

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE ENSINO
CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RELAÇÕES ENTRE BIBLIOTECÁRIO E
USUÁRIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

DISSERTAÇÃO APRESENTADA À
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA A
OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ANA VIRGINIA TEIXEIRA DA PAZ PINHEIRO

RIO DE JANEIRO

1 9 9 3

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE ENSINO
CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

199312 2080

T/EBAP P654r



1000061014

**RELAÇÕES ENTRE BIBLIOTECÁRIO E
USUÁRIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**

Dissertação de Mestrado apresentada por
ANA VIRGINIA TEIXEIRA DA PAZ PINHEIRO

E

APROVADA EM: 1º 1 12 193

PELA COMISSÃO EXAMINADORA:

ROSSI AUGUSTA ALVES CORRÊA - Doutora
em Administração Pública - PhD.

PAULO REIS VIEIRA - Doutor em Admi -
nistração Pública - PhD.

VALÉRIA DE SOUZA - Mestre em Adminis
tração Pública.

Para Júlia, Pedro e Julio Cesar
da Paz Pinheiro.

"Quando leio as teses apresentadas em Congressos, quando percorro os planos de meus jovens colegas, tão atualizados com as soluções empregadas nos países ultra-adiantados, confesso que tenho vontade de pegá-los pela mão e levá-los a fazer uma excursão pelas bibliotecas brasileiras. Talvez a visão de nossa miséria bibliotecária os faça abandonar toda essa literatura, para nós verdadeira ficção científica e futurologia".

RUBENS BORBA DE MORAES

"O distanciamento entre a forma como se deveria viver e a forma como se vive é tão grande, que o homem que negligencia o que é realmente feito pelo que deveria ser feito aprende o caminho da autodestruição, e não o da autopreservação".

MAQUIAVEL

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a várias pessoas que me deram sua ajuda e seu apoio durante os anos em que trabalhei nesta pesquisa. Seria impossível mencionar a todas. Entretanto, estou especialmente grata a:

- Mario Ferreira da Luz, bibliotecário, pela troca permanente de idéias, minha fonte mais rica de conhecimentos e inspiração;
- Esther Caldas Guimarães Bertoletti, coordenadora de planos e projetos, por abrir-me os olhos para a Administração Pública e ampliar minhas idéias acerca da função da biblioteca pública;
- Alexandre Jorge Veiga da Silva, Ana Lucia Fanfa Ribas França e José Carlos dos Santos Macedo, bibliotecários, e Alfredo Pereira dos Santos, programador de sistemas, por compartilharem generosamente suas idéias;
- Edna Sonia Monteiro Faro, bibliotecária e estudante de Filosofia, por sua amizade e por aguçar minha consciência de bibliotecária e usuária de biblioteca pública, na teoria e na prática;
- Maurício Azêdo, vereador da Câmara Municipal do Rio de Janeiro, pela receptividade e pelas fontes bibliográficas oferecidas;
- Ana Paula Alves Teixeira, Fernanda Weinert Jauffret Guilhon, Fernando César Guedes Baptista, Galiazi de Lourde Andrade Cavalcante, Jaqueline Pereira Soares, Joselinda Oliveira do Nascimento, Márcia Silva, Marcos Antonio Vianna dos Santos, Margarete Rodrigues Reis, Marly de Oliveira, Monica Avelar Leal, Otávio Alexandre Jeremias de Oliveira, Patricia Mesqui

ta Souza, Pedro Paulo dos Santos Filho, Roberta de Lourdes dos Santos, Virginia Elizabeth Faulhaber e, especialmente, Idalina Sales, alunos da Escola de Biblioteconomia da Universidade do Rio de Janeiro (UNI-RIO) e pesquisadores da melhor estirpe, pelo apoio na aplicação dos questionários-entrevistas da pesquisa;

- Márcia Valéria de Nazaré Teixeira, da Prefeitura do Rio de Janeiro, e Débora Beatriz de Nazaré Teixeira, pela assistência na pesquisa documentária;
- Luís Otávio Barreto Leite e Maria Aparecida de Vries Mársi - co, por sua atenção nos textos em português e inglês, respectivamente;
- Elisabete Ferreira da Silva, Marcos André Barbosa, Rosângela de Almeida, Vanda Egito Mendonça e Waina Fernandes Corrêa , da equipe de vigilância da Biblioteca Nacional, pela atenção dispensada na recepção de documentos que me eram dstinados;
- Maria José da Silva Fernandes, bibliotecária, por ler o manuscritos na íntegra e dar seus valiosos conselhos;
- Affonso Mendonça e Suzy Consuli, por sua impecável datilografia;
- Paulo Reis Vieira e Valéria de Souza, meus professores e membros da banca examinadora e Rossi Augusta Alves Corrêa, minha professora e orientadora, por sua paciência e encoraja-mento e por ajudarem a converter um manuscrito numa dissertação bem proporcionada; e
- Ignez Maria de Pontes Vieira, pelo exemplo na maneira de pensar, de existir e de realizar.

S U M Á R I O

RESUMO	09
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	10
INTRODUÇÃO	12
1 DAS IMAGENS	14
1.1 Definição do problema	14
1.2 Hipótese	18
1.3 Revisão de literatura	19
1.3.1 O Modelo de Simetria Social	24
2 METODOLOGIA	32
2.1 Universo da pesquisa	32
2.2 Definição operacional das variáveis	39
2.3 Execução	44
2.4 Análise dos dados	52
3 DAS RELAÇÕES	56
3.1 Amostra e delineamento	56
3.2 Discussão	74
4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES	77
ABSTRACT	82
ESPECIALISTAS CONSULTADOS	83
BIBLIOGRAFIA	85

RESUMO

"RELAÇÕES ENTRE BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO"

Pesquisa que objetiva oferecer subsídios para a estratégia de ação de bibliotecas públicas centrados no sistema de interrelação entre bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro, através da investigação da auto e hetero-imagem mútua e mediante aplicação do Modelo de Simetria Social. Situa o problema, descrevendo o estereótipo das imagens daqueles indivíduos, e explicita a posição teórico-científica da literatura especializada. Expõe os critérios para o levantamento de dados, o método e o procedimento mensurativo. Enfoca e analisa a relação crítica verificada, fundamentada na hipótese de que a intensidade do nível de padronização dos serviços oferecidos por aquelas bibliotecas restringe o relacionamento entre bibliotecários e usuários, ocasionando maior defasagem entre a auto-imagem e a hetero-imagem construída por estes.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - PERSPECTIVA ASSIMÉTRICA DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL	26
Figura 2 - APLICAÇÃO DA FÓRMULA $AM = \bar{X} - 3/2$ para o estudo de histogramas assimétricos com cinco barras	28
Figura 3 - PERSPECTIVA SIMÉTRICA DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL	31
Figura 4 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (geral)	59
Figura 5 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Biblioteca Estadual)	63
Figura 6 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - usuário x Bibliotecário (Biblioteca Nacional)	64
Figura 7 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Copacabana)	65
Figura 8 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Campo Grande)	66
Figura 9 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Engenho Novo)	67
Figura 10 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Jacarepaguá)	68

Figura 11 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIME- TRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Olaria -Ramos)	69
Figura 12 - IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIME- TRIA SOCIAL - Usuário x Bibliotecário (Rio Comprido)	70
Quadro 1 - PERFIL DA BIBLIOTECA	35
Quadro 2 - RIO DE JANEIRO (CIDADE) - BAIRROS/ÁREAS DE PLANEJAMENTO	37
Quadro 3 - ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO	46
Tabela 1 - ÁREAS ONDE SE SITUAM AS BIBLIOTECAS PESQUISA- DAS (Dados disponíveis nas Regiões Administra tivas)	16
Tabela 2 - ÍNDICES DE MEDIDAS ASSIMÉTRICAS PARA A CONS - TRUÇÃO DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL	30
Tabela 3 - BIBLIOTECAS - MOVIMENTO DE FREQUÊNCIA E CON - SULTAS	34
Tabela 4 - BIBLIOTECAS/ÁREAS DE PLANEJAMENTO - NÚMERO DE BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS PESQUISADOS	40
Tabela 5 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DE 46 BIBLIOTECÁRIOS E DE 199 USUÁRIOS	50
Tabela 6 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DE 46 BIBLIOTECÁ - RIOS E DE 199 USUÁRIOS	51
Tabela 7 - TOTALIZAÇÃO DAS ALTERNATIVAS DE RESPOSTA - DEMONSTRATIVO	54
Tabela 8 - CÁLCULO DOS ÍNDICES DE MEDIDA ASSIMÉTRICA - DEMONSTRATIVO	55

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa, a partir do levantamento de auto e hetero-imagens de bibliotecários e usuários de bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro, visa oferecer subsídios para a estratégia de ação de bibliotecas públicas centrados no aperfeiçoamento das relações humanas estabelecidas.

De acordo com esse pensamento, objetiva, especificamente:

- a) identificar a auto-imagem do bibliotecário e a imagem que faz do usuário (hetero-imagem);
- b) identificar a auto-imagem do usuário e a imagem que faz do bibliotecário (hetero-imagem);
- c) confrontar as imagens verificadas;
- d) apontar situações problemas no relacionamento interpessoal do bibliotecário com o usuário e vice-versa;
- e) estabelecer uma base de pesquisa e referência para políticas de recursos humanos e relações humanas nas bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro.

A primeira parte situa o problema, descrevendo o estereótipo das imagens de bibliotecários e usuários de bibliotecas públicas, lista as hipóteses e explicita a posição teórico-científica da literatura especializada, através da revisão de literatura.

A segunda e a terceira parte descrevem os critérios para a aplicação do Roteiro de Entrevista Padronizado - instrumento que viabilizou a identificação da auto e da hetero-imagem de bibliotecários e usuários de bibliotecas públicas -, os recursos para a eleição das bibliotecas a serem pesquisadas, o método escolhido e o procedimento mensurativo, que permitiram delinear as relações no cenário em que ocorrem, com a considera -
ção da ambiência externa.

A quarta parte, em conclusão, enfoca a relação crítica, propriamente dita, analisa e expõe os resultados da Pesquisa.

1 DAS IMAGENS

1.1 Definição do problema

A necessidade de mudança da imagem da biblioteca pública é fator indispensável para a modernização do sistema de relações entre o bibliotecário e o usuário dos serviços e uma possível solução para a sua subutilização.

O primeiro passo para estudar as mudanças que se impõem é o conhecimento da auto e hetero-imagem dos grupos envolvidos.

Os estudos divulgados sobre bibliotecários e usuários estão voltados para o perfil ideal do profissional e para o delineamento do perfil e das preferências do usuário, enquanto leitor. Esses estudos, em sua maioria, realizados a partir "da necessidade que os serviços de informação sentiram de justificar economicamente sua existência" (FIGUEIREDO, 1983, p.54-55), estão longe de servir à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca pública. São estudos efetuados sem a preocupação com os sistemas de interação que marcam objetivamente o bom relacionamento humano e a real eficiência na prestação dos serviços bibliotecários.

Nesta pesquisa, o estudo volta-se para o sistema de interrelação entre o bibliotecário e o usuário, através da investigação da auto e hetero-imagem mútua.

As bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro foram tomadas como cenário precípuo para o estudo, considerando-se que, embora instituídas por lei e devendo prestar serviços à comunidade, a biblioteca é mantida à margem das preocupações

do Administrador Público — o número de bibliotecas públicas ou privadas, por exemplo, não é indicado com exatidão nos arquivos das Regiões Administrativas da Cidade do Rio de Janeiro e sequer é referenciado nos bairros do Centro, Copacabana e Jacarepaguá. Não se verificou, tampouco, a preocupação de indicar a biblioteca como opção de lazer, entre as muitas ali verificadas: teatros, cinemas, bares e lanchonetes, praças (Tabela 1).

Quanto às relações, o usuário não chega a ser caracterizado como cliente, na medida em que aquele, diferentemente deste, "é alguém que vai ou não à biblioteca, usa ou não usa, existe ou pode mesmo nem existir" (MOSTAFA, 1984, p.8), pois não há garantias de que seu esforço, indo à biblioteca, será compensado pela obtenção do produto. Esse esforço implica certamente, na aceitação, pelo usuário, do modelo ideal que lhe é atribuído pelo bibliotecário, "robotizado e programado para consultar catálogos" (Id., p.9); em contrapartida a um outro modelo, que o usuário reconhece no bibliotecário: "é exterior ao mundo, é anti-social, é enfim, apenas bibliotecário, desvinculado, neutro, um artesão de quem o usuário pouco quer se aproximar" (Id., p. 10), com "imagem excessivamente feminina" (OLIVEIRA, 1983, p.10, 34).

O aspecto fundamental a ser observado no estudo das imagens é a crescente especialização dos serviços bibliotecômicos (nível de padronização), a partir de regras exógenas, sem relevar as aspirações da comunidade servida (cf. EDWARDS, 1975; EIN-DOR e SEEV, 1985; MILANESI, 1986; e CARVALHO, 1987).

Nessas circunstâncias, como estabelecer a aproximação do bibliotecário e do usuário, em favor da função pública da biblioteca?

Tabela 1
 ÁREAS ONDE SE SITUAM AS BIBLIOTECAS PESQUISADAS
 (Dados disponíveis nas Regiões Administrativas)

	CAMPO GRANDE	CENTRO	COPACABANA	ENGENHO NOVO	JACAREPAGUÃ	OLARIA-RAMOS **	RIO COMPRIDO
ÁREA	143 Km ²	7 Km ²	7,62Km ²	275,00 Ha	136,20Km ²	16.516.050m ²	611,21 Ha
POPULAÇÃO RESIDENTE (1991) *	427.077	50.691	216.731	46.299	512.704	279.951	90.913
RUAS	2.008	216	96	87	400	221	114
PRAÇAS	150	17	14	04	87	21	08
BARES E LANCHONETES	--	--	150	55	--	53	100
TEATROS	03	17	08	00	--	04	01
CINEMAS	01	10	09	00	01	05	00
ESCOLAS	126	23	44	14	175	110	15
POSTOS/CENTROS DE SAÚDE	10	07	01	00	02	01	02
IGREJAS	140	--	--	02	32	76	12
BIBLIOTECAS	03	--	--	01	--	02	01

Fonte: *Jornal do Brasil, 20 mar. 1989 e 17 abr., 1991.
 Cadastros Municipais, disponíveis nas Regiões Administrativas.

** Inclui dados de Bonsucesso e Mangueiras

Obs.: As omissões indicam que os dados pertinentes não foram computados pelas Regiões Administrativas.

A segunda questão é como o bibliotecário anti-social e como o usuário-robô podem pretender um diálogo possível?

Como despertar o interesse do Administrador Público pela biblioteca pública face ao papel social e à função educativa que desempenha no processo de formação do cidadão?

Partindo-se do pressuposto de que os serviços oferecidos pela biblioteca pública constituem vantagem para a população servida, na medida em que o usuário acessa um livro na biblioteca, em vez de comprá-lo numa livraria, as questões apontadas tornam-se barreiras a serem vencidas.

Assim, esta pesquisa se presta a derrubar estereótipos e pode ajudar a estabelecer uma prática de modernização administrativa das bibliotecas públicas, para a integração e a vinculação dos seus objetivos à comunidade, a partir da melhoria do relacionamento entre bibliotecários e usuários.

"A prática bibliotecária essencial se concretiza no instante em que o profissional se coloca como mediador entre o acervo e o público. Isso engloba o sistema de recuperação, o ambiente e, com destaque, a relação humana" (MILANESI, 1986,p.127).

TOTTERDELL, citado por FIGUEIREDO (1983,p.41) declara que "há uma lacuna considerável entre o conceito do bibliotecário sobre a biblioteca como uma fonte de informação, e a visão do público sobre esse aspecto do papel da biblioteca".

Neste contexto, a Pesquisa poderá contribuir: primeiro, para a superação do descaso do Administrador Público; segundo, para o reconhecimento do papel da biblioteca pública na Cidade do Rio de Janeiro, onde a cultura é opção de lazer; terceiro, para o entendimento da realidade da biblioteca, no âmbito do oferecimento do serviço público, bem diferente daquela divulgada; e, quarto, produzindo conhecimento específico que, exposto a réplicas e a avaliações, pode constituir generalização para o Brasil.

1.2 Hipótese

A investigação considerou os seguintes princípios:

- 1- o bibliotecário e o usuário têm em alta conta a auto-imagem, enquanto têm em baixa conta a imagem do outro (hetero-imagem);
- 2- o sistema de interrelações entre bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas gravita em oposição, o que marca um certo grau de antagonismo;
- 3- a hetero-imagem de valores de uns e de outros tende para uma atitude marcadamente complacente e passiva, com baixo nível de expectativas e aspirações;
- 4- existe diferença significativa entre a "imagem" preconizada do bibliotecário e do usuário das bibliotecas públicas e a "imagem" de fato dos mesmos indivíduos.

Deste modo, foi admitido que:

À medida que se intensifica o nível de padronização dos serviços oferecidos por bibliotecas públicas na Cidade do Rio de Janeiro, mais restrito se torna o relacionamento entre bibliotecário e usuário e, por conseguinte, maior defasagem pode ser observada entre a auto-imagem e a hetero-imagem construída por estes.

1.3 Revisão de literatura

A Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Bibliotecários (IFLA) determina em suas "Normas para bibliotecas públicas" que a função precípua da biblioteca pública é proporcionar o livre acesso aos registros do conhecimento a todos os membros da comunidade, indistintamente (1976, p.1-2).

Muitos estudos têm sido realizados no Brasil para viabilizar o desempenho dessa função, a partir do delineamento de perfis de bibliotecários e usuários.

A literatura especializada demonstra que boa parte desses estudos está fundamentada em teorias estrangeiras e em pesquisas sobre indivíduos que, em princípio, representam perfis ideais, isto é, bibliotecários graduados em escolas de nível superior e usuários competentes no uso das bibliotecas.

A referenciação a teóricos estrangeiros pode ser justificada pelo fato de que as escolas de Biblioteconomia no Brasil foram estabelecidas a partir do modelo francês, no Rio de Janeiro, e norte-americano, em São Paulo, difundindo-se, daí, por todo o território (OLIVEIRA, 1983, p.5-6). Esses modelos traziam em si

o estereótipo do profissional com formação educacional e cultural afins à evolução social e tecnológica daqueles países.

Quanto aos estudos de usuários, a literatura se limitava aos interesses coletivos de grupos servidos nas bibliotecas, desconsiderando as características dos grupos a serem servidos pelas bibliotecas. Nesse contexto, as concepções de comunidade e público-alvo foram pouco abordadas.

Esses aspectos configuram-se como problemas quando se constata a dissonância entre o ideal preconizado pela literatura especializada e a realidade verificada nas bibliotecas brasileiras.

À medida que o desenvolvimento de novas técnicas passa a exigir do bibliotecário maior especialização, este passa a considerar os serviços de padronização para a organização do conhecimento como o seu principal produto, em detrimento daquela função precípua, conforme descrevem MERTON (1978), MILANESI (1986) e CARVALHO (1987). Assim o poder técnico do bibliotecário acaba por investí-lo de uma autoridade que é imposta ao usuário, que perde, paulatinamente, a própria autonomia na biblioteca, submetido que está à condição de dependência, pelo desconhecimento das técnicas e regras, em constante mutação (GOODSELL, 1984, p.49-50).

Então, a biblioteca pública deixa de prestar o serviço de utilidade pública para o qual foi concebida, para constituir-se num depósito de livros por catalogar, por classificar, ora por falta de pessoal capacitado, ora pela rigidez estabelecida para a operacionalização desses serviços, colocando o usuário a mercê do bibliotecário, no "espaço do bibliotecário" (DALLARI, 1989, p.125).

Ora, se a "transmissão do conhecimento é o fim último, e a organização do conhecimento a tarefa importante" (MUELLER, 1984,p.41) a ser assumida pelo bibliotecário, "compete a cada cidadão exigir a contraprestação dos tributos que é obrigado a pagar, entender que a prestação de um serviço público não é um favor, e exigir o respeito aos seus direitos" (DALLARI,1989,p.74).

Afinal, as bibliotecas públicas são assim consideradas porque segundo a Constituição brasileira (1988), constituem bens, patrimônio da nação e têm importante função social: contribuem para a realização dos direitos constitucionais à informação, ao acesso à informação, ao lazer, à educação, à cultura.

As relações mútuas, estabelecidas nessas circunstâncias, tendem à impessoalidade, levada à absoluta indiferença, ocasionando o afastamento dos clientes pelo servidor, que se desinteressa pelos problemas daqueles. A hostilidade dos clientes, consequência dessa indiferença e da supervalorização de outras metas pelo servidor, em detrimento da satisfação das necessidades dos clientes, origina um clima de tensão.

