

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Estudos Sociais Aplicados
Departamento de Ciência da Informação e Documentação

**FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS**

Edilenice Jovelina Lima Passos

Dissertação apresentada ao Departa-
mento de Ciência da Informação e
Documentação para a obtenção do Tí-
tulo de Mestre em Biblioteconomia
e Documentação

Professora Orientadora: Dra. Suzana Pinheiro Machado Mueller

Brasília
1992

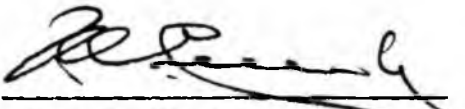
Dissertação apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Brasília, 14 de agosto de 1992

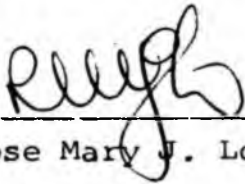
Aprovada por:



Suzana P.M. Mueller



Murilo Bastos da Cunha



Rose Mary J. Longo

Jaime Robredo

"Book losses in your library
problaby are not as bad as you
think. More likely, they are much
worse"

J. W. Griffith

**À minha mãe,
exemplo de abnegação e persistência.**

AGRADECIMENTOS

Foram muitas as pessoas que ajudaram na realização desta pesquisa; neste momento quero agradecer a todas. Contudo gostaria de particularizar meu agradecimento a algumas pessoas que estiveram sempre presentes.

Minha família, em especial à minha mãe, que sempre me incentivou e acreditou que eu conseguiria.

Nilson B. Lins de Lemos Júnior, meu namorado, que nunca reclamou por ter sido deixado em segundo plano.

Dra. Suzana Mueller, minha orientadora, que sempre apontou, pacientemente, os caminhos que deveriam ser tomados.

Sely Maria de Souza Costa que foi amiga, confidente, orientadora e psicóloga.

Dr. Murilo Bastos da Cunha pelos ensinamentos e avaliação dos questionários.

Marilúcia Chamarelli que soube compreender a queda na produção e na qualidade do trabalho, e facilitou meus horários de serviço.

Mauro Márcio de Oliveira, pelo apoio.

Aos meus auxiliares de pesquisa, em especial a Pedro Tapajós, que tornou-se um grande amigo.

Aos funcionários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, em especial à Eurídice de C. Sardinha Ferro e Moema Pontes, pelas informações e materiais fornecidos.

As Diretoras da Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal, Maria Eliza Loddo, Maria Lúcia Lemos e Silvana Matos, pelo incentivo.

Aos funcionários da Seção de Reprografia da Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal.

Maria das Graças Soares, pelo apoio, ajuda e paciência.

Finalmente, a todas aquelas pessoas que de uma maneira ou de outra me ajudaram, e sem cuja ajuda, carinho e amizade, eu não teria conseguido.

RESUMO

Estudo exploratório sobre furto e mutilação de material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras, segundo as percepções de seus administradores e usuários. Devido à impossibilidade de questionar usuários de todas as bibliotecas universitárias brasileiras, mesmo utilizando-se amostras, realizou-se estudo de caso, focalizando o fenômeno na Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB). As questões principais que o estudo procurou responder, através da ~~ótica~~ do administrador, se referiam ao grau de importância que dão ao problema, e que ações administrativas são tomadas para minimizar as ocorrências. Quanto ao entendimento que os usuários têm sobre o problema, as principais questões referiam-se às razões que atribuem para a sua ocorrência, quais suas percepções sobre a influência de fatores ambientais e a deficiência dos serviços oferecidos pela biblioteca na incidência de casos de furto e mutilação. O questionário foi o instrumento utilizado para a coleta de dados. Na verdade, foram usados dois tipos de questionário, um que foi enviado aos administradores e outro que foi dirigido aos usuários da Biblioteca central da Universidade de Brasília.

ABSTRACT

Theft and mutilation of bibliographic material in Brazilian university libraries were focused in this exploratory survey, through the point of view of both the administrator and the users. Due to the impossibility of questioning users in all universities in the country, even if samples were used, a case study was done at the Biblioteca Central da Universidade de Brasília. As for the administrator's views, the main questions that the study tried to answer referred to the degree of importance that they attributed to the problem, and to the administrative actions that they adopted to minimize it. On the user's side, the main questions referred to their degree of awareness of the problem, and to the reasons which, in their view, caused it, including the relation between environmental factors and library services deficiencies upon the frequency in which the theft and mutilations occur. Data was collected through the use of two questionnaires specially designed for each group.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	83
-----------------	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Número de questionários enviados e recebidos...	75
Tabela 02 - Categorias de usuários respondentes da BCE.....	77
Tabela 03 - Formas para detectar o furto	85
Tabela 04 - Formas para detectar a mutilação	86
Tabela 05 - Opinião dos administradores sobre os tipos de materiais que são mais furtados	90
Tabela 06 - Opinião dos usuários da BCE sobre os tipos de materiais que são mais furtados	92
Tabela 07 - Opiniões de administradores e usuários sobre os materiais que são mais furtados	94
Tabela 08 - Opinião dos administradores sobre o tipo de material que é mais mutilado	95

Tabela 09 - Opinião dos usuários da BCE sobre o tipo de material que é mais mutilado	98
Tabela 10 - Opiniões de administradores e usuários sobre os tipos de materiais que são mais mutilados....	100
Tabela 11 - Tipos de sistemas de segurança	105
Tabela 12 - Relação entre o sistema de honra e o tipo de biblioteca	106
Tabela 13 - Opinião dos usuários da BCE sobre ter seus pertences revistados	107
Tabela 14 - Relação entre os sistemas de segurança e a existência de furto e mutilação	108
Tabela 15 - Avaliação dos sistemas de segurança	110
Tabela 16 - Frequência de avaliação do sistema de segurança	111
Tabela 17 - Opinião do administrador sobre a eficácia do sistema de segurança	113
Tabela 18 - Opinião do usuário da BCE sobre a eficácia do sistema de segurança	115
Tabela 19 - Métodos usados para conscientizar os usuários.	119
Tabela 20 - Opiniões dos administradores sobre as exposições de material danificado	123
Tabela 21 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as exposições de material danificado	125

Tabela 22 - Tipos de programas de orientação dos funcionários.....	128
Tabela 23 - Tipos de usuários que podem frequentar as bibliotecas universitárias	132
Tabela 24 - Opiniões dos administradores sobre a relação entre a política de empréstimo e a existência de furto e mutilação	134
Tabela 25 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as políticas de empréstimo e a existência de furto e mutilação.....	136
Tabela 26 - Opiniões de administradores e usuários da BCE sobre a relação entre a política de empréstimo e a existência de furto e mutilação	137
Tabela 27 - Opiniões de administradores e usuários da BCE sobre a relação entre certos aspectos da política de empréstimo e a existência de furto e mutilação	139
Tabela 28 - Usuários da BCE que apontaram que as políticas restritivas de empréstimo como causa de furto e mutilação ,.....	140
Tabela 29 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato que eles não podem retirar periódicos por empréstimo...	140
Tabela 30 - Usuários da BCE que consideram que o fato de ter a quota de livros preenchida é motivação para o furto e a mutilação	142

Tabela 31 - Usuários da BCE que consideram que o fato da pessoa não poder ficar voltando periodicamente à biblioteca é uma motivação p/ o furto e mutilação.....	143
Tabela 32 - Quantidade de máquinas de copiar	153
Tabela 33 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato de terem que esperar pelas cópias	154
Tabela 34 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE foram prejudicados porque o material não foi entregue a tempo	155
Tabela 35 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE foram prejudicados porque as máquinas não funcionavam..	156
Tabela 36 - Opinião dos administradores sobre o número de máquinas de fotocopiar disponíveis para o atendimento ao público	158
Tabela 37- Preço da cópia	159
Tabela 38 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato de terem que pagar caro pelas cópias	160
Tabela 39 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE deixaram de usar o serviço de reprografia por ser caro.....	161
Tabela 40 - Opinião dos administradores sobre a atitude da pessoa que não pode pagar pelas cópias	162
Tabela 41 - Atitude que os usuários da BCE tomam quando não podem pagar pelas cópias	163

Tabela 42 - Opinião dos administradores e usuários da BCE sobre a relação entre o serviço de reprografia e a existência de furtos e mutilações	165
Tabela 43 - Tipos de penalidades no caso de atraso na devolução do material	170
Tabela 44 - Opiniões dos adiministradores sobre as penalidades para o atraso nas devoluções	171
Tabela 45 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as penalidades para o atraso nas devoluções	174
Tabela 46 - Penalidades para o caso de furto e mutilação..	177
Tabela 47 - Opiniões dos administradores sobre as penalidades para o furto e mutilação	180
Tabela 48 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as penalidades para o furto e a mutilação	181

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	206
Anexo 2	216

SUMÁRIO

Epígrafe	i
Dedicatória	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract	vi
Lista de figuras	vii
Lista de Tabelas	vii
Lista de Anexos	xi
1 Apresentação	1
2 Introdução	3
3 Definição do Problema	11
4 Objetivos da Pesquisa	13
4.1 Objetivos Gerais	13
4.2 Objetivos Específicos	13
5 Justificativa	15
6 Revisão da Literatura	17
6.1 Métodos usados para estudo	18
6.2 Sistemas de segurança	28
6.3 Educação da Comunidade	39
6.4 Orientação dos funcionários	43
6.5 Políticas de empréstimo	44
6.6 Horário de funcionamento	47
6.7 Serviço de reprografia	49

6.8 Penalidades adotadas	500
6.9 Conclusão da Revisão de Literatura	555
7 Hipóteses	666
7.1 Definições constitutivas	711
8 Metodologia	744
8.1 Universo	744
8.1.1 Amostra	744
8.1.1.1 Amostra dos administradores	755
8.1.1.2 Amostra dos usuários	766
8.2 Instrumento de coleta.....	777
8.2.1 Pré-teste	800
8.3 Tratamento dos Dados	811
9 Análise dos dados	812
9.1 Ocorrência de furtos e mutilação	812
9.2 Formas para detectar o furto e a mutilação	844
9.2.1 Formas para detectar o furto	855
9.2.2 Formas para detectar a mutilação	866
9.2.3 Conclusão	888
9.3 Tipos de materiais que são mais furtados e mutilados...	899
9.3.1 Tipos de materiais que são mais furtados	900
9.3.2 Tipos de materiais que são mais mutilados	995
9.3.3 Conclusão	1011
9.4 Sistema de segurança	1033
9.4.1 Tipos de sistemas de segurança	1044
9.4.2 Relação entre o sistema de segurança e a existência de: furto e mutilação.....	1077
9.4.3 Avaliação do sistema de segurança	1100

9.4.4	Opiniões sobre a eficácia do sistema de segurança ..	113
9.4.5	Conclusão.....	115
9.5	Educação do usuário	117
9.5.1	Métodos usados para conscientizar o usuário	118
9.5.2	Avaliação dos métodos adotados para conscientizar os usuários	121
9.5.3	Opiniões sobre exposições de material danificado ...	123
9.5.4	Conclusão	125
9.6	Orientação dos funcionários	127
9.6.1	Programas de orientação	127
9.6.2	Conclusão	129
9.7	Políticas de frequência e empréstimo	130
9.7.1	Políticas de frequência	131
9.7.2	Políticas de empréstimo	133
9.7.3	Percepção dos administradores e usuários entre a política de empréstimo e a existência de furto e mutilação	134
9.7.4	Conclusão	145
9.8	Horário de funcionamento da biblioteca	147
9.8.1	Opiniões sobre o horário de funcionamento	148
9.8.2	Relação entre o horário de funcionamento e a existência de furto e mutilação	149
9.8.3	Conclusão	151
9.9	Serviço de reprografia	152
9.9.1	Quantidade de equipamento	153
9.9.2	Opiniões sobre o número de máquinas	157
9.9.3	Preço da cópia	159

9.9.4	Opinião sobre atitude da pessoa que não pode pagar pe las cópias	1612
9.9.5	Relação entre o serviço de reprografia e a existência de furto e mutilação.....	1644
9.9.6	Conclusão	1666
9.10	Penalidades adotadas	1668
9.10.1	Penalidades para o atraso nas devoluções	1668
9.10.1.1	Percepção dos administradores e usuários sobre as penalidades adotadas para o atraso nas devoluções...	1700
9.10.2	Penalidades para os casos de furtos e mutilações...	1715
9.10.2.1	Frequência de aplicação das penalidades no caso de furtos e mutilações	1718
9.10.3	Opiniões dos administradores e usuários sobre as pe- nalidades adotadas para os casos de furto e mutilação..	1719
9.10.4	Conclusão	1812
9.11	Notas	1815
10	Comentários finais	1816
11	Sugestões para outras pesquisas	1944
12	Referências bibliográficas	1946
13	Anexos	2044
13.1	Anexo 1	2045
13.2	Anexo 2	2115

1 APRESENTAÇÃO

Existe, um problema aparentemente bastante comum aos vários tipos de bibliotecas em muitos países do mundo, que consegue dividir a opinião dos bibliotecários: o furto e a mutilação de material bibliográfico. Por um lado, alguns bibliotecários crêem ser este um problema sem solução, que devemos colocá-lo debaixo do tapete, ou que devemos adotar algumas medidas inócuas, mas que possam dar a ilusão que alguma providência foi ou está sendo tomada; em resumo, é um problema insolúvel, então, é melhor aprender a conviver com ele. Por outro lado, existe outro grupo de bibliotecários que acreditam que o problema deve ser enfrentado de fato, e que existem soluções que podem senão resolvê-lo, pelo menos amenizá-lo. Entretanto, para a obtenção de soluções, é necessário que se realizem pesquisas, para que possamos entender as possíveis motivações e/ou a influência das condições ambientais no comportamento inadequado dos usuários dentro da biblioteca.

O objetivo geral deste estudo exploratório foi levantar dados e informações que conduzam ao entendimento do fenômeno furto e mutilação de material bibliográfico, em bibliotecas universitárias brasileiras.

A coleta destas informações foi feita em duas etapas, uma utilizando a ótica dos administradores das bibliotecas universitárias brasileiras e a outra utilizando a ótica dos usuários. Devido à impossibilidade de questionar usuários de todas as bibliotecas universitárias, mesmo utilizando-se amostras, resolveu-se realizar um

estudo de caso, tentando focalizar o fenômeno na Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília. Ou seja, procurou-se encontrar dados sobre o entendimento que administradores e usuários de bibliotecas universitárias brasileiras tinham sobre o problema.

As questões principais que o estudo tentou responder, através da ótica do administrador, se referiram ao grau de importância que dão ao problema e as ações administrativas que são tomadas para minimizar as ocorrências. Quanto ao entendimento que os usuários têm sobre o problema, as principais questões referiram-se às razões que atribuem para a sua ocorrência, que ações pensam que a biblioteca poderia realizar para diminuir o fato.

O questionário foi o instrumento utilizado para a coleta de dados. Na verdade, foram usados dois tipos de questionários, um que foi enviado aos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e outro que foi dirigido aos usuários da BCE.

2 INTRODUÇÃO

O problema de furto em bibliotecas é quase tão antigo quanto a própria instituição da biblioteca. "A primeira notícia de tal execrável comportamento reporta-se ao ano de 539 A.C. no Egito, quando os conquistadores persas, sem cerimônia, removeram rolos de papiro da biblioteca de Ramsés II. Mais tarde, por volta de 41 A.C., Antônio saqueou a famosa Biblioteca de Pérgamo e deu seu acervo a Cleópatra, como prova de sua paixão. "...". Durante o Renascimento, o Papa Nicolau V (1447-1455) foi forçado a instituir uma bula papal excomungando todos aqueles que não devolvessem os livros pertencentes a Igreja." (Almagro,1985,p.39)

A preocupação com a mutilação dos livros transparecia no antigo Regulamento da Biblioteca da Sorbonne, que vigorou até fins do século XV. No seu artigo oitavo determinava que era "proibido escrever nos volumes, fazer-lhes rasuras ou dobrar-lhes as folhas." (Mello,1979,p.212)

Muitas foram as tentativas para solucionar o problema, mas duas "grandes promessas" foram marcantes na busca de soluções. A primeira foi a máquina de copiar. "Os bibliotecários acreditaram que a mutilação e o furto seriam erradicados e as coleções permaneceriam intactas, pois sentiram que ninguém roubaria um livro quando fazer uma cópia era tão fácil." (Almagro,1985,p.50) Mas, na realidade, o problema tem crescido e assumido proporções epidêmicas. A outra grande promessa para erradicar o problema foi a utilização de sistemas eletrônicos de segurança. Porém, muito rapidamente os usuários

criaram maneiras engenhosas de burlar o sistema.

O ladrão e destruidor de livros, que com sua ação furtiva provoca um efeito devastador nas coleções das instituições culturais, não só destrói o patrimônio público e cultural, como também, priva outros usuários de posteriormente acessar estes mesmos documentos. O material furtado ou mutilado geralmente está perdido para sempre, por tratar-se de obra rara ou por ser edição esgotada ou ainda por um motivo prosaico e muito conhecido dos brasileiros, a simples falta de recursos disponíveis para a reposição.

Este não é mais um daqueles males que afligem apenas os "tristes trópicos", pois aparentemente, este fenômeno não está ligado ao grau de desenvolvimento econômico do país ou ao nível cultural do praticante, posto que os furtos e mutilações do material bibliográfico ocorrem tanto no Brasil, na Nigéria quanto nos Estados Unidos ou na Inglaterra, ou ainda em qualquer país desenvolvido ou subdesenvolvido.

Nos Estados Unidos a preocupação é tão grande, que "existe um periódico devotado à segurança de bibliotecas desde 1975 - **Library Security Newsletter**, que mudou seu título cinco anos mais tarde para **Library and Archival Security**" (Clegg, 1989, p.93). Outros periódicos especializados em biblioteconomia também tratam do assunto, relatando experiências, casos, resultados de julgamentos de pessoas processadas, mudanças de legislação estadual e outros, como também publicam levantamentos desenvolvidos em bibliotecas americanas e, esporadicamente, em bibliotecas estrangeiras.

Apesar de toda a preocupação existente nos Estados Unidos sobre o assunto, que influencia o surgimento de periódicos especia-

lizados, realização de conferências e estudos; uma pesquisa conduzida em 1982/1983 pelo **Security Committee of the Rare Books and Manuscripts Section of Association of College and Research Libraries (ACRL)**, sobre as políticas e procedimentos adotados para proteger as bibliotecas americanas do furto, concluiu que os bibliotecários americanos necessitam de mais informações sobre o problema de furto em bibliotecas (Hanff,1984,290).

A **Oberlin Conference** realizada em 1983 é outra prova da preocupação dos americanos com o assunto. A conferência patrocinada pelo **Oberlin College e Antiquarian Booksellers Association of America (ABAA)**, contou com a participação de bibliotecários, antiquários, advogados e agentes do FBI, que discutiram as possíveis medidas para conter o aumento do número de furtos em bibliotecas (Flagg,1983, p.648).

Na Grã-Bretanha também existe enorme preocupação com o tema. Em janeiro de 1972, a **BBC TV** apresentou uma pequena reportagem sobre o problema de furto em bibliotecas universitárias escocesas (Arden,1972,p.257). Em 1986, segundo Lincoln (1986), a **Library and Archival Security** publicou uma extensa pesquisa intitulada **Library crime in Great Britain**, pois as autoridades estavam preocupadas com a crescente onda de crimes em bibliotecas. A pesquisa realizada com 300 bibliotecas britânicas, procurava focalizar as características das bibliotecas e das comunidades às quais pertenciam, tendo identificado 24 tipos de crimes e 14 tipos diferentes de sistemas de segurança ou programas para proteger o acervo e usuários.

No Brasil, o problema é crítico. Não existe biblioteca grande ou pequena, pública, escolar, universitária, infantil ou es-

pecializada que não tenha experimentado, com menor ou maior frequência, problema de furto e mutilação de material bibliográfico. Apesar da inexistência de estatísticas nacionais, pode-se afirmar, com base em observações e conversas informais com bibliotecários, que o furto e a agressão aos livros das bibliotecas brasileiras têm aumentado consideravelmente nos últimos anos.

Apesar da situação nacional assemelhar-se à estrangeira, é curioso notar a inexistência de literatura biblioteconômica sobre o assunto. Imaginamos que a não divulgação destes atos em jornais de grande divulgação advenha da vontade de não estimular outros usuários a fazer o mesmo, posto que, declara-se publicamente que o sistema de segurança adotado pode ser burlado facilmente. Essa idéia pode ser reforçada pela pesquisa realizada por Onadiran (1988,p.45)) nas bibliotecas das universidades nigerianas, segundo a qual os bibliotecários declararam não informar à administração geral a respeito do problema de furto de livros, com medo que a publicidade pudessem alertar os usuários sobre a facilidade com que os furtos ocorriam e que os ladrões viessem a ser imitados.

Outro motivo seria o medo de estar passando a imagem de gerente ineficiente. Entretanto, a divulgação, em periódicos especializados dirigidos a profissionais, de pesquisas e/ou depoimentos com soluções encontradas, exitosas ou não, poderiam auxiliar outros administradores de bibliotecas que enfrentam o mesmo problema. Supõe-se que as razões para a inexistência de pesquisas sejam a dificuldade de obtenção de dados e de julgamento da confiabilidade dos mesmos, isto quando a pesquisa baseia-se nas respostas dadas pelos usuários sobre seu próprio comportamento.

A princípio imagina-se que os ladrões ou mutiladores de material bibliográfico são apenas crianças ou estudantes. Na verdade, "o ladrão de livros é a pessoa que você menos imagina que ele ou ela seja. Padres, advogados, psicólogos e os mais reputáveis, mais respeitáveis pesquisadores têm sido presos por furtar livros, geralmente de grande valor, das bibliotecas" (Bahr,1989,p.79).

Entretanto, Griffith questiona se devemos considerar todo e qualquer usuário como um ladrão em potencial. "Absolutamente não, mas quem poderíamos excluir? Talvez advogados; mas um advogado novo-iorquino fugiu com 15.000 livros avaliados aproximadamente em US\$125.000. Talvez médicos; mas escolas médicas e bibliotecas hospitalares têm tantas perdas quanto uma biblioteca pública. Nosso staff, naturalmente, mas um funcionário que trabalhava há dez anos na **Library of Congress** levou para casa 2.000 volumes antes de ser preso, e o diretor de uma escola militar usava os livros da biblioteca para formar a sua própria coleção (Griffith,1978,p.224).

Os bibliotecários escolares questionados por Hanson (1989, p.65) também concordam com Bahr e Griffith, quando disseram que "todo tipo de estudante furta livro, independentemente do seu desempenho acadêmico ou nível econômico". Fica difícil identificar "quem" furta ou mutila material bibliográfico, e talvez o mais importante seja identificar o "por quê" e ainda identificar quais são as medidas que as bibliotecas podem adotar para amenizar o problema.

De todas as classes de pessoas identificadas como agentes de furtos e mutilações, a que mais suprreende é a inclusão de bibliotecários e funcionários de bibliotecas nesse rol (Bahr,1989; Ex-staffer,1987;Moffet,1984;Tower,1988).

Muito já tem sido escrito sobre o problema, por bibliotecários, administradores de bibliotecas, psicólogos e especialistas em segurança. As duas bibliografias localizadas através da **Library Literature**, testemunham este interesse antigo pelo assunto. A mais antiga delas, publicada em 1968 no **Law Library Journal**, foi compilada por Mersky & David. Na verdade, a bibliografia intitulada **Select annotated bibliographies on library floor covering and library security - 1940-1967**, são duas bibliografias: uma sobre segurança de bibliotecas e a outra sobre revestimentos para assoalho de bibliotecas. Não deixa de ser curioso unir esses dois assuntos tão diferentes em uma única bibliografia. As duas bibliografias abrangem textos publicados entre 1940 e 1967. Ringlestein Jr. compilou outra bibliografia anotada em 1976, publicada na **Library Security Newsletter**, tendo sido usada a **Library Literature** como fonte de pesquisa. O levantamento abrangeu textos publicados entre 1967 a 1974.

Ainda para demonstrar o interesse suscitado pelo assunto, menciona-se aqui outras duas referências bibliográficas, localizadas também através da **Library Literature**, de dissertações defendidas sobre o assunto. A primeira de autoria de M. Quick, intitulada **Proposed program for reducing book losses**, publicada em 1964 pela Western Michigan University e a segunda de autoria de M.H. Reneker, intitulada **Study of book thefts in academic libraries**, publicada em 1970 pela University of Chicago. Infelizmente não foi possível o acesso a essas dissertações, e por esse motivo elas não são analisadas neste estudo.

Apesar de todo interesse que a maioria dos bibliotecários têm em compreender o problema, eles encontram-se em situação parado-

xal, pois são os responsáveis pela disseminação da informação, ao mesmo tempo que são também os responsáveis pela preservação do suporte físico da informação. Quando os bibliotecários tomam medidas severas de segurança, como a obrigatoriedade de revistas de bolsas e pastas à saída da biblioteca, são acusados de opressores, pois os leitores sentem-se ultrajados. Se não tomam medidas de segurança os bibliotecários são acusados de conivência, pois os leitores sentem-se frustrados por constatar que o material que necessitam foi roubado ou mutilado.

Por outro lado, alguns bibliotecários não consideram o problema de furto e mutilação de material bibliográfico como um problema digno de preocupação. Roberts (1968,p.260) relaciona três razões para esta despreocupação: em primeiro lugar, a natural hesitação em descobrir a verdadeira extensão das perdas, não somente pelo possível efeito traumático, mas também porque quando a verdade vem à tona alguma atitude deve ser tomada; em segundo lugar, alguns bibliotecários sentem que nada pode ser feito e que as perdas são imescapáveis efeitos do livre acesso às estantes; e por último prevalece a opinião que os inventários são muito caros e o custo seria maior que as perdas.

Nós, bibliotecários, deveríamos nos preocupar em classificar apenas os livros e não os problemas. Nossos esforços deveriam ser canalizados para resolver todo e qualquer problema que, de uma forma ou de outra, prejudica os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Com certeza a ocorrência de furto e mutilação prejudica a qualidade desses serviços, como revelam as pesquisas realizadas por Omadiran (1988,p.38) e por Sheridan (1974,p.2040) que constataram

que as perdas reduzem seriamente a qualidade dos serviços oferecidos, ao mesmo tempo que drenam uma parte substancial do já minguado orçamento das bibliotecas.

Definitivamente, alguma coisa pode ser feita, mas primeiramente estudos, pesquisas e debates devem ser realizados para se descobrir as causas, as razões do problema, para que depois soluções possam ser sugeridas e aplicadas.

Os inventários com certeza são dispendiosos, causam aborrecimentos aos funcionários e aos usuários, mas existe a possibilidade da realização de inventários por amostragem, que podem indicar a situação real de cada coleção (Hunter,1973; Pinzelik,1984) e ainda determinar se o inventário geral será necessário. "Recomenda-se que se as perdas forem superiores a 8% em qualquer área da coleção, o inventário geral deve ser realizado" (Wall,1985,p.27). Ademais como seria possível determinar se a biblioteca necessita ou não de um sistema de segurança se desconhece-se a taxa real de furtos?

Se os ladrões contarem, por um lado, com a certeza da impunidade, e, por outro, com a passividade dos bibliotecários, com certeza o problema de furto e mutilação de material bibliográfico tenderá a crescer indefinidamente.

3: DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O fenômeno de vandalismo com todas as suas faces (furto e mutilação de material bibliográfico, agressão a funcionários e usuários, incêndios criminosos, destruição e furto de equipamentos) não é fato raro nas bibliotecas estrangeiras, em menor ou maior grau (Davis, 1971; Lincoln, 1990). Alguns destes problemas também ocorrem no Brasil, e em grandes proporções, segundo conversas informais mantidas com bibliotecários.

Como não foram localizadas pesquisas precedentes realizadas no Brasil, pretendeu-se um levantamento que pudesse delinear a situação em bibliotecas universitárias brasileiras, e contribuir, assim, para melhor compreensão do problema, sua extensão e a influência de fatores ambientais no seu incremento.

Pretendeu-se estudar apenas parte do problema de vandalismo: o furto e a mutilação de material bibliográfico, pois acredita-se que são os mais comuns.

A escolha de pesquisar as bibliotecas universitárias justifica-se pelos seguintes motivos: parecem estar mais afeitas a este tipo de problema; os fatores ambientais são mais claramente observáveis (p.ex. outros tipos de bibliotecas têm regras mais maleáveis, as especializadas não costumam ter problemas de fornecimento de cópias para seus usuários internos, etc); os usuários sofrem muita pressão para a realização de pesquisas e leituras; e ao contrário do que acontece numa biblioteca pública, por exemplo, quando um romance desejado pelo usuário não está disponível pode ser substituído por

outro, na biblioteca universitária o livro indicado pelo professor frequentemente não pode ser substituído.

Além dessas, poderíamos citar também como nossas as justificativas usadas por Mast (1983,p.32) por concentrar seu estudo **Ripping off and ripping out: book theft and mutilation from academic libraries**, em bibliotecas universitárias, citando as seguintes razões: o fenômeno de furto e mutilação é mais problemático nestas instituições e a maior parte da literatura biblioteconômica focaliza o problema em bibliotecas universitárias.

4 OBJETIVOS DA PESQUISA

4.1 OBJETIVOS GERAIS

O objetivo geral deste estudo exploratório foi levantar dados e informações que contribuam para o entendimento do fenômeno furto e mutilação de material bibliográfico, em bibliotecas universitárias brasileiras, sob a ótica de seus administradores e usuários.

Devido à impossibilidade de questionar usuários de todas ou mesmo de um número significativo de bibliotecas universitárias brasileiras, ainda que utilizando amostras, resolveu-se levantar dados relacionados à visão do usuário mediante estudo de caso, focalizando o problema na Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB).

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Pretendeu-se alcançar os seguintes objetivos específicos:

4.2.1 - Verificação da extensão do conhecimento e atitude que os administradores das bibliotecas universitárias brasileiras têm a respeito do problema;

- 4.2.2 - Verificação dos sistemas de segurança adotados pelas bibliotecas universitárias brasileiras;
- 4.2.3 - Verificação dos métodos usados, pelas bibliotecas universitárias brasileiras, visando educar a comunidade de usuários sobre os efeitos do furto e da mutilação de material bibliográfico;
- 4.2.4 - Verificação dos métodos usados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, visando preparar seus funcionários para lidarem com o problema de furto e mutilação de material bibliográfico;
- 4.2.5 - Verificação, nas bibliotecas universitárias brasileiras, das políticas de empréstimo, do horário de funcionamento e facilidades oferecidas quanto ao serviço de reprodução de material bibliográfico;
- 4.2.6 - Verificação das penalidades adotadas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para o problema de atraso na devolução e nos casos de furto e mutilação de material bibliográfico;
- 4.2.7 - Verificação da percepção de administradores e usuários sobre a frequência com que certos tipos de materiais são furtados ou mutilados;
- 4.2.8 - Estabelecimento de relações entre alguns fatores ambientais e o problema de furto e mutilação de material bibliográfico, segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias e usuários.

5 JUSTIFICATIVA

Se for feito um levantamento pelos índices da **Library Literature** e do **Library Information Science Abstracts**, pode-se observar que cada vez mais os bibliotecários preocupam-se com assuntos tais como: catálogos em linha de acesso público, sistemas especialistas, microcomputadores, etc. Estes termos revelam que a Biblioteconomia junto com a Informática, definitivamente, já entrou no século XXI.

A Informática e os computadores têm auxiliado os bibliotecários na resolução de inúmeros problemas corriqueiros: alfabetação, duplicação de fichas, controle de empréstimo/devolução. Da mesma forma têm ajudado no fornecimento de serviços e produtos especializados como os catálogos em linha, bibliografias e serviço de disseminação seletiva da informação.

Mesmo sendo uma ciência aplicada que tem se adaptado perfeitamente aos tempos modernos, a Biblioteconomia possui problemas não resolvidos. Se outra busca for feita nas mesmas fontes usando os termos **theft** e **vandalism**, pode-se observar que o número de referências vem aumentando consideravelmente com o passar dos anos. Este fato revela que a Biblioteconomia tem um problema não resolvido ou mal resolvido desde o século IV A.C.

O presente estudo exploratório levantou dados e informações que pudessem auxiliar no delineamento do quadro brasileiro, pois como foi dito anteriormente, não foi localizada nenhuma literatura especializada publicada no Brasil sobre o assunto.

Pretendeu-se, ainda, que o estudo oferecesse dados que auxiliassem os administradores de bibliotecas universitárias a tomarem decisões que resolvam, ou pelo menos amenizem, o problema de furtos e mutilações de material bibliográfico, posto que se levantou dados sobre a possível influência dos fatores ambientais na violação das normas das bibliotecas pelos seus usuários.

6 REVISÃO DA LITERATURA

A realização desta pesquisa iniciou-se com uma busca bibliográfica na **Library Literature**. "Índices como **Library Literature** e bases como **Library Information Science Abstracts (LISA)** são os primeiros passos na procura por informação sobre furtos em bibliotecas, programas de segurança e tecnologia de sistemas eletrônicos de segurança. E ainda provêm citações sobre informações básicas e gerais, da mesma forma que identificam os estudos e pesquisas seminais, estudos que mudaram a maneira pela qual olhávamos o problema e tentávamos resolvê-lo" (Bahr,1990,p.59).

Os termos em inglês usados para a busca foram: **vandalism, thefts and losses of books, library security systems, crimes in the libraries e surveys**. A busca foi realizada em todos os números que a Biblioteca Central da Universidade de Brasília possui em seu acervo, ou seja: 1958-1959, 1961-1989, e nos meses de fevereiro, abril, junho, agosto e outubro do ano de 1990. Após ter sido feito um primeiro delineamento da pesquisa, foi solicitada à Seção de Referência Bibliográfica da BCE uma busca automatizada no **Dialog File**, tendo sido consultadas duas bases: **Pascal** e **LISA**. Os termos usados foram limitados a **book theft, book mutilation, periodical mutilation**, ligados a **university library** ou **academic library**.

O segundo passo dado para o levantamento bibliográfico foi a busca nos seguintes títulos brasileiros: **ABCD Resumos, Bibliografia Brasileira de Documentação, Bibliografia Brasileira de Ciência da Informação, Ciência da Informação, Revista de Biblioteconomia de**

Brasília, Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais.

Procedeu-se, também, ao levantamento na hemeroteca da Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal, que coleciona em pastas suspensas artigos de jornais de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo. Apesar da coleção ter iniciado em 1973, a mais antiga pasta BIBLIOTECAS é de 1974. Não foram muitos os artigos localizados, possivelmente porque os interesses daquela instituição são Política e Economia.

Foram localizadas muitas referências bibliográficas de artigos de periódicos, bibliografias, dissertações de mestrado e livros. A primeira dificuldade encontrada foi o acesso físico aos documentos. A principal fonte, como não poderia deixar de ser, é o periódico **Library and Archival Security**, que não faz parte de nenhum acervo das bibliotecas brasileiras, segundo o Catálogo Coletivo Nacional do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Sendo assim, muitas referências bibliográficas foram requisitadas em bibliotecas estrangeiras, mas muitas não foram localizadas, entre elas títulos importantes, como as teses de mestrado, que por este motivo não serão analisadas aqui.

6.1 MÉTODOS USADOS PARA ESTUDO

A primeira parte da revisão da literatura consistirá nos artigos referentes aos levantamentos conduzidos em bibliotecas uni-

versitárias e especializadas.

No total são cinco levantamentos, três dos quais abordaram o problema através da perspectiva dos usuários e dois abordaram através da perspectiva dos administradores de bibliotecas.

Entre os que usaram a perspectiva do usuário, o mais antigo foi realizado em 1975 por Clyde Hendrick, professor de Psicologia, e Marjorie Murfin, bibliotecária, em Kent State University. Os objetivos eram: 1- determinar a proporção de estudantes, na amostra, que admitiam ter mutilado periódicos; 2- examinar as características e atitudes dos estudantes que mutilaram e os que não mutilaram; 3- examinar e analisar as circunstâncias e razões para os atos de mutilação e 4- determinar os métodos de prevenção, sugeridos pelos estudantes, que poderiam efetivamente reduzir a mutilação.

Dana Weiss, bibliotecária, realizou um levantamento em 1981, cujos objetivos eram: 1- identificar as características dos estudantes que mutilavam e/ou daqueles que furtavam e 2- diferenciar este comportamento daqueles que mantinham um comportamento normal no uso da biblioteca.

O mais recente dos três estudos foi conduzido em 1988 por Terri L. Pedersen, bibliotecário, em Emporia State University, que tinha por objetivos: 1- examinar as atitudes e as características dos estudantes que mutilam e furtam em comparação com aqueles que não mutilam e não furtam, para descobrir as razões pelas quais o roubo e a mutilação ocorrem; 2- descobrindo as razões e as circunstâncias que envolvem o furto e a mutilação do material bibliográfico, descobrir com ele é efetuado; 3- verificando a proporção dos estudantes envolvidos no furto e na mutilação de periódicos ou livros,

descobrir quem é o responsável e 4- finalmente, alocar métodos preventivos que os estudantes sintam ser bons para impedir o problema da mutilação e do furto.

