

# CARACTERIZAÇÃO USUÁRIOS E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECA: UMA ABORDAGEM PRELIMINAR DAS BIBLIOTECAS DA PUC/RJ

Cecília Malizia Alves  
PUC/RJ  
Paulo Afonso Lopes da Silva  
Instituto Militar de Engenharia

## RESUMO:

As respostas a um questionário sobre o "Uso de Bibliotecas da PUC/RJ" foram analisadas através de teste "qui-quadrado", objetivando-se verificar se existiam diferenças significativas entre os diversos grupos de usuários quanto aos padrões de uso das bibliotecas e hábitos de utilização da informação. Procurou-se avaliar, também, a adequação dos serviços de bibliotecas às necessidades dos usuários. Os resultados indicaram poucas diferenças por grupo de usuários e inadequação dos serviços de bibliotecas, emergindo, em consequência, diretrizes importantes para o planejamento dos serviços.

Descritores:  
Usuários;  
Biblioteca Universitária

## 1 INTRODUÇÃO

A Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro — DBD — coordena, em todos os níveis de processamento técnico e administrativo, o sistema de Bibliotecas daquela Universidade, constituído pelas Bibliotecas Central e Setoriais de pós-graduação dos centros de Ciências Sociais (CCS), de Teologia e Ciências Humanas (CTCH) e o Técnico-Científico (CTC).

Em maio de 1977, a Seção de Avaliação e Estudos (SAVE) da DBD sentiu a necessidade de elaborar uma análise de dados a fim de melhor caracterizar o uso das Bibliotecas da Universidade, visto que os estudos até então realizados eram quantitativos — simples contagem de uso do material e frequência às Bibliotecas — não refletindo os hábitos e atitudes dos usuários.

Visando atingir esse objetivo, bem como o aprimoramento dos serviços, planejou-se um questionário (Anexo I), cuja finalidade seria obter informações relativas à caracterização do usuário, os hábitos de frequência às Bibliotecas, suas performances e os comportamentos quanto ao uso e obtenção da informação.

## 2 OBJETIVOS DO TRABALHO

O principal objetivo desse trabalho é caracterizar os usuários das Bibliotecas da PUC, bem como verificar a adequação dos serviços a seus interesses.

Ci. Inf. Rio de Janeiro, 7(1):13-24, 1978

Tendo em vista que esse estudo tem caráter meramente exploratório, procurar-se-á comprovar se há diferenças significativas de comportamento por categorias de usuários, no que se refere às necessidades de informação e uso das Bibliotecas.

Uma classificação plausível para usuários de bibliotecas universitárias é a divisão segundo suas categorias acadêmicas: estudante de graduação, estudante de pós-graduação, professor/pesquisador e outros.

Sabe-se que diferentes pessoas usam as Bibliotecas com propósitos diferentes, sendo entretanto possível identificar tipos genéricos de uso. Assim, supõe-se que, através da categorização adotada, será viável identificar a existência de diferenças entre os diversos grupos de usuários, no que se refere às suas necessidades de material e serviços de biblioteca.

Com base nas diferenças detectadas, administração das Bibliotecas poderá planejar e prever melhores serviços.

## 3 HIPÓTESES

De acordo com as finalidades desse estudo, considerou-se as seguintes hipóteses:

- a) Os diversos grupos de usuários difeririam significativamente quanto aos padrões de uso das Bibliotecas; essa diferença seria também marcante quanto aos hábitos de obtenção da informação e natureza do documento utilizado.

- b) Os atuais serviços de biblioteca atenderiam às necessidades de obtenção da informação de seus usuários.
- c) A Biblioteca Central seria considerada pelos usuários como especializada em Ciências Sociais e Humanas, em oposição a seu objetivo de ser uma Biblioteca de coleção geral, para apoio à pesquisa ao ensino.

#### 4 O QUESTIONÁRIO

Estruturado de maneira objetiva, o questionário constou de 24 perguntas, com duas a sete opções alternativas para cada uma delas. A última, em aberto para sugestões, permitiu ao usuário a possibilidade de expressar livremente o seu ponto de vista.

As questões foram dirigidas para facilitar o processamento e a análise dos resultados, classificando-se segundo os objetivos do estudo:

*1º. grupo — Caracterização do usuário:* as questões de números 1 a 7 identificariam o tipo de leitor, em função de suas relações com a Universidade: estudantes de graduação, estudantes de pós-graduação (mestrado e doutorado), professores e pesquisadores. O tipo de leitor não incluído nessas categorias (funcionários, leitores especiais, etc.) estaria identificado por uma resposta em branco à questão 3, prevendo-se entretanto, por experiência, que esse grupo não fosse estatisticamente significativo.