Essa relação de poder, segundo EDWARDS (1975, p. 160), de caráter impessoal e reforçada pela ênfase burocrática, favorece o bibliotecário, mas acaba por comprometer suas próprias necessidades, agora padronizadas, descaracterizadas em favor do sistema. BLAU (1964), citado por THOMPSON (1967, p.152), demonstrou que essa situação conduz à humilhação dos clientes e que os servidores "procuram satisfazer os seus interesses mais nos valores abstratos da empresa que nos valores concretos que se traduzem no serviços pessoal que prestam a um cliente".

Ocorre, ainda, o fenômeno da recusa em aceitar a existência do conflito, delineando uma falsa harmonia e reprimin-

do a comunicação afetiva (LEAVITT, 1958, p. 214). Essa recusa segundo THOMPSON (1967, p. 112), "é uma das necessidades ideológicas da burocracia" e se evidencia, no relacionamento entre bibliotecário e usuário, por atitudes recíprocas de complacência e passividade.

THOMPSON (1968) considera, também, que "a inabilidade em legitimar o conflito deprime a criatividade", inibe o concurso de forças em busca de soluções.

Se o conflito é negado, não ocorrem inovações e "quanto menos burocratizada a organização, mais conflito e incerteza, porém mais inovação" (id).

Em outras palavras, quanto maior a difusão de idéias entre bibliotecário e usuário em vista do melhor uso da biblioteca - situação que se intensifica à medida em que cai o nível de padronização dos serviços oferecidos, pela deficiência, pela inexistência ou mesmo pelo desuso de catálogos da biblioteca, por exemplo -, maior a tendência para o estabelecimento de amplas relações, conflitantes e inovadoras e, conseqüentemente, de soluções adequadas aos interesses das forças que interagem.

Nesse contexto, os mecanismos psicológicos e comportamentais e as pressões da estrutura social e ambiente viabilizam uma abordagem instrumentalista das relações bibliotecário-usuário de bibliotecas públicas, isto é, a análise das relações e o estabelecimento de uma base de pesquisa e referência para políticas de recursos humanos e relações humanas em bibliotecas públicas.

Tal abordagem pressupõe estudos, na área comportamental em administração pública, sobre eficiência e desempenho, a partir do processo de interação entre servidor e cliente, legitimando a estrutura das relações estabelecidas e viabilizando o seu aperfeiçoamento.

Segundo GOODSELL (1984,p.52), a maior parte da literatura nessa área trata de fenômenos norte-americanos, com pouca ou nenhuma afinidade com o Brasil, o que se confirma em Rossi Augusta Alves CORRÊA (1979), que referencia pesquisas realizadas desde 1929, por WHITE - que considerou a importância do ambiente na organização pública - a 1975, por KATZ, GUTER, KAHN e BARTON - que enfatizaram a experiência, a atitude e a percepção do cliente.

Além de recensar extensa a relevante literatura sobre o tema, Rossi Augusta Alves CORRÊA (1979, p.32-46) desenvolveu um modelo para o estudo dos processos de relações interpessoais, o Modelo de Simetria Social.

Em âmbito nacional, as contribuições de Rossi Augusta Alves CORRÊA são absolutamente fundamentais, quer pela criação e descrição do Modelo de Simetria Social, quer por sua aplicação no campo da previdência social brasileira, em 1977 e em 1987, e no campo da administração pública federal brasileira, em 1990 (cf. CORRÊA, 1980; CORRÊA e CARDOSO, 1988; e CORRÊA E MARQUESINI, 1990/1991).

As pesquisas de CORRÊA (1980), CORRÊA e CARDOSO (1988) e CORRÊA e MARQUESINI (1990/1991) permitiram a formalização de resultados que atribuem a aspectos institucionais e disfunções burocráticas a responsabilidade pelo mau relacionamento humano e ineficiência administrativa.

Diante da perspectiva de resultado, delineada com a aplicação do Modelo a grupos de clientes e de servidores públicos, pelas pesquisas citadas, o Modelo de Simetria Social foi eleito para a operacionalização desta pesquisa.

1.3.1 O Modelo de Simetria Social

O Modelo de Simetria Social permite o estudo de imagens fundamentado na análise sociométrica, isto é, na interpretação da qualidade, quantidade e intensidade das relações sociais intra e extra-grupais.

De acordo com CORRÊA (1980), o estudo da imagem abrange duas dimensões: a imagem dos fatos, das circunstâncias e a imagem dos valores, de expectativas, ambas originadas nos processos de interação de indivíduos, condicionando atitudes e comportamentos que, por sua vez, dependem da imagem que uns têm de outros.

O Modelo considera a operacionalização de fenômenos sistêmicos, que pressupõem o registro de episódios, de situações específicas em diferentes momentos; o levantamento de imagens mútuas, conseqüentes daquelas situações; e a avaliação das oscilações e deslocamentos nas configurações gráficas de uma e outra situação. Esses fenômenos são descritos como: **entropia** - proximidade de pontos em relação ao núcleo, no eixo cartesiano; **homeostase** - identidade de direção e de intensidade de pontos na perspectiva assimétrica e no quadrante I da perspectiva simétrica; **"feedback"** - mudança de imagens recíprocas, provocada por medidas corretivas ou de alteração de determinada situação; e **cismogênese** - reciprocidade de estímulos entre os indivíduos estudados (Id.).

Nesta pesquisa, o estudo das relações interpessoais não se efetuou por episódios específicos e diversos; as imagens foram recenseadas no momento da interação ocasionada pelo uso da biblioteca e analisadas à luz dessa circunstância. Diante da opção por esse procedimento, a operacionalização de fenômenos sistêmicos, descrita no Modelo de Simetria Social, não foi considerada.

Para a representação gráfica das interrelações sociais segundo CORRÊA (1979), as fórmulas estatísticas disponíveis não se mostraram eficazes, requerendo o desenvolvimento de medidas estatísticas específicas para a construção do Modelo de Simetria Social.

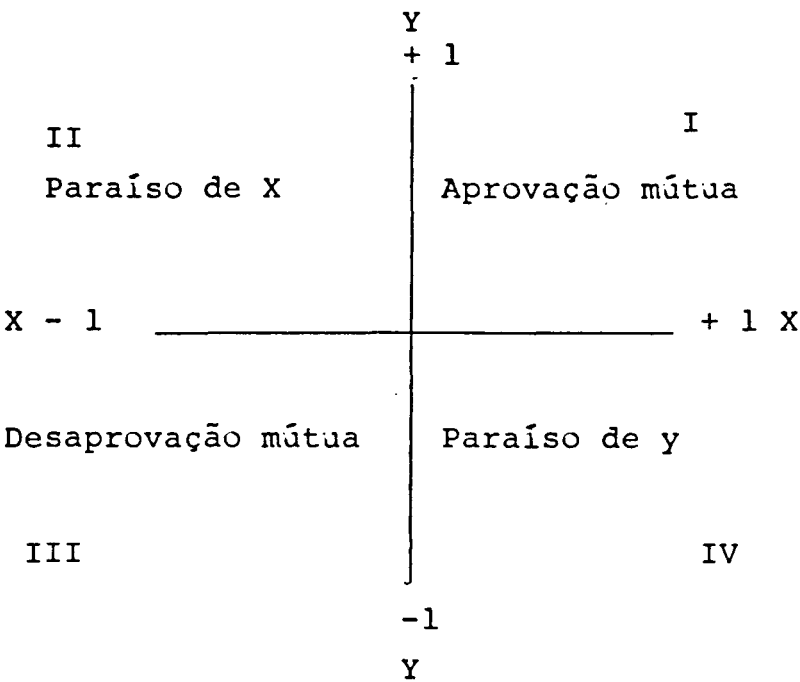
As tendências positivas, negativas e neutras de opiniões são demonstradas pela flutuação dos dados distribuídos, respectivamente, em pontos altos, baixos e centrais de histogramas. Essas tendências devem ser coletadas por instrumentos de pesquisa que evidencie os valores aos quais aquelas relações são submetidas, diariamente.

A distância, a atração e a repulsão entre os indivíduos, em termos sociais, são medidas sob duas perspectivas: assimétrica e simétrica, numa escala que varia de +1 a -1, desdobradas em dois contínuos ou quatro quadrantes (CORRÊA, 1980).

Na perspectiva assimétrica são cruzados os resultados das avaliações de um indivíduo (X) pelo outro (Y) e vice-versa (Figura 1).

Figura 1

PERSPECTIVA ASSIMÉTRICA DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL



Fonte: CORRÊA, Rossi Augusta Alves. Social symmetry...., 1979.
Dissertação doutoral, p. 17.

A intensidade dos índices é definida quando, na representação gráfica, verifica-se o seu afastamento do núcleo central. O primeiro quadrante registra dados de relações muito favoráveis (aprovação mútua); o segundo, as relações divergentes, onde Y tem imagem positiva de X e este, imagem negativa de Y (paraíso de X); o terceiro quadrante registra imagens recíprocas negativas, gerando atitudes defensivas (desaprovação mútua); o quarto é o inverso do segundo: relações divergentes, onde Y tem imagem negativa de X e este, imagem positiva de Y (paraíso de Y) - (CORRÊA, 1979, p.16, 18).

Para delinear a perspectiva assimétrica das relações entre bibliotecário e usuário, foi estruturado um roteiro de entrevista que oferece cinco alternativas de resposta, em graduação, sob cada aspecto avaliado. Esse arranjo permitiu o uso de uma das múltiplas aplicações da fórmula desenvolvida por ROSSI A.A. CORRÊA e Ben L. THOMPSON para o Modelo de Simetria Social (CORRÊA, 1979, p.25). A fórmula para histogramas assimétricos com cinco barras apresenta-se como se segue:

$$AM_5 = \frac{\bar{X} - 3}{2}$$

Onde:

AM_5 = Perspectiva assimétrica para histogramas com 5 barras

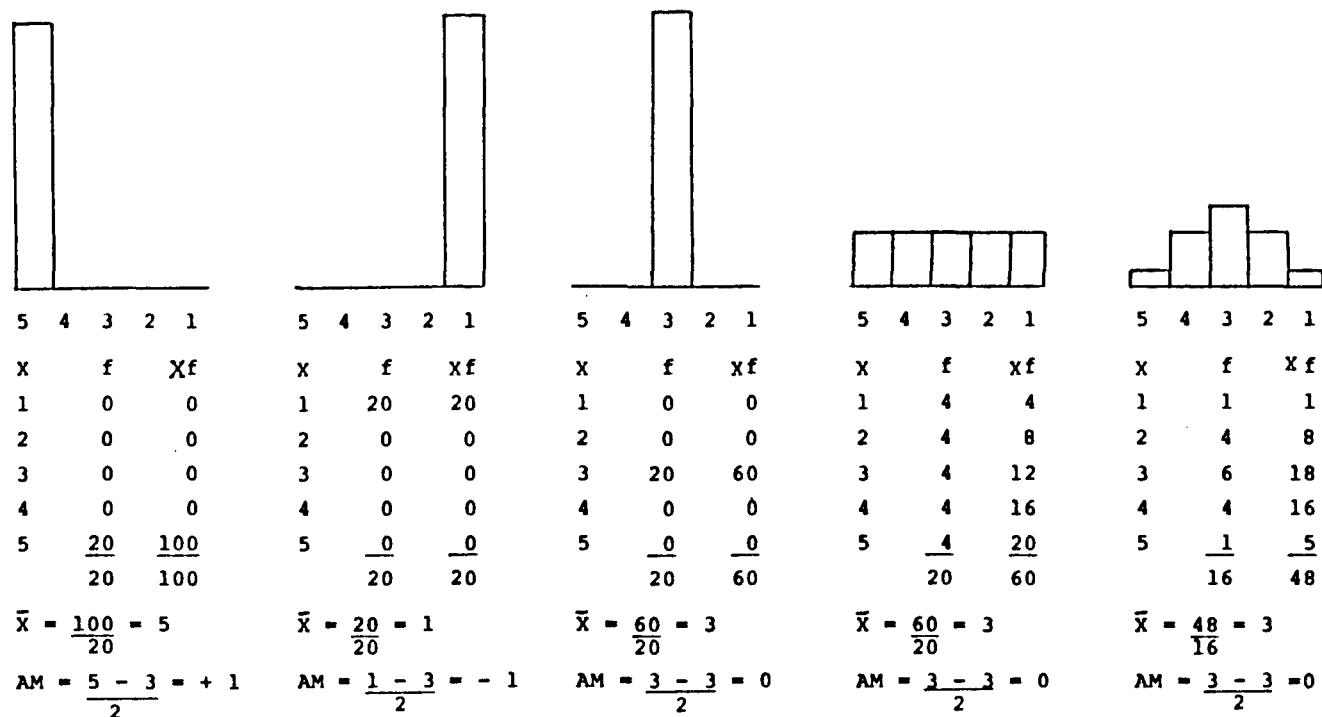
\bar{X} = Valor Médio de X

$$\bar{X} = \frac{\sum X f}{\sum f}$$

\sum = Somatório

sendo X, a alternativa de resposta escolhida (vide demonstrativo de aplicação, Figura 2) e f, a frequência.

Figura 2
 APLICAÇÃO DA FÓRMULA $AM = \bar{X} - 3/2$
 para o estudo de histogramas assimétricos com cinco barras



Fonte: CORRÊA, Rossi Augusta Alves. Social symmetry..., 1979.
 Dissertação doutoral, p.26.

Considerando a dinâmica do Modelo e a multiplicidade de histogramas assimétricos previstos, a aplicação da fórmula para a conversão dos dados em índices está demonstrada na Figura 2 e os índices obtidos, relacionados na Tabela 2.

A perspectiva simétrica do Modelo (Figura 3) é de lineada pela indicação de pontos muito próximos a 0 - o núcleo central do gráfico assimétrico. Esse fenômeno entrópico, constatado na análise de assimetria, evidencia a necessidade de estudo minucioso da configuração gráfica assimétrica.

Os pontos próximos a 0, lançados nos quadrantes, representam situações de tendência para o caos ou alta entropia. O primeiro quadrante representa atitudes de acomodação e neutralidade em favor da segurança (reticente); o segundo, a predominância dos vallores de X e a passividade de Y (dominação-dependência); o terceiro quadrante registra grupos reativos (antagonismo), e o quarto quadrante indica o oposto do segundo, isto é, a passividade de X e a supremacia dos valores de Y (sujeição-dominação) - (CORREIA, 1979, p. 20-22).

Tabela 2

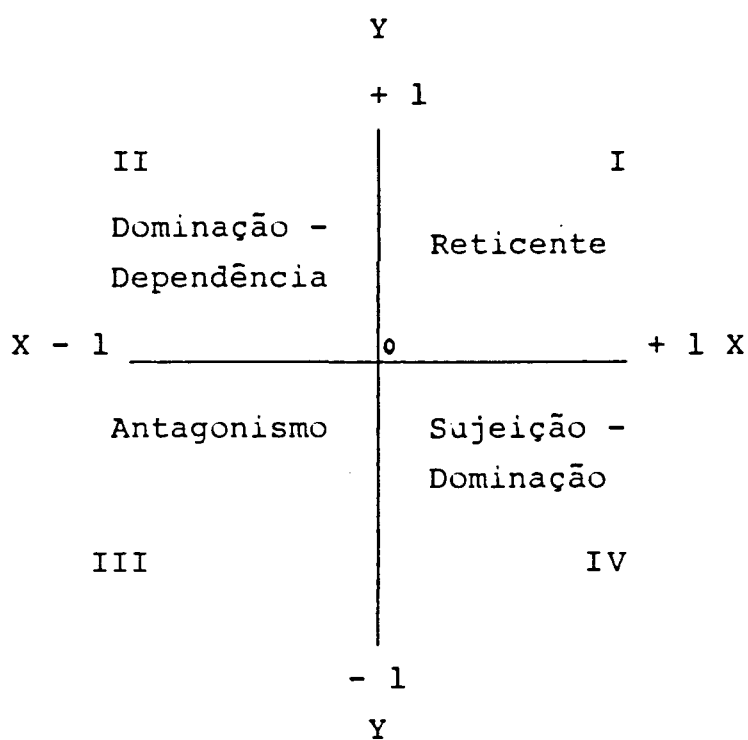
ÍNDICES DE MEDIDAS ASSIMÉTRICAS PARA A CONSTRUÇÃO DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
Usuários (Us.) x Bibliotecários (Bt.)

VARIÁVEIS	Campo Grande		Copacabana		Engº Novo		Jacarepaguá		Olaria - Ramos		Rio Comprido		Estadual		Nacional		GERAL $\Sigma/8$	
	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.	Us.	Bt.
1 ATENÇÃO	1,00	0,75	0,80	0,66	0,65	0,43	0,80	0,10	0,69	0,50	0,88	0,62	0,13	0,18	0,63	0,20	0,69	0,43
2 CAPACIDADE PROFISSIONAL E DE PESQUISA	0,72	-0,25	0,82	1,00	0,45	-0,68	0,90	-0,50	0,54	0,50	0,69	-0,12	0,18	-0,62	0,53	-0,55	0,60	-0,15
3 COMUNICAÇÃO	0,78	0,50	0,80	0,33	0,57	-0,75	0,80	-0,60	0,42	0,50	0,71	0,12	0,29	-0,18	0,57	-0,11	0,61	-0,02
4 CONFIANÇA	0,95	-0,62	0,88	0,66	0,59	0,12	0,87	0,10	0,40	-0,50	0,66	0,50	0,29	0,06	0,37	0,20	0,62	0,06
5 COOPERAÇÃO	0,65	0,00	0,36	0,33	0,38	0,00	0,60	0,60	0,14	0,37	0,14	0,00	-0,22	-0,25	0,33	-0,10	0,26	0,11
6 DEDICAÇÃO	0,86	0,37	0,94	0,50	0,53	0,37	0,92	0,60	0,40	-0,37	0,70	0,62	-0,18	-0,31	0,42	0,44	0,57	0,27
7 GENTILEZA	0,95	0,62	0,60	0,83	0,63	0,62	0,92	0,60	0,73	0,37	0,90	0,62	0,29	0,31	0,71	0,75	0,71	0,59
8 HONESTIDADE	0,87	0,62	0,64	0,66	0,51	0,25	0,97	0,70	0,40	0,00	0,76	0,75	-0,18	-0,12	0,55	0,55	0,56	0,42
9 PACIÊNCIA	0,57	0,37	0,28	0,50	0,51	0,25	0,75	0,40	0,52	0,00	0,54	0,37	-0,09	0,06	0,30	0,15	0,42	0,26
0 RESPONSABILIDADE	0,90	0,25	0,85	1,00	0,53	-0,12	0,92	-0,50	0,73	0,50	0,73	0,50	-0,15	-0,25	0,40	0,10	0,61	0,18

Fonte: Entrevistas com usuários e bibliotecários, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 3

PERSPECTIVA SIMÉTRICA DO MODELO DE SIMETRIA SOCIAL



Fonte: CORRÊA, Rossi Augusta Alves. Social simmetry..., 1979.
Dissertação doutoral, p. 19.

2 METODOLOGIA

2.1 Universo da pesquisa

Esta Pesquisa está fundamentada na descrição das imagens (auto e hetero) na relação bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro. Trata-se de um estudo amostral, a partir de dados coletados por entrevistas, das variações das relações entre bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas específicas, de distintas regiões da Cidade.

Inicialmente, projetou-se a aplicação de entrevistas em todas as bibliotecas públicas, da administração federal, estadual e municipal, com endereço fixo na Cidade do Rio de Janeiro, que funcionassem em três turnos - manhã, tarde e noite - ou que, mesmo com horário reduzido nos dias úteis, funcionassem aos sábados e/ou domingos. Esses critérios privilegiavam a Biblioteca Nacional (federal), a Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro (estadual) e as vinte bibliotecas populares (municipais), excluindo, apenas, o Serviço de Bibliotecas Volantes do Município; e objetivavam o levantamento de imagens, em áreas geográficas definidas, de indivíduos com perfis diversos, característicos de cada turno das bibliotecas. Mas, logo de início, foi observado que:

- a) algumas bibliotecas populares tiveram o horário de funcionamento reduzido por tempo indeterminado - apesar do compromisso de funcionarem em turnos extensos, em vigor desde setembro de 1985 - face a questões de segurança, obras e por falta de pessoal;

b) a maioria das bibliotecas populares apresentavam características totalmente díspares, entre si e em relação à Biblioteca Nacional e à Biblioteca Pública do Estado. Essas características abrangiam não só as atividades culturais oferecidas pelas bibliotecas - inexistentes em algumas delas -, como os números mensais de freqüência à biblioteca e de consulta ao acervo - em alguns casos, inexpressivos.