Os estudos de Weiss e Pedersen trataram de forma conjunta o problema de furto e mutilação de livros e periódicos enquanto o estudo de Hendrick e Murfin trata apenas da mutilação de periódicos.

O mesmo estudo de Hendrick e Murfin indica que os estudantes vêem de forma diferente a mutilação de livros e a de periódicos, pois declararam hesitar em cortar livros, porque eles eram muito caros. E os autores acreditaram que a mutilação de livros parecia ser um tabu, porque os livros eram vistos como preciosidades (Hendrick e Murfin, 1974, p.410). Estas respostas dadas pelos próprios alunos que mutilam ou furtam material bibliográfico, parecem indicar uma distinção no comportamento deles quanto à mutilação, sendo aconselhável que outras pesquisas procurem corroborar ou refutar essa hipótese.

Nenhum dos três autores define furto e mutilação. "Bibliotecários usam os termos **book loss** (Souter, 1976, 97) e **book disappearance** (Sheridan, 1974, 2043) e também **book theft** (Vinnest, 1969, 25) para referir-se aos livros que, por várias razões, cessam de fazer parte da coleção, sem serem descartados pelos bibliotecários ou destruídos pelos atos de Deus" (Mast, 1983, p.34).

O termo furto pode referir-se aos livros que realmente foram retirados pelos usuários da biblioteca sem autorização, ou aos livros que foram retirados legalmente, ou seja, com a autorização da biblioteca, mas não são devolvidos na data marcada.

O termo mutilação pode referir-se às páginas arrancadas ou simplesmente com dobras feitas nas páginas para marcá-las, riscos para sublinhar trechos do texto ou com anotações.

É interessante notar que o estudo de Hendrick e Murfin e o de Pedersen procurem identificar os métodos de prevenção sugeridos pelos estudantes, como se afirmassem que "somente um ladrão para pegar outro ladrão".

Os métodos de coleta de dados usados pelos três estudos foram bem similares. Hendrick e Murfin distribuíram questionários entre os alunos de "Introdução à Psicologia" e "Psicologia Social" de Kent State University; o questionário garantia o anonimato do respondente, mas foi pedido aos estudantes que colocassem nome e número de telefone, se concordassem em ser entrevistados. Quatro estudantes, que admitiram mutilar, aceitaram ser entrevistados e três deles, efetivamente, o foram. Posteriormente em 1975, *The Journal of Academic Librarianship* publicou o relatório, feito pelos autores, com o resultado dessas entrevistas.

Weiss aplicou questionários, através de professores conhecidos da autora, a 100 alunos de graduação. E outros 101 questionários foram distribuídos aos estudantes em frente ao **Student Union Building**.

O estudo de Pedersen diverge dos outros dois, quanto à seleção da amostra. "O projeto procurou escolher uma amostra que fosse representativa de toda a população estudantil. Cursos foram aleatoriamente selecionados de cada área dentro da estrutura da universidade. Os questionários foram aplicados durante as aulas, com a permissão dos professores". (Pedersen, 1990, p.121).

O estudo de Pedersen difere apenas quanto à seleção da amostra, mas coincide quanto a forma de aplicação do questionário, que segundo o próprio Pedersen garante uma alta taxa de retorno.

Acreditamos que a forma escolhida por Pedersen parece ser a mais adequada, pois apesar de nenhum estudo ter estabelecido alguma ligação, é possível que exista alguma influência entre o curso frequentado pelo respondente e a prática de furtar e/ou mutilar material bibliográfico, posto que as áreas de ciências humanas necessitam de mais itens bibliográficos para o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas, da mesma forma que os estudantes de cursos de literatura também necessitam de mais tempo para a análise de livros. Poderia, ainda, haver influência entre o semestre frequentado pelo estudante e a prática de furto e/ou mutilação, pois alunos "veteranos" devem conhecer melhor os serviços que as bibliotecas universitárias colocam à disposição dos usuários, da mesma forma que devem conhecer as deficiências dos sistemas de segurança adotados e as maneiras de burlá-los. E ainda, os veteranos têm maiores chances de ter tido experiências desagradáveis com o atendimento das bibliotecas e, por último, sofrem maior pressão para a realização de trabalhos, e são objetos de maiores exigências por parte dos professores.

Hendrick e Murfin concluíram que o fornecimento de cópias gratuitas reduziriam a taxa de mutilação. "Baseados nas informações obtidas, os mutiladores parecem não diferir muito nas características e opiniões em comparação com os não-mutiladores "... e se alguém torna-se mutilador ou não depende de circunstâncias situacionais" (Hendrick e Murfin, 1974, p.408) como por exemplo: a biblioteca estava fechando, a máquina xerox estava quebrada, não tinham dinhei-

ro para cópias e a máquina xerox não podia reproduzir adequadamente fotografias ou gráficos.

Dana Weiss concluiu que o problema do furto e mutilação em bibliotecas envolvia bons estudantes que sofriam pressão por boas notas. A autora "acredita que este tipo de comportamento não é causado por fatores externos (*external library service*), mas por estados psicológicos e sociológicos". (Weiss, 1981, p. 345). Esta conclusão difere frontalmente da conclusão obtida por Hendrick e Murfin, mas coincide com a conclusão obtida por Souter, apud Weiss, "que entrevistou bibliotecários para melhor entender o problema dos 'leitores delinquentes' e acredita que quem mutila ou furta em bibliotecas o faz basicamente por egoísmo". (Weiss, 1981, p. 341). De qualquer forma, Weiss esclarece, na introdução de seu texto, que o estudo de Hendrick e Murfin foi realizado antes da "revolução da máquina de copiar".

Outra hipótese levantada por Weiss é a estrutura impessoal da universidade contribuindo para o comportamento anti-social na biblioteca. Mas no trabalho de Hendrick e Murfin os estudantes tinham uma atitude positiva em relação à biblioteca, "não achavam que era um lugar frio e anônimo, que o staff era bastante prestativo" (Hendrick e Murfin, 1974, p. 407).

Da mesma forma que Hendrick e Murfin, Dana Weiss concluiu que a aplicação de penalidades pode influenciar no decréscimo das taxas de mutilação e furtos em bibliotecas.

Pedersen, também, não conseguiu estabelecer grandes diferenças entre os violadores e os não-violadores das regras da biblioteca. Igualmente à conclusão de Hendrick e Murfin, o autor acredita

que circunstâncias situacionais conduzem o estudante à mutilação e ao furto. Retrucando uma das hipóteses de Weiss, Pedersen concluiu que "os estudantes não-violadores não vêem o furto e a mutilação como expressão de hostilidade contra a instituição, em vez disso os estudantes acreditam que seus colegas são egoístas e não consideram a necessidade alheia" (Pedersen,1990,p.128). Como soluções aponta que a biblioteca deveria tentar diminuir o nível de frustração dos estudantes em relação aos serviços oferecidos por ela, usar campanhas publicitárias e aplicação de penalidades.

Entre as pesquisas que usaram a perspectiva dos administradores de bibliotecas, a mais antiga foi realizada em 1984 por John Edwards, professor de Direito, que pesquisou como as bibliotecas de escolas de Direito (**Law school libraries**) lidavam com as perdas e a mutilação de livros.

Através do estudo de 111 bibliotecas, o autor descobriu que nem todas as bibliotecas mantinham estatísticas acuradas sobre as perdas. O estudo questionou a influência das políticas de acesso ao documento sobre as perdas, e constatou que "ironicamente, as bibliotecas que impunham maiores restrições sofriam maiores perdas." (Edwards,1986,p.447).

"O fornecimento de cópias de boa qualidade, baratas e de fácil acesso foi geralmente considerado uma maneira efetiva de desencorajamento do furto e da mutilação" (Edwards,1984,p.448). Outro fator, capaz de reduzir o furto e a mutilação de material bibliográfico, é a existência de legislação específica para o assunto, que mostre-se adequada em prover penalidades para o furto e a mutilação, mas falha no caso de atraso na devolução.

Entre os métodos de combate ao problema, "quase 70% das bibliotecas pesquisadas que não tinham sistemas eletrônicos gostariam de possuir um" (Edwards,1986,p.457). Entretanto, algumas bibliotecas que não utilizavam os sistemas eletrônicos justificaram esta decisão. Entre as razões apresentadas, o custo, problemas de arquitetura (muitas saídas) ou razões filosóficas (o sistema criando o aparecimento do Big Brother) foram as mais frequentes. O autor lembra que a mutilação aparece como um efeito colateral indesejado da adoção de sistemas eletrônicos de segurança (Edwards,1986,p.451).

Entre as outras estratégias sugeridas para a redução da taxa de furto e mutilação, incluem-se: programas de educação do usuário, implementação de serviços reprográficos, políticas flexíveis de acesso dos documentos e a preparação de um manual de segurança, que oriente o staff da biblioteca a lidar com o problema de furto e mutilação.

Apesar da pesquisa de Edwards ter sido realizada depois da "revolução da máquina de copiar", o autor retoma como uma das causas principais para o problema de furto e mutilação em bibliotecas, o precário e caro serviço de reprografia. O autor também oferece outras linhas a serem pesquisadas, tais como: as políticas de acesso aos documentos bibliográficos, a existência de legislação específica para o assunto e a pobreza das estatísticas que as bibliotecas mantêm sobre o assunto. Em suas conclusões Edwards faz dois questionamentos que também merecem ser investigados: Qual o impacto que as multas têm na devolução do material em atraso? E se a imposição de multas influencia o usuário a remover ilegalmente o material da biblioteca.

Outro estudo que utilizou a perspectiva dos administradores foi realizado em 1988 por Onadiran, professor do departamento de Ciência da Informação da Ahmadu Bello University.

O objetivo do estudo era examinar o problema de furto de livros nas bibliotecas universitárias nigerianas. Especificamente procurava investigar a extensão do problema de furto de livros, os métodos utilizados para descobri-los, os tipos de controle de segurança adotados, as políticas administrativas que eram alocadas para deter os furtos e os métodos empregados para educar a comunidade universitária sobre os efeitos causados pelos furtos de livros.

"A experiência pessoal do autor e discussões com eminentes bibliotecários nigerianos sugeriram que o problema de furto de livros era potencialmente grave e com insidiosas consequências com as quais quase ninguém se preocupava". (Onadiran, 1988, p.38). O estudo exploratório conduzido pelo autor teve como motivação as mesmas preocupações que impulsionaram este presente estudo. Tanto que os objetivos 4.2.1 a 4.2.3 deste estudo foram baseados no estudo de Onadiran.

O método de coleta de dados usado foi o questionário, que foi enviado a 22 universidades nigerianas, tendo tido uma taxa de retorno de 81%, correspondendo a 18 questionários. E o pesquisador manteve discussões com alguns bibliotecários e estudantes de quatro universidades da Nigéria.

Cabe ressaltar que o trabalho de Onadiran preocupou-se apenas com o furto, pois era baseado nos inventários realizados pelas bibliotecas. É sabido que os inventários, geralmente, não incluem as mutilações.

O autor conseguiu desenhar o problema de furto de livros nas bibliotecas das universidades nigerianas sem determinar as causas, o que, aliás, não fazia parte dos seus objetivos.

O estudo revelou alguns aspectos interessantes. Em primeiro lugar, a forma de identificar e recuperar os livros perdidos, que procedia-se através de buscas surpresas nos alojamentos estudantis.

Outro aspecto interessante se refere ao tratamento diferenciado dados aos estudantes graduandos e pós-graduandos quanto à quota e ao prazo dado ao empréstimo de livros. Confirmando o estudo de Edwards, segundo o qual quanto maiores as restrições impostas ao usuário maior o número de furtos, Onadiran concluiu que os "furtos e os atrasos na devolução ocorrem por causa da dificuldade de obter o livro e a atmosfera competitiva que envolve o uso dos livros. Os leitores estão mais propensos a devolver os livros quando eles sabem que poderão obtê-los novamente em pouco tempo, assim que necessitarem". (Onadiran, 1988, p.43).

Quanto às penalidade adotadas incluem-se as multas, o processo (não determina se penal ou cível) e até a expulsão da universidade. Não houve nenhuma intenção em estabelecer a influência da aplicação das penalidades e o aumento ou decréscimo das taxas de furto.

Entre as soluções apresentadas por Onadiran destacam-se a multiplicação de cópias disponíveis e a contratação de maior número de bibliotecários, para melhorar o atendimento ao público.

6.2 SISTEMAS DE SEGURANÇA

Existem várias políticas e medidas de segurança que são adotadas em bibliotecas. A literatura é pródiga no estudo, na avaliação ou no simples arrolamento das novidades oferecidas pelas empresas especializadas.

De uma forma ou de outra as bibliotecas costumam utilizar algum sistema de segurança. A eficiência do sistema adotado, parece ser fator chave para a diminuição das taxas de furto e mutilação. Isso pode ser verificado na pesquisa realizada por Hendrick e Murfin (1984,p.406), onde 100% dos alunos pesquisados, que declararam haver mutilado periódicos, responderam que era muito fácil mutilar. E embora na pesquisa realizada por Weiss (1981,p.344) esta porcentagem caia, continua extremamente alta, 76%. Na pesquisa realizada por Pedersen 90% dos estudantes também consideraram muito fácil mutilar ou furtar.

Nenhuma das três pesquisas esclarece qual o sistema adotado nas bibliotecas pesquisadas.

Entretanto, está implícito naquelas respostas, que consideraram fácil furtar ou mutilar material bibliográfico, que os sistemas de segurança adotados nas três bibliotecas universitárias, onde foram realizadas as pesquisas, são altamente ineficientes.

Como qualquer outro serviço, o serviço de segurança deveria ser periodicamente avaliado e alterado quando necessário, principalmente se o número de furto e mutilação estiver crescendo.

A preocupação com a segurança do material bibliográfico levou o **Cornell University Libraries Conservation Committee**, nos Estados Unidos, (Currie,1985) a organizar uma lista de questões sobre os procedimentos de segurança, após identificar oito áreas vulneráveis: procedimentos de abertura e fechamento, identificação do usuário, controle bibliográfico, coleções especiais, limitação de circulação das coleções de alto risco, equipamentos e os procedimentos para reportarem os furtos.

Os sistemas de segurança mais comuns são: sistema de honra, contratação de vigilantes, circuitos internos de TV e os sistemas eletrônicos, que serão descritos mais adiante.

Além destes sistemas de segurança existem medidas simples que deveriam ser, mas nem sempre são, adotadas pelas bibliotecas.

Normalmente, as bibliotecas trancam obras raras e quaisquer outros materiais e/ou equipamentos que consideram valiosos, e naturalmente trancam as portas de entrada/saída da biblioteca. Mas, existe uma certa negligência no cuidado das chaves. "De acordo com o **United States Department of Justice**, as fechaduras só são eficientes se você toma cuidado com as chaves "...". Todas as chaves devem ser cuidadosamente controladas e inventariadas". (Lincoln,1989,p. 59).

A princípio pode parecer desnecessário que alguém preocupe-se em discorrer sobre as chaves de bibliotecas. Entretanto, se analisarmos as oito medidas sugeridas por Lincoln (1989,p.59/60), verificamos que nem todas são integralmente seguidas por todas as bibliotecas, como por exemplo: mandar gravar em todas as chaves "proibida duplicação"; as áreas de alta segurança (livros raros e coleções especiais) devem usar o sistema de duas chaves diferentes,

sendo que uma delas seja responsabilidade do administrador; não permitir que nenhum funcionário saia da biblioteca com chaves, para evitar a oportunidade de duplicação.

Edwards (1986,p.452) inclui o "controle negligente das chaves da biblioteca" como um dos fatores que facilitam o desempenho dos ladrões.

Sendo assim, o controle das chaves merece mais atenção do que vem recebendo em algumas instituições.

Além dos sistemas de segurança citados acima, Almagro sugere jocosamente um novo, ou a reabilitação de um antigo sistema que chama de a "nova promessa" no campo da segurança das bibliotecas: "o sistema de jogar uma maldição que é baseado na prática seguida durante a Idade Média pelos escribas responsáveis pelas bibliotecas monásticas, que eram forçadas a desenvolver medidas de segurança para refrear o aumento da taxa de livros perdidos". (Almagro, 1985, p.51).

Se considerarmos o alto grau de superstição do povo brasileiro, quem sabe não daria certo...

6.2.1 SISTEMA DE HONRA

Este sistema consiste na inexistência de qualquer outro sistema, ou melhor, acredita-se na palavra, na honra e na consciência dos usuários, e os seus pertences não são checados quando saem

da biblioteca.

Tomaiuolo (1989,p.58) acredita que algumas bibliotecas ainda utilizem o sistema de honra por possuir orçamentos pequenos, e acrescenta que esse sistema está predestinado a falhar, pois o mais consciencioso dos usuários fica tentado a remover algum livro, em um local sem sistema de segurança. A sabedoria popular brasileira ensina que a "ocasião faz o ladrão".

A pesquisa realizada por Edwards em bibliotecas de escolas de Direito, constatou que 64% das 111 bibliotecas pesquisadas utilizavam este sistema. Entretanto, o estudo não procurou estabelecer nenhuma relação entre o sistema usado e as taxas de perdas e mutilação de livros.

6.2.2 REVISTA DE PASTAS, BOLSAS E SIMILARES À SAÍDA DA BIBLIOTECA

Essa parece ser a medida mais comumente adotada nas bibliotecas. Os vigilantes controlam a saída dos usuários, quando é realizada uma revista nas bolsas e pastas, mas isto não impede que livros saiam dentro das roupas ou sejam jogados pelas janelas para serem recolhidos posteriormente. E em algumas bibliotecas, principalmente nas especializadas, os usuários parecem sentir-se constrangidos com esta medida.

Quando a administração de qualquer biblioteca decide pela adoção de vigilantes, deve refletir se contratará empresas/pessoas

especializadas ou se designará alguma pessoa do seu quadro de funcionários para a realização das tarefas de vigilância.

A contratação de empresas/pessoas especializadas acarreta custos que a biblioteca deve estar preparada para arcar.

Se decidir pela designação de uma pessoa do staff, a administração deve estar ciente que estará ligando, nos inconscientes dos usuários, a imagem do bibliotecário e da biblioteca com a imagem de repressor. Este fato pode tornar-se altamente preocupante se considerarmos que é notória a vontade dos bibliotecários em desassociar sua imagem da imagem de disciplinadores e opressores. Mast (1983, p.32) acredita que isso acontece pelo fato dos bibliotecários serem detentores de precário status profissional. Tanto Roberts (1968, p.26) quanto Emerson (1959,p.146) acreditam que os bibliotecários estão simplesmente ansiosos por desembaraçar-se dos vestígios de uma imagem de guardião.

Segundo Pat Schindler, os vigilantes deveriam exercer a função de prevenção e não de reação, "os vigilantes não são policiais e nem administradores. Eles compõem uma força preventiva, com o objetivo de vigiar, relatar e, quando necessário, reagir a situações perigosas". (Schindler,1978,p.3).

Os vigilantes devem projetar uma imagem positiva, e através de suas atitudes conquistar a cooperação dos usuários. Entretanto, os vigilantes devem ser cuidadosos para não deixarem os usuários conquistarem a cooperação deles, pois alguns usuários usam vínculo de amizade ou simpatia para fazerem com que os vigilantes depositem confiança neles e não revistem seus pertences. Para evitar este tipo de situação, aconselha-se o revezamento de pessoal.

"Não existe nada mais difícil do que projetar uma imagem de profissionalismo quando a única tarefa consiste em permanecer parado em um local determinado por oito horas diárias. Existe a tendência natural em tornar-se distraído, entediado e deixar que isto se reflita nas ações e nas aparências". (Schindler,1978,p.2).

Schindler relaciona algumas funções que seriam as atribuições dos vigilantes: controle do acesso à biblioteca, controle dos itens que são retirados da biblioteca, controle do fluxo de pessoas, controle da evacuação do público em situações de emergência, controle do estacionamento, observação dos usuários e a observação das atividades dos empregados.

Da mesma forma, ela relaciona as atividades que não devem ser esperadas dos vigilantes: serviços de zeladoria, recolocação dos livros nas estantes e disciplinar os empregados que violam as normas.

As bibliotecas universitárias brasileiras parecem utilizar este método com certa frequência, como pode ser observado nos artigos de jornais encontrados. Por exemplo, em entrevista concedida ao Jornal do Brasil, de 5 de agosto de 1990, o diretor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, Odilon Pereira da Silva, disse que a falta de verbas para a contratação de vigilantes também facilita os roubos. A Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) da Universidade de São Paulo utiliza a revista à saída da biblioteca como sistema de segurança. "Além das grades na janela, existe uma catraca eletrônica que só é liberada depois que um funcionário verifica que o usuário não está levando 'brindes' para casa". (Busch,1991).

6.2.3 CIRCUITOS FECHADOS DE TV

Circuitos fechados de TV consistem na colocação de câmeras de vídeo em todas as salas da biblioteca, que são monitoradas por uma central de operações. Têm como desvantagens o alto custo de implantação, que aumenta com o grau de sofisticação dos equipamentos, como zoom, a impossibilidade de colocação de câmeras em alguns lugares como os banheiros e finalmente por ter que ser monitorada por um ou mais indivíduos que facilmente se entediarão de olhar tantos vídeos com imagens praticamente paradas, isto é, de pessoas sentadas estudando.

Schindler (1978,p.4) relaciona como típico exemplo de aplicação de circuitos fechados de TV, o monitoramento de portas/entradas traseiras, como a entrada de funcionários. O sistema funcionaria da seguinte forma: os funcionários, quando chegassem ao serviço apertariam uma campainha para chamar a atenção do guarda, mostrariam ao guarda, através da câmera, sua identificação com foto, o guarda compararia foto e funcionário, sendo a identificação positiva, a porta seria aberta através de controle remoto.

6.2.4 SISTEMAS ELETRÔNICOS

Os sistemas eletrônicos vêm sendo usados desde o início da década de 70 (Tomaiuolo,1989,p.58). Consistem, em linhas gerais, na

colocação de etiquetas magnetizadas em qualquer parte do livro. Ao ser feito o empréstimo, estas etiquetas são desmagnetizadas. Caso o leitor tente sair da biblioteca sem que as etiquetas sejam desmagnetizadas, ao passar por colunas colocadas nas portas, soaria um alarme, denunciando o empréstimo que não foi feito.

Romeo (1980), Watstein (1983) e Lora (1990) descrevem detalhadamente o funcionamento de vários sistemas eletrônicos de segurança.

"Sistemas eletrônicos vêm sendo usados em todos os tipos de bibliotecas, incluindo escolas primárias e secundárias, sem mencionar as médicas, acadêmicas e outras instituições por mais de 20 anos. "... Estudos têm mostrado que a instalação do equipamento pode reduzir o furto em mais de 50%" (Hanson, 1989, p.63). Mas, apesar deste sistema ter sido encarado como a grande esperança tecnológica dos bibliotecários, é bom lembrar que "nenhum sistema eletrônico é completamente eficaz". (Romeo, 1980, p.17). Almagro (1985, p.51) lembra, também, que desde que o sistema basicamente depende das etiquetas, associadas aos componentes eletrônicos, alguns problemas são detectados: falhas de operação, falhas elétricas e a disposição humana em derrotar o sistema, utilizando os métodos mais imaginosos: removendo as etiquetas, carregando o material sobre suas cabeças, colocando o material dentro de pastas e roupas na esperança de impedir o campo magnético, jogando o material pela janela, utilizando saídas de incêndio etc. (Almagro, 1985, p.51; Romeo (1980, p.9). A esta lista Tomaiuolo (1989, p.59) acrescenta que os usuários poderiam usar a cumplicidade dos funcionários das bibliotecas, mas é praticamente impossível porque os funcionários também devem passar pelo sistema

de segurança.

A preocupação e a desconfiança com a eficácia dos sistemas eletrônicos de segurança é muito grande, como podemos observar pelo questionamento de Richard Boss, transcrito por Scherdin (1986, p.233): as coleções estão realmente protegidas com tais sistemas ou os bibliotecários têm uma falsa sensação de segurança?

Na tentativa de avaliar os sistemas eletrônicos de segurança, Romeo escreveu uma série de artigos sobre a experiência dos bibliotecários com sistemas eletrônicos para a detecção de furtos. O segundo artigo da série, publicado em 1980, relata o uso de sistemas de segurança em 31 universidades.

Dos oito tipos de sistemas eletrônicos disponíveis no mercado em 1976, apenas seis eram usados nas bibliotecas pesquisadas: 11 bibliotecas usavam o sistema **Checkpoint**; outras onze usavam o sistema **Tattle Tape**; 4 bibliotecas utilizavam o sistema **Book Mark**; 3 bibliotecas utilizavam o sistema **Knogo**, e os sistemas **Sentronic** e **Gaylord/Magnavox** eram usados em uma biblioteca.

Os sistemas foram avaliados quanto ao custo de implantação, à forma de introdução do sistema na biblioteca (se toda a coleção foi magnetizada ou apenas parcialmente; se o inventário foi realizado antes da implantação) e ao grau de satisfação dos bibliotecários.

Algumas reclamações foram constatadas. A mais frequente deve-se aos falsos alarmes, que podem ser disparados por chaves, fitas de cintos e outros objetos de metal.

O aumento da mutilação decorrente da adoção de sistemas eletrônicos é uma preocupação permanente, e algumas pesquisas já fo-

ram realizadas para verificar o grau de aumento das mutilações.

Questionados sobre a constatação de aumento de mutilação após a implantação de sistemas eletrônicos, os bibliotecários deram respostas divergentes, desde o considerável aumento de obras mutiladas até a inexistência de mutilação.

Sarah B. Watstein realizou uma pesquisa com este propósito, isto é, verificar se a mutilação de livros é um subproduto dos sistemas eletrônicos de segurança.

Questionários foram enviados a 26 membros do **Research Libraries Group's Preservation Committee**. Watstein (1983,p.20-21) constatou que apesar dos respondentes não poderem estimar com segurança a porcentagem de livros mutilados antes e depois da instalação do sistema, os bibliotecários questionados verificaram a ocorrência ou aumento de alguns tipos de mutilação, desde a instalação do sistema, tais como: remoção da capa, desfiguração ou perda de páginas, remoção de etiquetas de segurança e o corte de periódicos.

A autora conclui que a mutilação é um indesejável subproduto dos sistemas de segurança, mas que existem caminhos para buscar soluções: educação do bibliotecário e dos usuários, realização de estudos, instituição de linhas gerais de procedimento para o staff e acima de tudo não sofrer em silêncio o problema da mutilação (Watstein,1983,p.23).

A educação dos bibliotecários consiste em tornar-se familiar com a literatura relevante, nas áreas de segurança, conservação, preservação e restauração. E principalmente tornar-se familiar com o problema de mutilação de livros em nossas bibliotecas. A educação dos usuários pode ser conseguida com uma rigorosa campanha de

publicidade que os instrua sobre o impacto do furto e da mutilação de livros (Watstein,1983,p.24).

Apesar do alto custo de implantação ser uma das mais frequentes desculpas para a não adoção dos sistemas eletrônicos de segurança, "estima-se que em uma biblioteca com uma coleção de 40 mil livros, com perda anual de 1% da coleção, o sistema eletrônico paga-se a si mesmo em um ano" (Scherdin, 1986,p.233).

Boscoe, apud Scherdin (1986,p.233), esclarece que a maior vantagem do sistema eletrônico de segurança é que a tecnologia intimida a maioria das pessoas incluindo a legião de "ladrões de ocasião". Aliás, é aconselhável que se faça ampla divulgação do funcionamento do sistema eletrônico escolhido.

Tomaiuolo (1989,p.59) também concorda que estes sistemas agem como impedimento psicológico, demonstrando que a biblioteca intenciona proteger a coleção. E muitos usuários expressam satisfação quando vêem que o acervo está sendo protegido.

No editorial do número 3/4 de 1989 do periódico **Library & Archival Security**, são apresentados novos produtos que poderiam ser úteis nas bibliotecas. Na maioria são produtos que auxiliam na identificação dos usuários como **Polaroid ID-2000 Digital Security and Identification System**, que fornece fotos instantâneas para cartões de identificação, onde também constaria a assinatura. Outro sistema é o **Safeguard Business Systems VPS-2'**, que produz passes de identificação. Os passes são visíveis, personalizados e datados. Os passes, ainda podem ter códigos por cor, que limitariam o acesso por área.

Dois outros sistemas relacionados procuram identificar ruídos de arrombamento (como por exemplo vidros quebrando). Os sistemas são: **Sentry Electronic Detection System** e **Seco-LARM, Inc. SA-190R**. E ainda o sistema de prevenção de incêndios, **Firefly AB**.

6.3 MÉTODOS USADOS VISANDO A EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE SOBRE OS EFEITOS DO FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Alguns autores sugerem métodos preventivos para diminuir o número de mutilações e furtos de material bibliográfico. O número de ocorrências poderá diminuir quando a comunidade estiver consciente do valor do material, dos danos causados por suas ações e, principalmente, se compreender o sentido do bem público, pois os usuários acreditam que aquilo que é público não pertence a ninguém.

O autor americano Roberts (1968,p.260) explica esse comportamento, que denomina de "arrogante individualidade e imaturidade". O indivíduo neste país, ou talvez em qualquer país, parece ter mais respeito pela propriedade do indivíduo do que pela propriedade pública. "... A propriedade de uma pessoa é considerada pelo homem honesto como sacrossanta, mas o mesmo homem honesto acredita que a propriedade pública pertence a todos, ipso facto, furtar um livro da biblioteca não é realmente furtar".

Hanson (1989,p.67) compartilha da idéia de Roberts, pois escreveu que "as pessoas consideram que o material das bibliotecas

públicas não pertence a ninguém em particular, sendo assim os itens retirados ou furtados não prejudicam a ninguém. Nos artigos revistos a campanha educativa é o principal método sugerido visando a educação da comunidade sobre os efeitos do furto e da mutilação de material bibliográfico.

Onadiran (1988,p.40/1,45) quando descreveu a situação das bibliotecas universitárias nigerianas, observou que os bibliotecários aderiam ao método preventivo. A University of Lagos montou uma "exibição de conscientização" (*a conscience exhibition*) em 1972. Na exposição foram mostrados 500 livros e periódicos desfigurados, sujos e mutilados. Entretanto, no artigo, não é indicado se alguma avaliação da eficácia da campanha tenha sido feita.

Na pesquisa realizada por Edwards (1986,p.455) em bibliotecas jurídicas, a campanha foi sugerida como método para ajudar na redução do furto e da mutilação. "O usuário que estiver ciente dos custos e do impacto do furto e da mutilação estará menos disposto a tornar-se um infrator. Os usuários poderiam ser informados destes problemas durante a visita à biblioteca feita no primeiro ano de curso. Exibir material mutilado também pode produzir resultados positivos. Para as bibliotecas situadas em Estados onde haja legislação específica, a colocação de advertência ou o texto da lei pode ser benéfica".

Outro autor que sugere a campanha como forma de prevenção é Watstein (1983,p.24), "tal campanha deveria expor material mutilado, informando aos usuários a seção do código legal e as penalidades para o furto e a mutilação, contendo também os custos de restauração e reposição do material. A campanha poderia servir para alterar a

percepção do usuário sobre a mutilação e reposição. "... Geralmente, os usuários não estão preocupados com a mutilação, que eles acreditam ser relativamente trivial e fácil restaurar e a maioria não está consciente dos grandes custos e dos esforços envolvidos".

Hendrick & Murfin e Pedersen são outros autores que também sugerem que a campanha divulgue os custos envolvidos na restauração e reposição do material.

Temos notícia de algumas bibliotecas brasileiras e americanas que utilizam a campanha como forma de educação do usuário.

A Universidade de Brasília (1983) realizou em 1983 a I Mostra dos Livros Mutilados, quando exibiu 200 obras mutiladas. A partir desta data tem realizado exposições similares anualmente.

A University of Nebraska (p.2212) em 1982 montou uma exposição que exibia material mutilado, incluindo livros com o conteúdo inteiramente removido e revistas cortadas. Os cartazes advertiam que "a mutilação e o furto de material bibliográfico é punível pela seção 28-511 e 28-519 do **Revise Statues of Nebraska**".

É fácil observar que as campanhas sugeridas e as efetivamente montadas não diferem muito umas das outras. Entretanto, existem campanhas que utilizaram muita criatividade.

Em 1982 (Toledo,1987,p.20), durante a realização de uma campanha publicitária, todas as bibliotecas da Universidade de São Paulo afixaram em suas paredes um cartaz escolhido através do I Concurso de Cartazes para Bibliotecas.

"Tensão na biblioteca: Drummond sequestrado,
Shakespeare no hospital, Dalí esquetejado".

Os bibliotecários da instituição acreditaram que este tipo de iniciativa surtisse mais efeito (além de mais barata) do que a instalação de sistemas de segurança sofisticados com a magnetização de livros ou circuitos fechados de vídeo.

Mast (1983,p.37) relata um concurso realizado pela biblioteca pública do Estado americano de Carolina do Norte, em que venceria o usuário que contasse a desculpa mais criativa pelo atraso das obras, o prêmio seria um "jantar a luz de velas" na lanchonete McDonalds.

A utilização de tais campanhas não é ponto pacífico entre os bibliotecários. Gouke e Murfin (1980,p.1796) lembram que ainda existe uma grande controvérsia sobre a idéia, enquanto uns acreditam que tais programas são efetivos, outros permanecem convencidos que é uma simples perda de tempo e esforço e que, pior ainda, pode estimular a mutilação por sugestão.

Hendrick e Murfin (1974,p.410) também acreditam que os cartazes podem insultar ou aborrecer algumas pessoas, e que deve ser tomado muito cuidado.

Um ponto que chama a atenção é a inexistência de avaliação da eficácia das campanhas como meio preventivo.

Lincoln (1990,p.60) sugere que os novos usuários e/ou novos estudantes ao receberem seu cartão de empréstimo devem ser levados a uma visita à biblioteca. Esta visita deveria incluir a discussão do problema de mutilação (intencional ou não) do material bibliográfico.

6.4 MÉTODOS USADOS PARA PREPARAR OS FUNCIONÁRIOS PARA LIDAREM COM O PROBLEMA DE FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

O staff da biblioteca precisa estar preparado e adequadamente treinado para lidar com situações de emergência. Kleberg, apud Tomaiuolo (1989,p.59), lembra que muito frequentemente a segurança começa e termina com a instalação de um sistema eletrônico. Embora desencorajem os ladrões inexperientes, os sérios infratores continuarão a burlar as medidas de segurança, a menos que o staff seja altamente treinado.

Edwards (1986,p.455) nos ensina que toda biblioteca deveria ter instruções escritas que guiassem os funcionários no manejo de emergências. "Os funcionários da biblioteca precisam saber o que fazer se a pessoa estiver ilegalmente retirando material da biblioteca ou se qualquer pessoa não-autorizada for encontrada dentro do prédio. "... O manual de segurança, deve indicar os procedimentos para lidar com emergências ou situações incomuns, deve ser facilmente compreendido pelo staff . Os empregados - principalmente aqueles que trabalham à noite ou nos finais de semana - devem ter uma cópia do manual no seu local de trabalho".

Clegg e outros lembram que poucas bibliotecas universitárias têm documentado os procedimentos a serem seguidos no caso de supreenderem furto ou vandalismo. Entretanto, algumas universidades possuem manual de segurança. Brighton Polytechnic (Clegg,1989,p.94) devotou quatro páginas do manual da biblioteca aos procedimentos a serem seguidos quando o alarme de segurança soar, inclusive listando

as desculpas típicas dadas pelo usuário. Da mesma forma, o manual da Bradford University Library (Clegg,1989,p.95) lista uma variedade de cenários e reações, mas com uma advertência: "o propósito do sistema é primariamente prevenir a retirada não-autorizada de livros da biblioteca, e só posteriormente punir". O staff é aconselhado a não fazer acusações diretas de furto ou tentativa de furto.

6.5 AS POLÍTICAS DE EMPRÉSTIMO ADOTADAS PELAS BIBLIOTECAS

As bibliotecas, geralmente, dão tratamento diferenciado aos vários segmentos de usuários. Da mesma forma que mantêm diferentes graus de limitação do acesso ao material.

Edwards (1986,p.447) ao realizar um estudo sobre furto e mutilação de material bibliográfico em bibliotecas de escolas de Direito, questionou a influência das políticas de acesso ao documento sobre as perdas, e constatou que "ironicamente, as bibliotecas que impunham maiores restrições sofriam maiores perdas".

