

## Diretrizes para sistemas nacionais de empréstimo interbibliotecário

MAURICE B. LINE\*

STEPHEN VICKERS\*\*

O acesso físico ao documento é essencial, mas o empréstimo interbibliotecário tem aumentado tanto que se faz necessário reexaminar o seu planejamento. São propostas vinte e uma (21) diretrizes para sistemas de empréstimo interbibliotecário, cada uma com uma pequena introdução. Pressupõe-se que as diretrizes sejam de validade para a maioria dos países. Espera-se que elas provoquem reação e discussão e, talvez, melhoria nos sistemas existentes de empréstimos interbibliotecário.

Prover o acesso a documentos é a função principal das bibliotecas. No entanto, grande parte da literatura em biblioteconomia enfatiza o acesso bibliográfico aos documentos, em vez do acesso físico, o qual é dado como certo.

O aumento considerável no volume das publicações nos últimos anos tem estimulado inovações importantes no acesso bibliográfico aos documentos o qual, por sua vez, estimula a demanda de documentos. Estes aumen-

---

1. Traduzido por Kira Tarapanoff, Professor do Departamento de Biblioteconomia da UnB

\* Diretor-Geral da British Library Lending Division e Diretor do Office for International Lending da IFLA.

\*\* Assistente do Office da IFLA.

tos, em publicação e demanda, desmistificaram a auto-suficiência das bibliotecas, que, como conseqüência, passaram a depender muito mais dos recursos de outras bibliotecas para atender às necessidades de informação de seus usuários. Todos os países desenvolvidos testemunharam grande aumento de empréstimo interbibliotecário nos últimos dez a vinte anos, mesmo quando a demanda em muitos países parece ter sido seriamente reprimida pela inadequação dos sistemas de empréstimo interbibliotecário existentes. Só recentemente pareceu necessário se encarar o empréstimo interbibliotecário como um elemento essencial do sistema de bibliotecas de cada país, se determinar mecanismos e procedimentos para o empréstimo interbibliotecário como um sistema coeso.

Ainda que falte muita coisa para ser feita para o planejamento ideal de sistemas de empréstimo interbibliotecário, e ainda que de qualquer forma os sistemas vão diferir de acordo com necessidades e circunstâncias locais, a experiência acumulada sugere um número de diretrizes que, provavelmente, serão válidas para a grande maioria dos países. Estão relacionadas abaixo na esperança de que venham a estimular idéias e provocar discussões e, quem sabe, ação em alguns países. A justificativa de cada diretriz é apresentada em uma pequena introdução, pois a apresentação completa dos argumentos resultaria num documento demais extenso.

A acessibilidade a documentos é um problema tanto internacional como nacional, mas a acessibilidade internacional depende de sistemas eficientes de empréstimo a nível nacional (1).

Chamamos a atenção do leitor para um outro artigo de enfoque paralelo intitulado "Principles of International Lending", publicado em 1977 (2).

## 1. CRITÉRIO PARA SISTEMAS NACIONAIS DE EMPRÉSTIMO

Os três critérios básicos pelos quais os sistemas nacionais de empréstimo devem ser avaliados são:

- Nível de satisfação (proporção de pedidos satisfeitos)
- Rapidez no atendimento
- Economia.

A importância relativa destes critérios pode diferir por categoria de documento e usuário: por exemplo, o fator rapidez pode ser de tamanha importância que em certos casos não se considera o custo. No planejamento geral do sistema, no entanto, todos os três critérios são importantes; deve-se procurar um equilíbrio ótimo entre estes e o sistema deve ser planejado de tal forma que, em casos especiais, um critério possa prevalecer sobre os outros.

## 2. ANÁLISE DO PROBLEMA

O problema, antes de mais nada, deve ser analisado de forma sistemática. Este é o pré-requisito para o desenvolvimento do sistema: enquanto não se conhecer a grandeza e a natureza do problema, poucas melhorias sistemáticas podem ser feitas com segurança.

O primeiro passo deve ser a coleta de dados relativos ao volume na demanda e fornecimento de cópias feitas através dos sistemas de empréstimo interbibliotecário existentes.

De forma ideal dados devem ser coletados sobre:

- volume de demanda
- fonte da demanda (tipo de biblioteca, distribuição geográfica, etc.)
- forma do documento (e.g. periódico, monografia, etc.)
- país de publicação
- data da publicação
- assunto do documento
- canal utilizado para o pedido
- fonte de atendimento
- nível de satisfação
- rapidez no atendimento.

Deve ser feita análise estatística com farta tabulação cruzada, e.g. nível de satisfação da demanda, relacionada com as diversas formas de documentos e diversas datas de publicação. No caso de periódicos, os títulos devem ser classificados em relação ao número de pedidos que recebem, para que se possa identificar o número de títulos de periódicos necessário para atender a 70%, 80% e 90% da demanda.