A Diretoria da Divisão de Documentação e Biblioteca da Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Esportes, da Cidade do Rio de Janeiro, foi contactada, então, e apontou a Biblioteca Popular de Copacabana como a única do Município com atividades culturais rotineiras e números bastante expressivos, assemelhados aos da Biblioteca Nacional e Estadual, comprovando essa informação com dados estatísticos das bibliotecas populares, referentes ao período de agosto a outubro de 1989 (Tabela 3).

Assim, foram eleitas para pesquisa a Biblioteca Nacional, a Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro e a Biblioteca Popular de Copacabana.

A identidade verificada entre as três bibliotecas eleitas foi definida a partir das seguintes variáveis: índice de freqüência de usuários (Tabela 3), extensão da carga horária diária e representatividade da biblioteca como espaço cultural - estas duas últimas observadas em declarações autorizadas no PERFIL DA BIBLIOTECA (Quadro 1). No entanto, essa identidade delineava uma amplitude restrita para a pesquisa, na medida em que as comunidades servidas por aquelas bibliotecas teriam, em consequência do quadro comum, perfis assemelhados.

Tabela 3

MOVIMENTO DE FREQUÊNCIA E CONSULTAS - QUADRO COMPARATIVO - 1989						
BIBLIOTECAS	AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO	
	freqüência	consulta	freqüência	consulta	freqüência	consulta
01 BANGU	2342	919	1384	641	2173	860
02 BOTAFOGO	1468	1245	1494	1769	1555	2137
03 CAMPO GRANDE	1507	3427	2398	6540	2743	6926
04 COPACABANA	10605	8446	11488	7415	12786	9143
05 ENGENHO NOVO	3255	7389	3752	8676	3029	6279
06 GAMBOA	102	74	147	119	98	164
07 GLÓRIA	381	534	355	487	433	647
08 GRAJAÚ	845	926	857	902	735	637
09 I. GOVERNADOR	1200	2493	1207	2892	1260	2517
10 IRAJÁ	1588	1551	1619	1710	1773	1574
11 JACAREPAGUÁ	1495	2983	1582	3504	1468	3459
12 LEBLON	2193	4377	2287	4666	86	289
13 MÉIER	753	1860	1223	2094	934	1751
14 OLARIA-RAMOS	--	--	--	--	--	--
15 PAQUETÁ	641	529	--	--	--	--
16 PENHA	1120	1944	1249	2379	1224	2275
17 RIO COMPRIDO	1708	1281	1870	1225	1614	1145
18 SANTA CRUZ	1723	3836	2048	4650	2214	5174
19 SANTA TERESA	690	1551	592	1023	661	912
20 TIJUCA	1717	1723	1806	1821	2175	2118
21 BIBL. VOLANTES	220	--	500	--	450	--
22 BIBL. ESTADUAL	55949	--	29651	--	60629	--
23 BIBL. NACIONAL	*	13884	*	13197	*	5250

* Média de freqüência por dia, no 2º semestre de 1989: 1200 usuários

Fonte: Dirigentes/Assessores Técnicos da Biblioteca Nacional, da Biblioteca Estadual e da Divisão de Documentação e Biblioteca da Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Esportes, da Cidade do Rio de Janeiro, com base nos respectivos relatórios anuais de 1989, em elaboração - dados fornecidos em anexo ao PERFIL DA BIBLIOTECA (Quadro 1).

Obs.: FREQUÊNCIA - nº de usuários que entram na biblioteca, para consulta e/ou visitação - computado por entrada; CONSULTA - nº de consultas feitas ao acervo - computado pelo número de volumes em circula o.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PESQUISA: Relações entre bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas da cidade do Rio de Janeiro.

por ANA VIRGINIA TEIXEIRA DA PAZ PINHEIRO

PERFIL DA BIBLIOTECA

INSTRUÇÕES

- a - o Perfil deve ser preenchido pelo entrevistador.
- b - não deixar nenhum campo sem preencher.
- c - preencher todos os campos com base nas informações transmitidas por pessoa autorizada pela Biblioteca.
- d - a indicação positiva de anexos, no item 1, implica na anexação dos documentos referentes.
- e - caso seja necessário, mais de uma alternativa, por item, pode ser indicada.
- f - este instrumento deve ser datado e assinado pelo entrevistador e a fonte de informações deve ser identificada.

1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

BIBLIOTECA

ENDEREÇO

FUNCIONAMENTO

HISTÓRICO/ANEXO

(A) SIM (B) NÃO

ÁREA SERVIDA

ORGANOGRAMA/ANEXO

(A) SIM (B) NÃO

DEPENDÊNCIA ADMINISTRATIVA

REGIMENTO INTERNO/ANEXO

(A) SIM (B) NÃO

(A) Federal
(B) Estadual
(C) Municipal

2 INSTALAÇÕES

ÁREA _____ m²

A ÁREA DISPONÍVEL É SUFICIENTE?

(A) SIM (B) NÃO

HÁ PROJETO PARA CONSTRUÇÃO DE UM NOVO PRÉDIO OU ANEXO?

(A) SIM (B) NÃO

SEGURANÇA E CONFORTO

(A) APARELHO CONDICIONADOR DE AR
(B) ILUMINAÇÃO INDIVIDUAL
(C) PESSOAL DE SEGURANÇA
(D) PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS
(E) PROTEÇÃO CONTRA RUÍDOS
(F) DESINFESTAÇÃO PERIÓDICA
(G) LIMPEZA DIÁRIA

MÓVEIS DISPONÍVEIS

QUANTIDADE

MESAS

INFANTIL/JUVENIL

ADULTO

ASSENTOS

CABINES INDIVIDUAIS

3 RECURSOS HUMANOS

PESSOAL COM GRADUAÇÃO EM BIBLIO
TECNOMIA

TOTAL _____

QUE LIDA COM PÚBLICO _____

PESSOAL SEM GRADUAÇÃO EM BIBLIO
TECNOMIA

TOTAL _____

QUE LIDA COM PÚBLICO _____

4 USUÁRIOS

NÍVEL DE INSTRUÇÃO

(A) PRÉ-ESCOLAR
(B) 1º GRAU
(C) 2º GRAU
(D) 3º GRAU
(E) OUTROS

NÍVEL SÓCIO-ECONÔMICO

(A) ALTO
(B) MÉDIO
(C) BAIXO

MÉDIA DE USUÁRIOS/DIA

5 NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO

Nº DE CATÁLOGOS

SISTEMA

(A) MANUAL
(B) AUTOMATIZADO

PROCESSAMENTO DO ACERVO

(A) CLASSIFICAÇÃO
(B) CATALOGAÇÃO
(C) OUTROS
(D) NENHUM

ACESSO ÀS ESTANTES

(A) LIVRE
(B) IMPEDIDO
(C) CONTROLADO

CIRCULAÇÃO DE USUÁRIOS

(A) LIVRE
(B) IMPEDIDA
(C) FISCALIZADA

ACESSO ÀS OBRAS

(A) LIVRE
(B) POR SOLICITAÇÃO ORAL
(C) POR ESCRITO

ACERVO

(A) GERAL
(B) ESPECIAL
(C) ESPECIALIZADO

EMPRÉSTIMO

(A) LOCAL
(B) DOMICILIAR
(C) NÃO FAZ

SERVIÇOS REPROGRÁFICOS

(A) XEROX
(B) FOTOGRAFIA
(C) NÃO FAZ

6 DIVULGAÇÃO DO ACERVO

(A) CATÁLOGO
(B) BIBLIOGRAFIA
(C) BOLETIM
(D) JORNAL DA BIBLIOTECA
(E) JORNAL DE BAIRRO
(F) OUTROS
(G) NÃO FAZ

7 OUTRAS ATIVIDADES

(A) INCENTIVO À LEITURA
(B) SOCIEDADE DE AMIGOS
(C) CURSOS, EXPOSIÇÕES
(D) ATIVIDADES RECREATIVAS
(E) SERVIÇOS PARA DEFICIENTES
(F) OUTRAS
(G) NÃO TEM

8 OBSERVAÇÕES

9 FONTE

10 DATA E ASSINATURA

A necessidade de eleger outras bibliotecas populares, de áreas caracteristicamente diferentes, se impôs.

Foi adotado então, como referencial, o Plano Diretor Decenal da Cidade do Rio de Janeiro, instituído pelo Projeto de Lei Complementar nº 13-A/91, que dividiu o território municipal em cinco grandes Áreas de Planejamento (AP). Essas Áreas de Planejamento são formadas pela conjunção de Regiões Administrativas, resultantes da soma de Unidades Espaciais de Planejamento, que, por sua vez, são "constituídas por um ou mais bairros em continuidade geográfica e definidas por analogias físicas ou urbanísticas, segundo indicadores de integração e compartimentação"; os bairros, segundo o mesmo Plano, "correspondem a porções do território que reúnem pessoas que utilizam os mesmos equipamentos comunitários, dentro de limites reconhecidos pela mesma denominação".

Após compulsar a relação dos bairros de cada Área de Planejamento (Quadro 2) com os endereços das Bibliotecas Populares, Nacional e Estadual constatou-se que: a AP 1, a AP 2 e a AP 3 sediam seis bibliotecas, cada uma; a AP 4, uma biblioteca; e a AP 5, três.

Como na AP 1 estão localizadas as bibliotecas Nacional e Estadual, pré-selecionadas, entendeu-se por bem considerar a mesma proporção do número de bibliotecas a serem pesquisadas em cada AP. Isto é, se a AP 1 está representada por duas de suas seis bibliotecas, destacadas pelos critérios já descritos, então, optou-se pela escolha, quando possível, de uma em cada três bibliotecas, sob aqueles mesmos critérios, aplicados ao universo de cada Área de Planejamento (cf. Quadro 2 e Tabela 3).

Quadro 2

RIO DE JANEIRO (CIDADE) - BAIRROS/ÁREAS DE PLANEJAMENTO

ÁREA DE PLANEJAMENTO	BAIRROS		
1	SACDE, SANTO CRISTO, GAMBOA	3	CAMPINHO, MADUREIRA, VAZ LCOB
	CAJÚ		QUINTINO BOCAIÚVA, CAVALCANTI
	CENTRO		ENGENHEIRO LEAL, CASCADURA
	CATUMBI, RIO COMPRIDO, ESTÁCIO		TURIAÇU, ROCHA MIRANDA,
	CIDADE NOVA		HONÓRIO GURGEL
	SÃO CRISTOVÃO, MANGUEIRA,		OSVALDO CRUZ, BENTO RIBEIRO,
	BENFICA		MAFECIAL HERMES
	PAQUETÁ		RIBEIRA, ZUMBI, CACUIA,
2	SANTA TERESA		PITANGUEIRAS, PRAÇA DA BANDEIRA
	FLAMENGO, GLÓRIA, LARANJEIRAS		COCOTÁ, BANCÁRIOS, FREGUESIA,
	CAIETE, COSME VELHO		JARDIM CARIOCA, TAUA, MONERÓ,
	BOTAFOGO, HUMAITÁ	4	PORTUGUESA, JARDIM GUANABARA
	URCA		GALEÃO, CIDADE UNIVERSITÁRIA
	LENE, COPACABANA		GUADALUPE, ANCHIETA,
	IPANEMA, LEBLON, VIDIGAL		PARQUE ANCHIETA,
	LAGOA		RICARDO DE ALBUQUERQUE
	JARDIM BOTÂNICO, GÁVEA		COELHO NETO, ACARÍ
	SÃO CONRADO		BARROS FILHO, COSTA BARROS,
	PRAÇA DA BANDEIRA, TIJUCA		FAVUNA
	ALTO DA BOA VISTA	5	JACAREPAGUÁ
	MARACANJÁ, VILA ISABEL, ANDARAÍ		ANIL, GARDÊNIA AZUL,
3	GRUJAÓ		CIDADE DE DEUS, CURICICA
	MANGUEINHOS		FREGUESIA, PECHINCHA
	BONSUCESSO, RAMOS, OLARIA		TAQUARA, TANQUE
	PENHA, PENHA CIRCULAR		PRAÇA SECA, VILA VALQUEIRE
	BRÁS DE PINA		JOÁ, ITANHANGÁ, BARRA DA
	CORDOVIL, PARADA DE LUCAS,		TIJUCA
	VIGÁRIO GERAL, JARDIM AMÉRICA		CORRIM, VARGEM GRANDE,
	HIGIENÓPOLIS, MARIA DA GRAÇA,		VARGEM PEQUENA
	DEL CASTILHO		RECREIO DOS BANDEIRANTES
	JACARÉ		GRUMARI
	INHAÚMA, ENGENHO DA RADEIA,		DEODORO, VILA MILITAR,
	TOMAS COELHO		CAMPO DOS AFONSOS,
	SÃO FRANCISCO XAVIER, POCHA,		JARDIM SULACAP
	RIACHUELO, SAMPAIO, ENGENHO		MAGALHÃES BASTOS, REALEXO
	NOVO		PADRE MIGUEL, BANGÔ,
	MÉIER, CACHAMBI, TODOS OS		SENADOR CAMARÁ
	SANTOS, LINS DE VASCONCELOS		SANTÍSSIMO, SENADOR
	ENGENHO DE DENTRO, ÁGUA SANTA		VASCONCELOS
	ENCANTADO, PIEDADE, ABOLIÇÃO,		CAMPO GRANDE
	PILARES		INHOAÍBA, COSMOS
	VILA COSMOS, VICENTE DE		PACIÊNCIA, SANTA CRUZ
	CARVALHO, VILA DA PENHA		SEPETIBA
	VISTA ALEGRE, IPAJÁ, COLÉGIO		BARRA DE GUARATIBA, GUARATIBA
			PEDRA DE GUARATIBA

Fonte: Plano Diretor Decenal da Cidade do Rio de Janeiro (Proj.-lei nº 13-A/91).

Deste modo, a pesquisa priorizou a distribuição das bibliotecas pela Cidade do Rio de Janeiro, definida pelas Áreas de Planejamento, para a escolha das bibliotecas relevantes.

Assim, na AP 2, foram eleitas a Biblioteca Popular de Copacabana, pré-selecionada, e a Biblioteca Popular da Tijuca que, face a sua interdição por obras, foi substituída pela Biblioteca Popular do Rio Comprido, situada no bairro da Tijuca, que acolheu o pessoal e acumulou as funções daquela biblioteca.

A AP 3 está representada por duas bibliotecas: a Biblioteca Popular do Engenho Novo e a Biblioteca Popular de Olaria-Ramos, que acumulou as funções da Biblioteca de Irajá, fechada para mudança. A AP 4 consta com a única que sedia: a Biblioteca Popular de Jacarepaguá. E a AP 5, com a Biblioteca Popular de Campo Grande.

Diante do reduzido universo de bibliotecários graduados em todo o Estado - eram 3507 inscritos no Conselho Regional de Biblioteconomia, em 1989 (CRB-7, Carta da Presidenta... 1989) -, da falta de informação sobre quantos estão lotados em bibliotecas públicas, e pela certeza de que suas tarefas vêm sendo exercidas por pessoal sem habilitação formal, em muitas dessas bibliotecas, optou-se pela pesquisa sobre o mínimo de um terço do pessoal que lida com o público, diariamente, junto ao acervo geral - o total de setenta e cinco pessoas exercendo essa tarefa foi indicado por chefias autorizadas das bibliotecas em estudo, no PERFIL DA BIBLIOTECA (Quadro 1). A proporção foi definida por contingências de percurso, tais como férias, licenças, folgas, rodízio de horários, aposentadorias.

Quanto ao número de usuários, foi estabelecido o limite proporcional de, pelo menos, dois para cada bibliotecário entrevistado. Este mínimo foi definido pela falta constante de

usuários aptos à entrevista; isto é, muitas vezes, o mesmo usuário entrevistado estava na biblioteca por diferentes turnos e dias; outras vezes, não ocorria equivalência na frequência por turnos. A possibilidade de entrevistar o mínimo de dois usuários por cada bibliotecário foi considerada, então, a mais viável, não sendo descartada a oportunidade de um número maior de usuários, na falta daqueles problemas. Assim, o número de vinte usuários por biblioteca foi acolhido como representativo (Tabela 4).

2.2 Definição operacional das variáveis

Os valores considerados essenciais, tanto ao bibliotecário quanto ao usuário, foram recenseados em bibliografia técnica e especializada na área da Biblioteconomia. Essas fontes apontaram valores que constituem salvaguardas internas e externas da responsabilidade pública, tanto na prestação quanto na fruição do serviço, pois instrumentalizam a ética e o decoro nas relações interpessoais entre o servidor-bibliotecário e o cliente-usuário de bibliotecas públicas.

Para delimitar esses valores, tornou-se imprescindível conceituar biblioteca pública, bibliotecário, usuário e, ainda, nível de padronização.

Biblioteca pública foi considerada a organização, o local, o cenário onde são oferecidos os serviços que viabilizam o acesso a informações a uma população específica e que é usualmente financiada, total ou em parte, por verba pública (39).

O termo bibliotecário, na sua acepção mais ampla, pode ser aplicado a todos aqueles que se ocupam da ciência das bibliotecas, mas um indicador comum - a carência de bibliotecá-

Tabela 4

BIBLIOTECAS/ÁREAS DE PLANEJAMENTO - Nº DE BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS PESQUISADOS

ÁREAS DE PLANEJAMENTO	BIBLIOTECAS	BIBLIOTECÁRIOS			USUÁRIOS	
		TOTAL	MÍNIMO PREVISTO	TOTAL PESQUISADO	MÍNIMO PREVISTO ***	TOTAL PESQUISADO
1	BIBLIOTECA NACIONAL	12	04	10	20	33
	BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	15	05	08	16	22
2	BIBLIOTECA POPULAR DE COPACABANA	08	03	03	06	20
	BIBLIOTECA POPULAR DO RIO COMPRIDO*	07	03	04	08	21
3	BIBLIOTECA POPULAR DO ENGENHO NOVO	09	03	08	16	42
	BIBLIOTECA POPULAR DE OLARIA-RAMOS**	04	02	04	08	21
4	BIBLIOTECA POPULAR DE JACAREPAGUÃ	08	03	05	10	20
5	BIBLIOTECA POPULAR DE CAMPO GRANDE	12	04	04	08	20
T O T A L		46			199	

* em substituição à Biblioteca Popular da Tijuca, enterditada por obras.

** em substituição à Biblioteca Popular de Irajá, fechada para mudança.

*** o dobro, em relação ao total de bibliotecários pesquisados.

rios habilitados, lotados em bibliotecas públicas na Cidade do Rio de Janeiro - restringiu o sentido e o reservou, exclusivamente, para designar todo o indivíduo, graduado ou não, que se ocupa da biblioteca, prestando serviços ao usuário em geral, diretamente (GRAESEL, 1897, p. 144-145).

O usuário foi identificado como o indivíduo que vai à biblioteca pública e que utiliza seus serviços, mantendo, ou não, contato com o bibliotecário.

E por nível de padronização da biblioteca foi entendido o conjunto de instrumentos de controle do acervo, de natureza biblioteconômica, que formalizam e viabilizam o acesso à informação - por exemplo, os catálogos em fichas de autores, títulos e assuntos.

Para estabelecer o relacionamento entre bibliotecário e usuário, quais as qualidades, valores que se deve exigir daquele e que se pode esperar deste, em favor do serviço oferecido e dos benefícios apreendidos?

Grande quantidade de variáveis, que interferem nas imagens do bibliotecário e do usuário, foi recuperada em bibliografia especializada. Todavia, pela experiência própria e pela observância da fase de verificação da correspondência das variáveis com a realidade (testagem do Roteiro de Entrevista Padronizado - Quadro 1), foi possível reduzir tal quantidade a um grupo de apenas dez variáveis básicas, sem deixar de representar, com fidedignidade, aquelas imagens, sob a dinâmica da biblioteca pública.

Segundo GRAESEL (1897, p. 145-146), as qualidades do bibliotecário são em número de três: o amor à ordem, a dedicação ao trabalho e a amabilidade.

EBERT (1820) citado por GRAESEL (1897,p.147), conclui que aquele que não ama a ordem carece de qualidade essencial a um bom bibliotecário e é inepto para a função por falta de precisão e objetividade, de capacidade, valor ratificado por SMITH (1876), POOLE (1889), THEOPHRASTUS (1889) e AMARANTE (1973).

A dedicação, ao trabalho, enfatizada por WINSOR (1876) e CRANDALL (1861), associada à capacidade, atribuiria ao bibliotecário, segundo COTTON DE HOUSSAYES (1780), valores como confiança, honestidade e responsabilidade.

A terceira qualidade, a amabilidade, é a mais importante, sob o ponto de vista das relações com o usuário, porque implica em valores como atenção, cooperação, gentileza, paciência e comunicação, identificados por COTTON DE HOUSSAYES (1780), DEWEY (1876), PLACER (1960), STEBBINS (1966) e MARTIN (1976).