Ainda na pesquisa realizada por Edwards (1986,p. 448) ficou constatado que "a autorização para o empréstimo do material parecia ter algum impacto nas perdas. Somente 31% das bibliotecas jurídicas que permitiam o empréstimo a qualquer pessoa reportaram problemas com mutilação. "...". Entre as bibliotecas que impunham restrições, 55% relataram ocorrência de mutilação, 57% das bibliotecas que não permitiam a circulação do material relataram ocorrências de

mutilação.

No estudo conduzido por Onadiran (1988,p.43) em bibliotecas nigerianas, já comentado, foi constatado o tratamento diferenciado dado aos estudantes graduandos e pós-graduandos quanto à quota e ao prazo dado ao empréstimo de livros. O autor explica a necessidade dessa limitação devido à escassez de recursos e cópias disponíveis. Como todas as bibliotecas pesquisadas impunham limitações, não é possível, baseado no estudo, estabelecer relações entre as políticas de empréstimo e as ocorrências de furto e vandalismo.

Strieby (1952,p.84) advoga por uma política liberal de empréstimo, que pode também poupar tempo do bibliotecário que periodicamente é obrigado a enviar carta cobrança pelo atraso das obras. Sugere ainda que se uma obra tem grande procura, outras cópias devem ser imediatamente providenciadas.

Mast (1983,p.43) relaciona vários fatores, que denomina fatores situacionais, que influenciariam o comportamento inadequado do estudante, entre esses fatores inclui o pequeno número de cópias disponíveis dos livros sugeridos pelo professor.

Roberts (1968,p.262) concorda com Strieby e Mast, quando coloca que em uma dada coleção, uma taxa alta de multiplicação de cópias dos volumes, irá resultar em uma taxa baixa de perdas, porque os usuários terão grande oportunidade de conseguir o material procurado, e estarão menos inclinados a terem uma cópia para uso exclusivo.

Hanson (1989,p.67) é outro autor que acredita que uma das motivações para o furto seja o desejo de retirar materiais que não podem ser emprestados.

Na pesquisa realizada por Hendrick e Murfin (1974,p.407) e na realizada por Pedersen (1990,p.126) os alunos foram questionados se concordavam que a biblioteca discriminava os graduandos, tendo políticas mais brandas para os pós-graduandos. A maioria dos alunos discordaram ou não tinham opinião. É curioso notar que essas respostas estão em desacordo com as conclusões da pesquisa de Edwards. Nem Pedersen, nem Hendrick e Murfin esclareceram quais eram as políticas de empréstimo adotadas nas bibliotecas onde foram realizadas as pesquisas.

Periódicos e obras de referência são exemplos de materiais que normalmente não são autorizados a circular. "As bibliotecas deviam considerar o empréstimo por pequeno período dos materiais que tradicionalmente não circulam. Esses materiais deviam ter o mesmo tratamento que o material colocado sob reserva. Algumas bibliotecas permitem que o material da reserva seja emprestado durante a noite" (Edwards,1986,p.454).

Política flexível parece ser uma boa forma de evitar o furto e a mutilação de material bibliográfico, contudo é necessário que estas políticas sejam divulgadas. Na pesquisa de Hendrick e Murfin (1974,p.406), 57% dos estudantes que confessaram ser mutiladores, declararam desconhecer que os periódicos podiam ser emprestados durante a noite para serem devolvidos pela manhã.

6.6 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS BIBLIOTECAS

Murfin e Hendrick (1975) conseguiram entrevistar três estudantes que haviam declarado mutilar material bibliográfico. Duas das entrevistas são bastante similares, e coincidentemente foram dadas por dois rapazes. Quando foi pedido que descrevessem as circunstâncias em que mutilaram o material, o primeiro contou que tinha muitos artigos para ler, todos científicos, era tarde e a biblioteca estava para fechar. Ele tentou tirar cópias, mas não ficaram satisfatórias. "Eu não tinha mais tempo, a máquina não funcionava direito, então eu arranquei as páginas".

As circunstâncias contadas pelo segundo entrevistado são semelhantes. Quanto ele encontrou o artigo que precisava, faltavam poucos minutos para a biblioteca fechar. Ele não tinha moedas para tirar cópia, tentou em vão conseguir emprestado com pessoas que estavam por perto. Para completar o quadro, ele estava chateado por ter pago uma multa de U\$2.00.

Examinando os dois relatos, temos uma conjunção de fatores que os levaram a praticar a mutilação, mas o fato da biblioteca estar fechando foi crucial, pois se o primeiro tivesse mais tempo, poderia tentar tirar outras cópias até conseguir uma que ficasse adequada. O segundo estudante poderia tentar encontrar algum amigo que lhe emprestasse as moedas.

Mast (1983,p.43) relaciona vários fatores, que denomina de fatores situacionais, que influenciariam o comportamento inadequado do estudante, entre esses fatores inclui o horário restritivo das

bibliotecas. Também, Edwards (1986,p.454) relaciona o horário limitado de funcionamento da biblioteca como um dos fatores que influenciariam o furto. Entretanto, Edwards dá como motivo principal a luta contra as pressões de prazos de entrega de trabalho.

As bibliotecas brasileiras, segundo o artigo publicado na Folha de São Paulo em 1987 (Toledo,1987,p.30), têm horários limitados. No artigo apenas a Biblioteca Central da Universidade de Brasília permanecia aberta 24 horas por dia. "Das 2.300 pessoas que frequentam diariamente a Biblioteca da UnB, cerca de quinhentas vão até a noite e metade delas fica até a madrugada, segundo estatísticas do estabelecimento".

O mesmo artigo conta que permanecer aberta 24 horas por dia é uma das reivindicações dos estudantes da UNICAMP para a biblioteca. "Lá a biblioteca central e as 21 setoriais fecham às 17h30, obrigando os alunos a fazerem malabarismos para retirar os livros". Quantos livros não são sorrateiramente retirados da biblioteca, devido a este horário limitado?

A situação da Biblioteca Central da Universidade de Brasília mudou nos últimos tempos. Devido à falta de funcionários não tem permanecido aberta 24 horas do dia.

6.7 FACILIDADES OFERECIDAS QUANTO AO SERVIÇO DE REPRODUÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

O fornecimento adequado de cópias aparece, com relativa constância, como um dos fatores que teriam influência na ocorrência

de furto e mutilação de material bibliográfico.

Um exemplo evidente que um eficaz serviço de reprografia pode amenizar o problema de furto e mutilação está no Institute of Fine Arts de Nova Iorque onde a mutilação é quase inexistente, porque de acordo com Samuel (1978,p.2) existe um serviço eficiente de reprodução do material. O autor acredita que o uso de métodos de fotoreprodução e de equipamentos que tornem acessível o material, enfraquece a grande desculpa para o furto e mutilação do material.

"Uma das razões mais frequentes dada por aqueles que mutilam material bibliográfico para explicar seu comportamento inadequado é o serviço de reprografia, por ser muito caro ou por não ter troco disponível para usar as máquinas. (Lincoln, 1990,p.59).

Hendrick e Murfin concluíram que o fornecimento de cópias gratuitas reduziria a taxa de mutilação (Hendrick e Murfin,1974, p.408). Da mesma forma que Hendrick e Murfin, Mast (1983,p.43) acredita que a carência de máquinas xerox e o alto preço sejam fatores que estimulam o comportamento inadequado. Também Edwards (1986, p.448) afirma que o "fornecimento de cópias de boa qualidade, baratas e de fácil acesso foi geralmente considerada uma maneira efetiva de desencorajamento do furto e da mutilação".

Apesar da pesquisa de Edwards ter sido realizada depois da chamada "revolução da máquina de copiar", o autor retoma como uma das causas principais para o problema de furto e mutilação em bibliotecas, o precário e caro serviço de reprografia.

Nas entrevistas realizadas por Murfin e Hendrick, dois estudantes, ao descrever as circunstâncias que os levaram a mutilar material bibliográfico, incluem o serviço de reprografia. O primeiro

declarou: "eu coloquei a **Scientific American** na máquina de copiar e quando olhei a cópia, eu vi que os símbolos, tabelas não tinham saído bem, assim eu não poderia lê-los. Eu não tinha mais tempo e a máquina não funcionava direito, então eu arranquei as páginas (Murfin e Hendrick,1975,p.9).

O segundo estudante entrevistado declarou ter mutilado por não ter dinheiro para as cópias. Perguntaram-lhe se houvesse um fundo de empréstimo para cópias ele teria mutilado o material, o estudante respondeu que se pudesse pedir o dinheiro emprestado não teria mutilado o material.

6.8 VERIFICAÇÃO DAS PENALIDADES ADOTADAS PELAS BIBLIOTECAS PARA O PROBLEMA DE ATRASO NA DEVOLUÇÃO, FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Hendrick e Murfin e Weiss concluíram que a aplicação de penalidades pode influenciar no decréscimo das taxas de mutilação e furtos em bibliotecas. Também Edwards (1986,p.455) e Watstein (1983,p.24) são exemplos de autores que acreditam que tanto a aplicação de penalidades quanto a divulgação das penalidades previstas em lei, durante as campanhas educativas, seriam formas benéficas de auxiliar na prevenção do furto e mutilação de material bibliográfico.

Entretanto, Edwards faz dois questionamentos que mereceriam ser investigados: Qual o impacto que as multas têm na devolução do material em atraso? E se a imposição de multas influencia o usuário a remover ilegalmente o material da biblioteca.

O questionamento de Edwards torna-se mais intrigante se considerarmos que nas entrevistas que Murfin e Hendrick (1975,p.10) fizeram com estudantes, um deles declarou que um dos fatores que o influenciaram a mutilar o material bibliográfico foi o fato de estar zangado por ter pago uma multa de U\$2.00. "Dinheiro é um grande problema para mim e U\$2.00 é muito dinheiro".

Onadiran, quando realizou sua pesquisa sobre a situação das bibliotecas universitárias nigerianas, constatou que as penalidades adotadas pelas bibliotecas incluíam as multas, o processo (não determina se penal ou cível) e até a expulsão. Contudo, não houve nenhuma intenção em sua pesquisa em estabelecer a influência da aplicação das penalidades e o aumento ou decréscimo das taxas de furto.

Parece existir entre os bibliotecários a tendência de não processar ou punir o infrator. Para exemplificar cita-se Towner (1988) que descreveu em seu artigo três situações em que os infratores foram localizados, confessaram seus crimes e receberam como punição a demissão do cargo, todos eram funcionários de bibliotecas, mas nenhum deles foi processado. "A literatura é particularmente estúpida no que diz respeito a adoção de soluções não-punitivas para reduzir ou eliminar a mutilação. Um artigo advoga que nós deveríamos aceitar a mutilação como um sinal que nossa coleção está sendo consultada" (Gouke e Murfin,1980,p.1796).

Os administradores de bibliotecas deveriam tornar rotineira a aplicação da lei penal ou cível, pois alguns autores acreditam que a certeza da impunidade é um dos fatores que impulsionam o aumento de furtos e mutilações de material bibliográfico.

As penalidades podem referir-se aos atrasos nas devoluções do material cedido por empréstimo ou aos furtos e mutilações do material bibliográfico.

Nos dois casos, as penalidades adotadas pela biblioteca podem ser de âmbito da própria biblioteca, isto é, aplicação de multas, suspensão temporária do direito de retirar livros emprestados, entre outras. Mas também fazer uso da legislação cível ou criminal.

Nos Estados Unidos alguns estados possuem legislação específica para o assunto. Durante a **Oberlin Conference** constatou-se que apenas 17 estados tinham legislação específica sobre o assunto (Flagg,1983,p.650). Vejamos a situação de alguns estados: em 1986, o Estado de Nova Jersey "introduziu novas medidas para ajudar a intimidar o furto de material da biblioteca. Legislação recentemente assinada pelo Governador Thomas Kean permite deter qualquer indivíduo que propositalmente esconder em sua pessoa ou entre os pertences de outrem, qualquer material da biblioteca. As bibliotecas do Estado foram aconselhadas a colocar cartazes avisando que para prevenir furtos de livros biblioteca, a lei estadual autoriza a detenção, por razoável período, qualquer pessoa suspeita de cometer furto do material das bibliotecas" (New Jersey,1986,p.12)

A legislação deste estado é bastante severa, quando permite a "detenção por razoável período" da pessoa suspeita, ou seja, sem estar clara e indubitavelmente comprovada a culpa do indivíduo.

A legislação do Estado de Iowa, introduzida em janeiro de 1980, é um pouco diferente, pois a "pessoa que esconder material da biblioteca é considerada culpada de furto e passível de ser processada em corte cível ou criminal, dependendo do valor do item retirado. A lei também autoriza que pessoas que atrasam na devolução em seis meses, também é culpada de furto" (To catch a thief,1979).

Esta legislação é mais abrangente por prever o problema de atraso nas devoluções, sendo bastante justa por dar um prazo muito mais que razoável para a devolução. Muitos usuários parecem utilizar-se deste subterfúgio, para na verdade furtarem os livros que necessitam. Mast (1983,p.36) cita um caso de nove anos de atraso na devolução.

Outro estado americano que possui legislação específica para o assunto é o Missouri que "prevê penalidades para quem remover material da biblioteca ou retirar material emprestado com a intenção de despojar a biblioteca de sua propriedade" (Missouri,1985)

Apesar da aversão natural do bibliotecário em aplicar penalidades, a jurisprudência americana comprova que a lei é aplicada, vejamos por exemplo: "Robert 'Seek' Willingham foi sentenciado a 15 anos de prisão e a pagar uma multa de U\$45.000 por ter furtado material raro das bibliotecas" (15-year,1988,p.840) e ainda pode ser citado o caso de Robert Kindred, que estava sendo processado por transportar material roubado de bibliotecas universitárias localizadas em quatro estados americanos diferentes. Se condenado poderia pegar 10 anos de prisão e o pagamento de multa no valor de U\$10.000 (Thief could,1985,p.144).

No Brasil não está previsto em lei o crime de furto e mutilação de material bibliográfico. Entretanto, teoricamente poderíamos enquadrá-los no artigo 155 do Código Penal vigente, que determina a pena de um a quatro anos de reclusão e multa para quem "subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel". Nos casos de mutilação poderíamos enquadrá-los no artigo 163 do mesmo código, que determina a pena de detenção de um a seis meses ou multa para quem "destruir, inutilizar ou deteriorar coisa alheia".

A legislação cível também oferece oportunidade de enquadramento no artigo 159 do Código Civil vigente que diz que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano".

Não obstante o tratamento penal ou cível que a matéria possa merecer, a partir de denúncia e formação de ocorrência em delegacia, poderíamos pensar no Juizado de Pequenas Causas como o local adequado para que se solucionem estas questões. Basta ver que o ressarcimento de danos neste Juízo é quase imediato, se comparado aos prazos da aplicação originária do Juízo Cível, onde o assunto pode arrastar-se por mais de um ano e, ainda não ter o desfecho esperado.

Alguns usuários costumam justificar o furto de material bibliográfico declarando que o devolverão em poucos dias. Procuramos verificar como a doutrina e jurisprudência brasileiras posicionam-se a respeito desse fato. "Na jurisprudência brasileira existe a figura de furto de uso, isto é, a pessoa não subtrai algo com a intenção do apossamento definitivo e além disso o devolve voluntariamente. Tal

posicionamento é perigoso na medida em que estimula a prática de subtrações por autores cientes de que permanecerão impunes. Ademais, desde que a lei tem por objetivo tutelar o patrimônio, sua violação injustificada configura um ato antijurídico, não importando se o agente visava apropriar-se dela definitivamente, se pretendia restituí-la ou não" (Romani,1989,p.368-9).

Sendo assim, segundo esse autor, a devolução espontânea do "material levado por empréstimo" não descaracteriza o furto.

6.9 CONCLUSÃO DA REVISÃO DE LITERATURA

Em resumo, a revisão de literatura mostrou quais os temas mais focalizados sobre o assunto em questão, cujos pontos principais serão comentados a seguir:

6.9.1 SISTEMAS DE SEGURANÇA

Foram identificados e descritos alguns sistemas de segurança usados em bibliotecas universitárias. Dos sistemas apresentados, o sistema de honra apresenta-se como o menos eficaz, pois como bem colocou Tomaiuolo, parece predestinado a ser burlado.

Segundo a literatura, os mais eficazes são os sistemas eletrônicos que além de agir como impedimento psicológico, são eficazes em denunciar o furto. Entretanto, ao mesmo tempo, segundo Watstein provocam, como subproduto indesejável, o aumento da mutilação dos documentos. Apresentam, ainda, como desvantagens o fato de detonar alarmes falsos produzidos por outros objetos de metal e o alto custo de implantação.

No Brasil, o sistema de segurança mais empregado parece ser a vigilância nas entradas e saídas, por funcionários da biblioteca ou por guardas especialmente contratados para este fim. Este sistema, segundo a literatura estrangeira, não é muito eficiente. Um exercício acadêmico, feito por alunos de graduação da Universidade de Brasília, levantou opiniões de estudantes frequentadores da Biblioteca Central da Universidade sobre este ponto e constatou que o sistema é considerado bastante vulnerável. O exercício considerou a opinião de um número pequeno de usuários. O presente estudo está interessado em verificar se esta visão do sistema de segurança é compartilhada por usuários e administradores de bibliotecas universitárias. Especificamente há interesse em saber se, do ponto de vista do usuário, o sistema de vigilância é fácil de burlar. E do ponto de vista do administrador, descobrir qual é o grau de confiança que depositam na eficiência deste sistema. Nossa hipótese é que os administradores de bibliotecas universitárias e usuários da BCE consideram que há relação entre a facilidade de burlar o sistema e a ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico.

6.9.2 EDUCAÇÃO DOS USUÁRIOS

As campanhas educativas surgem como o principal método de educação dos usuários. Autores com Edwards, Watstein, Hendrick & Murfin e Pedersen não só sugerem a realização de exposições que exibam o material mutilado, mas também que sejam divulgados os custos envolvidos na restauração e reposição do material.

Existe grande controvérsia sobre a idéia de utilizar campanhas, pois enquanto uns acreditam que as exposições são eficazes, outros estão convencidos que é uma grande perda de tempo e que podem estimular a mutilação por sugestão.

Apesar da existência de controvérsia sobre a utilização ou não de exposições de material bibliográfico mutilado, é interessante notar que na literatura revisada não há nenhum relato de avaliação da eficácia de tais exposições. Não foi localizada nem mesmo a sugestão de avaliação. Mais surpreendente ainda é saber que bibliotecas, inclusive a Biblioteca Central da Universidade de Brasília, utilizam este método, sem conhecer os efeitos que as exposições estão causando, ou mesmo sem conhecer a opinião dos usuários sobre o assunto. Estariam as exposições alertando os usuários sobre o dano que é causado à coleção ou estariam vulgarizando o assunto perdendo o impacto sobre os usuários?

Seria interessante que além da avaliação, as campanhas contassem com muita criatividade, para que justamente não perdessem o impacto sobre o usuário.

Neste estudo o interesse focaliza-se na opinião dos usuários e administradores sobre a eficiência das exposições de material mutilado como método de prevenção da mutilação de material bibliográfico.

6.9.3 EDUCAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A utilização de um manual de segurança, que indique os procedimentos a serem usados em emergências ou situações incomuns, é o método sugerido na literatura como forma de preparar os funcionários para lidarem com o problema de furto e mutilação do material bibliográfico. Destacamos a observação existente no manual de segurança elaborado pela Bradford University Library: "o propósito do sistema é primeiramente prevenir a retirada não-autorizada de livros da biblioteca, e só posteriormente punir", ou seja, os funcionários são aconselhados a não fazerem acusações diretas, e talvez infundadas, de furto ou tentativa de furto.

Mesmo que a biblioteca opte pela contratação de vigilantes ou utilize outro sistema de segurança, todos os funcionários da biblioteca deveriam ser orientados sobre a maneira de proceder quando flagrassem ou suspeitassem que algum usuário está tendo um comportamento inadequado dentro da biblioteca, pois muitos funcionários, devido às próprias características de suas funções, transitam constantemente pela biblioteca e têm a oportunidade de manter uma vigilân-

cia discreta.

O objetivo específico deste estudo é verificar se os administradores das bibliotecas utilizam algum meio (manual, palestras, reuniões, etc) para orientar os funcionários sobre os procedimentos a serem usados, quando flagrarem ou suspeitarem que algum usuário furtou ou mutilou material bibliográfico.

6.9.4 POLÍTICAS DE EMPRÉSTIMO

Na pesquisa realizada por Edwards a constatação que mais se destaca é que as políticas de empréstimo têm forte influência sobre as perdas, isto é, as bibliotecas que impõem maiores restrições são as que mais sofrem perdas.

O tratamento diferenciado entre graduando e pós-graduandos, a proibição de circulação de certos tipos de materiais (periódicos, materiais de referência, etc) podem, também, estimular o furto e a mutilação de material bibliográfico.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília restringe o empréstimo domiciliar aos alunos (incluindo ex-alunos), professores e funcionários. Para aqueles que não mantêm vínculo com a Universidade, mas são usuários de outra biblioteca, é permitido o acesso mediante o empréstimo-entre-bibliotecas. Para alguns usuários, no entanto, esta modalidade pode parecer burocrática e lenta, posto que, ao identificarem que a Biblioteca Central possui exemplar dis-

ponível do título por eles procurado, devem retornar à biblioteca com a qual mantêm algum vínculo e requisitar que a esta solicite o livro por empréstimo.

A BCE também privilegia os professores e alunos de pós-graduação, permitindo-lhes prazo e quota de livros emprestados maiores que aos alunos de graduação. Da mesma forma que permite apenas aos pós-graduandos e professores o empréstimo domiciliar de periódicos.

A finalidade específica deste estudo é verificar, junto aos administradores de bibliotecas universitárias e usuários da BCE, se diferentes políticas de empréstimo para distintos segmentos de usuários têm influência na ocorrência de furtos e mutilações.

6.9.5 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento aparece na literatura como um dos fatores que influencia a ocorrência de furto e mutilação de material bibliográfico. O horário restritivo sempre aparece em conjunção com um ou mais fatores propiciando as circunstâncias para que os usuários tenham um comportamento inadequado dentro da biblioteca.

A BCE aparecia como a única entre as bibliotecas universitárias brasileiras que permanecia aberta 24 horas por dia. Devido à falta de funcionários teve que restringir o seu horário de funcionamento. Atualmente, podemos ainda ver cartazes afixados nas portas

de entrada informando que o serviço de empréstimo encerra-se uma hora antes do fechamento da biblioteca. O uso dos livros raros e outros materiais que possuem sala própria estão limitados ao horário comercial.

As bibliotecas não só precisam oferecer horários compatíveis, mas também devem oferecer todos os serviços enquanto permanecerem abertas. Não faz sentido a biblioteca permanecer aberta somente no horário de aula, fechando justamente nos horários que os estudantes têm tempo disponível para estudo e pesquisa.

Há interesse para este estudo a verificação da existência de relação entre o horário de funcionamento das bibliotecas e a existência de furtos e mutilações, segundo a visão de administradores de bibliotecas universitárias e dos usuários da BCE.

6.9.6 SERVIÇO DE REPROGRAFIA

Em alguns estudos, o serviço de reprografia aparece como a principal causa do furto e da mutilação do material bibliográfico. Os autores mencionam que quanto melhor, mais barato e mais rápido é o fornecimento de cópias, menor será o número de furto e de mutilações de material bibliográfico.

É interessante notar que as discussões sobre a eficiência de serviço de reprografia como um dos fatores que influenciam a ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico apare-

çam entre os autores americanos, pois é sabido que nos Estados Unidos existem muitas facilidades para a obtenção de cópias, existem muitas máquinas espalhadas pelos vários setores da biblioteca, evitando o surgimento de filas e diminuindo o tempo de entrega do material copiado, as máquinas são manuseadas pelos próprios usuários, limitando a possibilidade de contato dos usuários com algum funcionário relapso, cansado ou entediado.

A primeira pesquisa que relaciona o fornecimento de cópias como principal causa do furto e da mutilação de material bibliográfico foi realizada em 1971, isto é, antes da chamada "revolução da máquina de copiar" e a outra foi realizada em 1984, ou seja, justamente depois desta revolução. Por que o serviço de reprografia continua a parecer como causa se a qualidade das cópias e do serviço têm aumentado? Acreditamos que a resposta reside no grau de exigência do usuário, quer dizer, sempre que se acostuma com um serviço e conhece suas potencialidades, passa a desejar mais facilidades, que até a tecnologia tem dificuldades de acompanhar. Quando surgiu a máquina de copiar foi uma benção livrar-se do antiquado mimeógrafo ou das cópias feitas à mão. Logo queriam reduzir, ampliar, mais rapidez na reprodução, melhores cópias de desenhos, quadros e gráficos e por fim desejam cópias coloridas.

O objetivo do presente estudo é verificar se, segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias e usuários da BCE, a má qualidade, demora no fornecimento e o alto preço da cópia contribuem para ocorrência de furtos e mutilações.

6.9.7 PENALIDADES ADOADAS

Outro ponto onde existe polêmica é quanto à aplicação de penalidades. De um lado os autores sugerem que sejam adotadas penalidades, e os estudantes quando questionados também concordam com a aplicação de penalidades. Do outro lado, os bibliotecários resistem à aplicação de penas, na tentativa de desassociar sua imagem da imagem do guardião e repressor.

Convém destacar que nas entrevistas realizadas por Hendrick & Murfin, um dos entrevistados respondeu que no dia que mutilou um documento ele estava muito zangado porque havia sido obrigado a pagar uma multa.

A pesquisa realizada pelos alunos da UnB, mencionada no item "sistema de segurança", constatou que vários respondentes eram favoráveis às atitudes altamente repressoras para coibir o furto e a mutilação de material bibliográfico na BCE. Esta postura é diferente da atitude tradicional dos bibliotecários que sempre retardam a utilização de medidas que possam limitar a liberdade dos usuários dentro da biblioteca ou que venham a interferir no trabalho de disseminação ou democratização da informação.

A primeira finalidade específica deste estudo, em relação às penalidades, é verificar se, na opinião dos administradores das bibliotecas universitárias e usuários, as penalidades aplicadas pelo atraso na devolução do material bibliográfico favorecem a predisposição para o furto e a mutilação do material bibliográfico. E ainda descobrir se as penalidades adotadas para o furto e a mutilação

do material bibliográfico são comumente aplicadas pelos administradores de bibliotecas universitárias.

6.9.8 MÉTODOS UTILIZADOS PARA ESTUDO

Os levantamentos similares ao que pretendemos realizar podem ser divididos naqueles que abordam o problema através da perspectiva dos usuários e os outros que utilizaram a perspectiva dos administradores de bibliotecas.

Foram três pesquisas que utilizaram a perspectiva dos usuários. Os estudos tinham objetivos e métodos similares. Os resultados também apresentaram pontos em comum, pois não conseguiram estabelecer diferenças marcantes entre os violadores e os não-violadores das normas das bibliotecas, também são coincidentes na constatação que fatores circunstanciais parecem determinar o comportamento inadequado dos estudantes.

Um dos autores, Weiss, levantou a hipótese de que a estrutura impessoal da universidade poderia ser outro fator determinante do comportamento anti-social na biblioteca.

Foram duas as pesquisas que utilizaram a perspectiva dos administradores de bibliotecas. Na pesquisa de Edwards, destacam-se os seguintes pontos: a constatação da influência das políticas de empréstimo no número de perdas; o grande interesse das bibliotecas pesquisadas em utilizar sistemas eletrônicos. O autor retoma a con-

clusão obtida por Hendrick & Murfin em 1971, que a qualidade e eficiência do serviço de reprografia têm grande peso nas estratégias a serem tomadas para a detenção dos furtos e mutilação de material bibliográfico.

O outro estudo foi conduzido por Onadiran que interessava-se em mapear a situação de furtos em bibliotecas universitárias nigerianas. A pesquisa revela pontos interessantes: a forma de identificação e recuperação dos livros perdidos, que procedia-se através de buscas surpresas nos alojamentos estudantis e aplicação de penalidades severas que variavam da aplicação de multas até a expulsão da universidade.

7 HIPÓTESES

Considerando a natureza do tema escolhido que dificulta a localização de pessoas diretamente envolvidas com os atos de furto e mutilação de material bibliográfico, e conseqüentemente impede o levantamento das reais motivações para a prática de tais atos junto a essas pessoas, optamos por seguir o exemplo da literatura, especialmente a estrangeira, que na sua grande maioria relata estudos conduzidos para identificar as percepções de bibliotecários e usuários de bibliotecas sobre o tema.

E, também, baseados ainda na literatura e na nossa consciência da existência do problema, adquirida no trabalho profissional e em conversas com colegas, procuramos levantar alguns fatores administrativos que pudessem estar relacionados com o assunto estudado.

Sendo assim, formulamos algumas hipóteses e pressupostos que pudessem responder a três indagações:

1 Se a motivação para o furto e a mutilação está relacionada com fatores ambientais existentes na biblioteca ou a deficiência dos serviços oferecidos aos usuários;

2 Sobre os tipos de materiais bibliográficos que são mais furtados e/ou mutilados;

3 Sobre quais ações administrativas, relacionadas ao problema, são praticadas pelos administradores das bibliotecas universitárias.

Não seria possível levantar dados sobre a primeira indagação pelos motivos expostos anteriormente, isto é, seria difícil encontrar pessoas que praticassem o furto e a mutilação e que estivessem dispostas a responder questões que elucidassem nossas indagações.

Também seria difícil levantar dados que respondessem nossa segunda indagação, a menos que realizássemos inventários em um número significativo de bibliotecas universitárias.

Assim, elaboramos um grupo de hipóteses que está relacionado com as percepções dos administradores das bibliotecas universitárias e usuários sobre a possível influência que os fatores ambientais existentes na biblioteca e falhas na qualidade dos serviços prestados têm sobre as motivações para o furto e a mutilação.

HIPÓTESE 1

Os administradores das bibliotecas universitárias e usuários pensam haver relação diretamente proporcional entre as situações listadas abaixo e a incidência de furtos e mutilações:

- 1.1 - a facilidade de burlar o sistema de segurança;
- 1.2 - políticas diferentes de empréstimo para distintos tipos de usuários;
- 1.3 - horários reduzidos de funcionamento da biblioteca;
- 1.4 - má qualidade, preço alto e demora no fornecimento de cópias;
- 1.5 - cobrança de multas ou aplicação de outras penalidades pelo atraso na devolução do material bibliográfico

E pensam haver uma relação inversamente proporcional entre a realização de exposições de material mutilado e a ocorrência de mutilações.

Para verificar os tipos de materiais que mais sofrem furtos ou mutilações elaboramos um grupo de pressupostos:

1º GRUPO DE PRESSUPOSTOS

1.1 - Os administradores das bibliotecas universitárias brasileiras e usuários acreditam que o livro texto, livro novo, livro de literatura e periódico são furtados com muita frequência das bibliotecas universitárias;

1.2 - E ainda de acordo com a percepção desses dois grupos de respondentes, o livro texto, livro novo, livro de arte, material de referência e periódico são mutilados com muita frequência nas bibliotecas universitárias.

Para a averiguação das ações administrativas que procuram prevenir ou reprimir a ocorrência de furtos e mutilações, elaboramos um grupo de pressupostos sobre os seguintes fatores:

2º GRUPO DE PRESSUPOSTOS

2.1 - Os administradores de bibliotecas universitárias não adotam nenhuma forma para detectar o furto e a mutilação. E, também, não compilam estatísticas sobre esses casos;

2.2 - O tipo de sistema segurança mais utilizado nas bibliotecas universitárias é a revista de pastas e bolsas à saída da biblioteca;

2.3 - Os administradores de bibliotecas universitárias não realizam avaliações do sistema de segurança que adotam;

2.4 - A exposição de material danificado é o método mais usado pelos administradores de bibliotecas universitárias para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação de material bibliográfico;

2.5 - Os administradores de bibliotecas universitárias não avaliam o método adotado para conscientização do usuário;

2.6 - Os administradores de bibliotecas universitárias não utilizam nenhum método de orientação dos funcionários de como agir, caso suspeitem ou flagrem algum usuário furtando ou mutilando;

2.7 - Os administradores de bibliotecas universitárias adotam diferentes políticas de empréstimo para distintos segmentos de usuários;

2.8 - O horário de funcionamento das bibliotecas universitárias brasileiras não é considerado adequado por seus administradores e usuários;

2.9 - Os administradores das bibliotecas universitárias brasileiras não consideram suficiente o número de máquinas de fotocopiar existente nas bibliotecas que dirigem;

2.10 - As multas são as penalidades mais comumente adotadas, pelas bibliotecas universitárias, no caso de atraso na devolução das obras;

2.11 - Os administradores de bibliotecas universitárias não aplicam as penalidades para os casos de furtos e mutilações.

7.1 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS

Para melhor entendimento de alguns termos que são usados neste estudo, faz-se necessária sua definição.

ATRASO NA DEVOLUÇÃO

Considera-se todo e qualquer retardamento na entrega do material bibliográfico, desconsiderando-se se o atraso é de um dia ou meses ou anos.

COMPORTAMENTO INADEQUADO

Atitude das pessoas que furtam ou mutilam material bibliográfico.

COMPORTAMENTO NORMAL OU ADEQUADO

Atitude das pessoas que não furtam e não mutilam material bibliográfico.

EDUCAÇÃO DOS USUÁRIOS

São métodos usados visando a orientação da comunidade sobre os efeitos causados pelo furto e a mutilação do material bibliográfico.

FATORES AMBIENTAIS

São os serviços, políticas e procedimentos existentes na biblioteca ou na universidade.

FURTO

"Crime contra o patrimônio que consiste em subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel" (Naúfel, 1984, p.500)

Neste contexto, é considerado furto todo ato de retirar material bibliográfico da biblioteca sem a prévia autorização desta, desconsiderando-se se havia a intenção de devolvê-lo em futuro próximo.

MUTILAÇÃO

Ato de recortar, rasgar, rabiscar, sublinhar, dobrar ou qualquer outro que venha danificar o material bibliográfico no todo ou em parte.

ORIENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

São métodos usados para preparar os funcionários para lidarem com o problema de furto e mutilação de material bibliográfico.

POLÍTICAS DE EMPRÉSTIMO

São as normas de cada biblioteca quanto ao empréstimo domiciliar de seu acervo bibliográfico, em relação ao tipo de usuário a quem é facultado o empréstimo, prazos e tipo de material a ser emprestado.

SISTEMA DE SEGURANÇA

São mecanismos usados para garantir a integridade do acervo.

8 METODOLOGIA

Este é um levantamento de caráter exploratório, que procurou identificar como o problema de furto e mutilação de material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras, é visto por seus administradores e usuários.

Na impossibilidade de se estender a pesquisa a várias bibliotecas, o ponto de vista do usuário foi levantado mediante estudo de caso focalizando apenas a Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília.

8.1 UNIVERSO

Foi necessário trabalhar com dois universos nesta pesquisa. Um composto pelos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e outro pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

8.1.1 AMOSTRA

Para cada um dos universos que foram estudados, foi estabelecida uma amostra: uma composta pelos administradores, outra pelos usuários da BCE.

8.1.1.1 AMOSTRA DOS ADMINISTRADORES

Para o estabelecimento da amostra do primeiro universo, foram selecionadas as bibliotecas das universidades federais brasileiras, sendo que nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro foram também incluídas as universidades estaduais, devido à grande importância que essas instituições têm dentro do sistema educacional brasileiro.

Dos 37 questionários enviados às bibliotecas centrais, foi obtido um índice de 40,5% de respostas destas bibliotecas, isto é, 15 bibliotecas responderam ao questionário (Tabela 1), e um total de 126 setoriais também o fizeram, ressaltando que de algumas universidades foram recebidos apenas questionários das bibliotecas setoriais.

Ao final, coletamos 141 questionários enviados por bibliotecas centrais e setoriais. Contudo, efetivamente trabalhamos com 139 questionários, após a anulação de dois por estarem incompletos (tabela 1).

TAB 1 - Nº de questionários enviados e recebidos

REGIÕES	QUEST. ENVIADOS BIB. CENTRAIS	QUEST. RECEB. BIB. CENTRAIS	QUEST. RECEB. BIB. SETOR.
Norte	4	3	3
Nordeste	10	3	27
Centro-Oeste	4	3	-
Sudeste	14	5	76
Sul	5	1	20
Total	37	15	126

8.1.1.2 AMOSTRA DOS USUÁRIOS DA BCE

A amostra do segundo universo foi calculada a partir da estatística de frequência de usuários elaborada pela Biblioteca Central da UnB, referente aos meses de novembro e dezembro, que corresponderam ao primeiro e segundo meses de aula do segundo semestre de 1991.

As planilhas de estatística demonstraram que o número médio de frequência naqueles meses foi de 20.000 usuários por semana. Através da Tabela para determinação de uma amostra de populações finitas, foi definida a amostra em 390 usuários (Richardson, 1985, p.122).