*2º. grupo - Hábitos de frequência à Biblioteca:* as questões 10, 11 e 12 avaliariam os hábitos de frequência às Bibliotecas, definindo o horário de chegada, o período de permanência e a assiduidade dos usuários.

A análise dos padrões de frequência permitirá o planejamento e a previsão de serviços de atendimento ao usuário, bem como a previsão de espaço destinado à leitura e de instalações adequadas, quando combinadas as questões citadas acima com as de números 13 e 14. É importante ressaltar que análise das respostas à questão 13 indicará a razão porque o usuário utiliza-se das Bibliotecas e ainda as diferenças básicas dessa razão, existentes por grupos de usuários.

*5º grupo — Desempenho da Biblioteca:* as questões 8, 9 e 14 verificariam o grau de satisfação do leitor quanto à organização física do sistema de Bibliotecas da PUC. Nas questões 18, 19 e 20 avaliar-se-ia o desempenho das Bibliotecas em função de uma solicitação específica de material durante a última visitado leitor; essas questões são objetivas, evitando respostas generalizadas.

As respostas a esse grupo deveriam fornecer indicadores quanto à adequação do acervo às necessidades dos usuários e à qualidade dos serviços prestados.

*4º. grupo — Hábitos de obtenção e uso da informação:* as perguntas 15, 16 e 17 avaliariam as atitudes do leitor para obtenção do material e suas reações diante das dificuldades encontradas para obtenção da informação.

As questões 21 e 22 revelariam a natureza de documentos e tipos de informação mais utilizados pelo leitores. A análise das respostas, por grupo de usuários, será importante para a solução de problemas de organização dos acervos.

A identificação do conhecimento e consequente uso de línguas estrangeiras, por tipo de usuários (questões 23 e 24), será relevante para análises da adequação das coleções às necessidades dos leitores.

#### 5 ÁREA DE APLICAÇÃO

Os questionários foram aplicados na Biblioteca Central, cujo acervo geral reúne, principalmente, material de graduação e uma forte coleção de referência, sendo, além disso, depositária das coleções de periódicos das áreas de Ciências Sociais, Teologia e Ciências Humanas, e nas Bibliotecas Setoriais do CTCH e CTC, que reúnem coleções especializadas, referentes às atividades de ensino e pesquisa dos programas de pós-graduação.

#### 6 COLETA DE DADOS

Objetivando atingir uma parcela significativa da população, o método utilizado na coleta de dados visou extrair uma amostra dos usuários no período caracterizado como o de maior movimento nas Bibliotecas, ou seja, a época de provas dos diferentes cursos em funcionamento.

Sendo o presente trabalho o início de um estudo cuja continuidade se dará nos próximos períodos letivos, hipóteses simplificadoras foram adotadas: selecionou-se subgrupos como parcelas representativas da população, baseando-se em um julgamento, ditado pela experiência, de que eram "típicos". Esta "amostragem de julgamento" foi ditada tendo-se em vista os custos e o prazo de realização do estudo.

A amostragem tinha em vista atingir 10% da população dos leitores inscritos — 250 na BC, 50 na Setorial do CTC e 25 na Setorial do CTCH — funcionamento diurno e noturno das Bibliotecas, sendo a aplicação dos questionários feita de maneira aleatória aos usuários nos citados períodos e na seguinte proporção:

|         | BC  | CTC | CTCH |
|---------|-----|-----|------|
| Diurno  | 253 | 20  | —    |
| Noturno | 44  | 30  | 25   |
| Total   | 297 | 50  | 25   |

Dos 297 questionários distribuídos aos usuários da BC, foram devolvidos 258, o que representa 86% de taxa de retorno. Em relação aos distribuídos nas Setoriais do CTC e CTCH a taxa de retorno em ambas foi de 100%.

Após a aplicação, as respostas foram depuradas e as sugestões anotadas. A análise quantitativa foi processada por computador, através do programa SPSS (Special Package for the Social Sciences).

## 7 RESULTADOS

A análise dos resultados baseou-se na aplicação do teste "qui-quadrados", mediante a fórmula

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}, \text{ onde } O_i \text{ são as}$$

frequências observadas e  $E_i$  as frequências esperadas.