Essas dez variáveis - atenção, capacidade, comunicação, confiança, cooperação, dedicação, gentileza, honestidade, paciência e responsabilidade -, valores incontestavelmente necessários tanto ao bibliotecário quanto ao usuário, de acordo com GREEN (1876) e MIDWORTH (1893), contribuem para que a biblioteca cumpra a sua missão, isto é, que seus livros sejam largamente consultados, cosntituem uma tentativa de síntese das expectativas pessoais e mútuas daqueles indivíduos e enfatizam a necessidade da consideração do meio ambiente da comunidade, na qual se insere a biblioteca (cf. WELLARD, 1937 e FIGUEIREDO, 1983).

A fim de assegurar precisão e referência empírica, as dez variáveis foram definidas operacionalmente na fase de testagem do Roteiro de Entrevista Padronizado, descrita em 2.4. Desse modo, foram consolidadas as seguintes definições:

Atenção - nível de concentração no lidar com terceiros, procedendo com clareza e objetividade;

Capacidade profissional e de pesquisa - refere-se aos conhecimentos específicos da área na qual atua e à habilidade de aplicação prática de conhecimentos teóricos;

Comunicação - habilidade de transmitir, de maneira clara e objetiva, as instruções, idéias ou informações;

Confiança - crédito, certeza atribuída ao procedimento, desempenho e capacidade de informação/pesquisa do outro;

Cooperação - pré-disposição em colaborar, percebendo os pontos importantes numa questão e agindo acertadamente, quando necessário;

Dedicação - interesse evidenciado no sentido do aperfeiçoamento dos serviços e identificação para com a função pública da biblioteca;

Gentileza - pré-disposição em lidar com o outro com simpatia e igualdade, independente de preferências e interesses pessoais;

Honestidade - capacidade de reconhecer suas próprias limitações, viabilizando a troca de informações e acatando sugestões;

Paciência - esforço de entendimento e compreensão do outro e de suas limitações, sabendo despertar e direcionar interesses; e

Responsabilidade - capacidade de responder e assumir todas as conseqüências de seus atos.

2.3 Execução

O interesse em obter dados analisáveis com segurança e rapidez e que constituíssem indicadores satisfatórios das variáveis selecionadas, motivou o delineamento de um roteiro de entrevistas com perguntas fechadas.

As alternativas de resposta foram expressas num quadro de referência em escala decrescente. Sob cada variável, foi apresentada uma lista de verificação com cinco apreciações em gradação, da mais positiva (opção A, valor 5) a mais negativa (opção E, valor 1), com alternativa intermediária (opção C, valor 3) - o que viabilizou o trabalho com histogramas de cinco barras (Figura 2).

O roteiro foi apreciado por bibliotecários e usuários de diferentes bibliotecas da Cidade do Rio de Janeiro, com o fim de aprimorar a inteligibilidade do conteúdo, de evitar proposições extremas que não constituíssem alternativa considerável e de ratificar a gradação das respostas, de modo que cada alternativa expressasse uma idéia completa e que, especialmente, a alternativa C tivesse caráter nulo, indiferente. Após a avaliação, o roteiro foi aplicado pela pesquisadora a bibliotecários e usuários, a título de testagem prévia, sofrendo revisão e ajustes finais.

Definido, o Roteiro de Entrevista Padronizado (Quadro 3) foi empregado pela pesquisadora com o apoio de dezessete estudantes de Biblioteconomia, identificados com o tema e treinados pela própria Pesquisadora.

As exigências estabelecidas para a correção na entrevista implicaram na criação de uma atmosfera amistosa, com uma atitude agradável e de confiança; em apresentação sintética

do entrevistador, da pesquisa e da autoridade da pesquisa - de modo informal e positivo; e passagem rápida ao roteiro, com clareza, imparcialidade e descrição.

A aplicação dos roteiros foi precedida pela visita da pesquisadora às bibliotecas eleitas, quando foram traçados os seus perfis, com dados históricos, administrativos, sobre o nível de padronização e a ambiência, para a fundamentação da análise da pesquisa (Quadro 1). Nessa oportunidade, foi definido o período da pesquisa — um mês de férias escolares, quando as bibliotecas públicas estariam submetidas, em princípio, à rotina de usuários habituais.

Foram coletados dados de identificação, estabelecendo referenciais comparáveis de mensuração (Tabela 5); informações complementares, para avaliar o envolvimento entre as partes entrevistadas (Tabela 6); e dois campos abertos, para observações do entrevistado e do entrevistador, a serem validados na análise.

O Roteiro de Entrevista Padronizado indicou o comportamento declarado pelo entrevistado, bibliotecário ou usuário, e o comportamento observado pelo entrevistador em diferentes bibliotecas da Cidade do Rio de Janeiro (nacional, estadual e municipais) e em três turnos de funcionamento: manhã (até 12 horas), tarde (das 12 às 18 horas) e noite (a partir das 18 horas) - objetivando, deste modo, arrolar perfis diversificados.

Foram efetivadas duzentas e quarenta e sete entrevistas, junto a quarenta e seis bibliotecários e cento e noventa e nove usuários de bibliotecas públicas, no mês de julho e início do mês de agosto de 1992.

ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO

INSTRUÇÕES

- a - o Roteiro deve ser preenchido pelo entrevistador.
- b - não deixar nenhum campo sem preencher.
- c - preencher as alternativas do item 1 e o item 4 com base nas informações transmitidas pelo entrevistado.
- d - no item 2, escrever nas parênteses a letra correspondente à opinião do entrevistado, bibliotecário ou usuário de bibliotecas públicas, sobre cada variável, em relação à auto-imagem (de si mesmo) e hetero-imagem (do outro); e no item 3 assinalar a alternativa por ele escolhida.
- e - indicar apenas uma alternativa.
- f - transpor para o cartão respecto a letra correspondente às alternativas indicadas.
- g - o item 5 destina-se a quaisquer observações pessoais que o entrevistador considere relevante.
- h - este instrumento e o cartão-resposta devem ser datados e assinados pelo entrevistador.

I DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

BIBLIOTECA _____

ENDEREÇO _____

DATA DA ENTREVISTA ____/____/____ HORÁRIO DA ENTREVISTA ____h____min

ENTREVISTADO/NOME COMPLETO _____

GRUPO (A) BIBLIOTECÁRIO
(B) USUÁRIO

SEXO (A) MASCULINO
(B) FEMININO

ESCOLARIDADE

(A) AUTODIDATA
(B) 1º GRAU
(C) 2º GRAU
(D) SUPERIOR
(E) ESPECIALIZAÇÃO(pós)
(F) MESTRADO
(G) DOUTORADO

FAIXA ETÁRIA

(A) ATÉ 15 ANOS
(B) 16-18 ANOS
(C) 19-23 ANOS
(D) 24-25 ANOS
(E) 26-30 ANOS
(F) 31-49 ANOS
(G) 50 ANOS OU MAIS

2 AUTO E HETERO-IMAGEM DECLARADA

VARIÁVEIS	AUTO- -IMAGEM	HETERO- -IMAGEM	INDICADORES
1 ATENÇÃO Nível de concentração no lidar com terceiros, procedendo com clareza e objetividade.	()	()	<p>A - É atencioso e preocupa-se com o resultado.</p> <p>B - É atencioso, mas pouco objetivo.</p> <p>C - Finge estar prestando atenção, ao ouvir, quando não está.</p> <p>D - É desatencioso e indiferente.</p> <p>E - Negase a prestar atenção.</p>
2 CAPACIDADE PROFISSIONAL E DE PESQUISA Refere-se aos conhecimentos específicos da área na qual atua e à habilidade de aplicação prática de conhecimentos teóricos.	()	()	<p>A - Possui grandes conhecimentos e sabe onde e como procurar subsídios para solucionar questões.</p> <p>B - É culto e capaz.</p> <p>C - É auto-suficiente, negando-se a apreender o que julga que já sabe.</p> <p>D - É despreparado para o que se propõe fazer.</p> <p>E - Possui insuficientes conhecimentos específicos; sua habilidade está aquém do nível desejado.</p>
3 COMUNICAÇÃO Habilidade de transmitir, de maneira clara e objetiva, as instruções, idéias ou informações.	()	()	<p>A - Possui grande habilidade em comunicar-se.</p> <p>B - É claro e objetivo, demonstrando pouco ou nenhum interesse em dialogar com o outro.</p> <p>C - É simpático e solícito, mas não partilha idéias e informações.</p> <p>D - Reage a qualquer tentativa de aproximação; não se comunica.</p> <p>E - Apresenta grande dificuldade de expressão, não conseguindo se fazer entender.</p>

VARIÁVEIS	AUTO- -IMAGEM	HETERO- -IMAGEM	INDICADORES
4 CONFIANÇA Crédito, certeza atribuída ao procedimento, desempenho e capacidade de informação/pesquisa do outro.	()	()	A - É digno de toda a confiança. B - É sujeito à reações inesperadas. C - É metódico e pouco interessado em alterar regras e procedimentos, quando oportuno. D - Influência, lançando mão de apelos emocionais e racionais. E - É pouco confiável; requer observação constante.
5 COOPERAÇÃO Pré-disposição em colaborar, percebendo os pontos importantes numa questão e agindo acertadamente quando necessário.	()	()	A - Coopera, ao máximo. B - Faz aquilo a que se propõe, não se envolvendo em situações novas. C - Coopera, desde que não se veja pessoalmente prejudicado; falta-lhe entusiasmo. D - Coopera, quando solicitado. E - Pouco disposto a colaborar; cria problemas.
6 DEDICAÇÃO Interesse evidenciado no sentido do aperfeiçoamento dos serviços e identificação para com a função pública da biblioteca.	()	()	A - Evidencia grande dedicação no que faz. B - É indiferente. C - Omite-se de tomar medidas novas ou melhores diante dos problemas que lhe surgem. D - Assume posição inflexível, imutável, diante dos fatos e das pessoas. E - Não se interessa nem gosta do que faz.
7 GENTILEZA Pré-disposição em lidar com o outro com simpatia e igualdade, independente de preferências e interesses pessoais.	()	()	A - É gentil, qualquer que seja o outro. B - É gentil, apenas com quem lhe interessa. C - Procura cativar, despendendo a afetividade. D - Cria embaraços, provocando impasses e situações desagradáveis. E - É rude e prepotente.

VARIÁVEIS	AUTO- -IMAGEM	HETERO- -IMAGEM	INDICADORES
8 HONESTIDADE Capacidade de reconhecer suas próprias limitações, viabilizando a troca de informações e acatando sugestões.	()	()	A - Reconhece limitações, procurando solucionar questões objetivamente. B - Reconhece limitações, mas não procura soluções. C - É alheio a quaisquer questões; não se envolve. D - Faz uso de artifícios e argumentos deficientes para demonstrar que tem razão. E - Discorda sobre a maioria das questões e não reconsidera seus pontos de vista ou reexamina suas posições.
9 PACIÊNCIA Esforço de entendimento e compreensão do outro e de suas limitações, sabendo despertar e direcionar interesses.	()	()	A - É paciente e bem-humorado. B - É receptivo, acolhendo com simpatia as intervenções de terceiros. C - É inconstante: ora paciente, ora impaciente. D - Demonstra, claramente, considerar o outro inoportuno. E - É impaciente e mal-humorado.
10 RESPONSABILIDADE Capacidade de responder e assumir todas as consequências de seus atos.	()	()	A - Apresenta alto nível de iniciativa pessoal, agindo oportuna e adequadamente. B - Desembaraça-se com habilidade, desde que orientado. C - Tem consciência das suas responsabilidades, mas não as assume. D - Precisa ser lembrado de suas obrigações. E - É incapaz de assumir qualquer atitude que implique em responsabilidade.

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

1 GRAU DE CONHECIMENTO E CONVIVÊNCIA COM O OUTRO

1.1 Existe amizade pessoal?

(A) SIM (B) NÃO

1.2 Existe relação de parentesco;

(A) SIM (B) NAO

1.3 O relacionamento é

(A) BOM (B) REGULAR (C) RUIM (D) NENHUM

1.4 O convívio é

(A) DIÁRIO (B) OCASIONAL (C) PERIÓDICO

2 INDIQUE O ASPECTO QUE MAIS SOBRESSAI NA IMAGEM DO OUTRO:

(A) Problemas de relacionamento humano.

(B) Interesse por outras atividades, alheias àquelas desenvolvidas.

(C) Problemas de saúde física ou mental.

(D) Inndaptação às condições ambientais.

(E) Falta de objetividade.

4 OBSERVAÇÕES DO ENTREVISTADO (Casos narrados, sugestões, percepção do ambiente e das condições locais)

5 OBSERVAÇÕES DO ENTREVISTADOR

6 DATA: / /

7 ENTREVISTADOR

Quadro 3 (folha 4/4)

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PESQUISA: Relações entre bibliotecário e usuário de bibliotecas
públicas da cidade do Rio de Janeiro.

por ANA VIRGINIA TEIXEIRA DA PAZ PINHEIRO

ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO / CARTÃO - RESPOSTA										
1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO										
BIBLIOTECA										
DATA DA ENTREVISTA ____/____/____						HORÁRIO DA ENTREVISTA __h__min				
ENTREVISTADO										
ITENS	GRUPO	SEXO	ESCOLARIDADE				FAIXA ETÁRIA			
ALTERNATIVA										
2 AUTO E HETERO-IMAGEM DECLARADA										
AUTO - IMAGEM										
VARIÁVEIS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALTERNATIVA										
HETERO - IMAGEM										
VARIÁVEIS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALTERNATIVA										
3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES										
ITENS	1.1	1.2	1.3	1.4	2					
ALTERNATIVA										
DATA: ____/____/____						ENTREVISTADOR				

Tabela 5

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DE 46 BIBLIOTECÁRIOS E DE 199 USUÁRIOS

D A D O S	BIBLIOTECÁRIOS		USUÁRIOS	
	FREQUÊNCIA	%	FREQUÊNCIA	%
SEXO				
(A) MASCULINO	05	11,0	94	47,2
(B) FEMININO	41	89,0	105	52,8
FAIXA ETÁRIA				
(A) ATÉ 15 ANOS	--	--	26	13,0
(B) 16-18 ANOS	--	--	65	32,7
(C) 19-23 ANOS	--	--	43	21,6
(D) 24-25 ANOS	--	--	13	6,6
(E) 26-30 ANOS	09	19,6	27	13,6
(F) 31-49 ANOS	30	65,2	20	10,0
(G) 50 ANOS OU MAIS	07	15,2	05	2,5
ESCOLARIDADE *				
(A) AUTODIDATA	01	2,2	03	1,5
(B) 1º GRAU	02	4,4	44	22,1
(C) 2º GRAU	10	21,7	92	46,2
(D) SUPERIOR	27	58,7	53	26,7
(E) ESPECIALIZAÇÃO(pós)	06	13,0	03	1,5
(F) MESTRADO	--	--	03	1,5
(G) DOUTORADO	--	--	01	0,5

* 01 (um) usuário omitiu a escolaridade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários das bibliotecas pesquisadas, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 2).

Tabela 6

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DE 46 BIBLIOTECÁRIOS E DE 199 USUÁRIOS

INFORMAÇÕES	BIBLIOTECÁRIOS		USUÁRIOS**	
	FREQUÊNCIA	%	FREQUÊNCIA	%
Amizade pessoal				
(A) SIM	22	48,0	26	13,0
(B) NÃO	24	52,0	172	86,5
Parentesco				
(A) SIM	06	13,0	06	3,0
(B) NÃO	40	87,0	192	96,5
Relacionamento				
(A) BOM	37	80,4	70	35,2
(B) REGULAR	07	15,2	68	34,2
(C) RUIM	--	--	05	2,5
(D) NENHUM	02	4,4	55	27,6
Convívio				
(A) DIÁRIO	30	65,2	17	8,6
(B) OCASIONAL	09	19,6	117	58,8
(C) PERIÓDICO	07	15,2	64	32,1
Aspecto que mais sobressai no outro:*				
(A) PROBLEMAS DE RELACIONAMENTO HUMANO	11	23,9	40	20,1
(B) INTERESSE POR OUTRAS ATIVIDADES	08	17,4	41	20,6
(C) PROBLEMAS DE SAÚDE FÍSICA OU MENTAL	--	--	03	1,5
(D) INADAPTAÇÃO ÀS CONDIÇÕES AMBIENTAIS	05	10,9	20	10,1
(E) FALTA DE OBJETIVIDADE	18	39,1	33	16,6

* 04 (quatro) bibliotecários (8,7%) e 61 (sessenta e um) usuários (30,6%) não responderam.

** 01 (um) usuário (0,5%) preferiu não responder às questões

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários das bibliotecas pesquisadas, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

2.4 Análise dos dados

A aplicação do Modelo de Simetria Social viabilizou a interpretação da qualidade e quantidade das relações e da intensidade das imagens de bibliotecário e usuário, sob o ponto de vista da padronização dos serviços de bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro.

A qualidade das relações foi medida pelos índices positivos e negativos verificados e a quantidade, pelo número de pontos plotados no eixo cartesiano, em relação aos posicionamentos declarados. A intensidade das imagens foi medida pelo grau de simetria ou assimetria do histograma no eixo cartesiano, marcando no quadrante exato as variações das avaliações (CORRÊA, 1979, p.13-14).

Após a aplicação do Roteiro de Entrevista Padronizado (Quadro 3), as alternativas de resposta do item 2, em hetero-imagem declarada - A, B, C, D e E, sob cada uma das dez variáveis, foram totalizadas por grupos - bibliotecários e usuários-, biblioteca por biblioteca (vide demonstrativo de aplicação, Tabela 7). As alternativas totalizadas foram, então, convertidas em índices numéricos - 5, 4, 3, 2 e 1, respectivamente. Esses índices foram convertidos, por sua vez, em índices de medida assimétrica, mediante a aplicação da fórmula para histogramas de cinco barras - as cinco alternativas de resposta-, desenvolvida por ROSSI A.A. CORRÊA e BEN THOMPSON (CORRÊA, 1979), descrita em 1.3.1(cf.Figura 2).

Para o cálculo dos índices de medida assimétrica, foi utilizada máquina de calcular comum (vide demonstrativo de aplicação, Tabela 8) e para o lançamento dos índices no eixo cartesiano foram usadas laudas milimetradas.

Aos dados de grupo, sexo, escolaridade e faixa etária, coletados no item 1 (DADOS DE IDENTIFICAÇÃO) e ao item 3 (INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES) do Roteiro de Entrevista Padronizado, objetivando atribuir-lhes organização numérica para análise,

foram aplicados fundamentos de estatística básica, gerando relatórios de freqüências simples relativas percentuais (cf. Tabelas 5 e 6). Para o cálculo da freqüência relativa, foi estabelecida a divisão da freqüência absoluta em cada alternativa (o número total de opções em cada alternativa de resposta) pelo número total de entrevistados em cada grupo.

A dimensão qualitativa da pesquisa foi atribuída em paralelo, mediante a consideração das observações do entrevistado e do entrevistador, coletadas nos itens 4 e 5 do Roteiro de Entrevista Padronizado, e das características das comunidades servidas pelas bibliotecas estudadas, observadas na aplicação do Roteiro.

Optou-se, por uma abordagem metodológica, com base em análise sociométrica; e argumentativa, com base nos conhecimentos obtidos nas situações interativas.

A argumentação adquiriu no texto a mesma noção de demonstração do conjunto de procedimentos precedentes, inerentes e decorrentes das relações entre bibliotecário e usuário de bibliotecas públicas.

As relações observadas constituíram, então, testemunho de uma realidade analisada através de suas representações, uma realidade modelada a partir de amostras intencionais — as bibliotecas eleitas e os bibliotecários entrevistados — e amostras aleatórias — os usuários entrevistados.

Vale ressaltar que não foram feitos testes de significância, por não interessar ao âmbito da pesquisa proposta. Recomenda-se, pois, precaução científica na consideração das generalizações.