Os questionários foram aplicados durante os três turnos dos dias 28 a 30 de abril e 1 a 4 de maio, num total de 318, após a anulação de dois, um por estar incompleto e outro por não identificar a que categoria de usuário pertencia, perfazendo 81,5% da amostra pretendida. Houve interrupção na aplicação dos questionários, porque, nos últimos dias, os auxiliares de pesquisa começaram a encontrar dificuldades para localizar usuários que ainda não haviam respondido o questionário.

Esse fato pode ser explicado se considerarmos que a amostra foi baseada na estatística que a BCE mantém, e a forma de coleta considera toda e qualquer entrada de usuário na biblioteca durante um determinado mês, isto é, se uma mesma pessoa entra três vezes no mesmo dia e várias vezes durante o mês, cada entrada será considerada como um usuário diferente. Sendo assim, presumivelmente, o número

de usuários que frequentam diariamente a BCE é menor que o demonstrado pelo controle mantido pela instituição.

Esse grupo está discriminado abaixo, segundo as categorias de usuários.

TAB. 2 - Categorias de usuários respondentes da BCE

USUÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Graduandos	217	68,25%
Pós-graduandos	24	7,6%
Professores	3	0,9%
Funcionários	7	2,2%
Outros	67	21,1%
Total	318	100%

8.2 INSTRUMENTO DE COLETA

O questionário foi o instrumento utilizado para a coleta de dados. Foram usados dois questionários, um que foi enviado aos administradores de bibliotecas universitárias (Questionário I) e outro que foi dirigido aos usuários da BCE (Questionário II).

O Questionário I foi construído com base nos questionários existentes nos trabalhos de Edwards e Watstein. O Questionário II teve algumas questões inspiradas no questionário existente no trabalho de Weiss.

Foram enviados questionários para 37 bibliotecas centrais de universidades federais (Tabela 1), e foi pedido que remetessem

cópias às bibliotecas setoriais.

Transcorrido um mês da remessa dos questionários, enviamos uma segunda carta, no dia 08 de maio, solicitando as respostas ao questionário. No dia 01 de junho iniciamos a tabulação dos dados. Sendo assim não consideramos mais nenhum questionário que tenha chegado após esta data.

Durante a tabulação dos dados percebemos que o Questionário I havia sido impresso sem um item da questão 4B, relativo à percepção dos administradores sobre a frequência com que os periódicos são mutilados, sendo assim, procedemos ao envio da errata do questionário que foi respondido por 68 bibliotecas.

O Questionário I era composto de 32 questões. Com sua utilização procuramos coletar dados sobre os seguintes fatores:

- 1- a ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico nas bibliotecas pesquisadas;
- 2- formas utilizadas por essas bibliotecas para detectar o furto e a mutilação de material bibliográfico;
- 3- as estatísticas sobre furto e mutilação;
- 4- sistemas de segurança utilizados e suas avaliações;
- 5- programa de conscientização do usuário sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação, a avaliação da forma escolhida e a que tipo de usuários são dirigidos;
- 6- formas de orientação dos funcionários;
- 7- políticas de frequência e de empréstimo;
- 8- horário de funcionamento;
- 9- serviço de reprografia;

10- penalidades adotadas para o atraso nas devoluções das obras e para os casos de furto e mutilação.

Procuramos, também, coletar dados sobre as percepções dos administradores sobre os seguintes fatores:

1- frequência com que os livros textos, livros novos, periódicos e livros de literatura são furtados;

2- frequência com que os livros textos, livros novos, livros de arte, material de referência e periódicos são mutilados;

3- eficácia do sistema de segurança adotado;

4- exposições de material danificado;

5- a relação entre as diferentes políticas de empréstimo e a ocorrência de furtos e mutilações;

6- horário de funcionamento da biblioteca;

7- quantidade de máquinas de fotocopiar;

8- atitude das pessoas que não podem pagar pelas cópias;

9- as penalidades para o atraso na devolução das obras e nos casos de furto e mutilação;

10- prováveis motivações.

O Questionário II consistia em 19 questões. Com a sua aplicação procuramos coletar dados sobre as percepções dos usuários da BCE sobre os fatores descritos abaixo:

1- eficácia do sistema de segurança;

2- frequência com que os livros textos, livros novos, periódicos e livros de literatura são furtados;

- 3- frequência com que os livros textos, livros novos, livros de arte, material de referência e periódicos são mutilados;
- 4- as exposições com material danificado;
- 5- a relação entre as diferentes políticas de empréstimo para distintos segmentos de usuários e a ocorrência de furto e mutilação;
- 6- o horário de funcionamento de BCE e sua influência sobre os casos de furtos e mutilações;
- 7- serviço de reprografia;
- 8- as penalidades adotadas pela instituição para os atrasos na devolução das obras e para os casos de furto e mutilações;
- 9- as prováveis motivações para o furto e a mutilação.

8.2.1 PRÉ-TESTE

O Questionário I foi pré-testado com dois ex-administradores da Biblioteca Central da UnB. A escolha se justifica por eles possuírem o perfil do respondente e porque estarão fora da amostra real.

O Questionário II foi pré-testado, em várias versões, com diferentes grupos de estudantes da UnB.

Os dois questionários foram avaliados criticamente pelo Professor Murilo Bastos da Cunha, que sugeriu várias modificações na sua forma, sendo que muitas delas foram acatadas.

8.3 TRATAMENTO DOS DADOS

A tabulação dos dados coletados através dos dois questionários foi realizada com a utilização do software Quattro Pro, que também possibilitou a feitura da figura e das tabelas.

Após a confecção das planilhas, procedemos à análise dos dados, procurando confirmar ou refutar nossas hipóteses e delinear as ações e políticas adotadas nas bibliotecas investigadas referentes a prevenção ou repressão dos casos de furtos e mutilações.

9 ANÁLISE DOS DADOS E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Obtivemos dois conjuntos de dados, um composto pelas informações dos 139 questionários recebidos das bibliotecas universitárias brasileiras e outro composto pelas informações coletadas junto aos 318 usuários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (tabelas 1 e 2).

A seguir passaremos a analisar os dois conjuntos de dados, ora isoladamente e ora confrontando-os, embora estejamos conscientes de que a amostra composta pelos usuários da BCE, ainda que similar, não apresenta necessariamente as mesmas características ou reações dos usuários daquelas bibliotecas.

9.1 OCORRÊNCIA DE FURTO E DE MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Segundo as respostas dos administradores, o problema de furto e de mutilação de material bibliográfico ocorre em 95,7% (133 bibliotecas) e não ocorre em apenas 4,3% (6 bibliotecas pesquisadas).

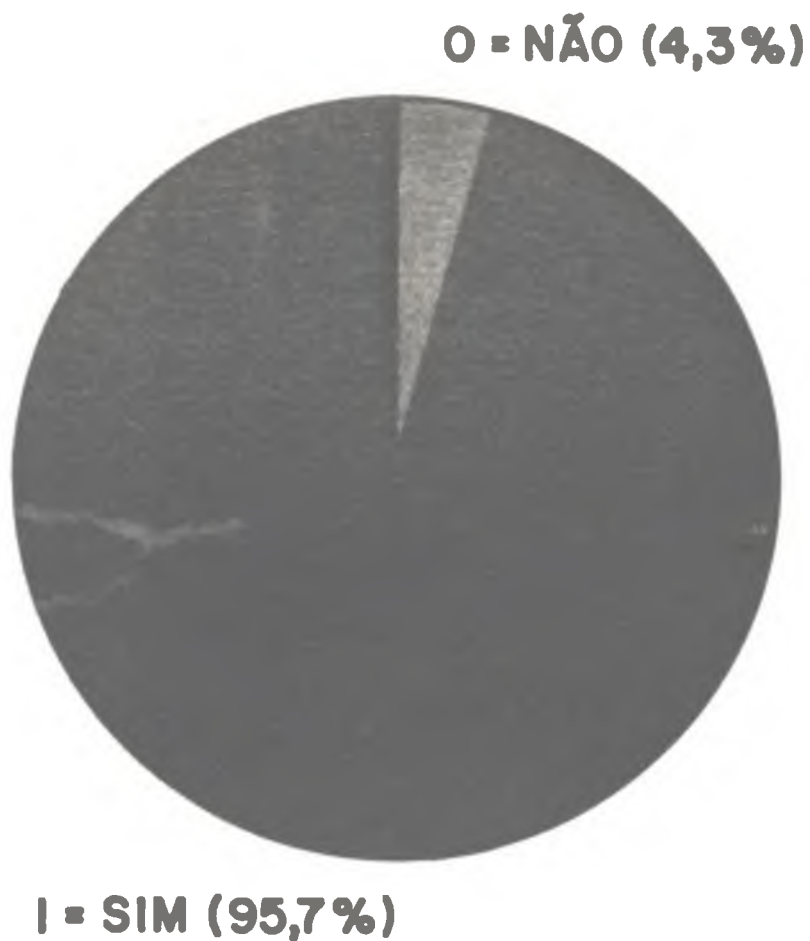


FIG. 1 - OCORRÊNCIA DE FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

9.2 FORMAS PARA DETECTAR O FURTO E A MUTILAÇÃO

Existe um grande interesse por parte da maioria dos bibliotecários em compreender o fenômeno de furto e mutilação das obras do acervo. Por outro lado, ainda existem alguns profissionais que não consideram este problema digno de preocupação. Roberts (1968,p.260), citado na revisão de literatura, relaciona três razões para esta despreocupação. Uma delas é a hesitação natural em descobrir a verdadeira extensão das perdas, não somente pelo possível efeito traumático, mas também porque quando a verdade vem à tona alguma atitude deve ser tomada.

Partindo do princípio que há uma "hesitação natural" por parte dos bibliotecários, procuramos levantar a proporção das bibliotecas universitárias brasileiras que reconhecem esse problema e que realizam algum esforço para detectar os furtos e as mutilações de material bibliográfico, e no que consiste esse esforço.

A própria literatura revisada sugeriu algumas formas: inventário, informações dos usuários e as buscas específicas (Hunter,1973;Pinzelik,1984;Edwards,1986).

Edwards (1986) através do estudo de 111 bibliotecas de escolas de Direito de universidades americanas descobriu que nem todas mantinham estatísticas sobre as perdas. Procuramos levantar dados que demonstrassem se a situação brasileira era semelhante àquela descrita pelo autor.

9.2.1 FORMAS PARA DETECTAR O FURTO

Quanto à forma para detectar o furto, encontramos a seguinte situação (tabela 3): 98,5% (131 bibliotecas) utilizam o inventário ou informações dos usuários sobre material não localizado ou ainda outras formas. Estas formas são aplicadas individualmente ou combinadas entre si.

Por sua vez, essas outras formas, segundo as respostas dos administradores, compõe-se de: flagrante, denúncia dos usuários, observação direta dos funcionários, confissão espontânea ou "constatação através de doação recebida de livros da biblioteca"^{1*}.

TAB. 3 - Formas para detectar o furto

MÉTODO	Nº DE BIBLIOTECAS	PORCENTAGEM
Inventário	13	9,7%
Inventário e informações dos usuários	88	66,1%
Inventário, informações dos usuários e outras formas	6	4,5%
Inventário e outras formas	1	0,8%
Informações dos usuários	21	15,8%
Informações dos usuários e outras formas	1	0,8%
Outras formas	1	0,8%
Não responderam	2	1,5%
Total	133	100%

* As notas encontram-se na página 185

9.2.2 FORMAS PARA DETECTAR A MUTILAÇÃO

As formas utilizadas para detectar a mutilação dos itens do acervo são semelhantes às utilizadas para detectar o furto. Quase todos os respondentes (tabela 4), 97% (129 bibliotecas) usam, de maneira isolada ou combinada, alguma das seguintes formas: inventário, informações dos usuários sobre material não localizado, buscas específicas para localizar o material danificado ou outras.

Por sua vez, estas outras formas, segundo as informações dos administradores, compõe-se de: flagrante, exame do material por ocasião da devolução do empréstimo domiciliar, exame do material quando da sua reposição nas estantes, ou ainda quando é realizado novo empréstimo.

TAB. 4 - Formas para detectar a mutilação

MÉTODO	Nº DE BIBLIOTECAS	PORCENTAGEM
Inventário	5	3,7%
Inventário combinado c/ as informações, as buscas e as outras formas	70	52,6%
Informações dos usuários	38	28,6%
Informações dos usuários e as buscas específicas	7	5,3%
Informações dos usuários e outras formas	4	3%
Buscas específicas	4	3%
Outras formas	1	0,8%
Não responderam	4	3%
TOTAL	133	100%

Pelas respostas obtidas, as informações fornecidas pelos usuários e o inventário aparecem como os meios mais usados, sozinhos ou combinados com os outros meios. Sendo que o inventário ocorre em 81,2% (108 bibliotecas) das respostas relacionadas com o furto (tabela 3) e em 56,4% (75 bibliotecas) das respostas relacionadas à mutilação (tabela 4).

Na verdade, o inventário fornece uma indicação de que o material está desaparecido, isto é, não está dentro do recinto da biblioteca e nem há documentação sobre empréstimo, sendo assim forte indício que o material possa ter sido furtado. E ainda, o inventário comumente realizado em grande parcela das bibliotecas consiste apenas na acareação do número de tombamento constante na ficha topográfica e o material nas estantes, isto é, normalmente não é utilizado para verificação do material mutilado.

É curioso que este meio seja tão empregado, pois envolve a disponibilidade de pessoal, e não raro, requer o fechamento temporário da biblioteca, prejudicando os usuários. E são conhecidas as dificuldades que as bibliotecas brasileiras, universitárias ou não, enfrentam com a insuficiência de recursos humanos, especializados ou não. De qualquer forma, estas respostas são similares às respostas obtidas por Edwards (1986) em seu estudo: também aquela pesquisa apontou como método mais usado a informação dada pelo usuário, que vem seguida pelo inventário e em proporções menores aparecem os outros meios.

Mais curioso ainda é o fato que 57 bibliotecas que informaram realizar inventários, informaram em outra questão² que não compilam estatísticas sobre o número de furtos.

Na verdade, das 139 bibliotecas pesquisadas, 59,7% (83 bibliotecas) declararam não compilar estatísticas, e 40,3% (56 bibliotecas) manifestaram que o fazem. Entre as seis bibliotecas que informaram não ter o problema de furto e mutilação de material bibliográfico, cinco informaram que não realizam inventários. Fato que nos induz a questionar como podem ter certeza que nenhum exemplar do acervo desapareceu.

9.2.3 CONCLUSÃO

Percebemos que quanto à forma para detectar o furto (tabela 3), 98,5% (131 bibliotecas investigadas) adotam algum método, dentre os quais os mais frequentes são inventário e informações dos usuários sobre o material não localizado nas estantes.

Em relação à mutilação uma porcentagem levemente menor também utiliza alguma forma (tabela 4), ou seja, 97% (129 bibliotecas) empregam o inventário, as informações dos usuários sobre o material danificado, buscas específicas para localizar o material danificado ou ainda outras formas.

As estatísticas sobre material furtado ou mutilado são preparadas por 40,3% dos respondentes (56 bibliotecas).

Esses dados refutam o pressuposto 2.1 (pag. 68), que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias brasileiras não adotavam nenhuma forma para detectar o furto e a mutilação. E, também, não compilavam estatísticas sobre esses casos.

O inventário pode fornecer dados exatos sobre a situação do acervo, isto é, quantidade de livros que estão nas estantes, ou emprestados ou ainda na encadernação e principalmente a quantidade de livros que não se encontram no recinto da biblioteca, ou seja, aqueles que "pararam de fazer parte da coleção, sem serem descartados pelos bibliotecários ou destruídos pelos atos de Deus" (Mast, 1983, p.34).

Seria interessante que todas as bibliotecas realizassem periodicamente o inventário de toda a coleção ou de parte dela, para que pudessem direcionar melhor os procedimentos e políticas de prevenção contra os furtos e mutilações.

O inventário, geralmente, não consegue detectar as mutilações, por isso poderia ser interessante que as bibliotecas organizassem buscas específicas para a localização de material danificado. Na verdade, seria quase impossível realizar essas buscas numa grande coleção. Entretanto, parecem existir certos tipos de materiais que estariam mais vulneráveis à ação dos ladrões e mutiladores. No próximo item passamos a discutir que tipos de materiais que a literatura sugere como as "possíveis vítimas" e as opiniões dos administradores das bibliotecas investigadas e usuários da BCE sobre esse assunto.

9.3 TIPOS DE MATERIAIS QUE SÃO MAIS FURTADOS E MUTILADOS

Parecem existir alguns tipos de materiais que sofrem mais furtos e mutilações. Supomos que as prováveis razões sejam porque

tais materiais têm ilustrações, ou porque são exclusivamente para uso dentro da biblioteca ou ainda porque não existe número suficiente de exemplares.

Procuramos saber junto aos administradores das bibliotecas investigadas e aos usuários da BCE suas percepções sobre a frequência com que certos tipos de materiais eram furtados e mutilados.

9.3.1 TIPOS DE MATERIAIS QUE SÃO MAIS FURTADOS

De acordo com nosso pressuposto, o livro texto, livro novo, livro de literatura e periódico seriam indicados pelos administradores das bibliotecas investigadas e pelos usuários da BCE como materiais que são furtados, com muita frequência, das bibliotecas universitárias.

TAB. 5 - Opinião dos administradores sobre os tipos de materiais que são mais furtados
(Nº de respondentes= 133)

MATERIAL	MUITA		ALGUMA		POUCA		NENHUMA		NÃO	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	RESP	%
Livro texto	26	19,6%	51	38,3%	48	36,1%	-	-	8	6%
Livro novo	20	15%	34	25,6%	48	36,1%	13	9,8%	18	13,5%
Livro de lit.	4	3%	10	7,5%	26	19,6%	20	15%	73*	54,9%
Periódico	7	5,3%	41	30,8%	59	44,4%	12	9%	14	10,5%

* Não respondeu ou não possui o material no acervo

O primeiro dado que chama a atenção na tabela 5 é o fato do livro texto não ter obtido nenhuma resposta na coluna de nenhuma frequência, pois 57,9% (77 administradores) acreditam que desapareçam com muita e alguma frequência e 36,1% (48 respondentes) acreditam que desapareçam com pouca frequência e nenhum assinalou com nenhuma frequência.

Esse dado parece reforçar a importância da observação de Roberts (1968), autor citado na revisão de literatura, para quem uma taxa alta de multiplicação de cópias dos volumes irá resultar em uma taxa baixa de perdas, porque os usuários terão grande oportunidade de obterem o material procurado, e estarão menos inclinados a terem uma cópia para uso exclusivo.

De acordo com 75,2% dos administradores (100 respondentes) o periódico desaparece com alguma ou pouca frequência, sendo que entre esses 100 administradores a maior parte, isto é, 59% (59 administradores) acreditam que desaparece com pouca frequência (tabela 5).

Segundo 61,7% dos respondentes (82 administradores das bibliotecas investigadas) o livro novo desaparece com alguma ou pouca frequência, sendo ainda que 15% (20 administradores) opinaram que desaparece com muita frequência (tabela 5).

Mesmo se considerarmos que 54,9% das bibliotecas investigadas (73 unidades) não possuem em seus acervos livro de literatura, este seria entre os quatro tipos de materiais pesquisados aquele que menos desaparece das bibliotecas, segundo a visão dos administradores. Ressaltamos que apenas 4 administradores opinaram que o livro de literatura desaparece com muita frequência, enquanto 20 acreditam

que não desapareça das bibliotecas (tabela 5).

Procuramos verificar se as opiniões dos usuários da BCE eram semelhantes às percepções dos administradores das bibliotecas universitárias, pois são os usuários que diariamente têm que lidar com o fato de procurar o material na estante e não encontrá-lo, ou às vezes encontrá-lo todo rabiscado, comentado ou sem as páginas de que precisavam.

TAB. 6 - Opinião dos usuários da BCE sobre os tipos de materiais que são mais furtados
(N^o de respondentes = 318)

MATERIAL	MUITA		ALGUMA		POUCA		NENHUMA		NÃO	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	RESP.	%
Livro texto	102	32,1%	127	39,9%	61	19,2%	2	0,6%	26	8,2%
Livro novo	86	27,1%	125	39,3%	71	22,3%	9	2,8%	27	8,5%
Livro de literatura	54	17%	129	40,6%	91	28,6%	16	5%	28	8,8%
Periódico	90	28,3%	109	34,3%	76	23,9%	17	5,3%	26	8,2%

Pela tabela 6 podemos observar que os usuários da BCE têm percepções semelhantes aos administradores das bibliotecas investigadas, pois 72% (229 usuários) acreditam que os livros textos desaparecem com muita ou alguma frequência. E é um número muito pequeno que acredita que não desapareçam (2 respondentes).

Neste grupo de usuários da BCE, 66,4% dos respondentes (211 usuários) acreditam que o livro novo também desaparece com muita ou alguma frequência (tabela 6).

No caso do periódico acontece a mesma coisa, 62,6% (199 usuários) opinaram que desaparece com muita ou alguma frequência (tabela 6).

Podemos observar nos três tipos de materiais analisados acima, que enquanto os administradores dividem-se mais entre alguma e pouca frequência (tabela 5), os usuários da BCE dividem-se mais entre muita e alguma frequência (tabela 6).

Quanto ao livro de literatura, os usuários da BCE tendem a classificar como alguma ou pouca frequência o seu desaparecimento, pois 69,2% dos usuários (220 pessoas) marcaram alguma e pouca frequência.

Em resumo podemos dizer que os administradores das bibliotecas investigadas e os usuários da BCE concordam que o livro texto, livro novo, livro de literatura, e periódico são materiais furtados das bibliotecas universitárias. Entretanto, de acordo com nosso pressuposto 1.1 (pag. 68), procurávamos descobrir se os dois grupos de respondentes acreditavam que esses materiais eram furtados com muita frequência. Para tanto, utilizamos os valores existentes nas tabelas 5 e 6, e calculamos a média ponderada de ocorrência de respostas na escala (ponto médio). Atribuimos o peso 4 para muita frequência, 3 para alguma frequência, 2 para pouca frequência e 1 para nenhuma frequência. Consideraríamos confirmado o nosso pressuposto se a média ponderada ultrapassasse a 3.

TAB. 7 - Opinião dos Administradores e usuários da BCE sobre os materiais que são mais furtados

MATERIAL	OPINIÃO DOS ADMINISTRADORES*	OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA BCE**
Livro texto	2,65	2,87
Livro novo	2,18	2,73
Livro de literatura	0,88	2,51
Periódico	2,11	2,69

* Nº de administradores respondentes = 133

** Nº de usuários respondentes = 318

Os dados da tabela 7 refutam nosso pressuposto 1.1 (pag. 68) que afirmava que os dois grupos de respondentes concordavam que o livro texto, livro novo, livro de literatura e periódico são furtados com muita frequência das bibliotecas universitárias. Entretanto, podemos observar também na tabela 7 que em alguns casos houve grande aproximação da média esperada.

Os dados da tabela 7 também demonstram que segundo as opiniões dos administradores e usuários da BCE os materiais que desaparecem com maior frequência são o livro texto e o livro novo, seguidos pelo periódico e livro de literatura.

É muito curioso que os dois grupos de respondentes estabeleçam a mesma ordem de frequência para o desaparecimento desses materiais. Talvez a resposta resida no fato do usuário geralmente pedir ajuda ao bibliotecário de referência quando não consegue localizar o livro na estante e juntos podem constatar se o livro estava fora do lugar ou emprestado, encadernado ou desaparecido. Dessa forma os dois, administradores e usuários, podem ter a mesma percepção sobre os tipos de materiais que são furtados e com que frequência.

9.3.2 TIPOS DE MATERIAIS QUE SÃO MAIS MUTILADOS

Da mesma forma que parecem existir as vítimas preferenciais do furto, parecem existir tipos de materiais que estariam mais sujeitos à mutilação.

Supomos que livros textos, livros novos, livros de arte, material de referência e periódicos fossem os tais tipos de materiais. Pressupomos, também, que os administradores das bibliotecas investigadas e usuários da BCE indicariam que esses materiais são mutilados com muita frequência.

As opiniões dos administradores parece diferir um pouco das opiniões dos usuários da BCE. Na tabela 8 estão os dados relativos às respostas dos administradores das bibliotecas universitárias investigadas.

TAB. 8 - Opinião dos administradores sobre o tipo de material que é mais mutilado
(Nº de respondentes=133 *)

MATERIAL	MUITA		ALGUMA		POUCA		NENHUMA		NÃO	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	RESP.	%
Livro texto	33	24,8%	48	36,1%	41	30,8%	3	2,3%	8	6%
Livro novo	4	3%	41	30,8%	35	26,3%	25	18,8%	28	21,1%
Livro de arte	3	2,3%	16	12%	26	19,5%	27	20,3%	61**	45,9%
Material de referência	5	3,8%	26	19,6%	47	35,3%	25	18,8%	30	22,5%
Periódico*	12	17,6%	18	26,5%	25	36,8%	3	4,4%	10	14,7%

* Apenas 68 administradores responderam a errata do questionário relativa ao periódico.

** Não respondeu ou não possui o material no acervo.

No grupo dos administradores (tabela 8), o livro texto continua sendo o tipo de material que mais frequentemente é mutilado. As opiniões concentram-se entre alguma e pouca frequência, porque 66,9% (89 administradores) responderam dessa forma.

A mesma situação parece ocorrer em relação ao livro novo, isto é, 57,1% (76 administradores) responderam que esse material é mutilado com alguma ou pouca frequência. Ressaltamos, entretanto, que nesse item um número bem menor de respondentes assinalou muita frequência e número bem maior assinalou nenhuma frequência.

Em relação ao livro de arte gostaríamos, primeiramente, de mencionar que devido ao fato de algumas bibliotecas que fazem parte da amostra serem especializadas na área de Ciências Exatas, muitas delas não possuem livros de arte no acervo, conforme foi indicado por alguns respondentes no questionário, que no entanto mencionaram outros tipos de materiais que também sofrem mutilações, tais como: normas técnicas, dissertações e teses, partituras musicais, discos em vinil, slides, recortes de jornais e cartazes.

Transcrevemos abaixo algumas observações que foram acrescentadas no questionário:

- "a mutilação dos livros textos é feita com muita frequência devido a um número mínimo de exemplares";

- "o problema maior é o furto, principalmente de livros novos";

- "há maior incidência de mutilação de periódicos mais recentes (não encadernados) da área de fotografia";

- "os livros de arte ficam em estantes reservadas para a consulta, sob o controle da Seção de Atendimento ao Usuário";

- "livros mais procurados são os mais frequentemente roubados, quase nunca têm páginas arrancadas";

- "os livros de arte muito ilustrados foram recolhidos do acervo e passaram a formar 'coleção especial', próxima ao setor de Multi-meios, onde a consulta dos mesmos é controlada".

Quanto ao livro de arte, um número bastante equilibrado de respondentes opinou que esse tipo de material é mutilado com pouca ou nenhuma frequência, mesmo considerando que grande parte das bibliotecas pesquisadas não possuem livros de arte em seus acervos (tabela 8).

Esse resultado é bastante curioso, porque alguns administradores informaram que separam os livros de arte formando uma "coleção especial", e em resposta a outra questão³ disseram que os livros de arte são folheados quando são devolvidos pelos usuários. Não podemos deixar de mencionar que mais ou menos um terço dos usuários da BCE declararam acreditar que os livros de arte são mutilados com muita frequência (tabela 9).

Em relação ao material de referência, 35,3% dos administradores (47 pessoas) responderam que são mutilados com pouca frequência, 19,6% (26 pessoas) acreditam que com alguma frequência, 18,8% (25 pessoas) acreditam que não são mutilados (tabela 8). Se nos reportarmos às respostas dos usuários da BCE veremos, que pouco mais de um terço, acredita que são mutilados com muita frequência (tabela 9).

Quanto ao periódico podemos verificar que 44,1% (30 bibliotecas das 68) responderam que os periódicos são mutilados com muita ou alguma frequência e, 41,2% (28 bibliotecas) responderam que

este tipo de material é mutilado com pouca ou nenhuma frequência (tabela 8).

Indagamos também aos usuários da BCE sobre suas percepções a respeito da frequência com que esses cinco tipos de materiais são mutilados na Biblioteca.

Podemos observar pela tabela 9 que os usuários da BCE concordam com nosso pressuposto 1.2 (pag. 68) que afirmava que os dois grupos de respondentes acreditavam que o livro texto, livro novo, livro de arte, material de referência e periódico são mutilados, pois nos cinco casos quase dois terços dos respondentes acreditam que esses materiais são mutilados, com muita ou alguma frequência.

TAB. 9 - Opinião dos usuários da BCE sobre o tipo de material que é mais mutilado
(N^o de respondentes = 318)

MATERIAL	MUITA		ALGUMA		POUCA		NENHUMA		NÃO	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	RESP.	%
Livro texto	188	59,1%	85	26,7%	25	7,9%	2	0,6%	18	5,7%
Livro novo	99	31,1%	112	35,2%	73	23%	9	2,8%	25	7,9%
Livro de arte	103	32,4%	88	27,7%	89	27,9%	12	3,8%	26	8,2%
Material de referência	119	37,4%	95	29,9%	66	20,7%	13	4,1%	25	7,9%
Periódico	147	46,2%	85	26,7%	55	17,3%	7	2,2%	24	7,6%

Excetuando o caso do livro novo, a maioria dos usuários da BCE assinalou que todos os outros tipos de materiais são mutilados com muita frequência.

Quanto ao livro texto 85,8% dos usuários (273 pessoas) acreditam que sejam mutilados com muita ou alguma frequência. Uma porcentagem um pouco menor, 60,1% (191 usuários) têm a mesma opinião a respeito dos livros de arte. Observando que neste segundo caso 27,9% dos usuários (89 pessoas) acreditam que a mutilação ocorre, mas com pouca frequência (tabela 9).

O material de referência, segundo as opiniões de 67,3% dos usuários da BCE (214 pessoas) são mutilados com muita ou alguma frequência. E 72,9% (232 usuários) têm a mesma opinião a respeito dos periódicos (tabela 9).

Em relação ao livro novo é que parece haver uma alteração de posição na escala da opinião dos usuários da BCE, isto é, a maioria acredita que esses materiais são mutilados, mas com alguma frequência. Devemos considerar que mesmo assim é alto o número de usuários que acredita que isso ocorra com muita frequência (tabela 9).

Após essa confirmação que os administradores e usuários da BCE acreditam que o livro texto, livro novo, livro de arte, material de referência e periódico são mutilados nas bibliotecas universitárias, procuramos descobrir se os dois grupos de respondentes acreditavam que esses materiais eram mutilados com muita frequência. Para tanto utilizamos os valores existentes nas tabelas 8 e 9, calculamos a média ponderada de ocorrência de respostas na escala (ponto médio), onde muita frequência recebeu o peso 4, alguma frequência o peso 3, pouca frequência o peso 2 e nenhuma frequência recebeu o peso 1. Consideraríamos confirmado o pressuposto se a média ponderada ultrapasse a 3.

TAB 10 - Opinião dos administradores e usuários da BCE sobre o tipo de material que é mais mutilado

MATERIAL	OPINIÃO DOS ADMINISTRADORES*	OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA BCE**
Livro texto	2,71	3,30
Livro novo	1,75	2,78
Livro de arte	1,04	2,72
Material de Referência	1,63	2,84
Periódico	2,27	3,01

* Nº de administradores respondentes = 133

** Nº de usuários respondentes = 318

Os dados da tabela 10 demonstram que as opiniões dos administradores das bibliotecas investigadas e as opiniões dos usuários da BCE diferem quanto a frequência que esses cinco tipos de materiais são mutilados. Para os administradores a ordem é a seguinte: livro texto, periódico, livro novo, material de referência e livro de arte. De acordo com a opinião dos usuários da BCE a ordem seria outra, a saber: livro texto, periódico, material de referência, livro novo e livro de arte.

Contudo, os dados da tabela 10 também revelam que, no caso dos administradores, nenhum dos materiais conseguiu ultrapassar a média 3, e no caso dos usuários da BCE apenas o livro texto e o periódico alcançaram médias superiores a 3 e os outros materiais conseguem uma grande aproximação.

Ao contrário do que aconteceu em relação ao furto, quando as opiniões dos administradores e usuários da BCE coincidiram sobre a frequência com que aqueles materiais desapareciam das bibliotecas,

em relação à mutilação as opiniões dos dois grupos de respondentes diferem um pouco quanto a frequência com que esses materiais são mutilados. Talvez a razão seja porque os usuários quando encontram páginas arrancadas ou rabiscadas, geralmente não informam ao bibliotecário. Sendo assim os dois grupos de respondentes podem ter percepções diferentes sobre a frequência com que os materiais estudados são mutilados.

9.3.3 CONCLUSÃO

As opiniões dos administradores das bibliotecas investigadas e dos usuários da BCE oferecem subsídios para direcionar, de certa forma, as ações administrativas preventivas ou de reconhecimento do problema. Pois como dissemos anteriormente, a realização de inventários de toda a coleção é dispendiosa e ainda podem necessitar do fechamento temporário da biblioteca. Contudo, se os administradores de bibliotecas têm uma indicação dos tipos de materiais que poderiam sofrer com maior frequência a ação dos ladrões e mutiladores, poderiam, então, realizar com esses materiais inventários parciais e/ou tomar outras atitudes, como por exemplo a formação de "coleções especiais".

Os administradores das bibliotecas investigadas e usuários da BCE concordam que os quatro tipos (livros textos, livros novos, livros de literatura e periódicos) são furtados das bibliotecas. Contudo, os dois grupos de respondentes tendem a considerar que são furtados apenas com alguma frequência (tabela 7), fato que refuta

nosso pressuposto 1.1 (pag. 68) de que eles considerariam que os materiais são furtados com muita frequência das bibliotecas universitárias.

O mesmo fato ocorre em relação aos materiais que são mais frequentemente mutilados, isto é, os dois grupos de respondentes acreditam que o livro texto, livro novo, livro de arte, material de referência e periódico são mutilados. Sendo que os administradores acreditam que o livro texto e o periódico são mutilados com alguma frequência, e o livro novo, livro de arte e material de referência são mutilados com pouca frequência. Os usuários da BCE acreditam que o livro texto e o periódico são mutilados com muita frequência e o livro novo, livro de arte e material de referência com alguma frequência (tabela 10). Fato que também refuta nosso pressuposto 1.2 (pag. 68), que afirmava que os dois grupos de respondentes considerariam que esses cinco tipos de materiais são mutilados com muita frequência nas bibliotecas universitárias.

Entretanto, devemos salientar que apesar dos dados das tabelas 7 e 10 refutarem os pressupostos 2.1 e 2.2 (pag. 68), devemos observar que em alguns casos há muita aproximação da média esperada, identificamos assim uma tendência nas opiniões dos administradores de bibliotecas investigadas em considerar que o livro texto é furtado com muita frequência e nas opiniões dos usuários da BCE em considerar que o livro texto e o livro novo são furtados com muita frequência.

No caso da mutilação também identificamos médias bem próximas da esperada. Podemos dizer que há uma tendência nas opiniões dos administradores em considerar que o livro texto é mutilado com

muita frequência. No caso dos usuários que já consideraram que o livro texto e o periódico são mutilados com muita frequência, podemos dizer que há uma tendência em considerar como muito frequente a mutilação dos outros três materiais (livro novo, livro de arte e principalmente material de referência).

9.4 SISTEMA DE SEGURANÇA

A facilidade de burlar o sistema de segurança parece ser uma das razões mais prováveis que estimula o aumento do número de furtos e mutilações de material bibliográfico.

As bibliotecas geralmente adotam algum sistema para garantir a segurança do acervo. Na revisão de literatura⁴ constatamos que os sistemas mais comuns são: sistema de honra, contratação de vigilantes que executam a revista de pastas, bolsas e similares à saída da biblioteca, circuitos fechados de TV e sistemas eletrônicos. Pelos dados que coletamos descobrimos que também são adotadas a retenção de pastas, bolsas e similares em guarda-volumes e a retenção de documentos do usuário que deseja consultar algum item do acervo.

Os objetivos específicos deste estudo relacionados com esse tópico foram: a verificação dos sistemas de segurança adotados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, a relação entre o sistema adotado e a existência ou não de furto e mutilação e as percepções dos respondentes sobre a eficácia do sistema de segurança adotado para deter o furto e a mutilação de material bibliográfico.

Os dados coletados sobre os sistemas de segurança foram utilizados para comprovar a hipótese 1.1 (pag. 67) que haveria, segundo as percepções dos administradores das bibliotecas universitárias brasileiras e dos usuários da BCE, uma relação diretamente proporcional entre a facilidade de burlar o sistema de segurança e a existência de furtos e mutilações.

Os dados procuravam comprovar também o pressuposto 2.2 (pag. 69) que afirmava que o tipo de segurança mais utilizado nas bibliotecas universitárias era a revista de pastas e bolsas à saída da biblioteca; e o pressuposto 2.3 (pag. 69) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não realizavam avaliações do sistema de segurança que adotam.