Para muitos países poderá ser difícil coletar alguns dos dados necessários e em alguns deles a maior parte da informação pode ser inacessível. Nesses casos, estatísticas básicas (os assinalados com asterísco) devem ser coletadas e podem vir a ser suficientes para o planejamento do sistema. Este não deve ser adiado na espera da coleta completa das estatísticas.

O segundo estágio é identificar possíveis soluções alternativas e compará-las em relação ao custo e eficá-

cia (sendo que a eficácia deve ser julgada de acordo com o nível de satisfação do usuário e rapidez no atendimento).

Todos os custos devem ser levados em consideração, inclusive custos indiretos e despesas fixas. A avaliação sistemática sugere com freqüência medidas que resultam em melhorias significativas, simples e econômicas para implantar. É possível que soluções diferentes possam ser requeridas para periódicos e outras formas de materiais.

O terceiro estágio é estudar como a melhor solução pode ser alcançada a partir da situação presente, com um mínimo de mudança e despesas. O mais sensato é começar com periódicos e publicações recentes pois é nestes que a maior parte da demanda normalmente recai.

O sistema deve tomar em consideração o fato de que a demanda de empréstimo interbibliotecário pode estar sendo severamente restringida pela inadequação do sistema existente e que um sistema melhorado provavelmente provocará a demanda latente, o que também poderá mudar, até certo ponto, a natureza da demanda.

### 3. SERVIÇOS QUE INCLUAM TODOS OS TIPOS DE BIBLIOTECAS

Um sistema de empréstimo interbibliotecário deve ser planejado para servir a todo tipo de biblioteca. Um sistema planejado para servir a um determinado tipo de biblioteca poderá quase que com certeza servir aos interesses de outros tipos de bibliotecas; sistemas separados duplicam esforços e podem aumentar os custos consideravelmente.

#### 4. UNIDADE DO CONHECIMENTO

Os sistemas devem ser normalmente planejados para prover informações sobre todos os assuntos e em todas as línguas. O conhecimento não pode ser dividido por assuntos, língua ou país de publicação, para atender a razões de ordem prática. Um sistema planejado para satisfazer as necessidades de informação nas áreas de ciência e tecnologia (e de modo geral é para estas áreas que a atenção se volta em primeiro lugar) terá que ter material informativo também nas áreas de ciências sociais (e.g. psicologia industrial, administração, economia), o sistema resultante deverá ser tal que não necessite de grande expansão para cobrir também as ciências humanas, sabendo-se que entre estas e as Ciências Sociais não existe uma linha divisória muito precisa. Além do mais pode ser difícil planejar-se sistemas econômicos (baratos) que cubram separadamente as áreas de ciência humanas e sociais. Há ainda menos sentido em se fazer diferenciação por língua ou país de publicação. Sistemas de empréstimo interbibliotecário, que são construídos com base em coleções sólidas especializados por assunto ou língua, devem ser coordenados para que possam se compensar mutuamente.

#### 5. RELAÇÃO COM OS SISTEMAS DE OUTROS PAÍSES

O planejamento de sistemas de empréstimo interbibliotecário deve levar em conta os sistemas existentes em países vizinhos e outros. Por exemplo, um país vizinho pode ter uma coleção abrangente de um certo tipo de material, e o desenvolvimento do sistema nacional pode prestar serviços a outros países. Afinidades cul-

turais e lingüísticas facilitam a cooperação, especialmente no caso de alguns países novos que antes faziam parte de países maiores.

## 6. SUPRIMENTO DE PUBLICAÇÕES NACIONAIS

O sistema nacional de empréstimo interbibliotecário deve ser capaz de propiciar acesso a todas as publicações de seu país, tanto no nível nacional como internacional. Este é o princípio fundamental da UAP — Acessibilidade Internacional de Publicações, pois cada país é a fonte óbvia e às vezes única de suas próprias publicações.

Sistemas de empréstimo interbibliotecário devem ser planejados inicialmente para assegurar a acessibilidade a publicações impressas a partir de certa data (recente), e depois melhorar a acessibilidade a material retrospectivo: os meios de assegurar acessibilidade corrente e retrospectiva podem diferir (e.g. coleções centrais de empréstimo podem prover acesso a publicações correntes mas não a todas as publicações retrospectivas).

## 7. COMPATIBILIDADE COM OS SISTEMAS DE OUTROS PAÍSES

Sistemas nacionais devem, na medida do possível, ser planejados para se compatibilizar com os sistemas de outros países, de modo a simplificar transações internacionais. Ainda que tenham estruturas diferentes, os sistemas podem fazer uso de formulários e procedimentos que tornem mais fácil mandar pedidos não atendidos a nível nacional para o exterior (veja 13 e 14).