Tabela 7

TOTALIZAÇÃO DAS ALTERNATIVAS DE RESPOSTA - DEMONSTRATIVO

		BIBLIOTECA POPULAR DO ENGENHO NOVO									
GRUPO (total)		USUÁRIOS (42)					BIBLIOTECÁRIOS (8)				
opção	questão	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
1		18	22	0	1	1	1	5	2	0	0
2		17	10	10	4	1	0	0	0	5	3
3		20	12	7	2	1	0	0	2	0	6
4		24	9	5	1	3	1	1	5	1	0
5		13	17	2	9	1	0	3	2	3	0
6		19	13	5	4	1	1	4	3	0	0
7		26	8	3	3	2	4	2	2	0	0
8		14	19	6	2	1	0	6	0	2	0
9		14	19	6	2	1	0	4	4	0	0
10		19	15	2	4	2	0	2	2	4	0

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários das bibliotecas pesquisadas, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Tabela 8

CÁLCULO DOS ÍNDICES DE MEDIDA ASSIMÉTRICA - DEMONSTRATIVO

BIBLIOTECA POPULAR DO ENGENHO NOVO					
VARIÁVEL: ATENÇÃO/1 BIBLIOTECÁRIO			VARIÁVEL: ATENÇÃO/1 USUÁRIO		
opção/peso		freqüência	opção/peso	freqüência	
X		f	X	f	Xf
-1 E 1		0	-1 E 1	1	1
D 2		0	D 2	1	2
0 C 3		2	0 C 3	0	0
B 4		5	B 4	22	88
A 5		1	A 5	18	90
		8		42	181
		31			
$\bar{X} = \frac{31}{8} = 3,87$			$\bar{X} = \frac{181}{42} = 4,3$		
$AM = \frac{3,87 - 3}{2} = 0,43$			$AM = \frac{4,3 - 3}{2} = 0,65$		

$$AM = \frac{\bar{X} - 3}{2}$$

onde

$$\bar{X} = \frac{\sum Xf}{\sum f}$$

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários das bibliotecas pesquisadas, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3) - cf. Tabela 2, variável 1, "Engº Novo".

3 DAS RELAÇÕES

3.1 Amostra e Delineamento

Todas as 245 (duzentas e quarenta e cinco) entrevistas efetivadas foram utilizadas na análise dos dados.

No roteiro, o item referente a auto e hetero-imagem ofereceu 20 (vinte) respostas por entrevistado, perfazendo o total de 4900 (quatro mil e novecentas) respostas. Dessas, 47 (quarenta e sete) foram omitidas — 39, pelo usuário (6 em auto-imagem e 33 em hetero-imagem) e 8, pelo bibliotecário (1 em auto-imagem e 7 em hetero-imagem). O bibliotecário e o usuário forneceram 459 e 1984 respostas em auto-imagem e 453 e 1957 respostas em hetero-imagem, respectivamente.

As omissões de respostas por parte dos bibliotecários foram justificadas com críticas ao roteiro, considerado imperfeito por falta de opções "neutras", que "enquadrassem melhor as opiniões", especialmente, sobre os usuários.

As omissões de respostas por parte dos usuários foram justificadas pela falta de tempo, pela dificuldade no entendimento do roteiro, pela falta de conhecimento sobre o bibliotecário e, especialmente, pela falta da opção "não sei".

Foi observado que, até aquele momento, havia pouca ou nenhuma opinião de um em relação ao outro; isto é, tanto o bibliotecário quanto o usuário não tinham pré-estabelecido qualquer juízo de valor em relação ao outro.

Os bibliotecários não tinham cristalizado nem

Nos 199 usuários entrevistados, com boa média entre os sexos — 47,2% masculino e 52,8% feminino —, constatou-se, a luz da frequência, proporção equilibrada nas sete faixas etárias apresentadas. O item escolaridade apontou o índice significativo de 46,2% usuários de 2º grau, seguido por 26,7% usuários de nível superior — com maior concentração daqueles na Biblioteca Popular do Engenho Novo (23,9%) e destes na Biblioteca Nacional (32%) (cf. Tabela 5).

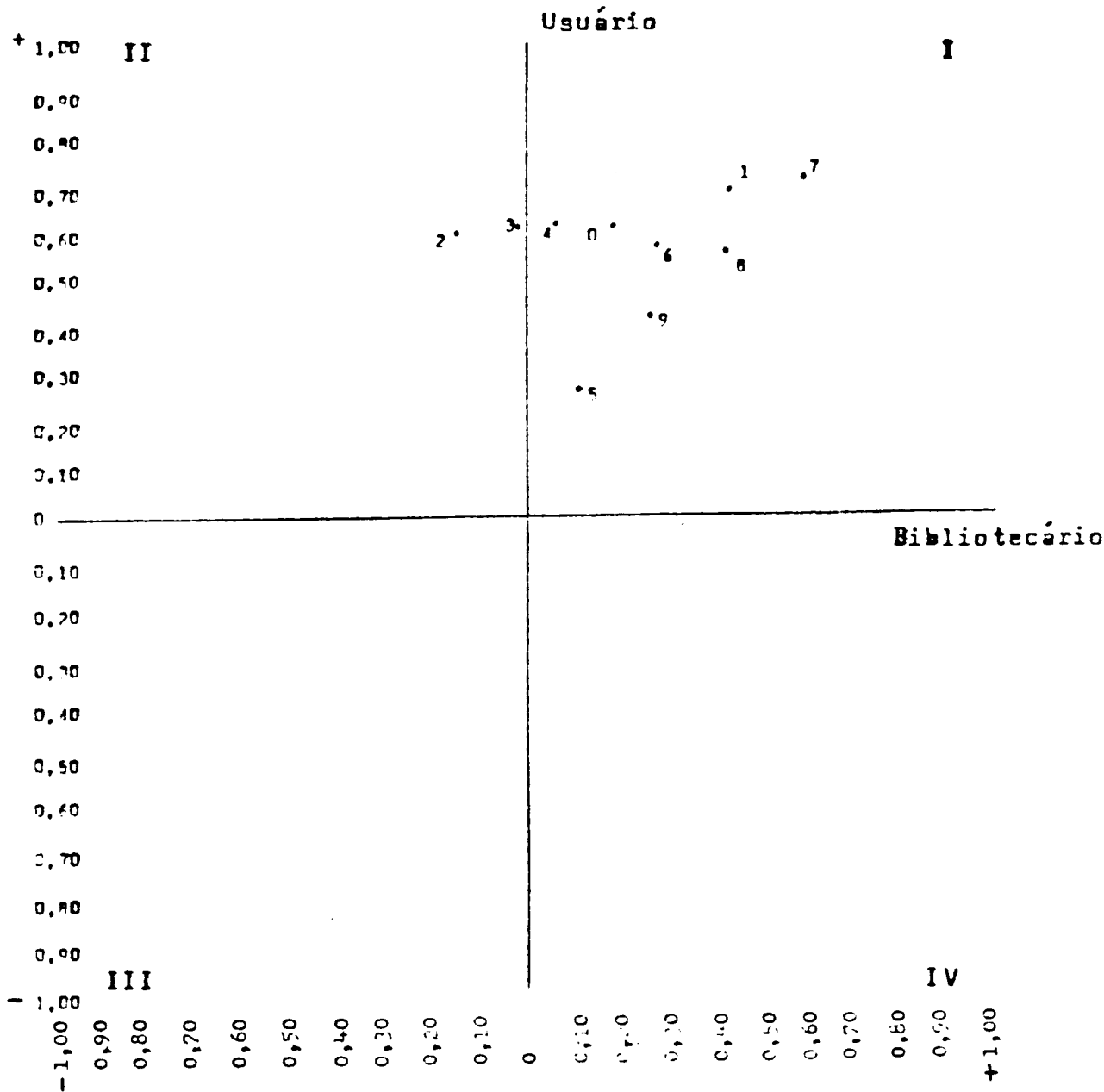
As informações Complementares objetivaram confirmar os conceitos de valores e o nível de expectativas, ilustrados nas configurações gráficas resultantes da aplicação do modelo, assim como fornecer dados de frequência, não previstos no Modelo de Simetria Social (cf. Tabela 6).

Na Figura 4, segundo o modelo, os posicionamentos estão centrados no quadrante I (aprovação mútua), com um leve desvio para o II (paraíso do bibliotecário), retratando posição mais crítica dos bibliotecários em relação aos usuários que, conforme os dados, foram mais passivos que complacentes, na declaração de imagens (ver índices de medidas assimétricas na Tabela 6). Mais adiante, nas Informações Complementares enquanto 48% dos bibliotecários declaravam amizade pessoal pelos usuários, 86,5% dos usuários a negavam; enquanto 80,4% dos bibliotecários manifestavam como bom o relacionamento com os usuários, apenas 35,2% dos usuários confirmavam essa opinião. 34,2% consideravam regular e 27,6% negavam a existência de qualquer relacionamento (cf. Tabela 6).

Essa situação retrata, genericamente, a preocupação dos usuários com o nivelamento positivo das respostas nas declarações de auto e hetero-imagem, sem que percebessem a expansão de suas opiniões nas Informações Complementares.

Figura 4

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
Usuário x Bibliotecário (geral)



Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa;
3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedica-
ção; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-res-
ponsabilidade

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários das bibliotecas
pesquisadas, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA
PADRONIZADO (Quadro 3).

No instante da avaliação, em muitos casos, os servidores enfatizaram não serem bibliotecários habilitados para, logo depois, manifestarem em alta conta a própria imagem, como bibliotecários de fato — 71,7% das respostas para auto-imagem foram a opção A, conceito mais elevado, contra 17,1% de respostas na mesma opção em hetero-imagem.

De modo geral, os usuários declararam-se inaptos, num primeiro momento, para avaliar o bibliotecário, por "desconhecimento de pessoa", conceituando-os, depois, com 48,9% de respostas em A e avaliando-se com 57,6% de respostas nessa opção.

Vale ressaltar, que os bibliotecários avaliaram os usuários com 10,6% de respostas na opção E, conceito mais baixo, e que os usuários escolheram, apenas, 2,5% de respostas em E, na avaliação dos bibliotecários.

Inferimos, portanto, que os bibliotecários procuraram, na declaração de imagens, a sua própria elevação diante dos usuários, que não procederam do mesmo modo (cf. princípios 1-4, no item 1.2) — o que pode ser confirmado pela quantidade de índices plotados, no modelo, em pontos altos da meridiana (avaliações dos usuários em relação aos bibliotecários) e próximos ao eixo, na paralela (avaliações dos bibliotecários em relação aos usuários); ou, ainda, pela posição declarada por alguns bibliotecários de nível médio que discriminam usuários de nível superior — que denunciaram a discriminação —, negando-lhes atenção, não estabelecendo interação.

Foi observado que nas bibliotecas pesquisadas, especialmente nas populares, há predomínio de professores operando como bibliotecários, o que construiu um quadro de relacionamento do tipo professor-aluno com o usuário, isto é, de dependência e submissão deste em relação àquele. Esta situação pode ser comprovada pela plotagem das variáveis 2 (capacidade de pesquisa) e 3 (comunicação, habilidade em transmitir objetivamente as idéias) no quadrante II (paraíso do bibliotecário) e pela tendência para o limiar do quadrante II das variáveis 4 (confiança), 5 (cooperação) e 0 (responsabilidade), na Figura 4.

Nessa circunstância, os bibliotecários julgam atingir alto grau de heterossatisfação quando, reconhecendo a incapacidade dos usuários para o que se propõem a fazer (variável 2, no quadrante II) apresentam-lhe "pesquisas prontas", trechos a serem copiados "ipsis litteris", sem questionamentos.

"O bibliotecário é o máximo, ele sabe tudo"; "se são bibliotecários é porque têm competência" — essas declarações de usuários, colhidas em bibliotecas pesquisadas, ratificam a intensidade das variáveis 1 (atenção), 4 (confiança), 6 (dedicação), 7 (gentileza), 8 (honestidade) e 0 (responsabilidade), percebidas nas manifestações de hetero-imagem dos usuários.

Mudar esse padrão de comportamento, abster-se desse ritual, sob o ponto de vista dos usuários, seria subtrair uma facilidade que no seu entendimento determina se a biblioteca é boa ou má; sob o ponto de vista dos bibliotecários, implicaria em procedimento técnico para o qual dispõem de pouco ou nenhum treinamento: o serviço de referência, de atendimento ao público, fundamentado no uso devido dos catálogos da biblioteca.

FIGUEIREDO destaca, citando KUMAR (1974), que "referência não pode ser inteiramente ensinada ou aprendida. Somente com o desejo sincero de ajudar ao usuário [cooperação, variável 5] e a fé no seu papel [capacidade de pesquisa, variável 2] é que os bibliotecários poderão adquirir uma atitude para a prestação de serviço [comunicação, variável 3]" (FIGUEIREDO, 1984, p.69).

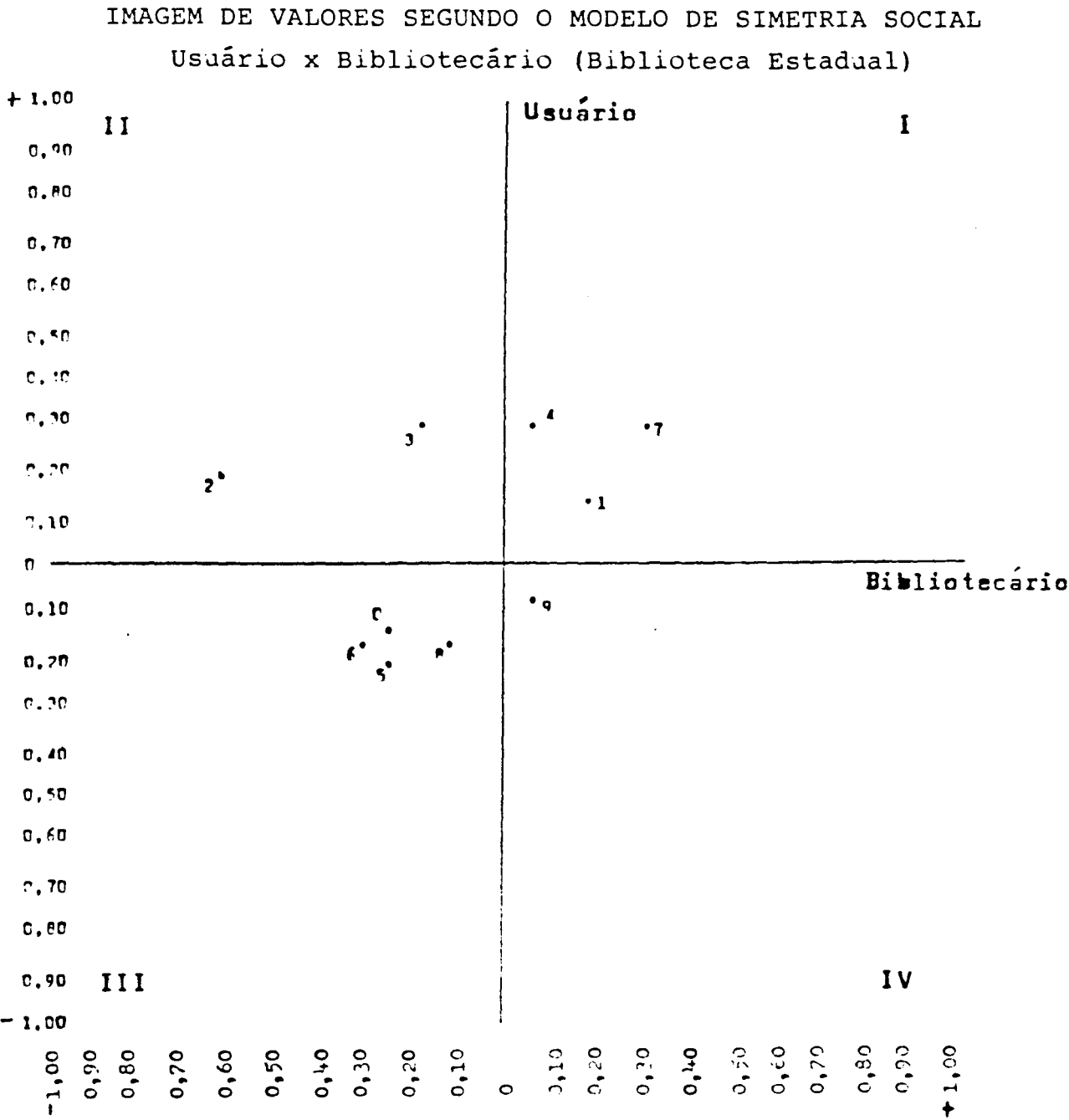
Todas as bibliotecas pesquisadas oferecem catálogos ao público (nível de padronização) — essenciais nas bibliotecas Nacional, Estadual e de Copacabana, onde o acesso ao acervo geral pelos usuários, diretamente, é impedido.

Nas configurações gráficas assimétricas dessas três bibliotecas, as variáveis capacidade (2), comunicação (3) e cooperação (5), reiteradas por FIGUEIREDO (Id.), estão plotadas nos quadrantes II e III, no caso da Biblioteca Pública Estadual (Figura 5); no quadrante II, no caso da Biblioteca Nacional (Figura 6); e no quadrante I, no caso da Biblioteca Popular de Copacabana (Figura 7), com franca tendência das variáveis 3 e 5 para o quadrante II, indicando relações de dominação do bibliotecário e de dependência do usuário. Cooperação (variável 5) é o valor menos intenso nas relações.

Nas representações das demais bibliotecas, o valor cooperação é, também, o menos intenso (Figura 8 - 12). Nas bibliotecas de Campo Grande (Figura 8), Engenho Novo (Figura 9) e Rio Comprido (Figura 12), esse valor foi plotado sobre o eixo do usuário, atribuindo-lhe, segundo a visão do bibliotecário, atitudes totalmente passivas.

A variável cooperação é, portanto, a mais crítica nas relações estabelecidas.

Figura 5

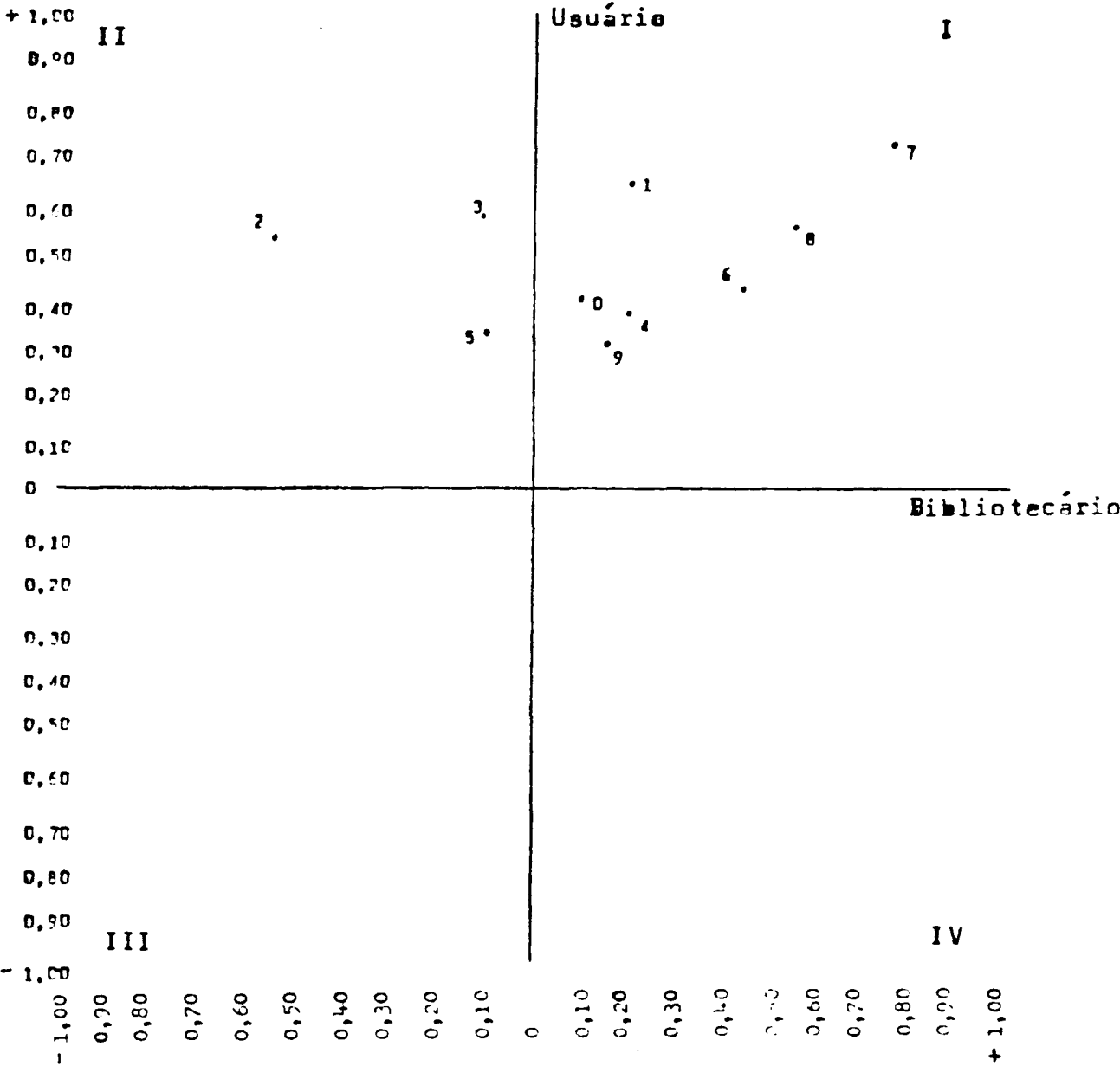


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa; 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Pública do Estado, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 6