9.4.1 TIPOS DE SISTEMAS DE SEGURANÇA ADOTADOS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Em relação ao tipo de sistema de segurança, 58,3% das 139 bibliotecas (81 instituições) adotam algum sistema de segurança (ver tabela 11).

De acordo com o nosso pressuposto 2.2 (pag. 69) o tipo de sistema mais utilizado nas bibliotecas universitárias seria a revista de pastas, bolsas e similares à saída da biblioteca. Pela tabela 11, constatamos que apenas 25,9 das 139 bibliotecas (36 respondentes) adotam este sistema de forma isolada ou combinada.

TAB. 11 - Tipos de sistemas de segurança

SISTEMA	Nº DE BIBLIOTECAS	PORCENTAGEM
Sistema eletrônico	1	0,7%
Circuito interno combinado c/ guarda-volumes	1	0,7%
Revistas de bolsas	31	22,3%
Revistas de bolsas e outros sistemas	5	3,6%
Não há sistema (sistema de honra)	58	41,7%
Outros sistemas	43	31%
Total	139	100%

Segundo as informações dos administradores, os outros sistemas utilizados são: retenção de pastas, bolsas, sacolas e similares em guarda-volumes, e a retenção do documento do usuário quando este solicita algum material para consulta.

Encontramos aqui um pequeno problema legal. A Lei nº 5553, de 6 de dezembro de 1968, proíbe em seu artigo primeiro a retenção de qualquer documento de identificação pessoal, inclusive o comprovante de quitação com o serviço militar, título de eleitor, carteira profissional, certidão de nascimento ou de casamento, comprovante de naturalização, carteira de identidade de estrangeiro ou a carteira de trabalho.

Ademais é notória a facilidade com que qualquer indivíduo neste país consegue a segunda via de qualquer documento. Seria, então, este método eficiente? Como poderia a biblioteca provar, em juízo, que o dono do documento realmente retirou algum material da biblioteca? Ele não poderia simplesmente alegar que o perdeu?

Sobressai o fato de que 41,7% (58 bibliotecas) adotem o sistema de honra, que é baseado na confiança depositada no usuário e em essência é a ausência de sistema (tabela 11).

Edwards (1986,p.459) em sua pesquisa também constatou que uma grande parcela das 111 bibliotecas (64%) utilizava o sistema de honra.

Desperta interesse que nas duas pesquisas grande parte das bibliotecas optem pelo sistema de honra. Tomaiuolo (1989,p.58) acredita que algumas bibliotecas ainda utilizem este sistema por possuir orçamentos pequenos. No caso brasileiro, talvez a resposta resida no fato de que a maior parte da amostra seja de bibliotecas setoriais, isto é, bibliotecas que normalmente têm um número reduzido de usuários, onde tal sistema poderia ser eficiente.

TAB. 12 - Relação entre o sistema de honra e o tipo de biblioteca

TIPO DE BIB	SISTEMA DE HONRA	PORCENTAGEM
Centrais	1	1,7%
Setoriais	56	96,6%
Não Identificado	1	1,7%
Total	58	100%

Cabe mencionar que um dos administradores respondeu que não utiliza a revista de pastas e bolsas por considerar este um ato constrangedor. As respostas obtidas pelos usuários da Biblioteca Central da UnB demonstram que 82,7% dos respondentes (263 usuários) são indiferentes ao fato de ter seus pertences revistados (Tabela

13). Seria interessante verificar se a reação dos usuários da UnB é verdadeira também para outras comunidades. Talvez o receio daquele administrador não se justifique. Estas respostas dos usuários da BCE também contradizem as nossas observações feitas às páginas 9 e 32.

TAB. 13 - Opinião dos usuários da BCE sobre ter seus pertences revistados

USUÁRIO	DETESTA	%	NÃO GOSTA	%	INDIFERENTE	%	N.RESP	%	TOTAL
Graduandos	10	4,6%	24	11%	180	83%	3	1,4%	217
Pós-graduandos	-	-	7	29,2%	17	70,8%	-	-	24
Professores	-	-	1	33,3%	2	66,7%	-	-	3
Funcionários	-	-	-	-	7	100%	-	-	7
Outros	3	4,5%	5	7,5%	57	85%	2	3%	67
Total	13	4,1%	37	11,6%	263	82,7%	5	1,6%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

9.4.2 RELAÇÃO ENTRE O SISTEMA DE SEGURANÇA ADOTADO E A EXISTÊNCIA DE FURTO E MUTILAÇÃO

A única biblioteca que utiliza o sistema eletrônico de segurança indicou a existência de furto (tabela 14). Esta biblioteca não colocou etiquetas magnetizadas em todo o acervo, de 28 000 volumes, mas apenas 5 000 itens as receberam. O respondente informou que o sistema foi "adotado a partir de agosto de 1991, e com resultados positivos no inventário do fim de ano, com apenas 70 exemplares desaparecidos". Não foi esclarecido se havia sido feito inventá-

rio completo ou por amostragem. Não fez também nenhuma declaração a respeito da mutilação.

Entre as 58 bibliotecas que utilizam o sistema de honra, apenas 5 bibliotecas não reconhecem o problema de furto e mutilação do material bibliográfico (tabela 14).

Entre as 43 bibliotecas que adotam outros sistemas, apenas uma, que adota a retenção do material em guarda-volumes, não apresenta o problema de mutilação de material bibliográfico (tabela 14).

Todas as outras bibliotecas que utilizam outros sistemas declararam sofrer o problema de furto e mutilação de material bibliográfico (tabela 14).

TAB. 14 - Relação entre os sistemas de segurança e a existência de furto e mutilação

SISTEMA	Nº DE BIBLIOTECAS	HÁ FURTO E MUTILAÇÃO	NÃO HÁ FURTO E MUTILAÇÃO
Sistema eletrônico	1	1	-
Círculo interno combinado c/ guarda-volumes	1	1	-
Revistas de bolsas	31	31	-
Revistas de bolsas e outros sistemas	5	5	-
Sistema de honra	58	53	5
Outros sistemas	43	42	1
Total	139	133	6

A observação de Romeo (1980,p.17) que nenhum sistema eletrônico é completamente eficaz, parece que aqui pode ser estendida a todos os outros.

Um administrador que dirige uma dessas bibliotecas onde não ocorrem furtos e mutilações levantou a hipótese que este fato não ocorria porque a biblioteca era frequentada por professores, pesquisadores e alunos de pós-graduação. Na verdade, todas as bibliotecas incluídas na presente pesquisa são frequentadas pelo mesmo tipo de público. A afirmação do respondente faz supor que seriam apenas os alunos de graduação os responsáveis pelos furtos e mutilações.

Bahr (1989,p.79) nos ensina que o ladrão de livros é a pessoa que nós menos imaginamos que ele ou ela seja.

A facilidade para burlar os sistemas de segurança é uma das hipóteses que orientam essa pesquisa, podendo ser uma das prováveis razões para o furto e a mutilação. Sendo assim, foi apresentada aos administradores e usuários da BCE uma lista com 13 possíveis motivações para o furto e a mutilação do material bibliográfico e lhes foi pedido que assinalassem aquela(s) que refletia(m) suas opiniões. No grupo de 139 administradores de bibliotecas universitárias, 27,3% (38 administradores) opinaram que uma das prováveis motivações seja a facilidade para furtar e mutilar, e no grupo de 318 usuários, 38% (121 pessoas) também opinaram o mesmo motivo

Esses dados refutam nossa hipótese 1.1 (pag. 67) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias e usuários acreditavam haver uma relação diretamente proporcional entre a facilidade de burlar o sistema de segurança e a existência de furtos e

mutilações.

Estas últimas respostas também levam a crer que os sistemas adotados pelas bibliotecas estudadas não é muito eficiente, e sugerem ainda que devem ser avaliados e/ou reformulados.

9.4.3 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA ADOTADO

Em relação à ocorrência de avaliação do sistema de segurança adotado quanto a sua eficácia para deter o furto e a mutilação de material bibliográfico, encontramos a situação constante da tabela 15:

TAB. 15 - Avaliação dos sistemas de segurança adotados

BIBLIOTECAS	REALIZOU AVALIAÇÃO	%	NÃO REALIZOU AVALIAÇÃO	%	NÃO RES- PONDEU	%	TOTAL
Com o problema de furto e de mutilação	20	15%	107	80,5%	6	4,5%	133
Sem o problema de furto e de mutilação	-	-	6	100%	-	-	6
Total	20	14,4%	113	81,3%	6	4,3%	139

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

Sobressai o fato de que 80,5% das bibliotecas pesquisadas (107 instituições), que informaram a existência de furtos e mutilações, nunca terem avaliado o sistema de segurança usado (tabela 15).

Entretanto, o contínuo desaparecimento do material parece ser um forte indicativo que o sistema de segurança adotado não é adequado ou que precisa de reformulação.

Pela tabela 15 podemos observar também que 81,3% das 139 bibliotecas (113 instituições) não realizam avaliações do sistema de segurança que adotam. Esse dado comprova o pressuposto 2.3 (pag. 69) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não realizavam avaliações do sistema de segurança que adotam.

Das 20 bibliotecas que informaram já ter realizado avaliação do sistema (tabela 15), a metade não informou como esta avaliação foi feita.

A frequência com que o sistema foi avaliado, segundo o relato feito pelos outros 10 respondentes, consta da tabela 16:

TAB. 16 - Frequência de avaliação dos sistemas de segurança

FREQUÊNCIA DA AVALIAÇÃO	NÚMERO DE BIBLIOTECAS
Anualmente	4
Frequentemente	1
Periodicamente	1
Três vezes em sete anos	1
Não responderam	3
Total	10

Transcrevemos a seguir as 10 respostas obtidas dos administradores em relação à forma empregada para avaliar o sistema de segurança:

- "através do próprio desaparecimento das obras, pela observação do trânsito de usuários na entrada e saída que demonstra falhas";

- "observação e frequência dos furtos constatados, a partir da não localização dos materiais nas estantes e por inventário da coleção";

- "através de estudos, pela baixa de furtos e avaliação através de inventário por amostragem";

- "através da estatística de furto";

- "pelos resultados dos inventários e também pela frequência mínima desses casos e principalmente pela devolução do material 'desaparecido'";

- "através dos bibliotecários da Circulação";

- "através da observação do serviço de segurança";

- "através de inventários";

- "após a identificação do problema foi feito um levantamento de quantos exemplares foram adquiridos daquele título, quantos permaneceram no acervo e qual a defasagem. A partir de então pode-se apresentar uma análise demonstrativa, apresentando a ineficiência do sistema"; e

- "pela observação e constatação de que a quantidade de documentos furtados ou mutilados diminuiu".

Predomina a utilização de métodos formais como, por exemplo, o inventário, seguido pela observação do serviço. Apenas uma biblioteca utiliza a combinação dos dois métodos.

9.4.4 OPINIÕES SOBRE A EFICÁCIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA ADOTADO PARA DETER O FURTO E A MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Os administradores foram questionados sobre suas opiniões sobre a eficácia do sistema adotado para deter o furto e a mutilação do material bibliográfico sob sua responsabilidade (ver tabela 17).

TAB. 17 - Opiniões dos administradores sobre a eficácia dos sistemas de segurança para deter o furto e a mutilação

SISTEMA	MUITO EFICIENTE	RELATIV. EFICIENTE	POUCO EFICIENTE	INEFICIENTE	NÃO RESP	TOTAL					
Sistema Eletrônico	-	1	-	-	-	1					
Círculo interno combinado c/ guarda volumes	-	1	-	-	-	1					
Revistas de bolsas	-	15	10	6	-	31					
Revistas de bolsas e outros sistemas	-	4	-	1	-	5					
Sistema de Honra	3	12	7	26	10	58					
Outros sistemas	1	21	11	5	5	43					
Total	4	2,9%	54	38,9%	28	20,1%	38	27,3%	15	10,8%	139

Cabe ressaltar que entre os administradores que dirigem bibliotecas onde não há ocorrência de furtos e de mutilação de material bibliográfico, quatro consideram o sistema que adotam muito eficiente, um o considerou relativamente eficiente e um não respondeu a questão 10 do questionário I.

Ainda que consideremos que 41,8% dos respondentes (58 administradores) classifiquem como muito ou relativamente eficientes os sistemas por eles adotados nas bibliotecas que dirigem, avulta o fato de que os outros 47,4% dos respondentes (66 administradores pesquisados) considerem o sistema de segurança usado nas bibliotecas que dirigem como pouco eficiente ou ineficiente. Esta constatação nos induz a uma pergunta: por que continuam a usar o sistema? Imaginamos que as causas possíveis poderiam ser a falta de autonomia administrativa ou falta de recursos financeiros ou a dificuldade de enfrentar mudanças de hábitos há muito estabelecidos ou ainda por concordarem com Roberts (1968,p.260) que as perdas são inescapáveis efeitos do livre acesso às estantes.

Da mesma forma, foi perguntado aos usuários da BCE suas opiniões sobre a eficiência do sistema de segurança adotado pela instituição, os quais posicionaram-se de acordo com a tabela 18.

As respostas de todos os grupos, com exceção dos graduandos, consideram o sistema da BCE entre pouco eficiente e ineficiente. Os graduandos dão um pouco mais de crédito ao sistema, considerando-o entre pouco eficiente a relativamente eficiente, isto é, 74,2% dos 217 graduandos (161 estudantes) responderam dessa forma (tabela 18).

O sistema adotado pela BCE é a revista de pastas e bolsas à saída da biblioteca. Segundo Schindler (1978,p.2), citado na revisão de literatura, as causas da baixa eficiência desse tipo de sistema se devem ao fato de que o trabalho do vigilante é monótono, e "existe a tendência natural em tornar-se distraído, entediado e deixar que isto se reflita nas ações e nas aparências". As opiniões apuradas entre os usuários da BCE parecem confirmar essa descrição e consequente ineficiência.

TAB. 18 - Opinião dos usuários da BCE sobre a eficácia do sistema de segurança adotado pela instituição para deter o furto e a mutilação

USUÁRIO	MUITO		RELATIV.		POUCO		INEFI-		NÃO		TOTAL
	EFICIENTE	%	EFICIENTE	%	EFICIENTE	%	CIENTE	%	RESP.	%	
Graduandos	3	1,4%	71	32,7%	90	41,5%	51	23,5%	2	0,9%	217
Pós-graduandos	3	12,5%	3	12,5%	12	50%	5	20,8%	1	4,2%	24
Professores	-	-	1	33,3%	-	-	2	66,7%	-	-	3
Funcionários	-	-	1	14,3%	1	14,3%	5	71,4%	-	-	7
Outros	2	3%	20	29,9%	35	52,2%	8	11,9%	2	3%	67
TOTAL	8	2,5%	96	30,2%	138	43,4%	71	22,3%	5	1,6%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

9.4.5 CONCLUSÃO

Em relação aos sistemas de segurança constatamos que entre as 139 bibliotecas investigadas, 58,3% destas (81 instituições) adotam algum sistema, sendo que deste percentual 25,9% das bibliotecas (36 instituições) usam a revista de pastas, bolsas e similares à

saída da biblioteca (tabela 11).

Esse dado refuta o pressuposto 2.2 (pag. 69) que afirmava que o sistema de segurança mais utilizado nas bibliotecas universitárias seria a revista de pastas e bolsas e similares à saída da biblioteca.

Também constatamos que 41,7% das 139 bibliotecas pesquisadas (58 instituições) utilizam o sistema de honra, que em essência é a não-utilização de nenhum sistema (tabela 11). Sendo que 96,6% das bibliotecas (56 instituições) que utilizam esse sistema são bibliotecas setoriais (tabelas 12).

Destacamos que 81,3% das 139 bibliotecas universitárias pesquisadas (113 instituições) não avaliam o sistema de segurança que adotam (tabela 15), dado que comprova o pressuposto 2.3 (pag. 69) que afirmava que os administradores não realizavam avaliações do sistema de segurança que adotam.

A facilidade de burlar os sistemas de segurança é, segundo a percepção de 27,3% dos 139 administradores das bibliotecas pesquisadas (38 pessoas) e de acordo com a percepção de 38% dos 318 usuários da BCE (121 pessoas), um dos fatores que têm influência na ocorrência de furtos e mutilações.

Sendo assim, refutamos nossa hipótese relacionada a esse tópico específico que, segundo as percepções dos administradores das bibliotecas universitárias e dos usuários da BCE, existiria uma relação diretamente proporcional entre a facilidade de burlar o sistema de segurança e a ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico.

E ainda, constatamos que 41,8% dos 139 administradores (58 respondentes) classificam os sistemas adotados nas bibliotecas que dirigem como muito ou relativamente eficiente e 47,4% (66 respondentes) classificam como pouco eficiente ou ineficiente quanto à sua eficácia para deter o furto e a mutilação (tabela 17).

No grupo dos usuários da BCE, quando opinaram sobre o mesmo assunto, 65,7% (209 usuários) opinaram que o sistema é pouco eficiente ou ineficiente, e 32,7% (104 usuários) opinaram que é muito ou relativamente eficiente (tabela 18).

9.5 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

A verificação dos métodos usados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, visando educar a comunidade de usuários sobre os efeitos do furto e mutilação de material bibliográfico, é um dos objetivos específicos deste estudo.

O meio mais empregado na educação do usuário, segundo Onadiran (1988), Edwards (1986), Watstein (1983), é a exposição do material mutilado, apesar de ainda existir controvérsia entre os autores sobre o seu uso.

Nossos pressupostos relacionados aos métodos usados para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelos furtos e mutilações eram os seguintes:

- 1 A maior parte dos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras utilizam a exposição de material mutilado como for-

ma de conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação de material bibliográfico;

2 Os administradores de bibliotecas universitárias brasileiras não avaliam as formas de orientação dos usuários sobre os danos causados ao acervo pelo furto e mutilação.

Nossa hipótese relacionada à educação do usuário está descrita abaixo:

1 Os administradores de bibliotecas universitárias e usuários da BCE consideram as exposições de material danificado como meio eficaz de conscientizar os usuários.

Para obtenção de dados que comprovassem nossos pressupostos e hipótese os administradores foram questionados quanto a forma empregada para a conscientização dos usuários sobre os danos causados pela mutilação de material bibliográfico, tipos de usuários aos quais são dirigidos os programas de orientação e avaliação do método escolhido.

9.5.1 MÉTODOS USADOS PARA CONSCIENTIZAR OS USUÁRIOS

Os métodos usados consistem em: realização de exposições, fornecimento de explicações impressas (p.ex. folders), e promoções de visitas orientadas à biblioteca. Estes métodos são aplicados isoladamente ou combinados entre si (Tabela 19).

Entre as seis bibliotecas onde não existe a ocorrência de furto e mutilação de material bibliográfico, cinco bibliotecas não utilizam nenhum método e uma não respondeu a questão 11 do questionário.

nário I.

Mais uma vez sobressai o fato de que as bibliotecas que alegam não sofrer furtos ou mutilações de material bibliográfico não utilizem nenhum método de conscientização. Não parece viável que estas bibliotecas, sem fazer nenhum esforço ou adotar nenhuma política preventiva, não sofram de um problema que atinge 95,7% das 139 bibliotecas pesquisadas (133 instituições).

Entre as 133 bibliotecas onde existe a ocorrência de furto e mutilação de material bibliográfico, encontramos a seguinte situação: 69,2% (92 bibliotecas) utilizam algum método, 28,6% (38 bibliotecas) não utilizam nenhum método e 2,2% (3 bibliotecas) não responderam (ver tabela 19).

TAB. 19 - Métodos usados para conscientizar os usuários

MÉTODO	Nº DE BIB.	PORCENTAGEM
Exposições	6	4,5%
Exposições, explicações impressas e visitas	7	5,3%
Exposições e explicações impressas	2	1,5%
Exposições e visita orientada	18	13,5%
Explicações impressas	7	5,3%
Explicações impressas e visita orientada	9	6,8%
Visita orientada	43	32,3%
Não usam nenhum método	38	28,6%
Não responderam	3	2,2%
Total	133	100%

O pressuposto 2.4 (pag. 69), que afirmava que a exposição era o método mais usado para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção, não foi confirmado, pois a exposição é utilizada por apenas 24,8% das bibliotecas (33 instituições) e a visita orientada é utilizada por 57,9% (77 instituições) (ver tabela 19).

A literatura revisada⁵ é pródiga na defesa da utilização de campanhas, como método preventivo para diminuir o furto e a mutilação de material bibliográfico, pois segundo os autores o problema poderá diminuir quando a comunidade compreender o sentido do bem público.

Os administradores em resposta a uma outra pergunta⁶, disseram acreditar que este problema é fundamentalmente de caráter cultural, e que a maioria das pessoas não respeita o patrimônio público.

Posto que os administradores parecem concordar com a literatura, seria interessante realizar campanhas com o objetivo de modificar a percepção que o usuário tem sobre o problema, pois segundo Watstein (1983,p.24) "os usuários não estão muito preocupados com a mutilação, porque eles acreditam ser relativamente trivial e fácil restaurar e a maioria não está consciente dos grandes custos e esforços envolvidos". Todavia, é sempre bom lembrar que tais campanhas também "podem insultar ou aborrecer algumas pessoas e que deve ser tomado muito cuidado" (Hendrick e Murfin,1974,p.410).

A pergunta nº 32, do questionário I, e a questão nº 18 do questionário II, apresentaram uma lista com 13 possíveis motivações para o furto e a mutilação, expressas em frases retiradas da literatura. Entre essas frases havia uma que afirmava que uma pessoa muti-

la ou furta material bibliográfico porque é egoísta e não pensa na necessidade dos outros. Seria interessante ponderar que 88,5% dos 139 administradores investigados (123 pessoas) e 86,2% dos 318 usuários da BCE (274 pessoas) declararam acreditar que uma pessoa furta ou mutila material bibliográfico por esse motivo, isto é, ela é egoísta e não pensa na necessidade dos outros.

Esse dado coincide com as conclusões de Souter *apud* Weiss (1981,p.341) e de Pedersen (1990,p.341), que obtiveram os mesmos tipos de respostas em suas pesquisas.

Talvez, por isso, fosse interessante contar com a ajuda de psicólogos quando da organização de campanhas que tentassem modificar o comportamento dos indivíduos que têm um comportamento inadequado dentro da biblioteca.

9.5.2 AVALIAÇÃO DOS MÉTODOS ADOTADOS PARA CONSCIENTIZAR OS USUÁRIOS

Entre as 92 bibliotecas onde ocorrem furtos e mutilações de material bibliográfico e que adotam algum método de orientação dos usuários (tabela 19), 8,7% (8 bibliotecas) já avaliaram o método escolhido, 84,8% (78 bibliotecas) não avaliaram e 6,5% (6 bibliotecas) não responderam a questão.

Esse dado comprova o pressuposto 2.5 (pag. 69) que afirmava que os administradores não avaliavam o método adotado para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação.

Das 8 bibliotecas que já avaliaram o método, a metade não respondeu com que frequência o fazem e tampouco qual foi a forma adotada para a avaliação. Entre as que responderam uma não informou a frequência com que é feita a avaliação, uma informou que avalia mensalmente, outra anualmente e uma outra relatou que em 7 anos o método foi avaliado 4 ou 5 vezes.

Transcrevemos a seguir as respostas dos 4 administradores sobre a forma usada para avaliar o método de conscientização dos usuários:

- "através de conversas com os usuários, verificamos que pouco tinha sido assimilado";
- "através de resultados obtidos com aplicação de questionários específicos";
- "através de observação e questionário", e
- "através de entrevistas com os usuários".

Destaca-se o fato que grande parte das bibliotecas não realiza avaliações dos métodos e sistemas que adotam, tanto em relação ao sistema de segurança quanto em relação ao método de conscientização. A não avaliação de métodos de conscientização é arriscada porque ainda existe muita controvérsia em relação a este assunto, uma vez que a aplicação destas campanhas pode ter o efeito contrário ao esperado.

9.5.3 OPINIÕES SOBRE EXPOSIÇÕES DE MATERIAL DANIFICADO

Podemos verificar pelos dados da tabela 19 que 24,8% das bibliotecas (33 instituições), que recorrem a algum método de conscientização dos usuários sobre o dano causado pelo furto e a mutilação do material bibliográfico, usam as exposições de material mutilado, seja de forma isolada ou combinada com outro método.

Os administradores foram questionados sobre a opinião que mantinham a respeito dessas exposições feitas por grande parcela das bibliotecas universitárias. Foram dadas cinco alternativas: conscientizam os usuários sobre os danos causados à biblioteca, alertam os usuários sobre a facilidade de danificar o material, irritam as pessoas que nunca praticaram ato de vandalismo dentro da biblioteca, causam grande impacto, sendo capazes de diminuir a mutilação do material, e não surtem nenhum efeito. Os respondentes puderam marcar quantas alternativas julgassem pertinentes.

TAB. 20 - Opiniões dos administradores sobre as exposições de material danificado

OPINIÕES	Nº DE ADM.	PORCENTAGEM
Conscientizam os usuários	74	53,2%
Alertam os usuários	39	28%
Irritam as pessoas	32	23%
Causam grande impacto	40	28,8%
Não surtem nenhum efeito	21	15,1%

*Nº de administradores respondentes = 139

Confrontando as respostas dadas pelos administradores às respostas 11 e 15 do questionário I, sobre a forma adotada para conscientizar os usuários e opiniões sobre as exposições de material danificado, descobrimos que das 33 bibliotecas que utilizam as exposições como forma de conscientizar os usuários sobre os danos causados pela mutilação de material bibliográfico (tabela 19), 24,2% dos respondentes (8 administradores) opinaram que essas exposições alertam os usuários sobre a facilidade de danificar o material, 33,3% (11 administradores) opinaram que irritam as pessoas que nunca praticaram ato de vandalismo dentro da biblioteca e 18,2% (6 administradores) opinaram que não surtem nenhum efeito.

É muito interessante que 75,7% dos 33 administradores (25 pessoas) que dirigem bibliotecas onde são realizadas exposições com material danificado as considerem inócuas ou nocivas, o que desperta a curiosidade pela razão que os motiva a continuar realizando tais exposições.

A respeito desse mesmo assunto os usuários da BCE também emitiram opinião sobre as exposições que a instituição realiza com material danificado (ver tabela 21).

Podemos observar que os usuários dividem-se em dois grupos quase iguais, sendo que uma pequena maioria é desfavorável, isto é, 51,6% dos usuários (164 pessoas) consideram as exposições pouco eficiente ou ineficiente (tabela 21).

Frisamos novamente que existe ainda entre os autores⁷ muita polêmica sobre a eficácia da aplicação de campanhas ou exposições de material danificado como forma de conscientizar os usuários sobre os danos causados ao patrimônio da biblioteca. A mesma divisão pare-

ce acontecer entre os dois grupos de respondentes.

TAB. 21 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as exposições de material danificado

USUÁRIO	MUITO EFICIENTE		RELATIV. EFICIENTE		POUCO EFICIENTE		INEFI-CIENTE		NÃO RESP.		TOTAL
		%		%		%		%		%	
Graduandos	20	9,2%	75	34,6%	84	38,7%	30	13,8%	8	3,7%	217
Pós-graduandos	1	4,2%	12	50%	9	37,5%	2	8,3%	-	-	24
Professores	-	-	-	-	2	66,7%	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	2	28,6%	-	-	4	57,1%	-	-	1	14,3%	7
Outros	7	10,4%	26	38,9%	23	34,3%	9	13,4%	2	3%	67
Total	30	9,4%	113	35,5%	122	38,4%	42	13,2%	11	3,5%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

9.5.4 CONCLUSÃO

Constatamos que das 139 bibliotecas investigadas, 66,2% dos respondentes (92 instituições) utilizam algum método para conscientizar os usuários sobre os danos causados ao acervo pelo furto e a mutilação de material bibliográfico, sendo que o método mais empregado é a visita orientada, seguida pela exposição de material mutilado, que refuta o pressuposto 2.4 (pag. 69) que afirmava que a exposição era o método mais empregado (tabela 19).

Das 92 bibliotecas que utilizam algum método para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação, apenas 8,7% (8 bibliotecas) já avaliaram o método em-

pregado. Esse dado comprova o pressuposto 2.5 (pag. 69) que afirmava que os administradores das bibliotecas universitárias brasileiras não avaliavam as formas empregadas para a educação dos usuários.

Entre os 139 administradores, 53,2% (74 pessoas) acreditam que as exposições com material danificado conscientizam o usuário sobre os danos causados à biblioteca pela mutilação, 28,8% (40 pessoas) acreditam que causam grande impacto sendo capazes de diminuir a mutilação. Por outro lado, 28% dos administradores (39 pessoas) acreditam que alertam os usuários sobre a facilidade de burlar o sistema de segurança, 23% (32 pessoas) acreditam que irritam as pessoas que nunca cometeram atos de vandalismo dentro da biblioteca e 15,1% (21 pessoas) acreditam que não surtem nenhum efeito (tabela 20).

No caso dos 318 usuários, 51,6% (164 pessoas) acreditam que tais exposições não são eficientes para deter o furto e a mutilação, 44,9% (143 pessoas) acreditam que são eficientes (tabela 21).

Podemos perceber que no caso dos usuários o número de pessoas que é favorável não é tão menor que o número de pessoas que é desfavorável.

As respostas não levam a conclusão segura sobre a opinião dos respondentes sobre a eficácia das exposições como método para conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação.

Esse fato também está presente na literatura, isto é, os autores não estão muito certos sobre os efeitos das exposições.

9.6 ORIENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A proteção de uma biblioteca não depende apenas do sistema de segurança adotado, pois dificilmente haverá um sistema que seja infalível, ou a proteção dependerá somente da vigilância de poucas pessoas. Sendo assim, acreditamos que seja benéfico que todos os funcionários da biblioteca estejam preparados para manterem uma vigilância discreta e também para lidarem com situações inesperadas, como por exemplo surpreender alguém mutilando uma das obras do acervo da biblioteca.

Um dos nossos objetivos específicos era a verificação dos métodos usados pela bibliotecas universitárias brasileiras visando preparar seus funcionários para lidar com o problema de furto e mutilação de material bibliográfico.

Os dados coletados sobre esse assunto específico procuravam comprovar o pressuposto 2.6 (pag. 69) que os administradores de bibliotecas universitárias brasileiras não orientam seus funcionários sobre os procedimentos a serem tomados caso flagrem um ato de furto ou mutilação, ou quando suspeitam que algum usuário furtou ou mutilou uma das obras do acervo.

9.6.1 PROGRAMAS DE ORIENTAÇÃO

Indagamos aos 139 administradores, na questão 16 do questionário I, se havia nas bibliotecas que dirigem algum programa de

orientação dos funcionários sobre os procedimentos a serem adotados caso flagrem um ato de furto ou mutilação ou suspeitem que algum usuário furtou ou mutilou material bibliográfico; 45,3% dos respondentes (63 administradores) informaram que não havia esse tipo de programa nas bibliotecas que dirigem, 52,5% (73 administradores) informaram que havia (tabela 22), 2,2% (3 administradores) não responderam a questão.

Esse dado refuta o pressuposto 2.6 (pag. 69) que afirmava que os administradores não utilizavam nenhum método de orientação dos funcionários de como agir, caso suspeitassem ou flagrassem algum usuário furtando ou mutilando.

TAB. 22 - Tipos de programas de orientação dos funcionários

PROGRAMA	Nº DE BIB.	PORCENTAGEM
Reuniões	61	83,5%
Reuniões e outros programas	1	1,4%
Explicações impressas	1	1,4%
Explicações impressas e reuniões	5	6,9%
Outros programas	4	5,4%
Não responderam	1	1,4%
Total	73	100%

Os tipos de programas, informados pelos 73 administradores, consistiam em: explicações impressas (p.ex. folders, boletins, manuais), reuniões com os funcionários e outros (tabela 22).

O outro método empregado é a orientação informal, através de conversas com os funcionários (tabela 22).

Estas respostas confirmam a observação de Clegg e outros (1989,p.94), quando os mesmos afirmaram que poucas bibliotecas universitárias têm documentado os procedimentos a serem seguidos no caso de surpreenderem atos de furto ou vandalismo. Podemos observar na tabela 22 que apenas 8,3% das bibliotecas (6 instituições) distribuem as explicações impressas para a orientação de seus funcionários.

Edwards (1986,p.455), que também valoriza a importância de manuais para os funcionários, aconselha que esses sejam em linguagem acessível e recomenda aos funcionários que trabalham nos finais de semana e à noite terem um exemplar sempre à mão.

É inegável a importância da orientação para todos os funcionários, pois muitos deles pelo tipo de trabalho que desenvolvem - pesquisas bibliográficas, orientação dos usuários de como localizar o livro nas estantes ou recolocação do material - estão sempre circulando entre as estantes e os usuários, podendo assim manter uma vigilância discreta.

9.6.2 CONCLUSÃO

Quanto à existência de programa de orientação dos funcionários sobre os procedimentos a serem adotados caso flagrem um ato de furto e mutilação ou suspeitem que algum usuário furtou material

bibliográfico, 45,3% dos 139 administradores (63 respondentes) informaram que não havia esse tipo de programa e 52,5% (73 administradores) informaram que havia.

Nossa suposição (pressuposto 2.6, pag. 69) era que os administradores das bibliotecas universitárias não adotassem nenhum método de orientação dos funcionários. Pelos dados podemos observar que um pouco mais da metade das 139 bibliotecas incluídas nesta pesquisa, isto é, 52,5% (73 instituições) empregam algum meio (tabela 22), ressalvando que um número bem próximo não emprega nenhum método, ou seja, 45,3% (63 instituições).

Entre os 73 administradores que orientam os funcionários, 84,9% (62 administradores) o fazem durante as reuniões (tabela 22). Não foi objeto dessa pesquisa, mas seria interessante indagar se o fazem sistematicamente.

Talvez fosse interessante que os administradores das bibliotecas universitárias seguissem o conselho de Edwards e documentassem, em manuais, os procedimentos de prevenção ao furto e à mutilação do material bibliográfico.

9.7 POLÍTICAS DE FREQUÊNCIA E EMPRÉSTIMO

As políticas de empréstimo parecem estar diretamente relacionadas com a prática do furto e a mutilação. Hanson (1989) é um dos autores que acredita que uma das motivações para o furto e a mutilação seja o desejo de retirar materiais que não podem ser empres-

tados.

A proibição de retirar os materiais pode estar ligada a dois tipos de usuários: o primeiro é aquele ao qual não é permitido retirar por empréstimo nenhum tipo de material, sendo esse, geralmente, o caso do usuário externo (que não tem nenhum vínculo com a instituição) e o segundo é aquele que pode retirar apenas alguns tipos de materiais.

Para a verificação da nossa hipótese de que, segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e os usuários da BCE, as diferentes políticas de empréstimo para distintos tipos de usuários têm influência na incidência de furtos e mutilações dos itens do acervo, coletamos dados junto aos administradores incluídos nessa pesquisa sobre o tipo de usuário que poderia frequentar a biblioteca que dirigem, além das pessoas que mantêm vínculo com a universidade mantenedora e quais as políticas de empréstimo que adotam.

Posteriormente, indagamos aos dois grupos suas percepções quanto a influência da política de empréstimo sobre a ocorrência de furtos e mutilações.

9.7.1 POLÍTICAS DE FREQUÊNCIA

Para a verificação desses fatos, primeiramente indagamos que tipos de usuários poderiam frequentar a biblioteca além das pessoas que mantêm vínculo com a universidade e posteriormente pergun-

tamos quais as políticas de empréstimo.

Em resposta à primeira indagação, obtivemos das 133 bibliotecas que registram a ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico, as respostas constantes da tabela 23:

TAB. 23 - Tipos de usuários que podem frequentar as bibliotecas universitárias

BIBLIOTECAS	QUALQUER PESSOA		QUALQUER PESSOA C/ AUTORIZAÇÃO		APENAS PESSOAS C/ VÍNCULO		OUTROS		NÃO RESP.		TOTAL
		%		%		%		%		%	
Com furto e mutilação	112	84,2%	5	3,8%	5	3,8%	8	6%	3	2,2%	133
Sem furto e mutilação	3	50%	2	33,3%	-	-	1	16,7%	-	-	6
TOTAL	115	82,7%	7	5%	5	3,6%	9	6,5%	3	2,2%	139

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais

Segundo os administradores, as 139 bibliotecas universitárias que dirigem, em sua maioria, isto é, 82,7% delas (115 instituições) estão abertas a todos os interessados sem nenhuma formalidade ou autorização especial (tabela 23).

Dentre as seis bibliotecas onde foi informada a inexistência de furto e mutilação de material bibliográfico, metade pode ser frequentada por qualquer pessoa, quer tenha ou não vínculo com a universidade mantenedora, duas bibliotecas podem ser frequentadas por qualquer pessoa mediante prévia autorização e uma biblioteca pode ser frequentada por outras categorias de usuários (tabela 23).