## 8. EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECÁRIO VERSUS AQUISIÇÃO LOCAL

Bibliotecas não devem pedir emprestados itens a outras bibliotecas quando for mais econômico comprá-los. Um sistema de empréstimo interbibliotecário é suplementar à aquisição a nível local, não uma alternativa. Os custos relativos, que devem ser levados em consideração, o tempo do pessoal empregado, custos fixos e armazenamento, dependerão em grande parte da previsão do uso de um item. Em casos específicos, no entanto, o empréstimo de um item pode ser necessário devido ao atraso que possa ocorrer na compra do mesmo.

## 9. NÍVEL DE SATISFAÇÃO ADEQUADO

Todo país desenvolvido deve visar a satisfazer pelo menos 70% da demanda de empréstimo interbibliotecário, preferivelmente 80%. Níveis de atendimento inferior a 70% não são satisfatórios para o usuário por causa da demora provável em se obter itens do exterior, e a longo prazo se torna caro, já que a dependência de outros países, além de certo limite, é mais cara do que a provisão dos itens dentro do próprio país.

## 10. ATENDIMENTO RÁPIDO

Todos os pedidos devem ser atendidos rapidamente, mesmo os que resultarem negativos. A necessidade de mandar o mesmo pedido várias vezes é a maior causa dos atrasos. Por isto é extremamente



importante responder imediatamente às bibliotecas solicitantes quando os itens não puderem ser fornecidos, ou quando houver a possibilidade de um atraso maior no atendimento.

#### 11. PRIORIDADE IGUAL PARA OS USUÁRIOS LOCAIS E OUTROS

Todas as bibliotecas devem dar igual prioridade tanto aos pedidos que vêm através de empréstimo interbibliotecário quanto aos pedidos de empréstimo de usuários no nível local. Já que é impossível evitar atrasos nas requisições de empréstimo e no envio de itens, os atrasos no nível local devem ser reduzidos ao mínimo. Os atrasos mais sérios, em vários países não são decorrentes do envio de itens, mas da demora das solicitações e nos atendimentos.

#### 12. NÚMERO MÍNIMO DE CANAIS

Os pedidos devem passar pelo mínimo de canais possível, dando-se prioridade aos canais mais rápidos. Obter resposta na primeira tentativa é muito importante como determinante de rapidez do atendimento. A reiteração de pedidos é morosa e cara. Também quanto menor o número de bibliotecas a serem usadas como supridoras, maior a possibilidade destas se aparelharem para oferecer um serviço satisfatório e maior a facilidade de o sistema ser controlado: os pedidos devem se concentrar, portanto, se possível, em poucas bibliotecas, ainda que seja necessário fazer-se uso esporádico dos recursos de outras bibliotecas, para um número limitado de pedidos.

#### 13. ROTINAS PADRONIZADAS

As rotinas devem ser tão simples e padronizadas quanto possível, planejadas para economizar tempo. Por exemplo, rótulos pré-endereçados podem ser en-

viados junto, ou fazer parte dos formulários de pedido-padrão. É muito mais simples e fácil para ambas as bibliotecas, a que pede e a que atende, que se faça uso de rotinas padronizadas usadas igualmente em todo o país.

#### 14. FORMULÁRIOS DE PEDIDO PADRÃO (E OUTROS)

Os formulários de pedido de empréstimo devem ser padronizados, assim como os outros formulários relacionados com o empréstimo interbibliotecário (e. g. renovação de pedidos). Desperdiça-se tempo tanto nas bibliotecas que pedem como nas que atendem, quando não há padronização de formulários. Esse serviço pode ser feito por uma instituição central a baixo custo. Pode ser útil projetarem-se formulários iguais ou semelhantes que possam ser usados, quando necessário, para pedidos endereçados a outros países.

#### 15. CONTABILIDADE SIMPLES

Custos de transações individuais (endereço postal, etc.) nunca devem ser cobrados: o custo de cobrança freqüentemente se aproxima ou excede o valor reclamado. O pagamento pode não ser enviado ou não mudar de mãos (e. g. baseando-se no princípio de reciprocidade ou no caso de sistemas subsidiados pelo Governo); ou deve ser feito na base de pagamento prévio usando-se taxas fixas e tornando-se possível a compra antecipada de cupons ou o depósito em contas bancárias especiais. Recibos, sejam para pagamento ou para documentos emprestados, nunca devem ser exigidos exceto nos casos de itens de especial valor ou raridade.