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
Usuário x Bibliotecário (Biblioteca Nacional)



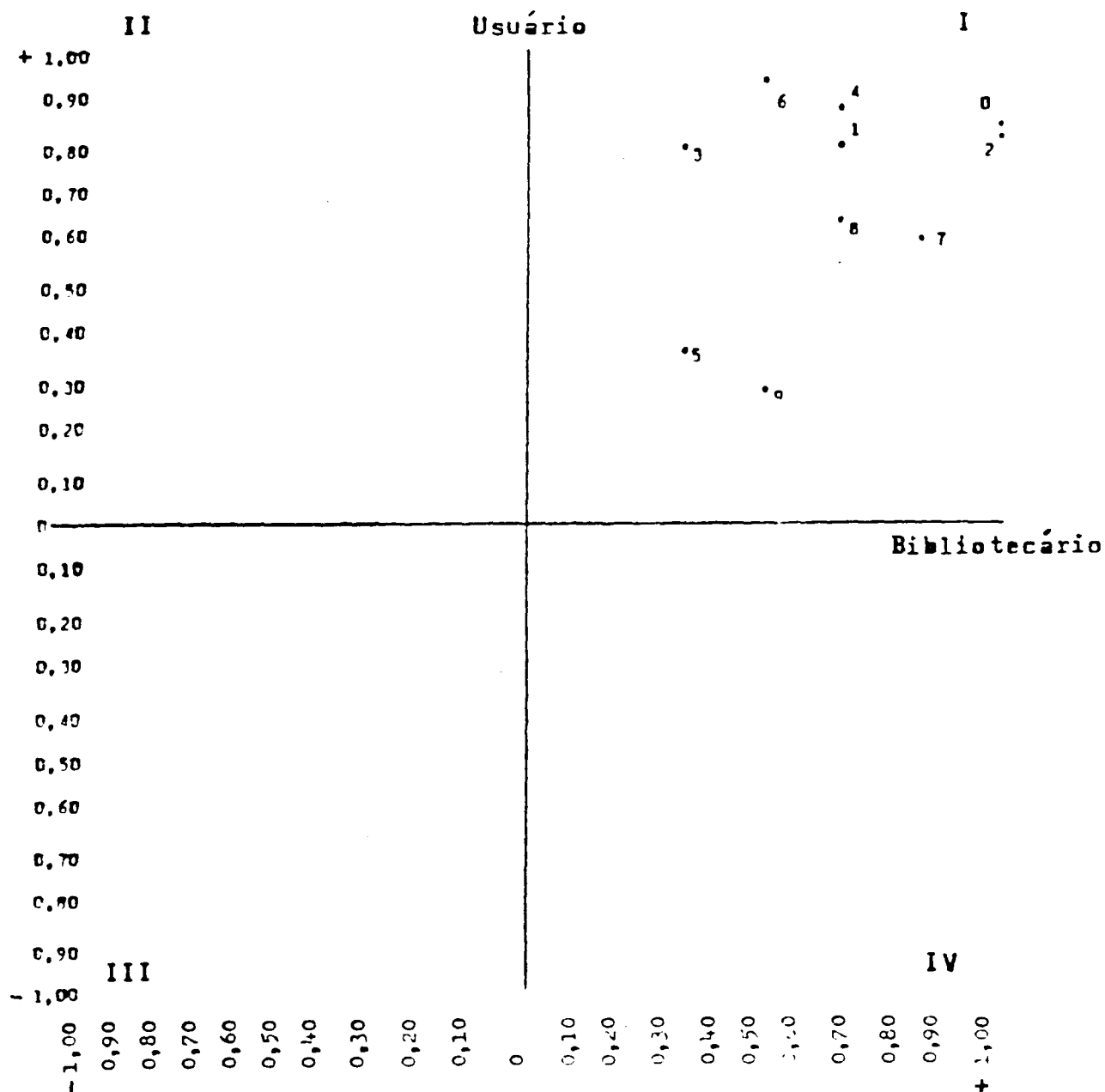
Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa; 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Nacional, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 7

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL

Usuário x Bibliotecário (Copacabana)

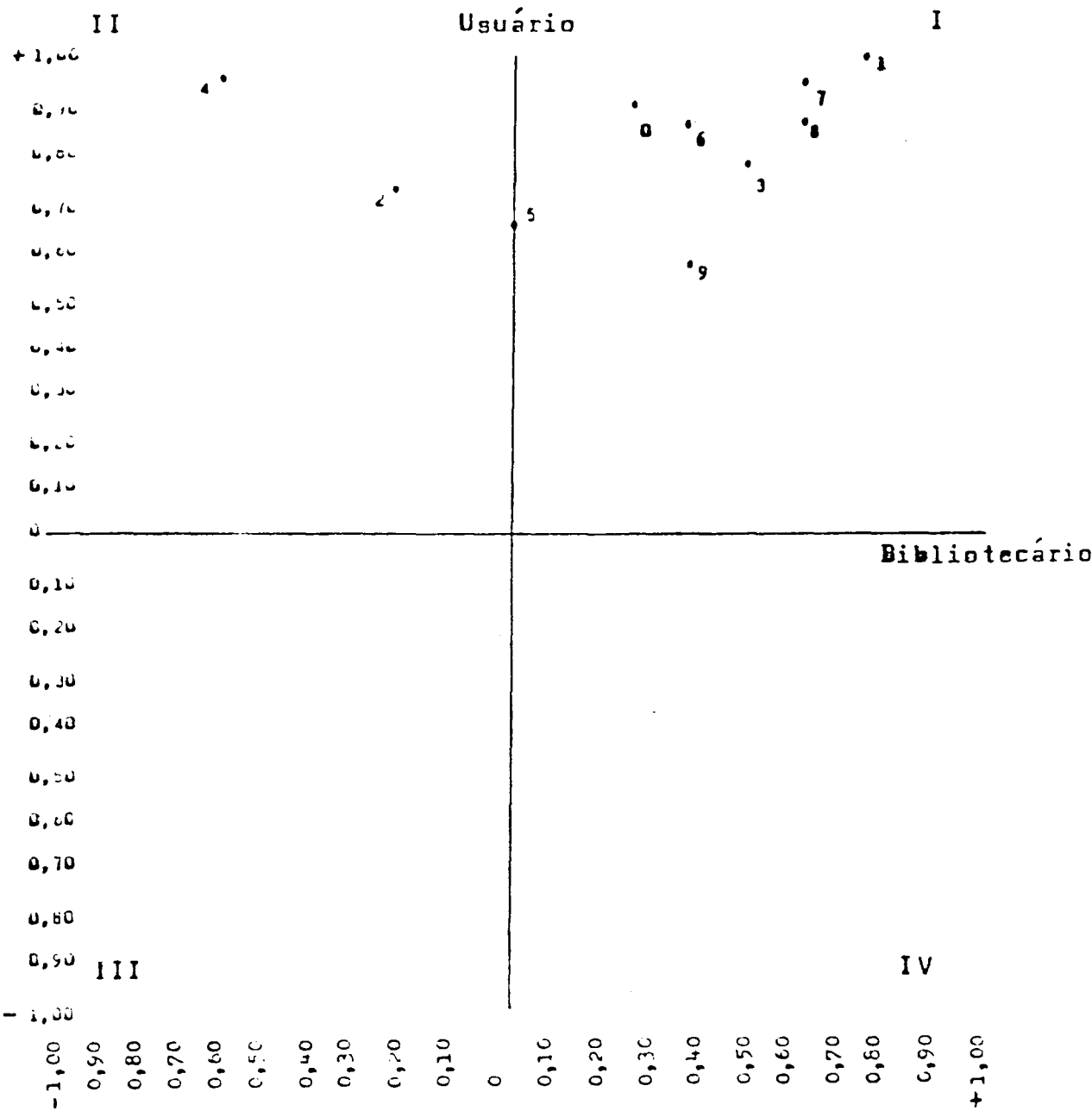


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa; 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular de Copacabana, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 8

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
Usuário x Bibliotecário (Campo Grande)

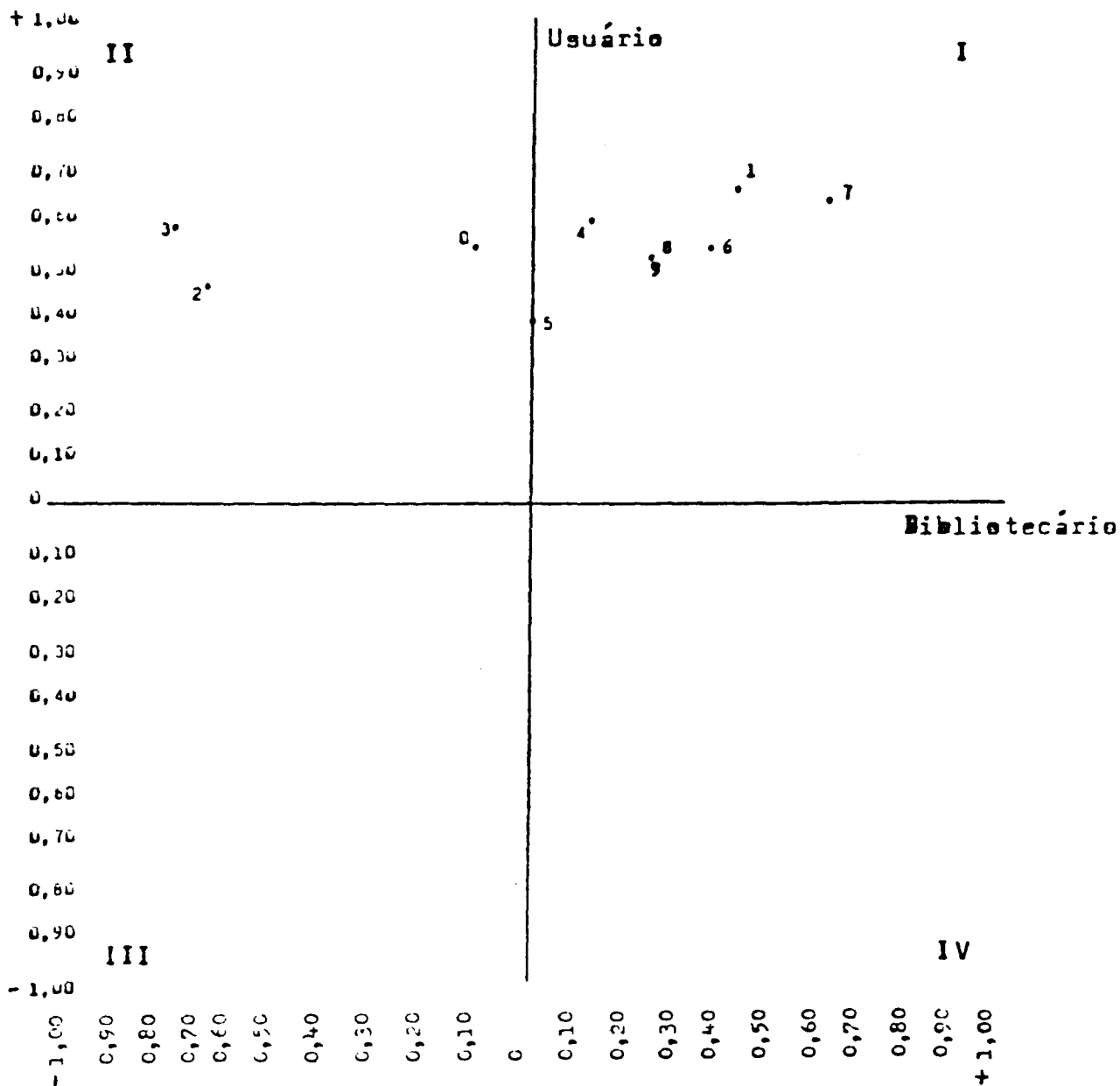


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa;
3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação;
7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência, 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular de Campo Grande mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 9

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
 Usuário x Bibliotecário (Engenho Novo)

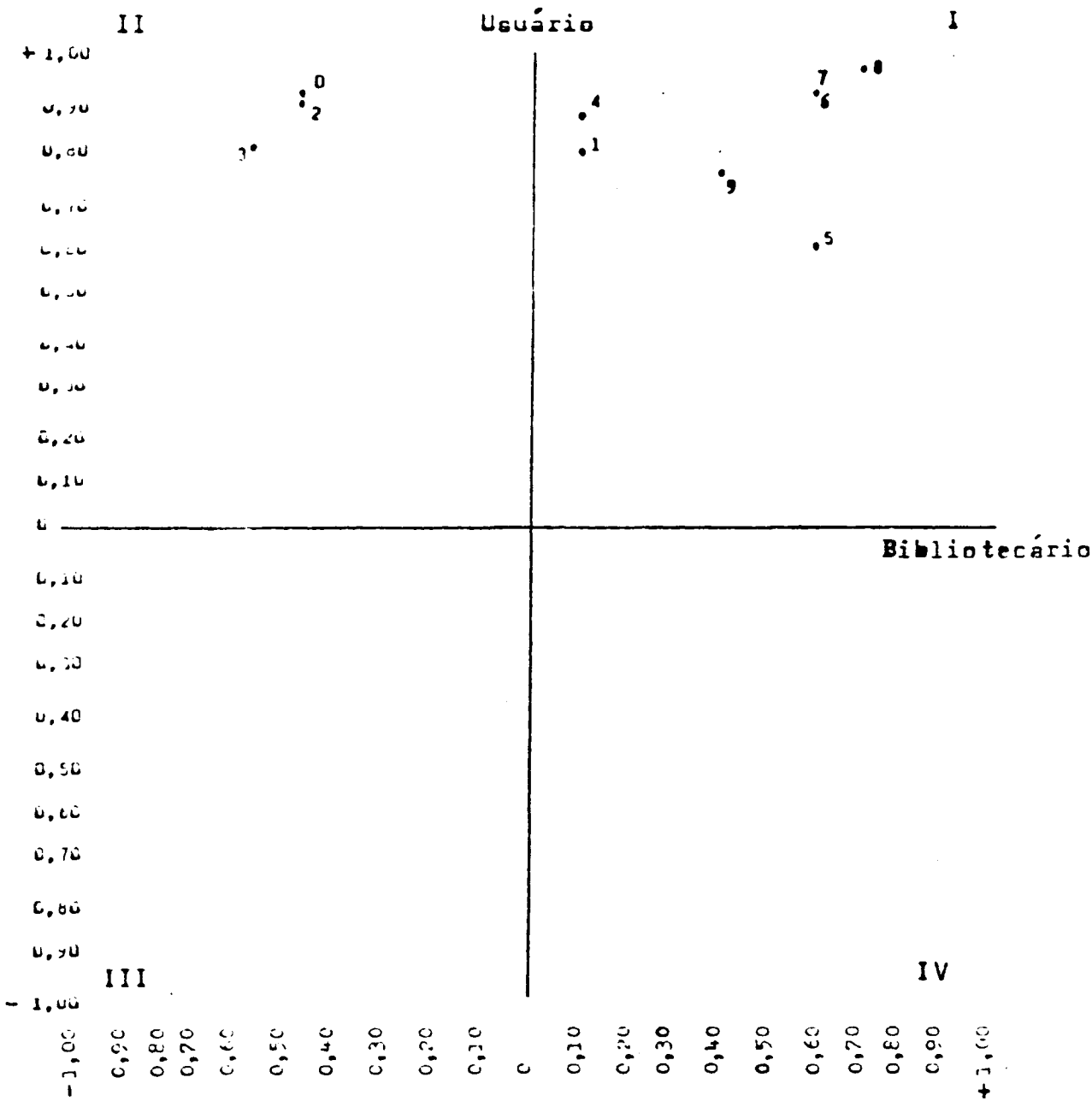


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa; 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular do Engenho Novo, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 10

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
Usuário x Bibliotecário (Jacarepaguã)

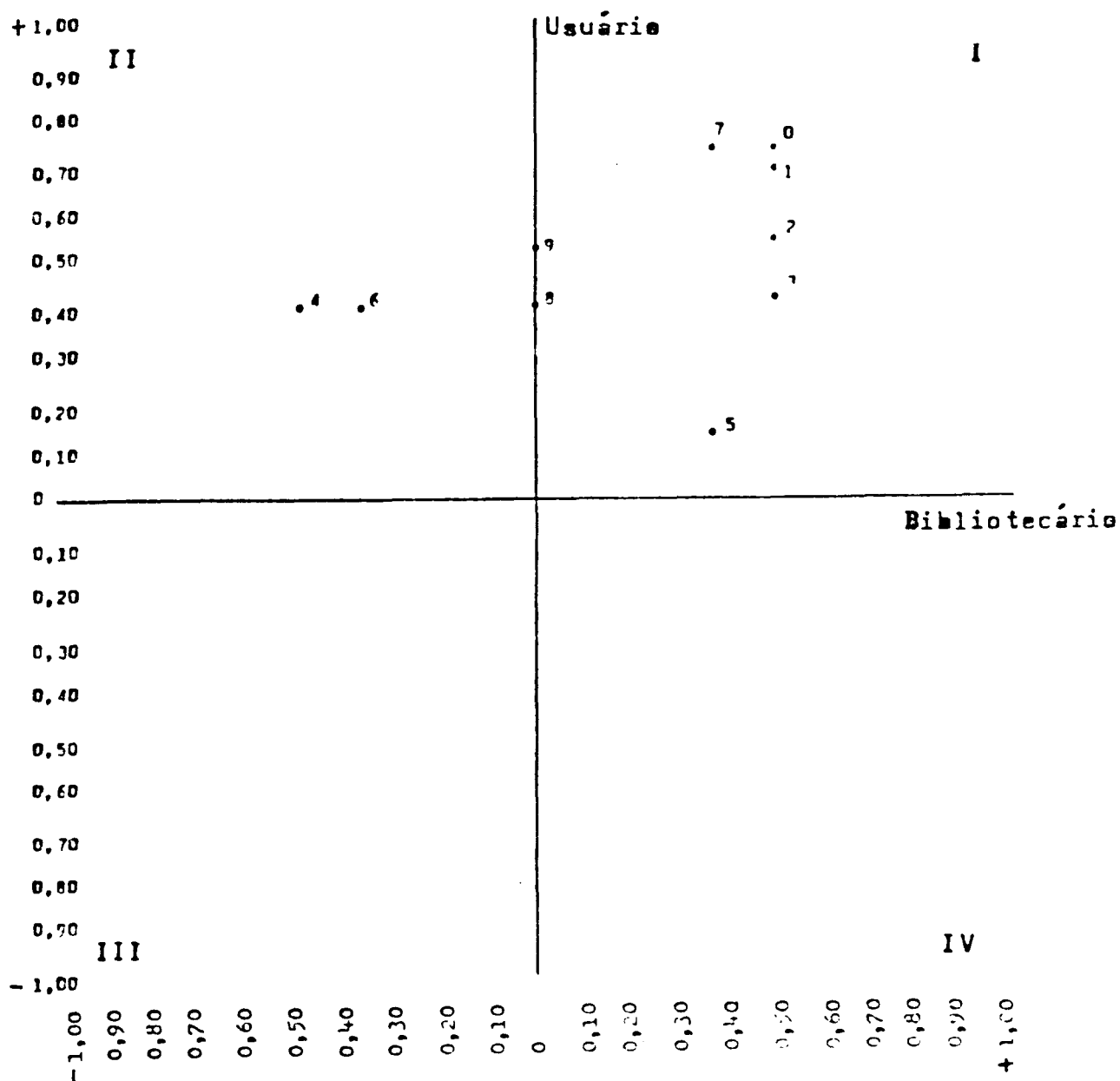


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa ;
3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular de Jacarepaguã, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 11

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
 Usuário x Bibliotecário (Olaria-Ramos)