9.7.2 POLÍTICAS DE EMPRÉSTIMO

Quanto às políticas de empréstimo, entre as 125 bibliotecas onde têm ocorrido furto e mutilação de material bibliográfico e que podem ser frequentadas por pessoas que não tenham vínculo com a universidade, 80,8% (101 bibliotecas) têm políticas que diferenciam a possibilidade de empréstimo domiciliar conforme o tipo de usuário, 18,4% (23 bibliotecas) não diferenciam os usuários e uma não respondeu.

Das outras cinco bibliotecas que podem ser frequentadas apenas pelos usuários que tenham vínculo com a universidade, quatro têm políticas diferentes e uma não diferencia os usuários.

Ainda segundo as informações dos respondentes, nas seis bibliotecas que informaram não terem registrado ocorrências de furtos e mutilações de material bibliográfico, metade mantém políticas de empréstimo específicas por tipo de usuário e a outra metade mantém política única para todos os usuários.

Em resumo, entre as 139 bibliotecas investigadas, 135 informaram sobre suas políticas de empréstimos. Destas 135 instituições, descobrimos que 80% (108 bibliotecas) adotam diferentes políticas de empréstimo para distintos grupos de usuários, e 20% (27 instituições) mantêm política única para todos.

Esses dados comprovam o pressuposto 2.7 (pag.69) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias adotam diferentes políticas de empréstimo para distintos grupos de usuários.

No estudo de Edwards (1986) foi constatado que quanto mais liberais as políticas de empréstimo, menores eram as perdas. Nesta pesquisa, 2,7% das bibliotecas que mantêm políticas mais restritivas não têm ocorrências de furto e mutilação e, 11,1% das que possuem políticas mais flexíveis não registram a ocorrência de furtos.

9.7.3 PERCEPÇÃO DOS ADMINISTRADORES E USUÁRIOS ENTRE A POLÍTICA DE EMPRÉSTIMO E A EXISTÊNCIA DE FURTOS E MUTILAÇÕES

Ao serem perguntados sobre possíveis influências que diferentes políticas de empréstimo para diferentes tipos de usuários poderiam ter no comportamento desses usuários em relação ao furto e mutilação, os 108 administradores que dirigem bibliotecas onde há tratamento diferenciado se posicionaram de acordo com a tabela 24:

TAB. 24 - Opiniões dos administradores sobre a relação entre a política de empréstimo e a existência de furto e mutilação

OPINIÃO	Nº DE ADM.	PORCENTAGEM
Muita influência	4	3,8%
Alguma influência	34	31,4%
Pouca influência	24	22,2%
Nenhuma influência	46	42,6%
Total	108	100%

Se considerarmos, na tabela 24, as duas primeiras posições juntas - muita e alguma influência - e as outras duas posições juntas - pouca ou nenhuma influência - veremos que pouco menos de dois terços dos respondentes não acreditam em ligações entre a política de empréstimo e atos de furtos e mutilações, e pouco mais de um terço acha que restrições ao empréstimo têm influência no fenômeno estudado.

Ora, se 35,2% dos 108 administradores (38 pessoas) opinaram que o tratamento diferenciado pode ter muita ou alguma influência no aumento do furto e mutilação de material bibliográfico (tabela 24), seria interessante descobrir a razão de manterem tal política em suas bibliotecas. Essa questão não foi explorada neste trabalho, mas acreditamos que mereceria estudo posterior.

Se nos aventurarmos a dar uma explicação para adoção de políticas mais restritivas de empréstimo, diríamos que o caso brasileiro assemelha-se ao nigeriano relatado por Onadiran (1988,p.43). Esse autor tentou explicar a razão do tratamento diferenciado aos distintos segmentos de usuários, encontrando como causa a escassez de cópias disponíveis de um mesmo título indicado pelo professor.

Ainda tentando estabelecer essa relação entre as políticas restritivas e diferenciadas de empréstimo e a ocorrência de furtos e mutilações e também para verificar se a opinião dos usuários era similar às opiniões dos administradores, pedimos aos usuários que manifestassem suas opiniões quanto à influência das primeiras sobre a segunda.

A tabela 25 mostra que 50% dos 318 usuários respondentes (159 usuários) opinaram que há muita ou alguma influência e 47,8%

que há pouca ou nenhuma influência.

TAB. 25 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as políticas de empréstimo e a existência de furtos e mutilações

USUÁRIO	MUITA INFLUÊNC. %		ALGUMA INFLUÊNC. %		POUCA INFLUÊNC. %		NENHUMA INFLUÊNC. %		NÃO RESP. %	TOTAL	
Graduandos	22	10,2%	96	44,2%	69	31,8%	25	11,5%	5	2,3%	217
Pós-graduandos	2	8,4%	5	20,8%	9	37,5%	8	33,3%	-	-	24
Professores	-	-	2	66,7%	-	-	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	-	-	2	28,6%	1	14,3%	4	57,1%	-	-	7
Outros	9	13,4%	21	31,3%	28	41,8%	7	10,5%	2	-	67
Total	33	10,4%	126	39,6%	107	33,6%	45	14,2%	7	2,2%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

Se olharmos mais atentamente na tabela 25, verificamos que entre os 217 graduandos, isto é, um dos grupos que mais sofre restrições quanto ao empréstimo de material, 54,4% (118 pessoas) opinaram que há muita ou alguma influência. Contudo, os "outros" que é um segmento de usuários que também sofre restrições opinaram de maneira diferente, ou seja, 52,3% (35 pessoas) acreditam que há pouca ou nenhuma influência.

Uma possível explicação seja que o grupo de "outros" utilize a BCE apenas como sala de leitura, e os graduandos necessitem de material indicado pelos professores e que eles sabem existir na Biblioteca. De qualquer forma, apenas uma outra pesquisa poderá esclarecer as razões desse fato.

Se confrontarmos as respostas dadas pelos administradores (tabela 24) com as respostas dadas pelos usuários da BCE (tabela 25), encontramos a situação constante da tabela 26:

TAB. 26 - Opiniões de administradores e usuários da BCE sobre a relação entre a política de empréstimo e a existência de furto e mutilação

OPINIÃO	Nº DE ADMINIS.	%	Nº DE USUÁRIOS	%
Muita influência	4	3,8%	33	10,41%
Alguma influência	34	31,4%	126	39,6%
Pouca influência	24	22,2%	107	33,6%
Nenhuma influência	46	42,6%	45	14,2%
Não responderam	-	-	7	2,2%
TOTAL	108	100%	318	100%

Na tabela 26 podemos observar que 35,2% dos 108 administradores que dirigem bibliotecas onde há tratamento diferenciado (38 pessoas) acreditam que há muita ou alguma influência e 64,8% (70 pessoas) acreditam que há pouca ou nenhuma influência.

Esses dados refutam parcialmente a hipótese 1.2 (pag. 67) que afirmava que os dois grupos de respondentes acreditavam haver uma relação diretamente proporcional entre as políticas diferentes de empréstimos para distintos tipos de usuários e incidência de furtos e mutilações.

Na tabela 26 também podemos observar que 50% dos 318 usuários (159 pessoas) acreditam que há muita ou alguma influência entre

políticas de empréstimo e a existência de furtos e mutilações, e 47,8% (154 pessoas) acreditam que há pouca ou nenhuma relação entre os dois fatos.

No caso dos usuários da BCE os dados não mostram-se conclusivos para comprovar ou refutar a hipótese 1.2 (pág. 67).

Novamente, para estabelecer esta relação foi apresentada aos administradores das bibliotecas universitárias investigadas e usuários da BCE uma lista de 13 possíveis motivações para o furto e mutilação, cuja elaboração baseou-se na literatura revisada. Foi solicitado aos respondentes que assinalassem aquelas motivações com as quais concordavam. Havia um grupo de cinco possíveis motivações diretamente relacionadas com a política de empréstimo das bibliotecas, a saber: a pessoa furta ou mutila material bibliográfico porque não pode retirá-lo legalmente, ou porque já tem sua quota preenchida, ou porque não pode ficar voltando periodicamente à biblioteca para fazer a renovação dos prazos, ou porque não pode ficar na fila para fazer o empréstimo ou ainda porque a pessoa se sente discriminada pela biblioteca.

Os 139 administradores posicionaram-se da seguinte forma: 51,8% (72 administradores) opinaram que a pessoa furta ou mutila material bibliográfico porque não pode retirá-lo legalmente (tabela 27). É curioso notar que em 62 bibliotecas dirigidas por esses mesmos administradores é permitido a qualquer pessoa, tenha vínculo ou não com a universidade, frequentar a biblioteca para consulta e ao mesmo tempo dessas 62 bibliotecas, em 79% (49 bibliotecas) é facultado o empréstimo domiciliar apenas aos usuários que tenham vínculo com a universidade, as outras 13 não definiram suas políticas de

empréstimo. Talvez a razão de continuarem a manter essa política, mesmo acreditando que de certa forma estimulem o furto e a mutilação, seja o pequeno número de exemplares dos títulos mais procurados.

TAB. 27 - Opiniões de administradores e usuários da BCE sobre a relação entre certos aspectos da política de empréstimo e a existência de furto e mutilação

OPINIÃO	Nº DE ADMINIST.*	%	Nº DE USUÁRIOS**	%
Não pode retirar legalmente o material	72	51,8%	157	49,4%
Quota preenchida	46	33%	61	19,2%
Voltar p/ renovação	32	23%	46	14,5%
Ficar na fila	17	12,2%	37	11,6%
Sentir discriminada	11	7,9%	21	6,6%

*Nº de administradores respondentes = 139

** Nº de usuários respondentes = 318

A respeito de políticas restritivas de empréstimo como motivação para o furto e a mutilação, 49,4% dos usuários da BCE (157 respondentes) apontaram o fato da pessoa não poder retirar legalmente o material como uma provável motivação para o furto e a mutilação (ver tabelas 27 e 28).

Podemos verificar que novamente os grupos que mais sofrem restrições quanto aos empréstimos são os mesmos que indicaram como provável essa motivação, ou seja, os graduandos e "outros" (tabela 28).

TAB. 28 - Usuários da BCE que apontaram as políticas restritivas de empréstimo como causa do furto e mutilação

USUÁRIO	QTD	PORCENTAGEM
Graduandos	108	68,8%
Pós-graduandos	8	5,1%
Professores	1	0,6%
Funcionários	1	0,6%
Outros	39	24,9%
Total	157	100%

Na Biblioteca Central da UnB, o empréstimo de periódicos é facultado aos professores, alunos de pós-graduação e funcionários técnico-administrativos. Os demais usuários têm acesso aos periódicos, mas não o direito de empréstimo domiciliar.

Então, foi feita outra pergunta⁸ aos usuários da BCE para saber como eles se sentiam em relação ao fato que eles próprios não poderem retirar periódicos por empréstimo. Os dois grupos que não podem obter o empréstimo domiciliar se posicionaram de acordo com a tabela 29:

TAB. 29 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato de não poderem retirar periódicos por empréstimo

USUÁRIO	DETESTA	%	NÃO GOSTA	%	INDIFERENTE	%	NÃO RESP.	%	TOTAL
Graduandos	58	26,7%	74	34,1%	82	37,8%	3	1,4%	217
Outros	13	19,4%	23	34,3%	22	32,9%	9	13,4%	67
Total	71	25%	97	34,2%	104	36,6%	12	4,2%	284

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

Pelas respostas obtidas verificamos que 59,2% desses 284 respondentes (168 usuários) detestam ou não gostam de ter essa limitação (tabela 29). Lembrando que esses mesmos segmentos são os mesmos que indicaram acreditar ser forte a motivação para o furto e a mutilação do material bibliográfico o fato da pessoa não poder retirar legalmente o material (tabela 28). Esses fatos nos induzem a indagar se as políticas de empréstimo não estariam compelindo a pessoa a um comportamento inadequado dentro da biblioteca.

A outra motivação que constava da lista era que a pessoa furta ou mutila material porque já tem sua quota de livros preenchida.

As respostas dos 139 administradores demonstraram que eles não consideram essa como uma razão possível, posto que apenas 33% das respostas são afirmativas (tabela 27). Esses 33% correspondem a 46 bibliotecas, em 35 das quais as políticas de empréstimo são diferenciadas, geralmente mais rígidas ou menos generosas para os alunos de graduação.

No grupo dos 318 usuários da BCE, um número proporcionalmente menor, ou seja, 19,2% (61 respondentes) consideraram essa uma motivação provável para o furto e a mutilação.

O mesmo fato se repete aqui, os dois segmentos de usuários que sofrem as maiores restrições ao empréstimo são os que apontaram como possíveis essas razões.

Ainda pela tabela 30 podemos observar que nenhum funcionário considerou ser essa uma motivação para o furto e a mutilação.

TAB. 30 - Usuários da BCE que consideraram que o fato de ter a quota de livros preenchida é uma das motivações para o furto e a mutilação

USUÁRIO	QTD	PORCENTAGEM
Graduandos	40	65,6%
Pós-graduandos	4	6,6%
Professores	1	1,6%
Funcionários	-	-
Dutros	16	26,2%
Total	61	100%

A terceira motivação constante da lista era que a pessoa não pode ficar voltando periodicamente à biblioteca para renovar os prazos. Entre os 139 administradores, 23% (32 respondentes) a assinalaram (tabela 27). Mais uma vez temos que salientar que os prazos de empréstimo domiciliar variam, segundo informações dos administradores, de uma semana a 30 dias, sendo que a média é de 15 dias.

Um dos administradores que apontou essa motivação como possível explicação para o furto e mutilação, acrescentou que o usuário "não sabe que a renovação pode ser feita pelo telefone". Aqui está sendo apontado outro problema que é a falta de comunicação eficiente, reconhecida pelo próprio administrador, entre a biblioteca e seus usuários. Este fato vem evidenciar a importância de nossa observação feita à página 47, quando colocamos que além da adoção de políticas flexíveis é necessário que elas sejam divulgadas⁹.

Os usuários da BCE da UnB têm opinião semelhante aos administradores das bibliotecas universitárias, pois apenas 14,5% (46

usuários) apontaram essa motivação (tabela 27), sendo que novamente os segmentos de usuários menos favorecidos são os que mais optaram por essa motivação, ou seja, graduandos e "outros", conforme pode ser observado na tabela 31.

TAB. 31 - Usuários da BCE que consideraram que o fato da pessoa não poder ficar voltando periodicamente à biblioteca é uma motivação para o furto e mutilação

USUÁRIO	QTD	PORCENTAGEM
Graduandos	34	73,9%
Pós-graduandos	1	2,2%
Professores	1	2,2%
Funcionários	1	2,2%
Outros	9	19,5%
Total	46	100%

A impossibilidade de ficar na fila para fazer o empréstimo foi a quarta possível motivação apresentada aos respondentes na lista já anteriormente mencionada. Um número pequeno entre os 139 administradores assinalou essa razão, apenas 12,2% (17 administradores) a apontaram como provável motivação para o furto e mutilação (tabela 27).

A opinião dos usuários da BCE também mais uma vez é semelhante à opinião dos administradores, pois somente 11,6% (37 usuários) optaram por marcar essa motivação (tabela 27). Contudo, em outra questão¹⁰, 63,2% dos 318 usuários (201 respondentes) informaram

que detestam ou não gostam de ficar na fila para fazer empréstimo.

O fato da pessoa se sentir discriminada pela biblioteca foi a quinta e última motivação relacionada à política de empréstimo que constava da lista apresentada aos respondentes. No grupo dos administradores mais uma vez um número extremamente baixo optou por essa alternativa, somente 7,9% (11 administradores) perceberam alguma relação entre esse fato e o furto e a mutilação de material bibliográfico (tabela 27). Notamos que parece não haver consistência nas respostas dos administradores, pois em outra questão¹¹ apenas quatro, deste grupo de onze, opinaram que há alguma influência entre o tratamento diferenciado e o aumento no número de furtos e mutilações de material bibliográfico.

Poucos usuários da BCE também perceberam relação entre a discriminação feita pela biblioteca e o número de furtos e mutilações, somente 6,6% (21 usuários) acreditam haver tal relação (tabela 27). Também aqui parece não haver consistência nas respostas, porque 46,8% (149 usuários) responderam, em outra questão¹², haver influência entre o tratamento diferenciado dado pela BCE aos vários segmentos de usuários e o problema de furtos e mutilações.

Por todas essas respostas, podemos concluir que em relação a um dos aspectos relacionados à política de empréstimo - o fato da pessoa não poder retirar legalmente o material - os 139 administradores estabeleceram alguma relação com o problema de furtos e mutilações, posto que 51,8% (72 administradores) pensam dessa forma (tabela 27). No caso dos usuários parece haver uma forte tendência a estabelecer essa relação, posto que 49,4% (157 usuários) pensam que há relação entre o fato da pessoa não poder retirar legalmente o ma-

terial e a existência de furto e mutilação (tabela 27).

Em relação aos outros quatro aspectos, nenhum dos dois grupos de respondentes parece estabelecer nenhuma relação entre esses fatos e a incidência de furtos e mutilações (tabela 27).

Os usuários da BCE compartilham da mesma opinião que os administradores, mas não gostam quando sofrem as limitações e discriminações que a biblioteca impõe a eles. Numa próxima pesquisa poderia ser estudado como eles extravasam esse descontentamento com tais políticas.

9.7.4 CONCLUSÃO

De acordo com os 139 administradores, as bibliotecas que dirigem podem em sua maioria, isto é, 82,7% delas (115 instituições) podem ser frequentadas por todos os interessados sem nenhuma formalidade ou autorização especial (tabela 23).

Das 139 bibliotecas investigadas, 135 informaram suas políticas de empréstimo, sendo que 80% delas (108 bibliotecas) adotam diferentes políticas de empréstimo para distintos grupos de usuários e 20% (27 instituições) mantêm política única para todos. Esses dados comprovam o pressuposto 2.7 (pag. 69) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias adotavam diferentes políticas de empréstimo para distintos segmentos de usuários.

A maioria dos 108 administradores das bibliotecas investigadas onde há tratamento diferenciado não percebem relação entre as

políticas restritivas de empréstimo e a existência de furtos e mutilações, pois 64,8% (70 administradores) disseram que percebem pouca ou nenhuma influência das primeiras sobre a segunda. Contudo, se verificarmos aqueles que consideram que há alguma ou pouca influência, notaremos que 53,6% dos respondentes (58 administradores) opinaram dessa forma (tabela 24 e 26).

No caso dos 318 usuários da BCE as opiniões estão divididas em dois grupos quase iguais, sendo que 50% dos respondentes (159 usuários) acreditam que há muita ou alguma influência e 47,8% (152 usuários) acreditam que há pouca ou nenhuma influência. Entretanto, se verificarmos aqueles que consideram que há alguma ou pouca influência, veremos que 73,3% (233 usuários) opinaram dessa forma. Não podemos deixar de ressaltar que o segmento que mais acredita nessa relação é o de graduandos (tabela 25).

Constatamos também que 51,8% dos administradores (72 respondentes) opinaram que a pessoa furta ou mutila material bibliográfico porque não pode retirá-lo legalmente, e no caso dos usuários da BCE foram 49,4% (157 respondentes) que opinaram dessa forma (tabela 27).

Resumindo, quando foi feita uma pergunta direta aos dois grupos de respondentes se acreditavam haver uma relação entre a política restritiva de empréstimo das bibliotecas e no número de furtos e mutilações, os administradores discordaram, posto que 64,8% (70 administradores) dos 108 que dirigem bibliotecas onde há tratamento diferenciado responderam que há pouca ou nenhuma influência entre os dois fatos (tabela 24 e 26). No caso dos usuários da BCE, as opiniões dividiram-se em dois grupos quase iguais, não permitindo

nenhuma inferência (tabela 25).

Quando os dois grupos de respondentes foram indagados sobre cinco aspectos da política de empréstimo como prováveis motivações para o furto e a mutilação, os dois grupos parecem estabelecer alguma relação apenas entre o fato da pessoa não poder retirar legalmente o material e a existência de furto e mutilação (tabela 27).

Os dados não mostram-se suficientemente conclusivos para confirmar ou refutar a nossa hipótese 1.2 (pag. 67) que afirmava que os dois grupos de respondentes estabeleceriam uma relação diretamente proporcional entre políticas diferentes de empréstimo para distintos tipos de usuários e a incidência de furto e mutilação.

9.8 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA

À primeira vista o horário de funcionamento da biblioteca parece não ter relação com o fenômeno estudado, todavia a literatura nos mostrou que o horário de funcionamento em conjunto com outros fatores pode influenciar na incidência de furtos e mutilações. Na verdade, esta era uma das nossas hipóteses, isto é, que segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e dos usuários da BCE os horários restritivos de funcionamento das bibliotecas universitárias brasileiras têm influência no número de furtos e mutilações.

Das 139 bibliotecas pesquisadas 84,9% (118 bibliotecas) têm horário ininterrupto de funcionamento. Contudo, o horário inin-

terrupto nem sempre significa amplos horários, pois variam de 5 a 17 horas por dia. Entre esse grupo de 118 bibliotecas, 22,9% (27 bibliotecas) funcionam aos sábados e apenas uma funciona aos sábados e domingos.

Entre as bibliotecas que relataram a inexistência de furto, metade informou que funciona em horário ininterrupto, sendo uma com 12 horas por dia, outra com 11 horas e outra com 8 horas por dia. E nenhuma delas funciona aos sábados ou aos domingos.

Foi relatado que entre as 139 bibliotecas investigadas, 15,1% delas (21 bibliotecas) funcionam em dois períodos, fechando durante o horário de almoço. O que também não significa necessariamente apenas horários reduzidos, porque o horário varia de 6 a 14 horas. E ainda, nenhuma delas funciona aos sábados ou aos domingos.

Entre aquelas que relataram a inexistência de furto e mutilação de material bibliográfico, uma funciona 8 horas por dia, uma funciona 9 horas e outra funciona 10 horas por dia.

9.8.1. OPINIÕES SOBRE O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS BIBLIOTECAS

Os 139 administradores foram questionados a respeito da opinião que mantinham sobre o horário de funcionamento da biblioteca que dirigem: 77% (107 administradores) opinaram que é adequado, 22,3% (31 administradores) que é inadequado e um não respondeu.

Os conceitos "adequado" e "inadequado" mostraram-se bastante relativos, porque algumas bibliotecas que funcionam de 10 a 15

horas por dia foram consideradas como tendo horário inadequado e algumas que funcionam apenas sete horas por dia tiveram seu horário considerado adequado. Felizmente as bibliotecas que funcionam somente cinco ou seis horas por dia tiveram seus horários classificados como inadequados.

Outra prova que o conceito é relativo é o fato de 67,9% dos 318 usuários da BCE (216 respondentes) considerarem seu horário inadequado. E como vimos na revisão de literatura¹³ e pelas respostas obtidas pela presente pesquisa, a BCE é a biblioteca, que apesar de todas as dificuldades que enfrenta, tem um dos horários mais extensos, sendo ainda a única que funciona aos domingos.

Esses dados refutam parcialmente o pressuposto 2.8 (pag. 68) que afirmava que o horário das bibliotecas universitárias não seria considerado adequado por seus administradores e usuários. E como foi descrito anteriormente os administradores consideraram adequado e os usuários da BCE consideraram inadequado.

9.8.2 RELAÇÃO ENTRE O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E A EXISTÊNCIA DE FURTOS E MUTILAÇÕES DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Os administradores emitiram opinião sobre a influência que o horário de funcionamento da biblioteca que dirigem tem sobre o número de furto e de mutilação de material bibliográfico, 90% dos 139 administradores (125 respondentes) opinaram que não tem nenhuma influência, 8,6% (12 administradores) opinaram que há influência e

duas não responderam essa questão.

Aqueles que consideram que não há influência, quando justificaram suas opiniões alegaram que o horário não influencia, por ser este um problema essencialmente de caráter cultural e que a maioria das pessoas não respeita o patrimônio público. Alguns respondentes deixaram transparecer em suas respostas, salvo melhor interpretação, que não é responsabilidade deles resolver esse impasse.

Aqueles administradores que perceberam alguma relação entre os dois fatos justificaram suas opiniões dizendo que nos horários da noite e nos finais de semana existe maior possibilidade de ocorrências de furtos e mutilações porque as bibliotecas normalmente contam com um número mais reduzido de funcionários para fazer o atendimento e/ou para manter a vigilância.

Este último grupo de administradores teve uma percepção diferente desses dois fatos, porque na literatura o horário aparece como um fator coadjuvante, isto é, se uma pessoa precisa com urgência do material e se está quase na hora da biblioteca fechar, o usuário não terá tempo de tirar as cópias ou fazer o empréstimo do material que necessita, tomando assim a única alternativa que lhe resta, ou seja, levar o material escondido ou arrancar as páginas que precisa.

Os 318 usuários da BCE também foram indagados se acreditavam que o horário de funcionamento da biblioteca tinha influência sobre a existência de furtos e mutilações, 73,9% (235 usuários) opinaram que não há influência, 24,2% (77 usuários) opinaram que há influência e 1,9% (6 usuários) não opinaram.

Para corroborar essas respostas perguntamos em outra questão¹⁴ se o fato da biblioteca fechar cedo não dando tempo para a pessoa fazer o empréstimo ou tirar as cópias, seria uma possível motivação para o furto e a mutilação de material bibliográfico. Os administradores parecem não concordar com esse pressuposto, visto que apenas 2,9% dos 139 administradores (4 administradores) responderam afirmativamente. Todavia, uma porcentagem maior de usuários respondeu afirmativamente, ou seja, 11% dos 318 usuários (35 pessoas) consideram que o horário da biblioteca é uma possível motivação para o furto e mutilação do material bibliográfico.

Esses dados refutam a hipótese 1.3 (pag. 67) que afirmava que os administradores e usuários estabeleceriam uma relação diretamente proporcional entre o horário de funcionamento da biblioteca e a incidência de furtos e mutilações.

9.8.3 CONCLUSÃO

Os 139 administradores emitiram opinião sobre a influência que o horário de funcionamento da biblioteca que dirigem tem sobre o número de furto e de mutilação de material bibliográfico, 90% (125 administradores) opinaram que não tem nenhuma influência, 8,6% (12 administradores) opinaram que há influência.

Os 318 usuários da BCE também foram indagados se acreditavam que o horário de funcionamento da biblioteca tinha influência sobre a existência de furtos e mutilações, 73,9% (235 usuários) opi-

naram que não há influência, 24,2% (77 usuários) opinaram que há influência.

Esses dados refutam a hipótese 1.3 (pag. 67) de que segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e dos usuários da BCE há influência do horário de funcionamento da biblioteca sobre o número de furtos e mutilações.

9.9 SERVIÇO DE REPROGRAFIA

A hipótese desse estudo diretamente relacionada com esse tópico está descrita abaixo:

A má qualidade, a demora no fornecimento e o preço alto das cópias é segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e dos usuários da BCE um dos fatores que tem influência no número de furtos e mutilações.

E o pressuposto que procurávamos provar é o seguinte: os administradores das bibliotecas universitárias não considerariam suficiente o número de máquinas de fotocopiar existente nas bibliotecas que dirigem.

Para a comprovação da hipótese 1.4 (pag. 67) e do pressuposto 2.9 (pag. 69) coletamos dados sobre a quantidade de equipamento, opiniões dos administradores sobre o número de máquinas, preço cobrado pela cópia, opiniões dos dois grupos de respondentes sobre a atitude da pessoa que não pode pagar pelas cópias e se os administradores e usuários da BCE estabelecem alguma relação entre o servi-

ço de reprografia e a existência de furtos e mutilações.

9.9.1 QUANTIDADE DO EQUIPAMENTO

Como a rapidez no atendimento está diretamente relacionada com o número de máquinas, às bibliotecas foi pedido que informassem quantas possuíam para fazer o atendimento ao público. Nas 133 bibliotecas que registraram a ocorrência de furto encontramos a seguinte situação: 39% (52 bibliotecas) não possuem nenhuma máquina, 58% (77 bibliotecas) possuem algum equipamento, e 3% (4 bibliotecas) não responderam (Tabela 32).

Entre as seis bibliotecas que não relataram ocorrências de furtos e mutilações, a metade não possui nenhuma máquina, 1 terço possui três máquinas e uma não respondeu (tabela 32).

TAB. 32 - Quantidade de máquinas de fotocopiar

Nº DE MÁQUINAS	Nº DE BIBLIOTECAS C/ FURTO E MUTILAÇÃO	%	Nº DE BIBLIOTECAS S/ FURTO E MUTILAÇÃO	%
7	1	0,8%	-	-
4	7	5,3%	-	-
3	10	7,5%	2	33,3%
2	19	14,3%	-	-
1	37	27,8%	-	-
0	52	39%	3	50%
Nº Indefinido	3	2,3%	-	-
Não responderam	4	3%	1	16,7%
Total	133	100%	6	100%

Como dissemos anteriormente, 39% das bibliotecas onde há furto e mutilação (52 instituições) não possuem nenhuma máquina de copiar (tabela 32). Dificultando assim a reprodução do material, e segundo Samuel (1978,p.2) fortalecendo a principal desculpa para furtar ou arrancar as páginas do material procurado.

Se uma biblioteca não tem o número suficiente de máquinas para atender a demanda, o serviço de reprografia acaba acumulando e irritando as pessoas que precisam desse serviço. Para comprovar essa suposição perguntamos aos usuários se eles se incomodavam em esperar pelas cópias (Tabela 33).

Podemos observar então que 75,8% dos 318 usuários (241 pessoas) detestam ou não gostam ter que esperar pelas cópias (tabela 33), evidenciando a necessidade de melhorar a rapidez com que o serviço é oferecido. Por outro lado, 21,4% (68 usuários) são indiferentes ao fato de ter que esperar pelas cópias (tabela 33).

TAB. 33 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato de terem que esperar pelas cópias

USUÁRIO	DETESTA	%	NÃO GOSTA	%	INDIFERENTE	%	NÃO RESP.	%	TOTAL
Graduandos	79	36,4%	93	42,8%	44	20,3%	1	0,5%	217
Pós-graduandos	8	33,3%	7	29,2%	6	25%	3	12,5%	24
Professores	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	2	28,6%	3	42,8%	2	28,6%	-	-	7
Outros	16	23,9%	31	46,2%	15	22,4%	5	7,5%	67
Total	106	33,3%	135	42,5%	68	21,4%	9	2,8%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

Não é necessário somente ter número suficiente de máquinas, mas também que elas funcionem em horário compatível. Um dos administradores acrescentou à sua resposta que geralmente as máquinas da sua biblioteca estavam paradas para manutenção ou conserto. E ademais disso, é preciso ter pessoal capaz de operar as máquinas. Também fazer serviço de relações públicas, pois nos parece que os usuários não diferenciam com precisão aqueles que são ou não bibliotecários, sendo assim qualquer descontentamento com o serviço vai influir na imagem que os usuários têm da biblioteca e dos bibliotecários.

Outro aspecto que os administradores devem estar atentos é em relação a forma de cobrança das cópias, porque às vezes a forma de pagamento é tão cheia de burocracia que acaba desestimulando o usuário de fazer uso do serviço de reprografia.

Os usuários poderiam até não se incomodar em esperar pelas cópias, o mais importante é saber se já foram prejudicados porque o material não foi entregue a tempo (tabela 34).

TAB. 34 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE foram prejudicados porque o material copiado não foi entregue a tempo

USUÁRIO	MUITAS VEZES	%	ALGUMAS VEZES	%	POUCAS VEZES	%	NUNCA	%	NÃO RESP.	%	TOTAL
Graduandos	11	5%	42	19,4%	31	14,3%	127	58,5%	6	2,8%	217
Pós-graduandos	1	4,2%	3	12,5%	4	16,6%	15	62,5%	1	4,2%	24
Professores	1	33,3%	1	33,3%	-	-	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	-	-	-	-	2	28,6%	4	57,1%	1	14,3%	7
Outros	4	6%	8	11,9%	10	14,9%	35	52,3%	10	14,9%	67
Total	17	5,3%	54	17%	47	14,8%	182	57,2%	18	5,7%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais

Agora então podemos perceber que apesar de não gostar de esperar pelas cópias (tabela 33), os usuários realmente raramente foram prejudicados porque o material não foi copiado a tempo, visto que 72% dos 318 usuários (229 pessoas) foram poucas vezes ou nunca prejudicados (tabela 34). Mas, ainda insistimos que os usuários numa pergunta aberta¹⁵, constantemente reclamaram do serviço de cópias existente na BCE.

Também não podemos deixar de assinalar que 22,3% (71 usuários) já foram muitas ou algumas vezes prejudicados (tabela 34). Uma pesquisa posterior poderia indagar qual a atitude que tomaram depois da ocorrência desse fato, isto é, se voltaram a utilizar o serviço de cópias ou se optaram por outras alternativas.

Contudo, como foi dito anteriormente além do número de máquinas é necessário que elas funcionem. Indagamos aos usuários quantas vezes já haviam sido prejudicados porque as máquinas de fotocopiar não funcionavam (tabela 35).

TAB. 35 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE foram prejudicados porque as máquinas de fotocopiar não funcionavam

USUÁRIO	MUITAS		ALGUMAS		POUCAS		NUNCA		NÃO		TOTAL
	VEZES	%	VEZES	%	VEZES	%	VEZES	%	RESP.	%	
Graduandos	15	6,9%	69	31,8%	52	24%	76	35%	5	2,3%	217
Pós-graduandos	2	8,4%	3	12,5%	5	20,8%	14	58,3%	-	-	24
Professores	1	33,3%	1	33,3%	-	-	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	-	-	2	28,6%	1	14,3%	3	42,8%	1	14,3%	7
Outros	4	6%	16	23,9%	15	22,4%	24	35,8%	8	11,9%	67
Total	22	6,9%	91	28,6%	73	23%	118	37,1%	14	4,4%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais

Sobre esse ponto, 35,5% (113 usuários) foram muitas ou algumas vezes prejudicados porque as máquinas não funcionavam. Todavia 60,1% (191 usuários) foram poucas vezes ou nunca foram prejudicados porque as máquinas estavam paradas para conserto ou manutenção.

9.9.2 OPINIÕES SOBRE O NÚMERO DE MÁQUINAS

Questionamos junto aos 134 administradores que informaram o número de máquinas de fotocopiar (tabela 32) se consideravam esse número de máquinas como suficiente para o atendimento ao público. Desconsideramos apenas aqueles que não responderam a questão, isto é, mesmo aqueles que responderam que não possuem nenhuma máquina ou aqueles que responderam que possuem mas não definiram o número exato, foi perguntado se consideravam esse número suficiente para o atendimento ao público.

Aqui também o conceito de "suficiente" e "insuficiente" é muito relativo, porque a biblioteca que possui sete máquinas considera o número insuficiente e 10,9% (6 instituições) das 55 que não possuem nenhuma máquina acham suficiente (tabela 36).

Entre as 5 bibliotecas que relataram a inexistência de furto e mutilação de material bibliográfico e que informaram o número de máquinas de fotocopiar (tabela 32), seus administradores quando indagados se consideravam suficiente o número de máquinas de fotocopiar posicionaram-se da seguinte forma: dois opinaram que é suficiente (há três máquinas), um opinou que não é suficiente (não

há nenhuma máquina) e metade não opinou (1 não informou a quantidade de máquinas e em duas bibliotecas não há nenhuma máquina) (tabela 36).

TAB. 36 - Opinião dos administradores sobre o número de máquinas de fotocopiar disponíveis para o atendimento ao público

Nº DE MÁQUINAS	Nº TOTAL DE BIB.	BIBLIOTECAS COM FURTO E MUTILAÇÃO			BIBLIOTECAS SEM FURTO E MUTILAÇÃO		
		ACHAM SUFICIENTE	ACHAM INSUFICIENTE	NÃO RESP	ACHAM SUFICIENTE	ACHAM INSUFICIENTE	NÃO RESP.
7	1	-	1	-	-	-	-
4	7	7	-	-	-	-	-
3	12	7	3	-	2	-	-
2	19	13	6	-	-	-	-
1	37	21	14	2	-	-	-
0	55	6	36	10	-	1	2
Nº IND.	3	2	-	1	-	-	-
	134	56	60	13	2	1	2

Em resumo, das 139 bibliotecas pesquisadas encontramos 134 delas que informaram o número de máquinas (tabela 32), 43,3% desses 134 administradores (58 pessoas) opinaram que acham suficiente o número de máquinas de fotocopiar para o atendimento ao público e 45,5% (61 pessoas) acham insuficiente e 11,2% (15 administradores) não responderam (tabela 36).

Esses dados não mostram-se suficientemente conclusivos para comprovar ou refutar o pressuposto 2.9 (pag. 69) que afirmava que os administradores não considerariam suficiente o número de máquinas de fotocopiar existentes nas bibliotecas que dirigem.

9.9.3 PREÇO DA CÓPIA

Lincoln (1990,p.59) afirmou que uma das razões mais frequentemente dada por aqueles que mutilam é o preço da cópia. Deste modo procuramos saber qual era o preço cobrado pelas bibliotecas e ainda se existia uma política para conservar baixo o preço.