## 16. PAGAMENTO AS BIBLIOTECAS SUPRIDORAS

Deve-se encontrar um meio de se compensar as bibliotecas que emprestam mais do que pedem emprestado. Poucas bibliotecas emprestam e recebem número igual de itens, e a não ser que haja subsídio direto do Governo, as bibliotecas supridoras estarão subsidiando as bibliotecas solicitantes. O reembolso significa normalmente um pagamento da parte das bibliotecas que solicitam muito, isto pode incentivá-las a melhorar a aquisição a nível local (ver diretriz 8). A menos que haja pagamento, o número menor das bibliotecas que atendem a maior parte da demanda tenderá a oferecer um serviço medíocre ou a restringir o empréstimo; não é justo se esperar dessas bibliotecas serviço rápido e bom, grátis. O pagamento não só possibilita como obriga as bibliotecas a proverem um bom serviço. (Note-se que o projeto do Banco Nacional de Periódicos dos Estados Unidos se propôs a recuperar os custos de suas transações e que o fator principal que motivou a proposta de criação do Banco foi a excessiva carga de demanda concentrada em poucas bibliotecas).

De uma forma ou outra o empréstimo interbibliotecário nunca é "grátis"; os custos dispendidos pela biblioteca que empresta (pessoal, formulários, devolução dos itens emprestados, etc.) atinge provavelmente de 2/3 a 3/4 dos custos totais da transação de empréstimo interbibliotecário. Além disso, o empréstimo interbibliotecário é geralmente muito barato se comparado com outros meios empregados para se conseguir materiais raramente usados.

## 17. MÍNIMO DE CATÁLOGOS COLETIVOS

Catálogos coletivos devem ser restritos ao mínimo de catálogos e de bibliotecas incluídas. Poucos catálogos coletivos se conservam atualizados, tanto em

relação a adições como para retiradas, e publicações recentes para as quais a demanda é quase sempre maior, provavelmente não estarão indexados. Além do mais, catálogos coletivos são caros para produzir e manter e sua utilização será cara se numerosas listas devem ser consultadas. Os sistemas que dependem de um número grande de catálogos coletivos correntes têm pouca probabilidade de serem eficientes.

## 18. COMUNICAÇÕES

Os sistemas devem ser planejados levando-se em conta e fazendo-se uso dos sistemas de comunicação modernos. Para pedidos, o telex, o telefacssímile e transmissão pelo computador devem ser considerados; para o transporte dos itens requeridos todos os meios devem ser considerados (correio, estrada de ferro, estradas de rodagem, etc.) especialmente quando se trata de grandes distâncias.

## 19. FLEXIBILIDADE

Os sistemas devem poder comportar modificações. Deve-se poder ajustar o sistema a mudança tanto no volume quanto na natureza da demanda. O sistema deve permitir expansão grande e rápida quando necessário. (Se é um bom sistema ele provavelmente gerará uma demanda cada vez maior). O sistema deve ser adaptável a mudanças tanto à forma da publicação (e. g. demanda de publicações a partir de microfichas), quanto na tecnologia da comunicação (veja diretriz 18).

## 20. SUPERVISÃO DO SISTEMA

O desempenho do sistema deve ser regularmente avaliado. Isto é necessário para se estudar tendências (no aumento e natureza da demanda), e para se iden-

tificar e corrigir deficiências. Estatísticas básicas (e. g. volume de demanda e nível básico de satisfação) devem ser coletadas sistematicamente como rotina, e complementadas por levantamentos especiais com propósitos específicos e.g. níveis de satisfação por diversas categorias de material).

## 21. LEI DE RETORNOS DECRESCENTES

O aumento ou aprimoramento dos componentes do sistema atingem um ponto de saturação, produzindo, quando isso acontece, resultados negativos. A lei de retornos decrescentes aplica-se a quase todos os aspectos do empréstimo interbibliotecário (e na verdade à biblioteconomia em geral). Dando alguns exemplos: além de certo limite não vale a pena incluir novas bibliotecas nos catálogos coletivos, considerando-se que elas contribuirão com poucas novas entradas e adicionarão custos extras. Além de certo limite de aquisição de documentos, é mais econômico pedir emprestado a outros países do que tentar melhorar ainda mais as coleções no nível nacional. Quando se trata de biblioteca, os sistemas básicos devem ser planejados para atender ao grosso da demanda e rapidamente; o resto da demanda deve ser tratado como exceção.

## AGRADECIMENTOS

O artigo original de Mr. Line e Vickers beneficiou-se com as contribuições e críticas de Keith Barr, Jim Davey, Sidney Smith, Donald Urquhart e David Wood.

**Physical access to materials has largely been taken for granted but as interlending has increased so the design of interlending systems needs to be examined.**

21 principles of interlending systems that are likely to be valid in the great majority of countries are listed; each with a brief introduction. It is hoped that the principles will provoke thought and discussion and perhaps improvements in interlending systems.

## REFERÊNCIAS

1. LINE, Maurice. Universal availability of publications **UNESCO Bulletin for libraries**, 31 (3): 142-51, 1977.
2. PRINCIPLES of international lending and photocopyng. **International Library Review**, 9 (3): 369-79, 1977.