

Maria Manuel Borges
Elias Sanz Casado
Coordenação



Ciência
da Informação Criadora
de Conhecimento

Vol. II

ACESSO A DOCUMENTOS CIENTÍFICOS POR COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA NO BRASIL:
ESTUDO DE CASO DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Ana Vera Finardi Rodrigues

Pontifícia Universidade Católica de Campinas (Brasil)

Celina Leite Miranda

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Brasil)

Isabel Merlo Crespo

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Brasil)

1. Introdução

A comutação bibliográfica é um serviço oferecido por bibliotecas, com finalidade de localizar e adquirir cópias de documentos, ou de parte deles, pertencentes ao acervo de outros centros de documentação. O processo se dá através de bibliotecas cooperantes de uma rede, a partir da solicitação prévia de usuários, pelo qual é cobrado apenas o custo de manutenção do sistema. Um dos sistemas de comutação bibliográfica predominante, no Brasil, é o Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), utilizado nesta pesquisa. De acordo com o IBICT, o “[...] Comut foi instituído [...] junto à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Capes pela Portaria nº 456, de 05 de agosto de 1980” (IBICT, [2006]). No país, buscar cópia de documentos através de grandes bibliotecas, tornou-se fato comum para os pesquisadores. Considerando a dimensão territorial do país, a comutação bibliográfica destaca-se como elemento de suma importância, e tal é a eficiência do sistema citado, que a comunidade usuária se vê plenamente atendida.

2. Objetivos e metodologia

Identificadas necessidades de mudanças nas rotinas de comutação da Biblioteca da Faculdade de Veterinária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil, objetivou-se otimizá-las. Desenvolveu-se, então, um estudo de caso que teve como base a experiência da referida Biblioteca na aplicação de metodologias de comutação bibliográfica. Foram coletados dados, em 2005, através de planilha de atendimento, visando análise do processo de comutação – da solicitação ao atendimento (Rodrigues, Miranda & Crespo, 2008).

3. Resultados da pesquisa

Através de observação dos formulários preenchidos no ano de 2008, em continuidade à mesma pesquisa realizada em 2005, foram detectados problemas novos e remanescentes. Na pesquisa de 2005, identificou-se a necessidade de mudanças nas rotinas, as quais foram aplicadas entre 2006 e 2008. Comparando dados de 2005 e 2008 (Fig. 1), percebeu-se aumento na demanda e redução no prazo de recebimento do material solicitado. Houve crescimento no número de pedidos cancelados – em 2005, por preenchimento de formulários e fluxo inadequados; em 2008, apenas 3 cancelamentos ocorreram por esse motivo, além de: documento indisponível, desistência do usuário e desatualização do sistema.

Tabela 1 – Dados comparativos da pesquisa: 2005 e 2008.

ANO	ATENDIDOS	REPASSADOS E ATENDIDOS	CANCELADOS	TOTAL
2005	109 (80,15 %)	10 (7,35 %)	17 (12,5 %)	136 (100 %)
	119 (87,5 %)			
2008	178 (83,96 %)	12 (5,66 %)	22 (10,38 %)	212 (100 %)
	190 (89,62 %)			

Embora sem diferença significativa nos totais percentuais, salienta-se que as causas dos cancelamentos se devem a problemas externos à equipe. Dos 178 pedidos atendidos em 2008, o tempo de espera pelo documento variou de horas a 25 dias (Fig. 2); mais de 50% dos solicitantes (107 formulários) aguardou no máximo 2 dias – uma drástica redução de prazo sobre 2005.

Tabela 2 – Frequência de pedidos atendidos em 2008.

FREQUÊNCIA DE PEDIDOS ATENDIDOS EM 2008											
Em dias	Mesmo dia	1 dia	2 dias	3 dias	4 dias	5 dias	6 dias	7 dias	9 dias	12 dias	25 dias
Pedidos	10	65	32	21	18	13	12	4	1	1	1
Total	178 pedidos atendidos										

Analisadas as rotinas e entraves do serviço, observou-se que: sua utilização - solicitando ou atendendo pedidos de cópias -, quando elevada, pode ser valorizada pelos governos, pois o investimento no setor está diretamente ligado ao volume de transações; os dois grandes fornecedores brasileiros possuem sistema diferentes, mas, ao usuário, o resultado é similar.

4. Considerações finais

As novas rotinas mostraram-se positivas, apontando: êxito na obtenção do documento solicitado; prazo compatível com a expectativa; redução de cancelamentos por falha do centro solicitante. A atualização das informações relativas ao atendimento (baixas não registradas, biblioteca fechada - inventário, reforma, férias) evita cancelamentos,

valorizando o tempo do usuário e do bibliotecário. Além disso, estas novas rotinas permitem a promoção de educação continuada e treinamento do usuário, através de manuais e tutoriais.

Referências bibliográficas

- IBICT (2006). *Manual do sistema*. [Brasília, DF]. Retrieved 21 Apr. 2009, from http://comut.ibict.br/comut/help/ajuda.jsp?link=ajuda.html%23_Toc59336939.
- Rodrigues, A.V.F., Miranda, C.L. & Crespo, I.M. (2008, enero/marzo). Verificación bibliográfica. *Biblios*, 30, 1-12. Retrieved 1 May 2009, from <http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/viewfile/19/29>.