Havia sido informado que 77 bibliotecas das 133 onde há furto e mutilação de material bibliográfico possuíam alguma máquina de fotocopiar (tabela 32) e entre as seis onde não há furto e mutilação, duas delas possuíam equipamento de fotocopiar. No total temos 79 bibliotecas entre as 139 que possuíam máquinas de fotocopiar (tabela 32).

Na tabela 37 podemos observar que 69,6% (55 instituições) das 79 bibliotecas oferecem as cópias a preço diferente do mercado.

TAB. 37 - Preço da cópia

PREÇO	Nº DE BIB.	PORCENTAGEM
Igual	19	24,1%
Diferente	55	69,6%
Não respondeu	5	6,3%
Total	79	100%

Das seis bibliotecas que relataram a não ocorrência de furtos e mutilações, um terço fornece a cópia a preço igual ao de mercado e quatro não responderam.

Outra vez sobressai o fato que as bibliotecas que alegam não sofrer furtos e mutilações de material bibliográfico não contem com numerosas máquinas de fotocopiar ou que não adotem nenhuma política para conservar baixo o preço da cópia. Mais uma vez não parece factível que essas bibliotecas sem fazer nenhum esforço ou adotar nenhuma política preventiva não sofram de um problema que atinge a grande maioria das bibliotecas incluídas nesta pesquisa.

Por outro lado, se não é possível reproduzir o material a preços baixos, e sabemos que é muito grande a quantidade de material que um docente ou discente tem que reproduzir durante um único semestre, indagamos aos usuários da BCE como se sentiam em relação ao fato de ter que pagar caro pelas cópias.

TAB. 38 - Opinião dos usuários da BCE sobre o fato de ter que pagar caro pelas cópias

USUÁRIO	DETESTA	%	NÃO GOSTA	%	INDIFERENTE	%	NÃO RESP.	%	TOTAL
Graduandos	135	62,2%	72	33,2%	7	3,2%	3	1,4%	217
Pós-graduandos	9	37,5%	12	50%	2	8,3%	1	4,2%	24
Professores	2	66,7%	-	-	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	2	28,6%	3	42,8%	2	28,6%	-	-	7
Outros	26	38,8%	32	47,7%	4	6%	5	7,5%	67
Total	174	54,7%	119	37,4%	16	5%	9	2,9%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais.

Fica evidente que 92,1% dos 318 usuários (293 pessoas) detestam ou não gostam de pagar caro pelas cópias (tabela 38), principalmente por um serviço que eles não consideram adequado, pois em

resposta a uma pergunta aberta¹⁶ invariavelmente criticaram este serviço.

Para conferir se além de não gostar de pagar caro pelas cópias, os usuários já haviam deixado de usar o serviço de cópias por ser muito caro, os indagamos sobre quantas vezes já haviam deixado de usar o serviço por este motivo (tabela 39).

TAB. 39 - Quantidade de vezes que os usuários da BCE deixaram de usar o serviço de reprografia por ser muito caro

USUÁRIO	MUITAS VEZES	%	ALGUMAS VEZES	%	POUCAS VEZES	%	NUNCA	%	NÃO RESP.	%	TOTAL
Graduandos	63	29%	77	35,5%	23	10,6%	49	22,6%	5	2,3%	217
Pós-graduandos	5	20,8%	9	37,5%	2	8,4%	8	33,3%	-	-	24
Professores	-	-	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%	-	-	3
Funcionários	-	-	1	14,3%	2	28,6%	3	42,8%	1	14,3%	7
Outros	3	4,5%	22	32,8%	16	23,9%	18	26,9%	8	11,9%	67
Total	71	22,3%	110	34,6%	44	13,8%	79	24,9%	14	4,4%	318

OBS.: As porcentagens foram primeiramente calculadas sobre os totais parciais

Pela tabela 39 percebemos que 56,9% dos respondentes (181 usuários) já deixaram de usar por muitas ou algumas vezes o serviço de reprografia por ser muito caro e 13,8% (44 usuários) também já deixaram de usar, mas por poucas vezes (tabela 39). Observamos ainda que os alunos de graduação é o segmento que proporcionalmente mais já deixou de usar o serviço de reprografia (tabela 39). É o mesmo segmento que tem a menor quota de livros, o menor prazo de empréstimo e as maiores limitações quanto ao uso da biblioteca.

9.9.4 OPINIÃO SOBRE A ATITUDE DA PESSOA QUE NÃO PODE PAGAR PELAS CÓPIAS

Por último, foi pedido aos administradores que emitissem opinião sobre a atitude que uma pessoa toma quando não pode pagar pelas cópias. Foram dadas sete alternativas, que podiam ser assinadas quantas fossem necessárias para representar suas opiniões, a saber: pede dinheiro emprestado, copia à mão aquilo que a interessa, rasga as páginas que a interessam, leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e o devolve em poucos dias, leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e nunca mais o devolve ou toma outras atitudes.

TAB. 40 - Opinião dos administradores sobre a atitude que uma pessoa toma quando não pode pagar pelas cópias

OPINIÃO	Nº DE ADM.	PORCENTAGEM
Pede dinheiro	19	13,7%
Copia à mão	76	54,7%
Rasga as páginas	51	36,7%
Leva e devolve em poucos dias	33	23,7%
Leva e nunca mais devolve	42	30,2%
Desiste do material	23	16,5%
Outras	27	19,4%

Nº de administradores respondentes = 139

Observamos que 36,7% dos 139 administradores (51 pessoas) opinaram que a pessoa mutilaria o material, isto é, rasgaria as páginas que precisasse, e 53,9% (75 administradores) opinaram que a pessoa furtaria o material, ou seja, levaria o material e devolveria em poucos dias ou nunca mais o devolveria (tabela 40). Outro fato que chama a atenção na tabela 40 é que 54,7% dos 139 administradores (76 pessoas) acreditaram que o usuário copiaria à mão aquilo que necessitasse. Acreditamos que esses já são indícios suficientes para procurar oferecer um serviço de cópias mais barato.

Para verificar se essa percepção dos administradores era verdadeira, perguntamos aos usuários a atitude que eles mesmos tomariam se não pudessem pagar pelas cópias (tabela 41).

TAB. 41 - Atitude que os usuários da BCE tomam quando não podem pagar pelas cópias

OPINIÃO	GRAD.	PÓS-GRAD.	PROF.	FUNC.	OUTROS	TOTAL	%
Pede dinheiro	94	5	-	1	23	123	38,7%
Copia à mão	107	8	1	3	39	158	49,7%
Rasga as páginas	2	-	-	-	1	3	0,9%
Leva e devolve em poucos dias	7	-	-	1	1	9	2,8%
Leva e nunca mais o devolve	1	-	-	-	-	1	0,3%
Desiste do material	57	9	1	-	13	80	25,2%
Outras	74	6	1	1	17	99	31,1%

NR total de respondentes = 318

Percebemos pelos dados da tabela 41 que um número bem pequeno entre os 318 usuários da BCE admitiu que mutilaria ou furtaria o material, posto que 0,9% (3 pessoas) admitiram que rasgaria as páginas que necessitassem e que 3,1% (10 pessoas) admitiram que levariam o material sem o empréstimo e o devolveriam em poucos dias ou nunca mais o devolveriam. Muito curioso constatar que entre essas 10 pessoas encontra-se um funcionário da Universidade. Parece que Bahr (1989,p.79) tinha realmente razão quando afirmou que o ladrão de livros é a pessoa que menos desconfiamos que ele seja.

Outra constatação é que 49,7% dos respondentes (158 pessoas) admitiram que copiariam à mão aquilo que necessitasse. A princípio quando os administradores deram essa mesma resposta (tabela 40), desconfiamos que não seria verdadeira, mas agora os usuários estão relatando que realmente tomariam essa atitude. Acreditamos que na maioria dos casos seria difícil para o usuário copiar tudo que necessitasse. Copiar frases ou dados estatísticos não haveria problema, mas os professores costumam pedir a leitura de muitos textos, seria quase impossível copiar tudo que necessitasse.

9.9.5 RELAÇÃO ENTRE O SERVIÇO DE REPROGRAFIA E A EXISTÊNCIA DE FURTOS E MUTILAÇÕES

Uma das nossas hipóteses era que segundo as percepções dos administradores das bibliotecas universitárias e os usuários da BCE a má qualidade, o preço alto e demora no fornecimento das cópias

poderiam ter influência na incidência de furtos e mutilações.

Para obtenção de dados que comprovassem nossa hipótese, apresentamos uma lista com 13 prováveis motivações para o furto e mutilação. Entre elas havia um grupo de três motivações diretamente relacionadas com o serviço de reprografia, a saber: a pessoa furta ou mutila material bibliográfico porque não pode pagar pelas cópias, ou porque não pode esperar pelas cópias ou ainda porque as cópias são de baixa qualidade.

TAB. 42 - Opinião dos administradores e usuários da BCE sobre a relação entre o serviço de reprografia e a existência de furtos e mutilações

OPINIÃO	ADMINIS.*	%	USUÁRIOS**	%
Não pode pagar	40	28,8%	129	40,5%
Não pode esperar	15	10,8%	27	8,4%
Cópias de baixa qualidade	6	4,3%	23	7,2%

* Nº de administradores respondentes = 139

**Nº de usuários respondentes = 318

Pela tabela 42 observamos que 28,8% dos 139 administradores (40 pessoas) e 40,5% dos 318 usuários (129 pessoas) opinaram que o fato da pessoa não poder pagar pelas cópias é uma motivação para furtar ou mutilar material bibliográfico (tabela 42). Sendo que entre esses 129 usuários 73,6% (95 usuários) são graduandos, 20,1% (26 usuários) são "outros", 4,7% (6 usuários) são pós-graduandos, 0,8% (1 usuário) é funcionário e 0,8% (1 usuário) é professor.

Parece que os administradores e usuários da BCE tendem a estabelecer uma relação entre um dos aspectos do serviço de repro-

grafia - o preço alto das cópias - e a incidência de furto e mutilação (tabela 42). Quanto aos outros dois aspectos, os dois grupos de respondentes não estabelecem nenhuma relação entre esses mesmos aspectos e a ocorrência de furto e mutilação. Podemos até afirmar que nem mesmo existe uma tendência na opinião dos dois grupos de respondentes em estabelecer uma relação entre os dois fatos.

Esses dados vêm refutar a hipótese 1.4 (pag. 67) que afirmava que os administradores e usuários pensavam existir uma relação diretamente proporcional entre a má qualidade, preço alto e demora no fornecimento de cópias e a incidência de furto e mutilação.

9.9.6 CONCLUSÃO

Entre as 139 bibliotecas investigadas, encontramos a seguinte situação: 54,7% (76 instituições) com pelo menos uma máquina de fotocopiar, 2,1% (3 instituições) não definiu o número de máquinas, 39,6% (55 instituições) não possuem nenhuma máquina e 3,6% (5 instituições) não responderam (tabela 32).

Das 139 bibliotecas pesquisadas, 134 informaram o número de máquinas, sendo que 43,3% desses 134 administradores (58 pessoas) acham que o número de equipamento é suficiente, 45,5% (61 pessoas) acham que é insuficiente (tabela 36).

Esses dados não mostram-se suficientemente conclusivos para comprovar ou refutar o pressuposto 2.9 (pag. 69) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não considerariam

suficiente o número de máquinas de fotocopiar existente nas bibliotecas que dirigem.

Os 139 administradores das bibliotecas investigadas não percebem relação entre o serviço de reprografia e a existência de furtos e mutilações, pois apenas 28,8% (40 administradores) opinaram que a pessoa furta ou mutila material bibliográfico porque não pode pagar pelas cópias, 10,8% (15 administradores) opinaram que a pessoa o faz porque não pode esperar pelas cópias e somente 4,3% (6 administradores) opinaram que a razão é porque as cópias são de baixa qualidade (tabela 42).

Os usuários da BCE também não percebem relação entre o serviço de reprografia e a ocorrência de furto e mutilação, pois 40,5% (129 usuários) opinaram que a pessoa furta e mutila material bibliográfico porque não pode pagar pelas cópias, 8,4% (27 usuários) opinaram que a pessoa o faz porque não pode esperar pelas cópias, e 7,2% (23 usuários) opinaram que a razão é porque as cópias são de baixa qualidade (tabela 42).

Podemos perceber pelas respostas dos dois grupos de respondentes que apenas o preço da cópia pode ter alguma influência. Apesar desses dados refutarem a hipótese 1.4 (pag. 67), seria interessante que outra pesquisa pudesse seguir essa linha, pois os autores revisados sempre enfatizaram a qualidade do serviço de reprografia como um dos fatores que mais teriam influência no furto e mutilação.

9.10 PENALIDADES ADOTADAS

As penalidades e sua aplicação parecem ter muita influência na diminuição dos casos de furtos e mutilação, pois alguns autores¹⁷ acreditam que a certeza da impunidade é um dos fatores que impulsionam o aumento desses atos dentro da biblioteca.

As penalidades podem referir-se aos atrasos na devolução ou aos furtos e mutilações.

Procuramos confirmar a seguinte hipótese relacionada com esse assunto específico: Se segundo as percepções dos administradores de bibliotecas universitárias e usuários a cobrança de multas ou outras penalidades pelo atraso na devolução das obras tem influência na incidência do número de furtos e mutilações.

E procurávamos também confirmar o pressuposto 2.10 (pag. 69) que afirmava que as multas são as penalidades mais comumente adotadas, pelas bibliotecas universitárias, no caso de atraso na devolução das obras tomadas por empréstimo. E o pressuposto 2.11 (pag. 70) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não aplicavam as penalidades para o caso de furtos e mutilações.

9.10.1 PENALIDADES ADOTADAS PARA O ATRASO NAS DEVOLUÇÕES DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Uma das primeiras questões a serem abordadas foi a verificação da porcentagem de bibliotecas incluídas na pesquisa que utili-

zava alguma penalidade para o atraso na devolução e ainda saber quais eram : multa, suspensão do direito de empréstimo, suspensão do direito de usar a biblioteca para qualquer serviço inclusive a consulta ou outras.

Entre as 139 bibliotecas pesquisadas, descobrimos que 89,9% (125 instituições) adotam alguma penalidade, 9,4% (13 instituições) não adotam nenhuma penalidade e 0,7% (1 instituição) não respondeu (tabela 43).

Entre as seis bibliotecas que alegam não ter ocorrência de furtos e mutilações de material bibliográfico apenas uma adota penalidade para o atraso das obras retiradas por empréstimo, que é a suspensão do direito de empréstimo.

Podemos observar na tabela 43 que entre as 139 bibliotecas incluídas nessa pesquisa, a multa é a penalidade mais usada, isto é, é adotada por 57,5% (80 bibliotecas), seja de forma isolada ou combinada com alguma outra penalidade. Em seguida aparece a suspensão do direito de empréstimo, que é empregada por 46% (64 bibliotecas), também de forma isolada ou combinada com alguma outra penalidade (tabela 43).

Esse dado comprova o pressuposto 2.10 (pag. 69) que afirmava que as multas são as penalidades mais comumente adotadas, pelas bibliotecas universitárias, no caso de atraso na devolução da obras tomadas por empréstimo.

Os outros métodos, informados pelos administradores, consistem em suspensão do direito de matrícula no semestre subsequente, impedimento de retirar qualquer documentação na secretaria acadêmica bem como de receber as notas e a advertência.

TAB. 43 - Tipos de penalidades no caso de atraso na devolução

PENALIDADES	Nº DE BIB	PORCENTAGEM
Multa	55	39,6%
Multa e suspensão do empréstimo	21	15,2%
Multa e suspensão de usar qualquer serviço	1	0,7%
Multa, suspensão do empréstimo e outros	1	0,7%
Multa e outros	2	1,4%
Suspensão do empréstimo	42	30,2%
Suspensão de usar qualquer serviço	1	0,7%
Não há penalidades	13	9,4%
Outros	2	1,4
Não respondeu	1	0,7%
Total	139	100%

9.10.1.1 PERCEPÇÃO DOS ADMINISTRADORES E USUÁRIOS SOBRE AS PENALIDADES ADOTADAS PARA O ATRASO DAS OBRAS

Os 125 administradores, que dirigem biblioteca que adotam alguma penalidade para o atraso na devolução das obras, foram então questionados sobre a opinião que mantinham sobre essas penalidades. As opiniões constantes na questão¹⁸ eram que não deveriam existir, as multas são baratas e não amedontram ninguém, as multas são altas, sendo assim a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo, deveriam ser aplicadas com maior severidade, deixam a

pessoa irritada, por isso a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo, estão adequadas ou outras.

Entre os 125 administradores que dirigem bibliotecas onde existe penalidades para o atraso na devolução das obras, encontramos as opiniões constantes da tabela 44.

TAB. 44 - Opiniões dos administradores sobre as penalidades para o atraso nas devoluções

OPINIÕES	Nº DE BIB	PORCENTAGEM
Não deveria existir	1	0,8%
Multas são baratas	22	17,6%
Multas são baratas e deveriam ser aplicadas c/ severidade	4	3,2%
Multas são baratas e deixam a pessoa irritada	1	0,8%
As multas são altas	4	3,2%
Deveriam ser aplicadas com maior severidade	9	7,2%
Deixam a pessoa irritada	2	1,6%
Estão adequadas	71	56,8%
Outras	9	7,2%
Não responderam	2	1,6%
Total	125	100%

Pela tabela 44 podemos observar que 27 administradores opinaram que as multas são baratas e não amedrontam ninguém. Está

implícito que apesar de concordar com a aplicação da pena pecuniária, não concordam com o valor estipulado, porque uma quantia pequena de dinheiro não seria repressão suficiente para desestimular a posse de uma obra por período maior que o permitido. Está também implícito que acreditam que as penas deveriam ser mais severas.

Se a posse por tempo maior que o convencionado não caracteriza o furto, pelo menos caracteriza a apropriação indébita e quebra de contrato, que neste caso é o comodato.

Verificamos também pela tabela 44 que apenas três administradores opinaram que as penalidades deixam a pessoa irritada e por isso ela prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo.

Os administradores, pelas respostas dadas, parecem refutar o questionamento de Edwards (1986,p.458) de que a imposição de multas poderia ter certa influência no fato do usuário remover ilegalmente o material da biblioteca.

Por último, sobressai o fato de que 56,8% dos respondentes (71 administradores) acreditam que as multas são adequadas. Sabendo que na maioria dessas bibliotecas, isto é, em 70 delas, há ocorrências de furtos e mutilações, uma próxima pesquisa poderia verificar em que grau existe o problema de atraso de devolução das obras nessas bibliotecas, para constatar se realmente as penalidades são adequadas para minorar o problema de demora na devolução das obras.

Dos nove administradores que deram opiniões diferentes às que constavam como alternativas na questão, seis não especificaram quais eram elas, e a seguir transcrevemos as opiniões dos outros

três:

- "deveria se usar outras medidas punitivas que não fossem só as multas";
- "acho que são necessárias";
- "não devem ser aplicadas indiscriminadamente".

O administrador que dirige biblioteca onde não há furtos ou mutilações das obras, mas há penalidades para atraso nas devoluções, opinou que a penalidade estava adequada.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília adota como penalidade para o atraso de devolução das obras a multa e a suspensão do direito de empréstimo. Indagamos os usuários respondentes a opinião que mantinham sobre tais penalidades (Tabela 45).

Pela tabela 45 podemos observar que 88 usuários opinaram que as multas são baratas e não amedontram ninguém, sendo que os alunos de graduação são os que mais pensam dessa forma. Talvez isso possa ser explicado porque talvez os graduandos sejam os usuários que mais sofram com o atraso da obra.

E existem 102 usuários, sendo que 70 são graduandos, que advogam a aplicação severa das penas. Talvez pelo mesmo motivo exposto no parágrafo anterior (tabela 45).

Entretanto, 122 usuários opinaram que as penalidades estão adequadas, e os graduandos novamente aparecem como o segmento que mais opinou dessa forma. De certa forma, esses dados refutam a observação anterior (tabela 45).

TAB. 45 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as penalidades para o atraso nas devoluções

OPINIÕES	GRAD.	PÓS-GRAD.	PROF.	FUNC.	OUTROS	TOTAL
Não deveriam existir	9	2	-	-	1	12
Multas são baratas	23	4	2	1	12	42
Multas são baratas e deveriam ser aplicadas c/ severidade	29	1	1	1	10	42
Multas são baratas e deveriam ser aplicadas c/ severidade e outras penas	1	-	-	-	1	2
Multas são baratas e outras penas	1	-	-	-	1	2
Multas são altas	4	-	-	1	1	6
Multas são altas e deixam a pessoa irritada	1	-	-	-	-	1
Deveriam ser aplicadas c/ severidade	40	3	-	1	14	58
Deixam a pessoa irritada	2	-	-	3	-	5
Estão adequadas	92	14	-	-	16	122
Não sabe quais são	1	-	-	-	4	5
Outras	4	-	-	-	-	4
Não responderam	10	-	-	-	7	17
Total	217	24	3	7	67	318

As respostas dos usuários também parecem contradizer Edwards (1986,p.458), pois apenas seis opinaram que as penalidades

deixam a pessoa irritada, por isso ela prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo.

Esse dado, juntamente com o dado de que apenas 3 administradores (tabela 44) também acreditam que as penalidades deixam a pessoa irritada, por isso a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo, refuta a hipótese 1.5 (pag. 67) que afirmava que segundo as percepções dos administradores e dos usuários a cobrança de multas ou outras penalidades pelo atraso na devolução das obras tomadas por empréstimo teria influência na incidência do número de furtos e mutilações.

Um dos graduandos informou que não sabe quais são as multas, ficamos curiosos em saber se ele nunca atrasou na devolução ou nunca retirou obras por empréstimo.

Quatro usuários da BCE sugeriram que outras penalidades poderiam ser estudadas (tabela 45) e inclusive vários sugeriram algumas penas: os departamentos deveriam ser comunicados para que a pessoa ficasse impedida de fazer provas ou matricular-se no semestre seguinte; que as multas deveriam ser substituídas pelo impedimento de fazer novos empréstimos por prazo igual ao do atraso; ou fosse instituída a forma de doação no lugar da multa.

9.10.2 PENALIDADES ADOTADAS PARA OS CASOS DE FURTOS E MUTILAÇÕES

As penalidades no caso de furtos e mutilações de material bibliográfico parecem exercer papel preponderante na diminuição des-

ses atos.

Para obter dados que pudessem confirmar essa afirmação foi pedido aos administradores que identificassem as penalidades aplicadas pelas bibliotecas para esses casos. As alternativas que constavam da questão eram: multa, suspensão do direito de empréstimo, suspensão do direito de usar a biblioteca para qualquer serviço inclusive a consulta, expulsão da universidade, aplicação da lei penal ou cível, abertura de processo que é encaminhado a instâncias superiores e outras.

Entre os 133 administradores que dirigem bibliotecas onde há furto e mutilação de material bibliográfico, 63,1% (84 administradores) adotam a aplicação de alguma penalidade, 27,8% (37 administradores) não empregam nenhuma penalidade e 9,1% (12 administradores) não responderam (Tabela 46).

A suspensão do direito de empréstimo é a forma mais utilizada, sendo que 39 bibliotecas a adotam de forma isolada ou combinada com alguma outra. A segunda é a suspensão do direito de usar a biblioteca para qualquer serviço, inclusive para a consulta, pois 15 bibliotecas fazem uso dessa forma, logo atrás está a abertura de processo que é encaminhado a instâncias superiores, 13 bibliotecas informaram que o adotam como penalidade. Doze bibliotecas usam as multas e apenas duas aplicam a lei penal ou cível.

Nenhuma mencionou como penalidade a expulsão do indivíduo da universidade (tabela 46).

TAB. 46 - Penalidades no caso de furtos e mutilações

PENALIDADES	Nº DE BIB. C/ FURTO E MUTILAÇÃO		Nº DE BIB S/ FURTO E MUTILAÇÃO	
Multas	4	3%	-	-
Multa e suspensão do empréstimo	5	3,7%	-	-
Multa, suspensão do empréstimo e do uso de qualquer serviço	1	0,8%	-	-
Multa, suspensão do empréstimo e processo	1	0,8%	-	-
Multa e a suspensão do direito de usar qualquer serviço	1	0,8%	-	-
Suspensão do empréstimo	14	10,5%	-	-
Suspensão do empréstimo e o uso de qualquer serviço	1	0,8%	-	-
Suspensão do empréstimo e o uso de qualquer serviço e outras penas	1	0,8%	-	-
Suspensão do empréstimo e processo	5	3,7%	-	-
Suspensão do empréstimo, processo e outras penas	2	1,5%	-	-
Suspensão do empréstimo e outras penas	10	7,5%	-	-
Suspensão do direito de usar qualquer serviço	11	8,3%	-	-
Suspensão do direito de usar qualquer serviço e aplicação da lei	2	1,5%	-	-
Processo	6	4,5%	-	-
Processo e outras penas	1	0,8%	-	-
Expulsão da universidade	-	-	-	-
Outras penas	19	14,2%	1	16,7%
Não há penalidade	37	27,8%	3	50%
Não responderam	12	9%	2	33,3%
Total	133	100%	6	100%

Entre os seis administradores que dirigem biblioteca onde não há furto e mutilação de material bibliográfico, a metade informou que não há penalidade, e uma impõe a reposição do material e um terço não respondeu a questão (tabela 46).

Mais uma vez, ressalta o fato de que metade das bibliotecas que alegam não ter o fenômeno de furto e mutilação não precisam usar nenhuma penalidade para coibir esses atos, enquanto que as outras utilizem penalidades (brandas ou não) e tenham ocorrências desses fatos.

As outras penas informadas pelos administradores consistem em: se o infrator é estudante fica impedido de receber o diploma, reposição do material danificado ou furtado, abertura de sindicância e a divulgação do fato entre todos os usuários na tentativa de recuperar o material furtado. Esta última não se trata verdadeiramente de uma penalidade.

9.10.2.1 FREQUÊNCIA DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES NO CASO DE FURTO E MUTILAÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Partindo do princípio que os administradores têm certa aversão à aplicação das penalidades, questionamo-os sobre a regularidade com que as aplicam.

Entre os 85 administradores que dirigem bibliotecas onde existem tais penalidades (tabela 46), 41,2% (35 administradores) afirmaram que elas são sempre aplicadas, 30,6% (26 administradores)

responderam que às vezes são aplicadas, 21,2% (18 administradores) que não são aplicadas regularmente e 7% (6 administradores) não responderam.

Os dados refutam o pressuposto 2.11 (pag. 70) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não aplicavam as penalidades para os casos de furtos e mutilações.

Para conhecer as razões dos administradores pedimos que justificassem suas posições. Entre os 44 administradores que responderam que as penalidades às vezes são aplicadas ou não são aplicadas, constatamos que 34 justificaram a não aplicação das penalidades por ser difícil o flagrante e conseqüentemente descobrir o infrator, 9 não se justificaram, e um administrador relatou que "alguns funcionários não cumprem as normas existentes e deixam passar sem penalidades".

Estas respostas demonstram que o sistema de segurança não é adequado, posto que os administradores relataram que é difícil o flagrante e ainda que a orientação dos funcionários não pode ser negligenciada.

9.10.3 OPINIÕES DOS ADMINISTRADORES E USUÁRIOS SOBRE AS PENALIDADES ADOTADAS NAS BIBLIOTECAS PARA OS CASOS DE FURTO E MUTILAÇÕES DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Aos 85 administradores, que dirigem bibliotecas onde existem penalidades para furto e mutilação de material bibliográfico,

foi pedido que opinassem sobre as penalidades adotadas para esses casos (ver tabela 47).

TAB. 47 - Opiniões dos administradores sobre as penalidades para o furto e a mutilação

OPINIÕES	Nº DE BIB.	PORCENTAGEM
Adequadas	50	58,8%
Inócuas ou demasiadamente brandas	24	28,3%
Muito severas	-	-
Outras	3	3,5%
Não responderam	8	9,4%
Total	85	100%

Os três administradores que manifestaram opiniões diferenciadas disseram que o diálogo com o usuário é a melhor solução, outro opinou que as penalidades só serão eficientes se forem acompanhadas de campanha de conscientização e o terceiro não especificou sua opinião.

Dessas 85 bibliotecas, 84 têm problema de furtos e mutilação de material bibliográfico. Por outro lado, 58,8% delas (50 instituições) consideram as penalidades adequadas. Parece que o contínuo desaparecimento das obras é forte indício que essas penalidades não estão conseguindo refrear o comportamento inadequado dentro da biblioteca. Sendo assim, seria aconselhável que os administradores procurassem reformular suas opiniões e as penalidades que adotam.

Tentamos descobrir se os usuários da BCE tinham opiniões semelhantes às opiniões dos administradores em relação às penalidades para o caso de furtos e mutilações (Tabela 48).

É muito curioso que quase a metade dos usuários responda que não sabia que existiam penalidades para o furto e a mutilação das obras, e ainda que mais de um terço também diga que sabe que existem penalidades, mas não sabe exatamente quais são. É muito mais curioso é que entre esses estejam dois funcionários da universidade e dois professores (tabela 48).

Essas respostas reforçam a necessidade, alertada por Wats-tein (1983,p.24) e Edwards (1986,p.455), que aconselham que não só as penalidades sejam aplicadas, mas também que sejam amplamente divulgadas durante as campanhas de conscientização.

TAB. 48 - Opiniões dos usuários da BCE sobre as penalidades para o furto e a mutilação

OPINIÕES	GRAD.	PÓS-GRAD.	PROF.	FUNC.	OUTROS	TOTAL	%
Adequadas	6	3	-	1	7	17	5,3%
Não sabia que existiam	124	11	-	1	21	157	49,4%
Sabia que existia, mas não sabia exatamente quais eram	74	9	2	1	30	116	36,5%
Inócuas ou demasiadamente brandas	11	-	1	4	3	19	6%
Muito severas	-	1	-	-	1	2	0,6%
Não responderam	2	-	-	-	5	7	2,2%
Total	217	24	3	7	67	318	100%

Se compararmos as opiniões de administradores de bibliotecas universitárias brasileiras e usuários da BCE perceberemos que enquanto 58,8% dos primeiros (50 administradores) acreditam que as penalidades são adequadas (tabela 47), apenas 5,3% dos segundos (17 usuários) pensam da mesma forma (tabela 48). E ainda 28,3% dos administradores (24 pessoas) acreditam que são inócuas ou demasiadamente brandas (tabela 47), apenas 6% dos 318 usuários (6 usuários) compartilham a mesma opinião (tabela 48). Ainda que os dois grupos estejam opinando sobre penalidades diferentes, estabelecidas em bibliotecas distintas, a discordância chama a atenção e aponta para a necessidade de mais pesquisas no assunto.

Como o fato das penalidades serem brandas e não serem aplicadas é uma provável motivação para o furto e a mutilação, indagamos aos 139 administradores e aos 318 usuários da BCE se concordavam com essa premissa. Uma pequena parte dos dois grupos de respondentes parecem tender a concordar, pois 29,5% dos 139 administradores (41 administradores) responderam afirmativamente e 31,8% dos 318 usuários também o fizeram.

9.10.4 CONCLUSÃO

A grande maioria das 139 bibliotecas investigadas adotam alguma penalidade no caso de atraso na devolução das obras, isto é, 89,9% (125 bibliotecas) responderam afirmativamente (tabela 43). Entre as penalidades mais comuns encontram-se as multas, que são empregadas por 57,5% dos 139 respondentes (80 bibliotecas) de forma

isolada ou combinada com outras penalidades (tabela 43) e a suspensão do direito de empréstimo, que é utilizado por 46% das bibliotecas (64 respondentes) também de forma isolada ou combinada com outras penalidades (tabela 43).

Esse dado comprova o pressuposto 2.10 (pag. 69) que afirmava que as multas são as penalidades mais comumente adotadas, pelas bibliotecas universitárias, no caso de atraso na devolução das obras tomadas por empréstimo.

Em relação à opinião dos 125 administradores, que dirigem bibliotecas que adotam penalidades para o atraso nas devoluções tomadas por empréstimo, sobre essas mesmas penalidades, encontramos a seguinte situação: 21,6% (27 administradores) acreditam que são baratas e não amedrontam ninguém, 8,8% (11 administradores) acreditam que deveriam ser aplicadas com maior severidade, 1,6% (2 administradores) acreditam que deixam a pessoa irritada, por isso ela prefere levar o material sem realizar o empréstimo e 56,8% (71 administradores) acreditam que estão adequadas (tabela 44).

Quanto a hipótese 1.5 (pag. 67) de que tanto os administradores das bibliotecas universitárias quanto os usuários da BCE acreditam que a cobrança de multas ou a aplicação de outras penalidades contribui para o aumento do número de furtos e mutilações de material bibliográfico foi refutada, pois apenas 2,4% (três administradores) e 1,9% dos usuários (seis respondentes) concordam com esse pressuposto (tabelas 44 e 45).

As penalidades para o caso de furtos e mutilações são adotadas por 61,1% das 139 bibliotecas investigadas (85 unidades) sendo que a mais comum é a suspensão do direito de empréstimo, que é

utilizada por 39 bibliotecas (tabela 46).

Entre os 85 administradores dessas bibliotecas, onde existem penalidades para o furto e a mutilação (tabela 46), 41,2% (35 administradores) afirmaram que elas são sempre aplicadas, 30,6% (26 administradores) responderam que às vezes são aplicadas, 21,2% (18 administradores) que não são aplicadas regularmente e 7% (6 administradores) não responderam.

Os dados refutam o pressuposto 2.11 (pag. 70) que afirmava que os administradores de bibliotecas universitárias não aplicavam as penalidades para os casos de furtos e mutilações.

Segundo as opiniões dos administradores das bibliotecas investigadas sobre as penalidades adotadas no caso de furto ou mutilação, 58,8% (50 administradores) acreditam que estão adequadas, somente 28,3% (24 administradores) opinaram que são inócuas ou demasiadamente brandas, e também nenhum deles opinou que eram muito severas (tabela 47).

Sobre esse mesmo assunto, apenas 5,3% dos 318 usuários da BCE (17 respondentes) opinaram que estão adequadas, 6% (19 usuários) acreditam que são inócuas ou demasiadamente brandas, e um número ainda menor de respondentes, somente dois usuários opinaram que são muito severas. A grande maioria, 85,9% dos usuários (273 respondentes) não sabiam que tais penalidades existiam ou sabiam que havia penas, mas não sabiam exatamente quais eram (tabela 48).

É muito significativo que um número tão expressivo de respondentes declarem desconhecer as penalidades para o furto e a mutilação. Seria interessante que a direção da BCE divulgasse no seu "Guia da biblioteca" quais são essas penalidades.

9.11 NOTAS

- 1 Frase utilizada pelo administrador ao responder a questão nº 2 do Questionário I, cujo sentido não está muito claro.
- 2 Trata-se da questão nº 5 do Questionário I, que foi enviado aos administradores de bibliotecas.
- 3 Trata-se da questão nº 3, relativa às formas de detectar a mutilação, constante do Questionário I, que foi enviado aos administradores de bibliotecas.
- 4 Ver as páginas 28 a 30 desta dissertação.
- 5 Ver as páginas 39 a 42 desta dissertação.
- 6 Os administradores em resposta à questão nº 24, quando justificaram suas opiniões sobre a inexistência de relação entre o horário de funcionamento e a incidência sobre o número de furtos e mutilações, disseram que o problema é essencialmente cultural.
- 7 Ver a página 42.
- 8 Trata-se da pergunta nº 3, item 3, do Questionário II.
- 9 Na pesquisa de Hendrick & Murfin (p.406), 57% dos estudantes que confessaram ser mutiladores declararam desconhecer que os periódicos podiam ser emprestados durante a noite para serem devolvidos pela manhã.
- 10 Trata-se da questão nº 3, item 4, do Questionário II.
- 11 Trata-se da questão nº 21 do Questionário I.
- 12 Trata-se da questão nº 8 do Questionário I.
- 13 Ver página 48 da revisão de literatura desta dissertação.
- 14 No caso dos administradores foi a questão nº 32 e no dos usuários foi a questão nº 18.
- 15 Trata-se da questão nº 19 do Questionário II.
- 16 A mesma questão da nota anterior.
- 17 Ver páginas 50 a 55 da revisão de literatura dessa dissertação.
- 18 Trata-se da questão 28 do questionário enviado aos administradores.

10 COMENTÁRIOS FINAIS

Durante muito tempo os bibliotecários conviveram com o problema de furto e mutilação de material bibliográfico sem ter muita consciência das reais proporções que tal problema atingia. Os inventários demonstravam uma certa quantidade de livros desaparecidos, e de vez em quando algum usuário comunicava que as páginas de uma publicação haviam sido arrancadas; os raros flagrantes desses atos teimavam em trazer à tona um problema que preferencialmente deveria ser esquecido.

