uma filosofia de compromisso para a melhoria das actividades de avaliação e, sobretudo, para o estudo da satisfação dos clientes. Todavia, proporcionar-nos-á dados detalhados das partes fortes da colecção e das suas debilidades.

Estes dados, geralmente, são usados para melhorarem os serviços de selecção e aquisição de uma biblioteca ou de outras instituições afins.

As suas desvantagens resumem-se sobretudo às dificuldades de se encontrarem bibliotecas com a mesma “combinação” de dados para presumíveis comparações (no caso do objecto da avaliação se pautar por indicadores interinstitucional). Assim, a análise das colecção através dos processos acumulativos, na sua esmagadora maioria, tem só aplicação in loco. Ou seja, a sua aplicabilidade não se presta a grandes comparações externas devido à sua componente sui generis de avaliação. Além de mais, a combinação dos métodos deverá ser bem estruturada, para que as vantagens das análises acumulativas suplantem as desvantagens de cada método isolado.