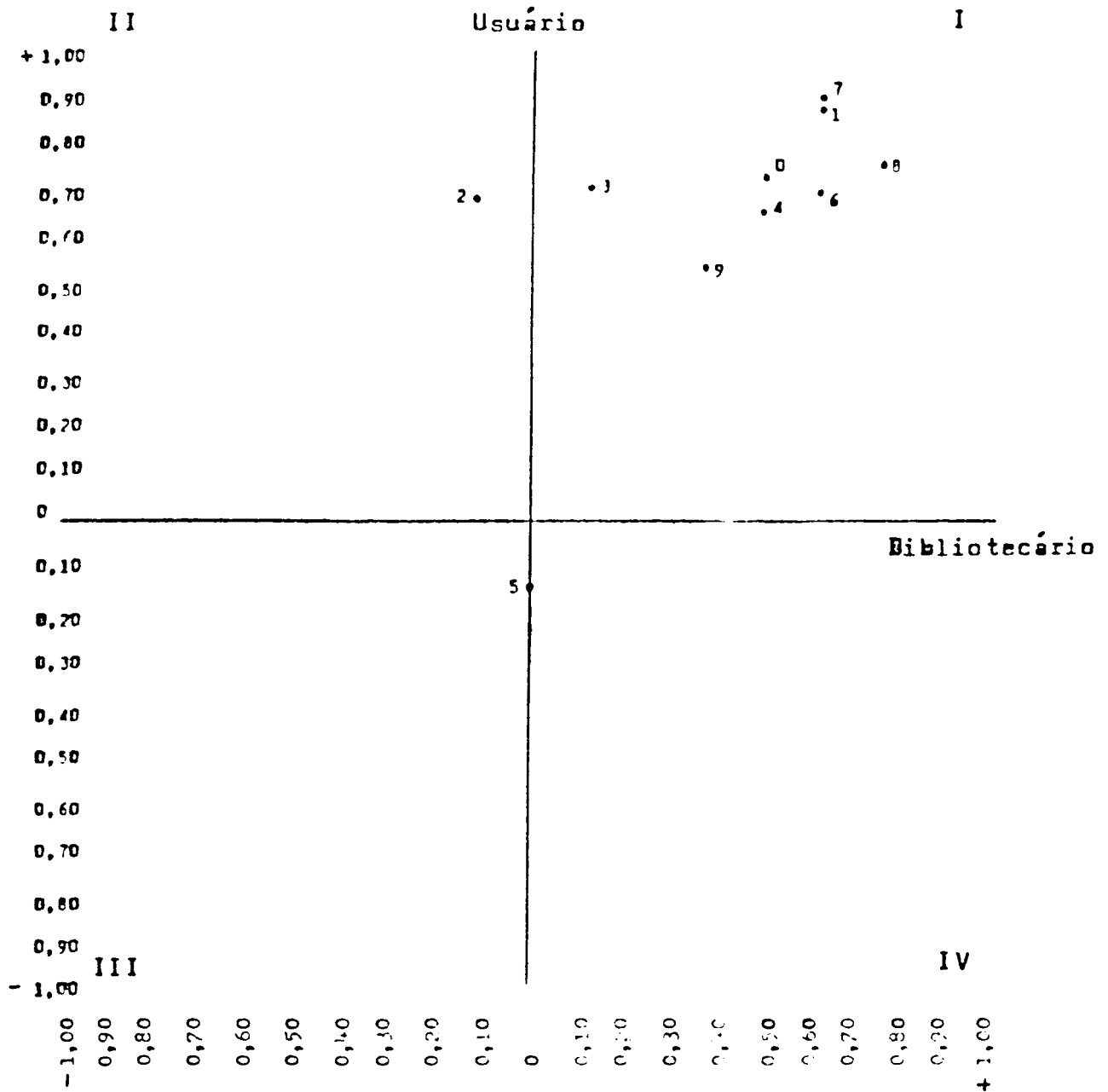


Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa ;
 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação;
 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular de Olaria-Ramos, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Figura 12

IMAGEM DE VALORES SEGUNDO O MODELO DE SIMETRIA SOCIAL
 Usuário x Bibliotecário (Rio Comprido)



Convenções: 1-atenção; 2-capacidade profissional e de pesquisa; 3-comunicação; 4-confiança; 5-cooperação; 6-dedicação; 7-gentileza; 8-honestidade; 9-paciência; 0-responsabilidade.

Fonte: Entrevistas com bibliotecários e usuários da Biblioteca Popular do Rio Comprido, mediante aplicação do ROTEIRO DE ENTREVISTA PADRONIZADO (Quadro 3).

Todavia, nas avaliações de auto-imagem sobre co-
operação, 67,3% das respostas dos bibliotecários foram a opção A,
conceito mais elevado, contra 36,1% das respostas dos usuários
que, mais críticos, apontaram 29,6% em B, contra 6,5% de respos-
tas, na mesma opção, pelos bibliotecários.

Nesse aspecto, a defasagem entre a auto e a hete-
ro-imagem de bibliotecários e usuários denota alto grau de restri-
ção mútua (cf. 1.2 Hipótese).

Buscando identificar o fato gerador dessa situa-
ção, foi observado que os catálogos das bibliotecas são compila-
dos por bibliotecários das chamadas "áreas de processamento técni-
co", graduados em Biblioteconomia, investidos no "poder técnico"
conferido pelo domínio do método e pela crescente especialização
do serviço (cf. VIEIRA, 1983; MILANESI, 1986; e CARVALHO, 1987) .
Esses profissionais se mantêm alheios ao dia-a-dia do bibliotecá-
rio de referência, ao uso e eficiência dos catálogos que produzem.

Os bibliotecários de referência, que atendem ao
público geral, encontram-se, quotidianamente com as dificuldades
naturais do uso de um instrumento que não produziram e que desco-
nhecem, ou pela falta de formação ou pelo insuficiente domínio do
método da sua compilação. Em consequência, negligenciam os catálo-
gos, deixando de prestar efetivamente orientação aos usuários
quanto ao seu uso e à caracterização do tema específico de seus
interesses (SPONHOLZ, 1984, p.34).

Redimindo-se de suas limitações, os bibliotecários
assumem elevada auto-imagem e passam a evitar o leitor "culto",
de nível superior, poupando-se do questionamento da sua capaci-
dade. Os catálogos passam a funcionar como um recurso para obli-
terar aquelas deficiências — "... procurou no catálogo? Se
não encontrou é porque não tem". (comentário observado numa das
bibliotecas pesquisadas) — ou, ainda, como um meio para atri-

buir aos usuários a sua própria incompetência — "... eles nem sabem procurar no catálogo..." (comentário observado em diversas bibliotecas pesquisadas).

Mas se os usuários insistem em orientação, essa atitude é vista pelos bibliotecários como comodismo (cf. Figura 4, variável 0, plotada no quadrante I, com tendência ao quadrante II) — "...eles querem tudo nas mãos..." (comentário observado em diversas bibliotecas pesquisadas).

A sensação de frustração e impotência experimentada, então, pelos usuários diante de indivíduos que se comportam no estilo do "fale ao bibliotecário somente o indispensável" restringe o relacionamento por parte dos usuários (cf. Tabela 6).

Em contrapartida, os bibliotecários manifestam grande satisfação com o próprio trabalho — "gosto de lidar com o público, gosto do que faço... estou há muitos anos nesta biblioteca..." (comentário observado em diversas bibliotecas pesquisadas).

Na análise da Figura 4, a variável 7 (gentileza, pré-disposição em lidar com o outro) se destaca das demais, retratando um quadro acentuadamente positivo, o oposto do observado.

Essa contradição denuncia o imobilismo, tanto dos usuários quanto dos bibliotecários, no que tange à melhoria dos padrões de desempenho, e contesta as ponderações de OLIVEIRA(1983, p.4), na medida em que aquela satisfação apontada pelos bibliotecários não é geradora de melhores serviços.

Na análise dos resultados, a identificação da verdade levou ao questionamento das respostas, com a consideração do ambiente interno e externo da biblioteca pesquisada.

A preocupação em manter ou estabelecer elevados níveis de avaliação por parte do bibliotecário, e de "não ter problemas depois", por parte do usuário foi observada nas bibliotecas cujo cenário não convidava à privacidade.

A Biblioteca Popular de Copacabana, por exemplo, enquadrou-se nessa característica, o que ocasionou uma configuração assimétrica contraditória, face à destacada diferença na intensidade das variáveis 5 (cooperação) e 9 (paciência) com relação às demais (Figura 7).

A única biblioteca com ambiente propício à aplicação dos roteiros de entrevista, isto é, com arranjo espacial que impedia a difusão das perguntas e das respostas do entrevistado, a Biblioteca Pública do Estado, apresentou perspectiva assimétrica de desaprovação mútua (Figura 5).

De acordo com a perspectiva simétrica, foram verificadas naquela biblioteca, atitudes reticentes quanto às variáveis 1 (atenção), 4 (confiança) e 7 (gentileza); atitudes de dominação e dependência, do bibliotecário sobre o usuário, quanto às variáveis 2 (capacidade) e 3 (comunicação); atitudes antagônicas quanto às variáveis 5 (cooperação), 6 (dedicação), 8 (honestidade) e 0 (responsabilidade); e atitudes de sujeição e dominação, do bibliotecário pelo usuário, quanto à variável 9 (paciência).

O ambiente interno da Biblioteca Pública do Estado, sua ambiência externa, que não se caracteriza pelo uso residencial permanente (cf. RIO DE JANEIRO. Câmara Municipal. Proj. de Lei Complementar nº 13-A/91, p.9), e a comunidade servida, melhor identificada como público-alvo, foram os aspectos que, associados, possibilitaram manifestações de imagens tão diferentes das auferidas nas demais bibliotecas.

A Biblioteca Nacional, situada na mesma Área de Planejamento da Estadual, também presta serviços a um público-alvo, isto é, indivíduos que se pretende atrair para a biblioteca (SILVA, G., 1989), mas não apresenta ambiência interna similar. As outras bibliotecas servem a uma comunidade, uma unidade social com convivência entre as pessoas (STUMPF, 1988, p.18), nas redondezas da biblioteca. Daí, certamente, o cuidado com as respostas e a analogia nas configurações gráficas do modelo de Simetria Social verificadas (cf. Figuras 6-12).

3.2 Discussão

Esta pesquisa identificou dez variáveis componentes da auto e da hetero-imagens de bibliotecários e usuários de bibliotecas públicas.

Os índices obtidos no recenseamento daquelas variáveis e sua análise levaram à verificação do caráter impessoal das relações entre bibliotecários e usuários. O servidor não individualiza o cliente. Este, para aquele, representa, apenas, o elemento que aciona, estimula a tarefa, que tem direitos e deveres especificados.

Essas relações, marcadas por atitudes ritualísticas e por processos de operação padronizados, em ambos os lados, são marcadamente conflituosas.

Os processos de operação padronizados geram também o "deslocamento dos objetivos" da biblioteca pública. O estímulo provocado pelo usuário como meio de acesso aos serviços prestados pelo bibliotecário passará a ser operado de modo repetitivo, qualquer que seja o usuário, numa opção de comodidade para o bibliotecário, que não considera outra alternativa de procedimento, fazendo com que essa atitude constitua um fim em si mesma, em detrimen

to do resultado final esperado, isto é, a relevância da busca em preendida pelo usuário.

O comportamento declarado pelo bibliotecário em auto-imagem e pelo usuário em hetero-imagem confirma essa hipótese e delinea um quadro crítico, aparentemente insolúvel de relações contrapostas. Porque, de acordo com MERTON (1978), os indivíduos dessa relação, especialmente o burocrata — o bibliotecário — parecem muito pouco a vontade por terem assumido posicionamentos que não lhes cabem ("People may be unfitted by being fit to an unfit fitness"), isto é, bibliotecários e usuários reconhecem a sua inadaptação às atividades que desenvolvem mas não assumem esse reconhecimento.

A situação descrita viabiliza o desenvolvimento do espírito de corpo, aumentando a tendência para a defesa mútua contra pressões externas, tanto entre os bibliotecários como entre os usuários, obstaculizando as relações.

Nesse contexto, o ritualismo passa a constituir um meio de proteção.

O comportamento de submissão do usuário retrata aquele do indivíduo que, de antemão, tem baixas expectativas em relação ao bibliotecário e se esforça em minimizar contatos diretos — o perfil inovador, crítico, do usuário é bloqueado pelas atitudes de dominação do bibliotecário e só se manifesta quando essa influência não é aparente — conforme verificado na construção do modelo da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro (Figura 5).

Foi constatado que, tanto no caso do bibliotecário quanto do usuário e tanto quanto lhes é possível, o confronto

to é evitado e sua iminência é negada, como se bibliotecário e usuário concordassem, tacitamente, que aquele fosso, previsto por MERTON (1978), garantisse a segurança de todos, inclusive a própria sobrevivência da biblioteca.

A relação de dominação do bibliotecário e de dependência do usuário se perpetua pela constante reafirmação da auto-imagem do bibliotecário com o assentimento do usuário.

O comportamento ostensivo do bibliotecário, a consideração dos Dados de Identificação (Tabela 5) e das Informações Complementares (Tabela 6), tendem a corroborar a imagem estereotipada descrita em 1.1. Sua imagem real, porém, envolve valores supostamente "indignos" de relevância, como a insuficiência de conhecimento para a atividade.

O comportamento defensivo do usuário, declarado e observado, a consideração dos Dados de Identificação (Tabela 5) e das Informações Complementares (Tabela 6) validam o estereótipo, também, descrito em 1.1. Sua imagem verdadeira, porém, envolve outros valores, que não assume, como a submissão e a impotência ante a imagem do bibliotecário.

Pontos de vistas díspares, discrepância entre o declarado e a realidade efetiva e determinação do comportamento administrativo por critérios não administrativos, isto é, valores pessoais alheios à função da biblioteca, foram claramente identificados na análise das relações entre bibliotecários e usuários.

4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

A pesquisa demonstrou que a intensidade do nível de padronização dos serviços oferecidos por bibliotecas públicas da Cidade do Rio de Janeiro é fator determinante no relacionamento entre bibliotecário e usuário e na construção de auto e hetero-imagens. Inovou o enfoque dos estudos de usuários e bibliotecários de bibliotecas públicas, baseando-se na realidade observada e desconsiderando o aspecto da Biblioteconomia como profissão para apreciar o da Biblioteconomia como serviço. Afinal, para o usuário, o indivíduo por detrás do balcão da biblioteca é o bibliotecário. O usuário, desconhecedor das funções do bibliotecário e da biblioteca, não discerne entre o profissional e o atendente (cf. WITTER, 1986, p. 34).

A hipótese desta Pesquisa pressupunha que as relações entre bibliotecários e usuários de bibliotecas públicas na Cidade do Rio de Janeiro são antagônicas; que uns e outros têm em alta conta a auto-imagem e em baixa a hetero-imagem, tendendo para atitudes complacentes e passivas com baixo nível de expectativas e aspirações; e que há uma diferença significativa entre as imagens preconizadas e as imagens de fato daqueles indivíduos.

Essas pressuposições levariam a acreditar que o nível de padronização dos serviços oferecidos, à medida que se intensifica, restringe os relacionamentos, promovendo a defasagem entre a auto-imagem e a hetero-imagem de bibliotecários e usuários.

De fato, todas as pressuposições foram constatadas e levaram à ampliação do sentido da hipótese, pois, o nível de padronização, a falta de instrumentos, por parte do bibliotecário, para lidar com o produto dessa padronização, e o desconhecimento, pelo bibliotecário e pelo usuário, da função da biblioteca pública é que, associados, restringem os relacionamentos. Essa restrição revela-se na tendência para a impessoalidade das relações mútuas e na negação do conflito.

O desconhecimento pelo bibliotecário pesquisado da função da biblioteca pública se retrata nas atitudes manifestadas e na indefinição de suas responsabilidades, como elemento do processo de transferência da informação (MIRANDA, 1979,p.14) e como mediador das relações sociais (NOGUEIRA,1986,p.246), na medida em que aquela função deve ser derivada dos ideais predominantes na comunidade (cf. MUELLER,1984,p.20). O usuário da biblioteca demonstra o desconhecimento daquela função por atitudes de condescendência e submissão.

A bem da verdade, as bibliotecas públicas estudadas desenvolvem várias atividades voltadas para a comunidade e o público-alvo servidos.

No entanto, nessas bibliotecas, sua função precípua (descrita em 1.3) está fundamentada no produto de agências centralizadas que padronizam a informação - os catálogos -, alheias ao dia-a-dia da biblioteca, desconhecendo as características próprias dos grupos servidos.

Os resultados concordam com o que diz EDWARDS (1975) sobre a impessoalidade das relações de poder entre cliente e servidor e com os pontos de vista de LEAVITT (1958) e THOMPSON

(1967) sobre a negação dessa situação, evidenciada no relacionamento complacente e passivo verificado.

A pesquisa comprovou que os estudantes são os principais usuários de bibliotecas públicas e que os bibliotecários que lidam com esses usuários não estão preparados para a dignificação do cargo. A falta de orientação de bibliotecários, para bem servir, e o desconhecimento de direitos, pelos usuários, promovem o arbítrio e a submissão, a insatisfação e o conformismo — forças contraditórias que delineiam uma situação de imobilismo, que obstrui e, mesmo, impede o estabelecimento de relações, entre bibliotecário e usuário, que promovam a biblioteca pública e seus serviços.

Essa disfunção pode ser associada às seguintes circunstâncias:

a) inexistência de um programa de treinamento de bibliotecários que lidam com usuários;

b) desconhecimento pela equipe de atendimento, dos objetivos da biblioteca pública, diante da comunidade e do público-alvo servidos;

c) indefinição das responsabilidades do bibliotecário de biblioteca pública;

d) inadequação dos instrumentos de trabalho — os catálogos — em relação às expectativas próprias dos usuários, da biblioteca e da comunidade e público-alvo servidos;

e) incoerência na prestação e fruição de serviços, que pressupõem o domínio das técnicas de referência pelo bibliotecário e do uso da biblioteca pelo usuário.

Algumas medidas devem ser tomadas, a fim de nortear a ação da biblioteca pública como centro convergente dos interesses da comunidade e do público-alvo. Para tanto, é necessário que bibliotecário e usuário busquem identificação, intensificando suas relações e que as medidas eleitas, integradas, considerem a realidade prática.

Neste contexto, recomenda-se:

a) avaliação contínua do nível de satisfação dos usuários, a fim de assegurar-se de que a biblioteca pública é útil e relevante para aqueles a quem serve;

b) revisão em extensão, profundidade e qualidade do serviço do bibliotecário, sob os pontos de vista de expectativas próprias, do usuário, da biblioteca e da comunidade ou público-alvo;

c) definição de perfis profissionais exigíveis para os indivíduos a serem inseridos na atividade de referência das bibliotecas públicas, de acordo com os interesses e as necessidades da comunidade ou público-alvo a ser servido;

d) adequação da função da biblioteca pública - ainda apenas a conceitos exógenos -, baseando-se na concepção de que as bibliotecas exercem influência tão considerável sobre a comunidade ou público-alvo que isto deveria atribuir ao bibliotecário, entre as responsabilidades inerentes ao cargo, um papel pedagógico importante;

e) promoção do uso da biblioteca, levando-a a assumir um papel que potencialize sua ação, pois, a responsabilida

de das bibliotecas públicas está, entre outros fatores, denunciada pelo uso que se faz delas.

A consideração desses pontos leva a inferir sobre a urgência de uma política apropriada de serviços, para ambientes específicos, baseada na compreensão da função da biblioteca pública, no entendimento de que o foco do serviço do bibliotecário deve ser o usuário e de que este deve sentir a biblioteca como necessária; a consequência lógica seria o reconhecimento da biblioteca pública e a sua promoção por parte das autoridades locais e nacionais.

ABSTRACT**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LIBRARIAN AND THE USER OF PUBLIC
LIBRARIES OF RIO DE JANEIRO CITY**

The purpose of this research is to present results for a strategy of action of public libraries inserted into the system of interrelation between librarian and user of public libraries of Rio de Janeiro City, through the examination of the auto and heter-image of both and also by the adoption of the symmetry continuum model. It exposes this question by describing the stereotype of image of those persons. It is also fully expressed the theoretic-scientific point of view of the specialized literature. It explains the criteria for a survey, the method and the measurable process. By this means, this research focuses and also analyses this critical relationship, which is built upon the hypothesis that the intensity of level of padronization of offered services by those libraries restricts the relationship between librarians and users, which generates a great gap between the auto-image and the heter-image elaborated by the them.

ESPECIALISTAS CONSULTADOS**ALAYDE JULIA BERNARDES**

Chefe da Biblioteca Popular de Jacarepaguá - Cecília Meireles.

ÁLVARO MANOEL MARTINS PEREIRA

Analista de sistemas e diretor da KALLP Informática.

ANA KLAJMAN

Sub-Chefe da Biblioteca Popular de Copacabana - Carlos Drummond de Andrade.

ANA MARIA DE ANDRADE RODRIGUES

Diretora da Divisão de Documentação e Biblioteca da Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Esportes, da Cidade do Rio de Janeiro, no período de 1987 a 1991.

EVELYSE MARIA FREIRE MENDES

Diretora-Adjunta da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro.

LEONICE ROCHA RUSSO

Chefe da Biblioteca Popular do Engenho Novo - Agripino Grieco.

LICIA CARVALHO MEDEIROS

Assessora da Presidência da Fundação Biblioteca Nacional/RJ.

LUIZ CARLOS SIMÕES FIGUEIRINHA

Programador da Goodsoft Informática.

MARIA APARECIDA DA COSTA SANTOS

Chefe da Biblioteca Popular de Campo Grande - Manoel Ignácio da Silva Alvarenga.