Não é muito difícil entender o posicionamento desse grupo de bibliotecários que prefere fingir que o problema não é grave. Talvez estejam apenas tentando desvincular a profissão de qualquer referência ao passado, quando os livros eram acorrentados às estantes ou ainda por não quererem estabelecer nenhuma relação entre as nossas atividades biblioteconômicas e as ações de repressão.

Infelizmente, o número de casos de furtos e mutilações começou a atingir proporções epidêmicas, alastrando-se por todos os tipos de biblioteca, dando a impressão que nenhum tipo de material estaria a salvo desses atos. Não são raros, na literatura estrangeira, os casos de pessoas presas por ter furtado ou mutilado material bibliográfico de bibliotecas universitárias, escolares, médicas e outras.

Esta não é apenas a situação dos países subdesenvolvidos como poderia supor um observador apressado. Países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido e Noruega enfrentam-no da mesma forma que

o Brasil e a Nigéria.

Foram muitas as grandes promessas que resolveriam o problema: o advento da máquina de copiar foi a primeira delas e a utilização de sistemas eletrônicos de segurança é a mais recente.

As máquinas de fotocopiar certamente ajudaram e ainda ajudam a minimizar as ocorrências. Entretanto, rapidamente os usuários acostumaram-se com a facilidade oferecida e requereram outras com uma velocidade que nem a mais avançada tecnologia poderia acompanhar.

Os sistemas eletrônicos, a princípio, tornariam as bibliotecas verdadeiras fortalezas inexpugnáveis. Entretanto, novamente os usuários rapidamente aprenderam a burlar esse sistema "infalível". E ainda pior, se de um lado conseguiu desestimular o "ladrão casual", por outro começou a "estimular" a ação dos mutiladores.

Parece muito difícil estabelecer o perfil do provável ladrão ou mutilador, porque advogados, bibliotecários, médicos e universitários já foram autuados por furto e mutilação de material bibliográfico. Possivelmente por esse motivo e pela dificuldade do contato com as pessoas que efetivamente praticam esses atos, os trabalhos localizados na literatura procuram focalizar o problema em certos fatores ambientais da biblioteca, que poderiam estar propiciando a ocasião perfeita para a realização de furtos e mutilações.

Nos outros países muitas pesquisas já foram realizadas, principalmente nos Estados Unidos e mesmo assim os profissionais americanos dizem necessitar de mais informações sobre as políticas e os procedimentos que devem ser adotados pela administração para que possa prevenir ou reprimir o problema de furto e mutilação de mate-

rial bibliográfico.

No caso brasileiro essa parece ser a primeira pesquisa realizada sobre o assunto. Conseguimos delinear uma pequena parte da situação brasileira; conseguimos também indícios de ações administrativas que podem minorar as perdas de material bibliográfico.

Naturalmente muitas outras pesquisas deverão ser realizadas proporcionando o conhecimento de todas as dimensões desse fenômeno em nosso país. Deverão, inclusive, ser pesquisas inter-disciplinares, pois a natureza delicada do tema forçará a busca de teorias e métodos na Psicologia Social.

Como resultados práticos da presente pesquisa, temos a configuração da proporção que o problema de furto e mutilação atinge nas bibliotecas investigadas, isto é, 95,7% (133 bibliotecas) acusam a sua ocorrência. Inegavelmente é um problema grande e grave no nosso país. Não acreditamos que poderá ser definitivamente extinto, mas a aplicação de certas ações administrativas podem minimizá-lo.

As percepções dos administradores das bibliotecas universitárias investigadas e dos usuários da BCE apontam-nos os tipos de materiais que mais frequentemente são vítimas da ação do ladrão e/ou mutilador de material bibliográfico. Essas percepções indicam-nos os tipos de materiais aos quais deveremos, preferencialmente, dirigir os inventários ou qualquer outra forma de detectar os furtos e as mutilações. E além disso também indicam que com esses mesmos materiais a vigilância deve ser maior e que alguns procedimentos de prevenção devem ser adotados. Alguns administradores encontraram como solução a formação de "coleções especiais".

O sistema de segurança foi considerado por 47,4% dos administradores incluídos nessa pesquisa (66 respondentes) como pouco eficiente ou ineficiente. Essa foi a mesma classificação dada pelos usuários da BCE ao sistema de segurança utilizado pela instituição. Esses dados, coincidentes com a literatura, nos indicam que um dos pontos mais fracos em toda essa questão é o sistema de segurança. Muitas bibliotecas, sejam ou não universitárias, não têm autonomia administrativa suficiente para adquirir ou modificar o sistema empregado para manter a sua segurança. Entretanto, existem ações ao alcance de qualquer administrador que poderão tornar tais sistemas mais eficientes.

Em primeiro lugar, é preciso avaliar o sistema sob o ponto de vista de sua eficiência, para posteriormente decidir por sua manutenção ou não.

No caso de usar vigilantes que fazem a revista de pastas e bolsas à saída da biblioteca é necessário orientá-los constantemente sobre a importância de suas funções, se possível através de cursos de reciclagem e providenciar, se for o caso, o revezamento de pessoal, evitando assim que os usuários estabeleçam algum vínculo de amizade ou simpatia, fazendo com que o vigilante deposite confiança neles e não reviste seus pertences.

Partindo do princípio que nenhum sistema de segurança é infalível, poderiam ser adotadas algumas outras medidas que ajudassem a proteger o acervo. Uma delas seria a orientação de todos os funcionários.

Muitos funcionários da biblioteca, devido à atividade que realizam, estão constantemente em contato com a coleção e com os

usuários. Esse pessoal poderia manter uma vigilância discreta, com o objetivo de prevenir a retirada não-autorizada de obras bibliográficas, mas sem fazer acusações diretas.

Outra ação auxiliar seria a feitura de manuais que esclarecessem os funcionários sobre os procedimentos e políticas de prevenção contra furto e mutilações de material bibliográfico.

É truísmo dizer que esse fenômeno de furtos e mutilações de material bibliográfico é também um problema cultural. Dessa forma, as bibliotecas universitárias não podem deixar de atuar nesse campo, tomando atitudes que possam conscientizar os usuários sobre os danos causados à coleção pelo furto e a mutilação, pois os infratores não só destroem o patrimônio público e cultural, mas também privam outros usuários de posteriormente acessar os documentos perdidos ou mutilados por eles.

A realização de campanhas de educação do usuário que os conscientizem sobre os danos causados pelo furto e a mutilação ao acervo bibliográfico, devem ser feitas com muito cuidado e criatividade, pois senão podem ter o efeito contrário ao esperado.

De forma alguma os bibliotecários devem promover essas campanhas sem contar com o auxílio de especialistas. Sabendo que a maioria das bibliotecas universitárias sobrevivem com minguados orçamentos, sugerimos que seja utilizada a solução encontrada pela Dra. Wanda Paranhos, diretora da Biblioteca Central da Universidade Federal do Paraná, que solicitou aos professores do Departamento de Arquitetura daquela Universidade, que juntamente com os alunos, promovessem uma campanha sobre o assunto. Na verdade outros departamentos das universidades poderiam ser envolvidos, como por exemplo o de

Comunicação ou de Psicologia.

Apesar dos resultados dessa pesquisa não demonstrarem que os administradores das bibliotecas investigadas e usuários da BCE acreditem ter relação entre o horário de funcionamento da biblioteca e a ocorrência de furtos e mutilações, poderia ser tentado estender os horários de funcionamento das bibliotecas, inclusive para os sábados e a noite, pois na literatura esse fator sempre aparece em conjunto com outros fornecendo uma provável motivação para a ocorrência desses atos indesejáveis dentro da biblioteca.

Sabemos que muitas bibliotecas contam com pequeno número de funcionários; sugerimos que sejam usados os próprios alunos da universidade como estagiários.

O serviço de reprografia aparece na literatura revisada como um dos fatores influentes no furto e na mutilação do material bibliográfico. Nessa pesquisa os dados não foram muito conclusivos, apesar de existir fortes indícios de que especialmente o preço da cópia teria influência nos casos de furtos e mutilações.

Sendo assim, os administradores deveriam considerar a possibilidade de conservar baixo o preço da cópia. As bibliotecas, ou os centros acadêmicos, poderiam requisitar junto aos alunos que concluíram a matéria, as cópias que possuíam, pois alguns professores utilizam os mesmos textos durante muitos semestres consecutivos.

As políticas de empréstimo parecem estar diretamente relacionadas com o problema de furto. Assim sendo, as bibliotecas poderiam tentar flexibilizá-las.

Em primeiro lugar, não deveriam existir diferentes políticas de empréstimo para segmentos distintos de usuários: os prazos,

quantidade e tipo de material devem ser iguais para todos. Supomos que as bibliotecas utilizem políticas diferentes porque o número de exemplares disponíveis de determinada obra é menor que o número de usuários que a desejam.

Importantíssimo, também, é a ampla divulgação de todas as facilidades oferecidas pela biblioteca em relação à política de empréstimo, como por exemplo, as renovações dos prazos feitas por telefone, o empréstimo "overnight", ou qualquer outra.

A moderna teoria do Direito Penal nos ensina que as penalidades devem reeducar os infratores, e não excluí-los do convívio social. Os administradores devem estar cômnicos desse ensinamento quando decidirem pelas penalidades no caso de furtos e mutilações. Sem dúvida as penalidades devem existir, para que a certeza da impunidade não seja um fator que influencie na ocorrência dos casos de furtos e mutilações.

As bibliotecas geralmente distribuem um "guia do usuário" aos alunos novos e/ou aos novos usuários no momento do cadastramento. Sugerimos que seja acrescentado aos guias uma parte relativa às penalidades adotadas pela biblioteca e pela universidade no caso de furto ou mutilação.

Os administradores de bibliotecas também poderiam adotar a pena de prestação de serviços à comunidade, isto é, se o usuário cometer algum desses crimes deverá prestar serviço na biblioteca, na seção de restauração ou qualquer outra onde possa ser útil.

Alguns administradores podem ter dificuldades para a implementação de novos procedimentos ou políticas que amenizem a incidência de furtos e mutilações nas bibliotecas, inclusive, podem con-

siderar utópicos alguns desses procedimentos indicados pela literatura e por essa pesquisa, como por exemplo políticas de empréstimo iguais para todos os usuários, mas não podem mais alegar total desconhecimento de suas causas prováveis.

11 SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS

No transcorrer da realização desta pesquisa encontramos alguns pontos que julgamos que mereçam ser mais estudados por outros pesquisadores, para que possam, junto com a presente dissertação, verificar concretamente a situação de furtos e mutilações de material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras.

Listamos abaixo as nossas sugestões para futuras pesquisas:

1 Pesquisar as bibliotecas que alegaram a inexistência de furtos e mutilações de material bibliográfico, para que possam identificar fatos que indiquem porque não sofrem tais problemas;

2 Verificar qual a verdadeira extensão do problema de furto e mutilações de material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras, isto é, número de furtos e mutilações em relação ao tamanho do acervo;

3 Pesquisar outros tipos de bibliotecas para verificar se o fenômeno ocorre da mesma forma;

4 Verificar se as bibliotecas setoriais, por serem menores, sofrem menos o problema de furto e mutilação de material bibliográfico;

5 Pesquisar a biblioteca que usa o sistema eletrônico para verificar se houve aumento na mutilação de material bibliográfico, após a sua instalação;

6 Avaliar a eficácia das exposições com material danificado para desestimular a mutilação de material bibliográfico;

7 A exemplo do estudo realizado por Hendrick e Murfin, que conseguiu localizar pessoas que haviam furtado e mutilado material bibliográfico e se dispuseram a ser entrevistados, o mesmo poderia ser tentado em bibliotecas brasileiras e então poderia ser indagado quais foram as razões, motivações e circunstâncias que propiciaram a prática desses atos por estas pessoas.

12 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALMAGRO, Bertha R. The curse-a-book security system. **Library & Archival Security**, v. 7, n. 3/4, p. 49-53, Fall/Winter 1985.
2. ARDEN, L. L. Disgrace abounding. **New Library World**, v. 73, n. 862 p. 257-258, Apr. 1972.
3. BAHR, Alice Harrison. Library security information and National Institute of Justice Clearinghouses. **Library & Archival Security**, v. 10, n. 1, p. 59-66, 1990.
4. BAHR, Alice Harrison. The thief in our midst. **Library & Archival Security**, v. 9, n. 3/4, p. 77-81, 1989.
5. BRASIL. Código Civil (1916). **Código Civil** : lei nº 3.071, de 1-1-1916, acompanhada da legislação complementar. Organização dos textos, notas remissivas e índices por Juarez de Oliveira. São Paulo : Saraiva, 1991. 1067 p.
6. BRASIL. Código Penal (1940 1984). **Código Penal** : Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, atualizado e acompanhado de legislação complementar, também atualizada, de dispositivos da Constituição Federal de 1988. Organização de textos, notas remissivas e índices por Juarez de Oliveira. 29. ed. São Paulo : Saraiva, 1991. 507 p.

7. BUSCH, Ana Lúcia. Desatualização ameaça as bibliotecas da USP. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 24 mar. 1991.
8. CLEGG, Susan, DOLPHIN, Phillipa, SYKES, Jean. Security in academic libraries. **Library Association Record**, v. 9, n. 2, p. 93-95, Feb. 24 1989.
9. CURRIE, Susan, RASKIN, Howard, DEMAS, Samuel et al. Cornell University Libraries security checklist. **Library & Archival Security**, v. 7, n. 2, p. 3-13, Summer 1985.
10. DAVIS, Donna G. Security problem in college and university libraries. **College & Research Libraries**, v. 32, n. 1, p. 15-22, Jan. 1971.
11. EDWARDS, John D. Book losses and mutilation in law school libraries. **Law Library Journal**, v. 78, n. 3, p. 443-464, Summer, 1986.
12. EMERSON, William L. To guard or not to guard. **Library Journal**, v. 84, p. 145-146, Jan. 15, 1959.
13. EX-STAFFER suspected in theft of major library treasures. **American Libraries**, v. 18, n. 4, p. 242, Apr. 1987.
14. 15-YEAR jail sentence for Georgia rare book thief. **American Libraries**, v. 19, n. 10, p. 840, Nov. 1988.

15. FLAGG, Gordon. Librarians meet to fight book thieves : booksellers, law officials also attend Oberlin Conference on Theft. **American Libraries**, v. 14, n. 10, p. 648-650, Nov. 1983.
16. GOUKE, M. N., MURFIN, M. E. Practicing librarian : periodical mutilation; the insidious disease. **Library Journal**, v. 105, n. 16, p. 1795-1797, Sept. 15, 1980.
17. GRIFFITH, J. W. Library thefts : a problem that won't go away. **American Libraries**, v. 9, n. 4, p. 224-227, Apr. 1978.
18. HANFF, Peter E. Library theft prevention. **College & Research Libraries News**, v. 45, n. 6, p. 289-290, Jun. 1984.
19. HANSON, Carolyn Z. Eletronic security has put a spotlight on theft. **Library & Security**, v. 9, n. 3/4, p. 63-83, 1989.
20. HENDRICK, Clyde, MURFIN, Marjorie E. Project library ripoff : a study of periodical mutilation in a university library. **College & Research Libraries**, v. 35, n. 6, p. 402-411, Nov. 1974.
21. HUTTNER, Marian. Measuring and reducing book losses. **Library Journal**, v. 98, n. 4, p. 512-513, Feb. 1 1973.
22. LADRÕES e agressores destroem o acervo da biblioteca da UnB. **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, 5 ago. 1990.

23. LINCOLN, Alan Jay, LINCOLN, Carol Zall. Library crime in Great Britain. **Library & Archival Security**, v. 8, p. 19-58, Spring-Summer, 1986.
24. LINCOLN, Alan Jay. Low cost security options : key control. **Library & Archival Security**, v. 9, n. 2, p. 59-65, 1989.
25. LINCOLN, Alan Jay. Vandalism : causes, consequences and prevention. **Library & Archival Security**, v. 9, n. 3/4, p. 37-61, 1990.
26. LORA, Pat. Open shelves for video and security for all. **Wilson Library Bulletin**, v. 65, n. 1, p. 74-75, Sept. 1990.
27. MAN arrested as suspect in thefts of rare materials. **College & Research Libraries News**, v. 49, n. 6, p. 383, Jun. 1988.
28. MAST, Sharon. Ripping off and ripping out : book theft and mutilation from academic libraries. **Library & Archival Security**, v. 5, p. 31-51, 1983.
29. MELLO, José Barboza. **Síntese histórica do livro**. São Paulo : IBRASA, 1979. 333p.
30. MERSKY, R. M. , DAVID, J. Select annotated bibliographies on library floor covering and library security, 1940-1967. **Law Library Journal**, v. 61, n. 2, p. 108-114, May. 1968.

31. MISSOURI passes library theft law. **Wilson Library Bulletin**, v. 60, n. 3, p. 10-11, Nov. 1985.
32. MOFFET, William. Some librarians steal books. **Library Journal**, v. 109, n. 4, p. 451, Mar. 1984.
33. MURFIN, Marjorie E, HENDRICK, Clyde. Ripoffs tell their story : interviews with mutilators in a university library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 1, n. 2, p. 8-12, 1975.
34. NASCIMENTO, Gilberto. Três livros raros furtados de museu na USP são achados em Nova York. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 22 jun. 1991.
35. NAÚFEL, José. **Novo dicionário jurídico brasileiro**. 7.ed. rev. atual. e ampliada. São Paulo : Parma, 1984. 858 p.
36. NEW Jersey toughens library theft measures. **Wilson Library Bulletin**, v. 60, n. 6, p. 12, Feb. 1986.
37. ONADIRAN, G. T. Book theft in university libraries in Nigeria. **Library & Archival Security**, v. 8, n. 3/4, p. 37-48, Fall/Winter, 1988.
38. PEDERSEN, Terri. Theft and mutilation of library materials. **College & Research Libraries**, v. 51, n. 2, p. 120-128, Mar. 1990.

39. PINZELIK, Barbara P. Monitoring book losses in an academic library. **Library & Archival Security**, v. 6, n. 4, p. 1-12, Winter, 1984.
40. QUICK, M. Proposed program for reducing book losses. Michigan Western Michigan University, 1964. 42 p. (tese M.A.).
41. RENEKER, M. H. Study of book thefts in academic libraries. Chicago, University of Chicago, 1970. 253 p. (tese M.A.).
42. RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social : métodos e técnicas**. São Paulo : Atlas, 1985. 287p.
43. RINGLESTEIN JR., Albert. Annotated bibliography on book theft. **Library Security Newsletter**, v. 2, p. 15-18, Spring, 1976.
44. ROBERTS, Matt. Guards, turnstiles, eletronic devices and the illusion of security. **College & Research Libraries**, v. 29, n. 4, p. 259-275, Jul. 1968.
45. ROMANI, Dagoberto. Furto de uso. **Revista dos Tribunais**, v, 78, n. 648, p. 368-369, out. 1989.
46. ROMEO, Louis J. Eletronic theft detection systems : a survey conducted in 1976 Part II: University libraries. **Library & Archival Security**, v. 3, n. 1, p. 1-23, Spring, 1980.

47. SAMUEL, Evelyn. Protection of library and archival materials : a case study - New York University's Institute of Fine Arts. **Library & Archival Security**, v. 2, n. 3/4, p. 2-7 1978.
48. SHERDIN, Mary Jane. The halo effect : psychological deterrence of electronic security systems. **Information Technology and Libraries**, v. 5, n. 3, p. 232-235, Sept. 1986.
49. SCHINDLER, Pat. The use of security guards in libraries. **Library & Security Newsletter**, v. 2, n. 2, p. 1-6, Summer, 1978.
50. SHERIDAN, Robert. How to evaluate the need for collection protection : measuring book disappearance. **Library Journal**, v. 99 n. 15, p. 2040-2043, Sept. 1974.
51. SMITH, Frederick E. Questionable strategies in library security studies. **Library & Archival Security**, v. 6, n. 4, p. 43-53, Winter, 1984.
52. STRIEBY, Irene M. Books : borrowed, lost or stolen. **Special Libraries**, v. 43, n. 3, p. 84-86, Mar. 1952.
53. THIEF could get 10 years. **American Libraries**, v. 16, n. 3, p. 144-145, Mar. 1985.
54. TO catch a thief. **Wilson Library Bulletin**, v. 54, n. 3, p. 153, Nov. 1979.

55. TOLEDO, José Roberto. Universidades brasileiras somam menos livros que Harvard. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 18 out. 1987. p. 30, c. 2.
56. TOMAIUOLO, Nicholas. Detering book theft : our common responsibility. **Wilson Library Bulletin**, v. 63, n. 5, p. 58-59, Jan. 1989.
57. TOWNER, Lawrence W. An end of innocence : how could a lover of scholarship be a book thief? In retrospect, how could we have been so innocent? The fragile trust between librarians and scholars is being imperiled by widespread book theft. **American Libraries**, v. 19, n. 3, p. 210-213, Mar. 1988.
58. UNIVERSIDADE de Brasília mostra o que é o vandalismo em biblioteca. **Jornal do Brasil**, 26 abr. 1983.
59. UNIVERSITY of Nebraska reports sharp rise in mutilation. **Library Journal**, v. 107, n. 21, p. 2212, Jan. 1 1982.
60. AN update of products. **Library & Archival Security**, v. 9, n. 3/4 p. 75-76, 1989.
61. WALL, Carol. Inventory : what you might expect to be missing. **Library & Archival Security**, v. 7, n. 2, p. 27-31, Summer, 1985.

62. WATSTEIN, Sarah Barbara. Book mutilation : an unwelcome by-product of electronic security systems. **Library & Archival Security**, v. 5, n. 1, p. 11-33, Spring. 1983.
63. WEISS, Dana. Book theft and book mutilation in a large urban university library. **College & Research Libraries**, v. 42. n. 4, p. 341-347, Jul. 1981.

ANEXOS

ANEXO I

QUESTIONÁRIO I

Prezado(a) Senhor(a),

Há um problema bastante comum aos vários tipos de bibliotecas em muitos países do mundo: furto e mutilação de material bibliográfico. Aparentemente, não está relacionado ao nível econômico-social do usuário ou ao desenvolvimento do próprio país. Entretanto, podem existir certos fatores ambientais que predisponham o usuário a ter um comportamento inadequado dentro da biblioteca.

Pretendemos estudar esse problema em bibliotecas universitárias brasileiras, como tema de dissertação a ser apresentada no Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília, sob a orientação da Prof^a Suzana Mueller.

Pedimos a colaboração de Vossa Senhoria no sentido de responder o questionário que enviamos em anexo. Temos certeza que tomará poucos minutos do seu tempo, mas que será de grande valia para nosso estudo.

Solicitamos, ainda, a Vossa Senhoria que remeta às bibliotecas setoriais, caso elas existam, as cópias do questionário que estamos enviando.

As respostas serão conservadas sigilosas e, em nenhum momento os respondentes ou as instituições serão identificados.

Se for necessário utilize o verso das folhas para complementar suas respostas, indicando o número da questão a qual se refere.

Antecipadamente agradecemos a colaboração de Vossa Senhoria,

Atenciosamente,

EDILENICE PASSOS

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA BIBLIOTECA Nº DO QUESTIONÁRIO

NOME DA UNIVERSIDADE:.....

NOME DA BIBLIOTECA:

NOME DO RESPONDENTE:.....DATA:

QUESTIONÁRIO

1. Na sua biblioteca existe o problema de furto e mutilação de material bibliográfico?

- () sim - passe para pergunta 2
- () não - passe para a pergunta 5

2. Como são detectados os furtos?

(Assinale quantas forem necessárias)

- () através de inventários
- () por acaso, os leitores procuram o material e não o encontram no lugar
- () outros. Especifique, por favor:.....
.....

3. Como são detectados os materiais mutilados?

- () através de inventários
- () por acaso, os leitores informam quando encontram o material mutilado
- () são organizadas buscas específicas para esse fim
- () outros. Especifique, por favor:.....
.....

4. Na sua biblioteca:

a) Com que frequência os materiais abaixo **DESAPARECEM**?

	Muita freq.	alguma freq.	pouca freq.	nenhuma freq.
livros textos/didáticos	()	()	()	()
livros novos	()	()	()	()
periódicos	()	()	()	()
livros de literatura	()	()	()	()

b) Com que frequência os materiais abaixo são **MUTILADOS**?

livros textos/didáticos	()	()	()	()
livros novos	()	()	()	()
livros de arte	()	()	()	()
material de referência	()	()	()	()
periódico	()	()	()	()

5. A sua biblioteca possui estatísticas sobre o número de furtos e mutilações de material bibliográfico?

- () sim - passe para a questão 6
- () não - passe para a questão 7

6. Na sua biblioteca, como são coletados os dados dessas estatísticas?

(Assinale quantas forem necessárias)

- () é produto de inventário
- () sempre que o usuário procura o material na estante e não o encontra, esta informação é anotada
- () outros. Por favor, especifique:
-

7. Como é feita a segurança da sua biblioteca?

(assinale quantas forem necessárias)

- () através de sistema eletrônico de segurança
- () através da revista de bolsas e pastas à saída da biblioteca
- () através de circuito interno de TV
- () através da confiança depositada no usuário, isto é, nenhum sistema de segurança é adotado
- () outros. Especifique, por favor:

8. O sistema de segurança adotado já foi avaliado quanto a sua eficácia para deter o furto e a mutilação do material bibliográfico?

- () sim. Qual a frequência?
- () não - passe para a questão 10

9. Como o sistema de segurança foi avaliado?

.....
.....
.....

10. Qual é a sua opinião sobre o sistema de segurança adotado pela sua biblioteca?

- () é bastante eficiente conseguindo impedir o furto e a mutilação do material bibliográfico
- () é relativamente eficiente conseguindo impedir alguns furtos e mutilações de material bibliográfico
- () é pouco eficiente conseguindo impedir poucos furtos e mutilações de material bibliográfico
- () é ineficiente não conseguindo impedir os furtos e as mutilações do material bibliográfico

11. Como os usuários são conscientizados sobre os danos causados pela mutilação e o furto de material bibliográfico?

(Assinale quantas forem necessárias)

- () exposições
- () explicações impressas (p.ex. folders)
- () durante a visita orientada à biblioteca
- () não existe este tipo de atividade -passe para questão 15

12. A forma adotada de orientação dos usuários sobre os danos causados pela mutilação e furto do material bibliográfico já foi avaliada?

- () sim. Qual a frequência?
- () não - passe para a questão 14

13. Como foi feita a avaliação?

.....
.....

14. A quem se dirigem os programas de conscientização?

- apenas a alunos novos
- todos os alunos da universidade
- qualquer usuário (interno ou externo)
- outros. Especifique, por favor:.....

15. Qual é a sua opinião sobre as exposições de material danificado feitas por grande parcela das bibliotecas universitárias?

- conscientizam os usuários sobre o dano causado à biblioteca
- alertam os usuários sobre a facilidade de danificar o material
- irritam as pessoas que nunca praticaram ato de vandalismo dentro da biblioteca
- causam grande impacto, sendo capaz de diminuir a mutilação do material da biblioteca
- não surtem nenhum efeito

16. Existe na sua biblioteca algum programa para a orientação dos funcionários, quanto aos procedimentos a serem adotados caso flagrem ou suspeitem que algum usuário furtou ou mutilou material da biblioteca?

- sim - passe para a questão 17
- não - passe para a questão 18

17. Como é feita essa orientação dos funcionários?

- explicações impressas (p.ex. folders, boletins, manuais)
- reuniões com os funcionários
- não são orientados
- outros. Especifique, por favor:.....

18. Além das pessoas que mantêm vínculo com a universidade, quem pode utilizar a sua biblioteca?

- qualquer pessoa
- qualquer pessoa mediante prévia autorização
- outros
- ninguém que não tenha vínculo com a universidade

19. A sua biblioteca tem políticas diferentes de empréstimo conforme o tipo de usuário?

- não - passe para a questão 21
- sim - descreva, por favor:

.....
.....

25. Na sua biblioteca:

a) quantas máquinas de fotocopiar (xerox) existem?

.....

b) na sua opinião, o número dessas máquinas existentes é suficiente para o atendimento do público?

() sim () não

c) o preço das cópias dessas copiadoras é igual ao preço do mercado?

() sim () não

d) existe alguma política para conservar baixo o preço da cópia?

() sim () não

Justifique sua resposta, por favor:

.....

.....

26. Na sua opinião, qual é a atitude de uma pessoa que não pode pagar pelas cópias?

- () pede dinheiro emprestado
- () copia a mão aquilo que lhe interessa
- () rasga as páginas que lhe interessam
- () leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e devolve em poucos dias
- () leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e nunca mais o devolve
- () desiste do material
- () outras

27. Na sua biblioteca há alguma penalidade para o atraso nas devoluções do material?

- () multa
- () suspensão do direito de empréstimo
- () suspensão do direito de usar a biblioteca para qualquer serviço inclusive a consulta
- () não há penalidades
- () outras. Especifique, por favor:.....

28. Qual é a sua opinião sobre as penalidades adotadas, na sua biblioteca, para o atraso na devolução dos livros e revistas?

- não deveriam existir
- as multas são baratas e não amedrontam ninguém
- as multas são altas, sendo assim a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo
- deveriam ser aplicadas com maior severidade
- deixam a pessoa irritada, por isso a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo
- estão adequadas
- outras. Especifique, por favor:

.....

29. Na sua biblioteca há alguma penalidade no caso de furto e mutilação de material bibliográfico?

- multa
- suspensão do direito de empréstimo
- suspensão do direito de usar a biblioteca para qualquer serviço, inclusive a consulta
- expulsão da universidade
- aplicação da lei penal ou cível
- abertura de processo que é encaminhado à instâncias superiores
- não há penalidade - passe para a questão 32
- outras. Especifique, por favor:.....

.....

30. As penalidades para o furto e a mutilação do material bibliográfico são aplicadas regularmente?

- sim às vezes não são aplicadas

Justifique sua resposta, por favor:

.....
.....
.....

31. Qual é a sua opinião sobre as penalidades adotadas, na sua biblioteca, para o furto e mutilação de material bibliográfico?

- são adequadas
- são inócuas ou demasiadamente brandas
- são muito severas
- outras. Especifique, por favor:

.....

32. Na sua opinião por que uma pessoa furta ou mutila material bibliográfico?

(Assinale quantas forem necessárias)

- a pessoa não pode esperar na fila para fazer empréstimo
- a pessoa não pode retirar legalmente o material
- a pessoa se sente discriminada pela biblioteca
- a pessoa já tem sua quota de livros preenchida
- a pessoa não pode ficar voltando periodicamente à biblioteca para renovar os prazos
- a pessoa não pode pagar pelas cópias
- a pessoa não pode esperar pelas cópias
- porque as cópias são de baixa qualidade
- porque ela tem certeza que as penalidades são brandas e não são aplicadas
- porque todo mundo faz e a pessoa não quer ser diferente
- porque é muito fácil
- porque a biblioteca fecha muito cedo e a pessoa não tem tempo de fazer o empréstimo ou tirar as cópias
- porque a pessoa é egoísta e não pensa na necessidade dos outros

Por favor, queira devolver esse questionário para:

EDILENICE PASSOS
SCRN 712/13 bloco E ent. 43 apt. 103
Brasília, DF 70760

ANEXO I I

QUESTIONÁRIO I I

O objetivo deste questionário é coletar dados para a dissertação de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação. Pretendemos estudar o problema de furto e mutilação do material bibliográfico em bibliotecas universitárias brasileiras. Sua colaboração tem valor inestimável. As respostas serão consideradas confidenciais e, em nenhum momento os respondentes serão identificados.

Se for necessário utilize o verso das folhas para complementar suas respostas, indicando o número da questão a qual se refere.

Obrigada!

1. Você é:

- aluno de graduação aluno de pós-graduação professor
 funcionário outros

2. Na sua opinião, como você é servido pela biblioteca?

- mal servido relativamente bem servido bem servido muito bem servido

3. Qual a sua opinião sobre:

(numere: 1=indiferente; 2=não gosto; 3=detesto)

- ser atendido friamente pelos funcionários
 esperar para fazer empréstimo
 não poder pegar periódicos/revistas emprestados
 esperar pelas cópias
 pagar caro pelas cópias
 ter sua bolsa ou pasta revistada
 ter que pagar multa pelo atraso das obras

4. Qual a sua opinião sobre o sistema de segurança adotado pela Biblioteca Central da UnB (BCE), em relação à sua ação para impedir o furto e a mutilação dos livros e revistas?

() muito eficiente () relativamente eficiente () pouco eficiente () ineficiente

5. Com que frequência você acredita que **DESAPARECEM** os seguintes materiais da BCE?

	Muita freq.	alguma freq.	pouca freq.	nenhuma freq.
livros textos/didáticos	()	()	()	()
livros novos	()	()	()	()
livros de literatura	()	()	()	()
periódicos	()	()	()	()

6. Com que frequência você acredita que os seguintes materiais são **MUTILADOS** na BCE?

	Muita freq.	alguma freq.	pouca freq.	nenhuma freq.
livros textos/didáticos	()	()	()	()
livros novos	()	()	()	()
livros de arte	()	()	()	()
enciclopédias, dicionários	()	()	()	()
periódicos	()	()	()	()

7. Qual a sua opinião sobre as exposições que a BCE realiza com o material danificado, quanto sua eficácia para desestimular o furto e a mutilação de livros e revistas?

() muito eficiente () relativamente eficiente () pouco eficiente () ineficiente

8. A BCE dá tratamento diferenciado aos vários tipos de leitores (professores, graduandos, pós-graduandos, etc). Qual é a sua opinião sobre o grau de influência desse fato sobre os furtos e as mutilações dos livros e revistas?

- muita influência alguma influência pouca influência nenhuma influência

9. A BCE tem normas rígidas para o empréstimo de material (prazos, quantidade, tipo de material, penalidades, etc). Qual a sua opinião sobre o grau de influência desse fato sobre os furtos e as mutilações dos livros e revistas?

- muita influência alguma influência pouca influência nenhuma influência

10. Qual é a sua opinião sobre o horário de funcionamento da biblioteca?

- adequado
 inadequado, melhoraria se:
 abrisse 24 horas por dia
 abrisse aos domingos à tarde e à noite
 outros. Especifique, por favor:

11. Na sua opinião, o horário de funcionamento da biblioteca tem alguma influência sobre o furto e mutilação dos livros e revistas da BCE?

- sim não

Justifique sua posição, por favor:

.....
.....
.....

12. Você já deixou de usar o serviço de cópias por ser muito caro?

- nunca poucas vezes algumas vezes muitas vezes

13. Qual é a sua atitude quando você não pode pagar pelas cópias:

(marque quantas forem necessárias)

- pede dinheiro emprestado
- copia a mão aquilo que lhe interessa
- rasga as páginas que lhe interessam
- leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e devolve em poucos dias
- leva o material sem passar pelo balcão de empréstimo e nunca mais devolve
- desiste do material
- outras

14. Você já foi prejudicado porque as máquinas não funcionavam?

- nunca poucas vezes algumas vezes muitas vezes

15. Você já foi prejudicado porque o material copiado não foi entregue a tempo?

- nunca poucas vezes algumas vezes muitas vezes

16. Qual é a sua opinião sobre as penalidades adotadas pelo atraso na devolução dos livros e revistas?

- não deveriam existir
- as multas são baratas e não amedrontam ninguém
- as multas são altas, sendo assim a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo
- deveriam ser aplicadas com maior severidade
- deixam a pessoa irritada, por isso a pessoa prefere levar o material sem passar pelo balcão de empréstimo
- estão adequadas
- outras. Especifique, por favor:
-
-

17. Qual é a sua opinião sobre as penalidades adotadas para o furto e a mutilação dos livros e revistas?

- são adequadas
- não sabia que existiam
- sei que existem, mas não sei exatamente quais são as penalidades
- são inócuas ou demasiadamente brandas
- são muito severas

18. Na sua opinião por que uma pessoa furta ou mutila livros e revistas?

(Marque quantas forem necessárias)

- () a pessoa não pode esperar na fila para fazer o empréstimo
- () a pessoa não pode retirar legalmente o material
- () a pessoa se sente discriminada pela biblioteca
- () a pessoa já tem sua quota de livros preenchida
- () a pessoa não pode ficar voltando periodicamente à biblioteca para renovar os prazos
- () a pessoa não pode pagar pelas cópias
- () a pessoa não pode esperar pelas cópias
- () porque as cópias são de baixa qualidade
- () porque ela tem certeza que as penalidades são brandas e não serão aplicadas
- () porque todo o mundo faz e a pessoa não quer ser diferente
- () porque é muito fácil
- () porque a biblioteca fecha muito cedo e a pessoa não tem tempo de fazer o empréstimo ou tirar as cópias
- () porque a pessoa é egoísta e não pensa na necessidade dos outros

19. Comente sobre o assunto de furto e mutilação de livros e revistas da BCE, as penalidades adotadas, sobre as multas, o serviço de reprografia.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mais uma vez **MUITO OBRIGADA** por sua colaboração!