MARIA ISABEL DE MATOS FALCÃO

Diretora do Departamento de Bibliotecas Públicas da Cidade do Rio de Janeiro, antiga Divisão de Documentação e Biblioteca, desde novembro de 1991.

NADIA MAGDALENA CALDEIRA

Chefe da Biblioteca Popular do Rio Comprido - Aloísio de Azevedo.

PAULO REIS VIEIRA

Professor Titular da Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas e Doutor em Administração Pública (Ph.D) pela Universidade de Denver.

REGINA GAGLIANONNE

Chefe da Biblioteca Popular de Olaria-Ramos - João Ribeiro.

ROSSI AUGUSTA ALVES CORRÊA

Professora Titular da Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas e Doutora em Administração Pública (Ph.D) pela Universidade do Sul da Califórnia.

VALÉRIA DE SOUZA

Professora da Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas e Mestre em Administração Pública (MPA) pela Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas.

BIBLIOGRAFIA

O Asterisco (*) indica as obras abonadas no texto.

Os códigos entre parêntesis, após as citações no texto, remetem à obra na sequência numérica desta Bibliografia, e à localização do trecho na obra citada.

*1 AMARANTE, Nylma Thereza de Salles Velloso. Biblioteconomistas e documentalistas; análise profissiográfica, 1973. 20 p. mimeo. (Trabalho apresentado no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 7., Belém, 29 jul.- 4 ago. 1973).

2 ABREU, Maurício de Almeida. Evolução urbana do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: IPLANRIO/J. Zahar, 1987. 147 p.

3 ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Papel do profissional da informação em uma sociedade em mudança. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 15, n. 1, p. 11-13, jan./jun. 1986.

4 --. Usuários: uma visão do problema. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974.

5 ARAÚJO, Walkíria Toledo de. A Biblioteca Pública e o compromisso social do bibliotecário. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 106-122, 1975.

6 ARCHER, E. R. The myth of motivation. The Personal Administrator, p. 65 Dec. 1978.

- 7 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Referências bibliográficas; NBR 6023. Rio de Janeiro, ago. 1989. 19p.
- 8 ATIENZA, Cecília Andreotti et al. O bibliotecário: avaliação crítica e perspectivas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10., Curitiba, 22-27 jul. 1979. Anais... Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. v. 1, p. 74-85.
- 9 BERGAMINI, Cecilia Whitaker. Motivação. São Paulo: Atlas, 1989, 122 p. p. 106-113.
- 10 BIBLIOTECA NACIONAL (BRASIL). Biblioteca Nacional. Rio de Janeiro, 1984. 27 p.
- *11 BLAU, Peter M. The dynamics of bureaucracy; a study of interpersonal relations in two government agencies. Chicago: University of Chicago Press, 1964.
- 12 BLAU, Peter M., SCOTT, W. Richard. Organizações formais: uma abordagem comparativa. Trad. de Maria Ângela e Lobo de Freitas Levy. São Paulo: Atlas, 1979. 293 p.
- *13 BRASIL. Constituição; República Federativa do Brasil. Brasília: Ministério da Educação, 1988. xi, 292 p. Art. 5º, XIV, XXXIII; Art. 6º, 205, 215.
- 14 BRETT, W. H. The present problem. Library Journal. New York: Publication Office, v. 14, n. 12, p. 5-9, Dec.1894.
- 15 BRONOWSKI, Jacob. Ciência e valores humanos. Trad. de Alceu Letal. Belo Horizonte: Itatiaia; São Paulo, USP, 1979, 1 v.

- 16 BUNDY, Mary Lee. Urban information and public libraries. Library Journal, v. 97, n. 2, p. 161-169, 15 Jan. 1972.
- 17 CABRAL, Ana Maria Rezende. Participação e bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 77-90, mar. 1984.
- *18 CARVALHO, Katia de. Comunicação impressa, biblioteca, contexto social. Ciência da Informação. Brasília, IBICT, v. 16, n. 1, p. 41-44, jan./jun. 1987.
- 19 CASTRO, Cláudio de Moura. A prática da pesquisa. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977. xii, 156 p.
- 20 CHAMPION, Dean J. A sociologia das organizações. Trad. de Auriphebo Barrance Simões. São Paulo: Saraiva, 1985. xvii, 315 p. p. 105-115.
- 21 CHAPMAN, Richard A. Teoria prismática na administração pública: uma revisão das teorias de Fred W. Riggs. Trad. de Cecílio Augusto Farias Berndsen. 28 p. datil. (Apostila FGV/EBAP/DEO/RS/Nº 437/76).
- 22 CHARTIER, Roger. A história cultural entre práticas e representações. Trad. de Maria Manuela Galhardo. Rio de Janeiro: Bertrand; Lisboa: Difel, 1990. 239 p.
- *23 CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA - 7ª Região (Rio de Janeiro). [Carta da Presidenta, Marly Jobim Gomes, datada de 08.03.1989, informando sobre o número de bibliotecários inscritos no Estado do Rio de Janeiro: 3507]. 1 f. datil.

- *24 CORRÊA, Rossi Augusta Alves. A imagem do cliente e do servidor público; perspectivas para melhorá-la. In: CORRÊA, Rossi Augusta Alves et al. Desburocratização e comportamento social. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos/IBAM, 1980. p. 1-36.
- *25 --. Social simmetry: an approach to the study of client-public servant relations, 1979. 226 f. Dissertação doutoral (University of Southern California, Los Angeles).
- *26 CORRÊA, Rossi Augusta Alves, CARDOSO, Elisabeth. O contato com o público cliente numa instituição pública. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, v. 22, n. 4, p. 70-88, out./dez. 1988.
- *27 CORRÊA, Rossi Augusta Alves, MARQUESINI, Ana Maria B.G. O impacto das novas políticas governamentais na imagem do governo. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, v. 25, n.1, p. 107-129, nov. 1990/ jan. 1991.
- *28 COTTON DES HOUSSAYES, J. B. Dos deveres e das qualidades do bibliotecário; discurso pronunciado na Assembléia Geral da Sorbonne, a 23 de dezembro de 1780. Trad. do francês por Marília Cintra Macedo Barroso. In: UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO. Centro de Ciências Humanas. Escola de Biblioteconomia. Os 80 anos da primeira Escola de Biblioteconomia do Brasil. Ed. comemorativa. Rio de Janeiro, 1991. 48 p. p. 41-48.
- *29 CRANDALL, Mary Imogen. Duties of a librarian to its staff. Library Journal. New York: Publication Office, v. 16, n. 4, p. 105, Apr. 1891.
- *30 CROZIER, Michel. O fenômeno burocrático... Trad. de Juan A. Gili Sobrinho. Brasília: Ed. Universidade de Brasília,

1981. 450 p.

- 31 CRUNDEN, F. M. The value of a free library. Library Journal. New York: Publication Office, v. 15, n. 3, p. 79-80, Mar. 1890.
- 32 CUNHA, Murilo Bastos da. O papel do bibliotecário na sociedade brasileira. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 7-26, mar. 1978.
- 33 --. O bibliotecário brasileiro na atualidade. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 178-194, set. 1976.
- *34 DALLARI, Adilson Abreu. O que é funcionário público. São Paulo: Brasiliense, 1989. 78 p.
- *35 DEWEY, Melvil. The profession. Library Journal. New York: F. Leypoldt, v. 1, n. 1, p. 5-6, Sept. 1876.
- 36 DUSILEK, Darcí. A arte da investigação criadora; introdução à metodologia da pesquisa. 8. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Junta de Educação Religiosa e Publicações, 1986. 271 p.
- *37 EBERT, F. A. Die Bildung des Bibliothekars. 2. ed. Leipzig, 1820. 1 v.
- *38 EDWARDS, R. M. The management of libraries and the professional functions of Librarians. Library Quarterly, v.45, n. 2, p. 150-160, 1975.
- *39 EIN-DOR, Phillip, SEGEV, Eli. A administração de sistemas de informação. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1985. 1 v.

- * 40 FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E BIBLIOTECÁRIOS. Normas para bibliotecas públicas. Trad. de Antonio Agenor Briquet de Lemos. São Paulo : Quíron; Brasília : INL, 1976. xii, 49 p. p. 1-4: Manifesto da Unesco sobre a Biblioteca Pública.
- 41 FERKISS, Victor C. O homem tecnológico: mito e realidade. Trad. de Marco Aurélio de Moura Matos. Rio de Janeiro: Zahar, 1972. 187 p.
- * 42 FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. Ciência da Informação. Brasília : IBICT, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.
- * 43 —. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76, mar. 1984.
- 44 FISHER, Fred. Confiança pública e responsabilidade pela prestação de contas. In: AUDIÊNCIAS SELECIONADAS LATINO - AMERICANAS, abr. 1982. 17 p. datil.
- 45 FIUZA, Marysia Malheiros. O papel do conflito na administração de bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 161-174, set. 1984.
- 46 FOGUEL, Sérgio, SOUZA, Carlos Cesar. Desenvolvimento organizacional. 2. ed. São Paulo : Atlas, 1984. p. 83-106.
- 47 GARCIA, M. L. A. O leitor e a biblioteca pública. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 186-197, set. 1975.
- 48 GAUS, John. Reflections on public administration. Alabama : University of Alabama Press, 1947.

- *49 GOODSELL, Charles T. O contato com o público no Terceiro Mundo. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, v. 18, n. 3, p. 48-65, jul./set. 1984.
- *50 GRAESEL, Arnim. Manuel de Bibliothéconomie. Trad. de Jules Laude. Paris: H. Welter, 1897. xviii, 628 p. p. 144-170, 438-443.
- 51 GUIMARÃES, Cleonice et alii. Análise do usuário em Bibliotecas Públicas. 14 p. datil. (Trabalho apresentado no I Encontro de Bibliotecários de Bibliotecas Públicas, Salvador, FEBAB, 1974).
- 52 GREEN, H. E. Library experts, their rights and duties. Library Journal. New York: Publication Office, v. 15, n. 12, p. 15-19, Dec. 1890. White Mountain Conference Number.
- *53 GREEN, Samuel Swett. Personal relations between librarians and readers. Library Journal. New York: F. Leypoldt, v. 1, n. 2-3, p. 74-81, Nov. 1876.
- 54 HANDY, Charles B. Como compreender as organizações. Trad. de Helena Maria Camacho Martins Pereira. Rev. Técnica de Eugenio Martins Pereira. Rio de Janeiro: Zahar, 1978, 496 p.
- 55 HOEL, Paul G. Estatística elementar. 2. ed. Trad. de Anna Luiza de Barros da Costa. Brasília : Ed. Fundo de Cultura, 1968. 311 p.
- 56 HOUAISS, Antônio. Elementos de bibliologia. Reimpr. facsimilar. São Paulo : HUCITEC; Brasília : INL, Pró-Memória, 1983. 2 v. em 1. V. 2, p. 111-135.

- 57 INSTITUT INTERNATIONAL DE COOPÉRATION INTELLECTUELLE (Paris).
Rôle et formation du bibliothécaire. Paris: Societé des Nations, cl935. 385 p. p. 15-41 (Dossiers de la Coopéra
tion Intellectuelle).
- 58 INSTITUTO ESTADUAL DO LIVRO (Rio de Janeiro). Bibliotecas
estaduais e municipais do Estado do Rio de Janeiro. Rio
de Janeiro: INELIVRO/EDUTEC, 1986. p. 11-14.
- 59 LAWRENCE, Paul R., LORSCH, Jay W. Desenvolvimento de orga
nizações: diagnóstico e ação. Trad. de Meyer Stilman.
São Paulo: E. Blücher, 1972. 112 p. p. 45-65: Defron^{ta}
mento grupo-para-grupo.
- *60 LEAVITT, Harold J. Managerial Psychology. Chicago: Univer
sity of Chicago Press, 1958.
- 61 LOPES, Tomás de Vilanova Monteiro. Motivação no trabalho.
Rio de Janeiro: FGV, Instituto de Documentação, 1980. ix,
155 p.
- 62 MACEDO, Iara Ferreira de. A ideologia na Biblioteconomia:
uma reflexão. Revista da Escola de Biblioteconomia da
UFMG. Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 210-221, set.1986.
- 63 MARCH, James G., SIMON, Herbert A. Teoria das organizações.
4. ed. Trad. de Hugo Wahrlich. Rio de Janeiro : FGV,
1979, 353 p. p. 65-69.
- *64 MARTIN, L. A. User studies and library planning. Library
Trends, v. 24, n. 3, p. 483-96, Jan. 1976.
- 65 MAUROIS, André. La biblioteca publica y su misión. Turin:
Unesco, 1968. 33 p.

- *66 MERTON, Robert King. Estrutura burocrática e personalidade. In: CAMPOS, Edmundo, org. Sociologia da Burocracia. 4. ed. Rio de Janeiro : Zahar, 1978. 153 p. p. 107-124.
- *67 MIDWORTH, H. The duties of a librarian to the readers. The Library, v. 5, p. 130-135, 1893.
- *68 MILANESI, Luiz. Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986. 261 p.
- 69` MILLS, W. A imaginação sociológica. Rio de Janeiro:Zahar, 1980. 211 p.
- *70 MIRANDA, Antônio. Cecily ou a missão do bibliotecário. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 7-18, mar. 1979.
- 71 --. A missão da Biblioteca Pública no Brasil. Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-74, jan./jun. 1978.
- 72 MORAES, Rubens Borba de. O problema das bibliotecas brasileiras. 2. ed. Brasília: ABDF, 1983. 37 p.
- *73 MOSTAFA, Solange Puntel. Estudos de usuário ou suco de laranja na biblioteca: notas ordinárias. Cadernos de Biblioteconomia. Recife, n. 8, p. 7-16, jun. 1984.
- *74 MUELLER, Susana P. M. Bibliotecas e sociedades: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.
- *75 NOGUEIRA, Maria Cecilia Diniz. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 22-48, set.

1986.

- 76 NOGUEIRA, Maria Cecilia Diniz. A realidade da biblioteca pública. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 205-212, set. 1983.
- *77 OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de. O Bibliotecário e sua auto-imagem. São Paulo: Pioneira; Brasília: INL, 1983. 98 p.
- 78 ORTEGA Y GASSET, José. Misión del bibliotecario y otros ensayos afines. 2.ed. Madrid: Ed. de La Revista de Occidente, 1967. p. 59-98.
- 79 OTLET, Paul. Traité de documentation: le livre sur le livre - théorie et pratique. Bruxelles: Mundaneum, 1939. 431, 11, viii p.
- 80 PENTEADO, José Roberto Whitaker. A técnica da comunicação humana. São Paulo: Pioneira, 1964. 332 p.
- 81 PERELMAN, C., OLBRECHTS-TYTECA, L. Traité de l'argumentation. 3 ed. Bruxelles: Éditions de l'ULB, 1976. p. 1.
- *82 PLACER, Xavier. Como organizar pequena biblioteca. 3. ed. Rio de Janeiro: Ministério da Agricultura, Serviço de Informação Agrícola, 1960. 36p. p. 11-12: O bibliotecário.
- *83 POOLE, R. B. The librarian and his constituents. Libray Journal. New York: Publication Office, v. 11, n. 8-9 p. 229-232, Aug./Sept. 1889.
- 84 RICHARDSON, Ernest C. et al. Being a librarian. Library Journal. New York: Publication Office, v. 15, n. 7-11, p. 201-202, 231-232, 264-265, 294-296, 330-332, July/Nov. 1890.

- 85 RIGGS, Fred W. Administração no países em desenvolvimento: a teoria da sociedade prismática. Trad. de Hugo Whorlich. Rio de Janeiro: FGV, Serv. de Publicações, 1968. xvi, 509 p.
- 86 --. Ecologia da administração pública. Rio de Janeiro: FGV, 1964.
- *87 RIO DE JANEIRO (Cidade). Câmara Municipal. Projeto de Lei Complementar nº 13-A/91 (Mensagem nº 393/91), redação final. Dispõe sobre a política urbana do Município, institui o Plano Diretor Decenal da Cidade do Rio de Janeiro, e dá outras providências. DCM Diário da Câmara Municipal. Rio de Janeiro, v. 16, n. 92, 21 maio 1992. Supl.
- 88 --. A situação das bibliotecas do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1984. 138 p.
- 89 RIO DE JANEIRO (Cidade). Prefeitura. Decreto nº 10205, de 16 de junho de 1991. Dispõe sobre a denominação das bibliotecas públicas municipais. Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, v. 5, n. 065, p. 1-2, 19 jun. 1991.
- 90 RIO DE JANEIRO (Cidade). Prefeitura. Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Esportes. Rede de bibliotecas populares do Município do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, [1989?], 7 p.
- 91 RUSSO, Laura. Um retrato de nossas bibliotecas públicas. São Paulo: FEBAB/CBDBP, 1974. 32 p.

- 92 SARMENTO, Walney Moraes, org. Problemas de metodologia nas ciências sociais. Salvador : Centro Editorial e Didático da UFBA, 1989. 148 p.
- 93 SCHRADER, Achim et al. Introdução à pesquisa social empírica... Trad. de Manfredo Berger. Porto Alegre: Globo/ /UFRGS, 1974. 275 p.
- 94 SELLTIZ, Claire et al. Métodos de pesquisa nas relações sociais. Ed. revista e nova tradução de Dante Moreira Leite. São Paulo: Herder: Ed. USP, 1967. xix, 687 p.
- 95 SILVA, Benedito, coord. Dicionário de Ciências Sociais. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1987. 1 v.
- *96 SILVA, Gilda Olinto do Valle. Biblioteca e estudos de comunidade. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 18, n. 2, p. 151-154, jul./dez. 1989.
- 97 SILVEIRA, Amélia. Marketing em sistema de informação. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 15, n. 1, p. 45-52, jan./jun. 1986.
- *98 SMITH, Lloyd P. The qualifications of a librarian. Library Journal. New York: F. Leypoldt, v. 1, n. 2-3, p. 69-74, Nov. 1876.
- *99 SPONHOLZ, Regina M. Lamas Pegoraro. Atribuições de bibliotecários em bibliotecas públicas. São Paulo: Pioneira: Brasília: INL, 1984. xiv, 66 p.
- *100 STEBBINS, Kathleen B. Personal Administration in Libraries. 2nd ed. rev. and largely rewritten by Foster E. Mohrhardt. New York: Scarecrow, 1966. 373 p.

- *101 STUMPF, Ida Regina. Estudo de comunidades visando a criação de bibliotecas. Revista de Biblioteconomia e Comunicação. Porto Alegre: Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, v. 3, p. 17-24, jan./dez. 1988.
- 102 SUAIDEN, Emir José. Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas. Sao Paulo: LISA; Brasília: INL, 1980. 82, 2 p.
- 103 --. Información a la comunidad: modelo de planificación y implantación del servicio en bibliotecas publicas de España y Brasil, 1989. 294 p. Tesis doctoral (Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información).
- 104 TABAK, Israel. O Rio de 30 prefeitos: administradores regionais da cidade recuperam antigo poder. Jornal do Brasil. Rio de Janeiro, 20 mar. 1989. Cidade, p. 1.
- *105 THEOPHRASTUS, Junior. Of librarians. The Library. v. 1, p. 24, 107, 1889.
- 106 THIOLLENT, Michel. Metodologia da pesquisa-ação. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1988. 108 p. (Col. Temas básicos de pesquisa-ação).
- *107 THOMPSON, Victor. Hierarchy, specialization and organizational conflict. In: WASSERMAN, R., BUNDY, Mary Lee, ed. Reader in library administration. Washington: Microcards, 1968. 1 v.

- *108 THOMPSON, Victor. Moderna organização. Trad. de Vítor Brinches. Rio de Janeiro : USAID, Programa de Publicações Didáticas, 1967. 184 p.
- 109 TOLEDO, Geraldo Luciano, OVALLE, Ivo Izidoro. Estatística básica. 2. ed. São Paulo : Atlas, 1989. 459 p.
- *110 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Departamento de Pesquisa. Manual de avaliação de desempenho. Santa Maria, RS, mar. 1989. 47 p.
- .111 VERGARA, Sylvia Constant. O que não se aprende nas escolas de administração. Jornal do Brasil. Rio de Janeiro, 9 jul. 1989. Classificados, Empregos, p. 16, c. 1-2.
- *112 VIEIRA, Anna da Soledade. Repensando a Biblioteconomia. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 2, n. 2, p. 81-85, jul./dez. 1983.
- *113 WELLARD, J. M. Book selection; its principles and practice. London: Grafton, 1937.
- *114 WINSOR, Justin. A word to starters of libraries. Library Journal. New York: F. Leyboldt, v. 1, n. 1, p. 1-3, Sept. 1876.
- *115 WITTER, Geraldina Porto. Aspectos psicológicos do relacionamento bibliotecário e usuário. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.