Nas tabelas 2 x 2 utilizou-se a correção de Yates, tendo-se

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(1O_i - E_i - 0,5)^2}{E_i}$$

### 7.1 Caracterização do usuário

A análise do grupo de questões de 1 a 5 indica a seguinte caracterização da população de usuários em relação às Bibliotecas estudadas:

#### 7.1.1 Vínculo com a PUC

Nas três Bibliotecas cujos usuários preencheram o questionário, a maioria absoluta tem vínculo com a PUC: 96.4% na BC, 93.3% na Setorial do CTC e 99.9% na do CTCH. Mediante a aplicação do teste "qui-quadrado", a um nível de significância de 5%, observa-se haver homogeneidade entre as três Bibliotecas.

#### 7.1.2 Tipos de Usuários

A Tabela I reflete a distribuição de categorias de usuários por Biblioteca. Dividindo-se os grupos de usuários em "estudantes de graduação" e "outros", observa-se não haver homogeneidade entre as Bibliotecas. A distribuição é homogênea entre a CTC e a CTCH. Os resultados indicam que a Biblioteca Central é utilizada,

**TABELA I**  
**DISTRIBUIÇÃO DAS CATEGORIAS DE**  
**USUÁRIOS POR BIBLIOTECAS (%)**

| Categorias     | BC   | CTC  | CTCH |
|----------------|------|------|------|
| Est. grad.     | 91.3 | 33.3 | 40   |
| Est. pós-grad. | 7.6  | 33.3 | 56.7 |
| Prof./Pesq.    | 1.2  | 33.3 | 3.3  |

principalmente, por estudantes de graduação (91.3%). É relevante ressaltar a baixa frequência de professores (1.2%), já que a referida Biblioteca é destinada também ao atendimento das necessidades gerais do ensino e pesquisa. A mesma situação ocorre na Setorial do CTCH: apenas 3.3% da população é de professores.

Nas Setoriais estudadas, pouco mais que a metade da população é constituída de estudantes de pós-graduação, professores e/ou pesquisadores (66% na do CTC e 60% na do CTCH), em discordância com as finalidades dessas Bibliotecas; a taxa de estudantes de graduação pode ser considerada excessiva (33.3% na Setorial do CTC e 40% na do CTCH); esses leitores, provavelmente, usam as Bibliotecas em lugar da Biblioteca Central, devido a problemas de disponibilidade do material bibliográfico ou por comodidade (a localização é mais acessível no caso da Biblioteca do CTC).

A questão 4 (ver tabela III) oferece outra visão da caracterização da população de usuários por Biblioteca, segundo sua área de interesse: a Biblioteca Central é a

mais procurada por usuários das áreas de Ciências Sociais e Humanas (82.5%), ao passo que a Biblioteca do CTC é usada especificamente pela população ligada às Ciências Exatas e Tecnologia (100%). Na Setorial do CTCH, a maioria dos usuários (93.4%) está ligada aquele Centro. As respostas à questão 7 indicam que há uma tendência dos usuários para frequentar somente uma das bibliotecas: 80% dos leitores na BC, 93.3% na Setorial do CTC e 53.3% na Setorial do CTCH relataram utilizar mais essas bibliotecas. Para o CTCH o elevado número de respostas múltiplas (26.4%) é atribuído ao fato de que as coleções de periódicos desse Centro estão depositados na Biblioteca Central.

Dentre a população analisada, cerca da metade dos usuários não é sócio da Biblioteca Central (52.8%) ou da Setorial do CTCH (49.9%) - o que pode indicar intenção de usar aquelas bibliotecas apenas como local de estudos, já que o empréstimo está condicionado à inscrição. Na Setorial do CTC, 88.9% dos usuários são sócios da biblioteca.

**TABELA II**  
**CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO DE**  
**USUÁRIOS SEGUNDO A ÁREA DE INTERESSE (%)**

| Categorias | BC   | CTC | CTCH |
|------------|------|-----|------|
| CCS        | 23.8 | 00  | 00   |
| CTCH       | 58.7 | 100 | 93.4 |
| CTC        | 15.5 | 00  | 00   |
| Nulos      | 2.0  | 00  | 6.6  |

### 7.1.3 Conclusões

- Os usuários tendem a considerar as Bibliotecas estudadas como Bibliotecas especializadas. Esses resultados confirmam a hipótese (c).
- O fato de não se ter detectado uma população significativa de professores e pesquisadores nas Bibliotecas Central e Setorial do CTCH permite admitir-se a hipótese de que esse segmento da população tem padrões específicos de obtenção da informação. Para efeito de análise, essa categoria não mais será considerada para BC e Setorial do CTCH.
- A Biblioteca Central não está cumprindo sua meta de apoio geral à pesquisa, sendo caracterizada como Biblioteca de graduação.

- BC: 38.1%; CTC: 35.6%; CTCH: 43.3%. A frequência eventual é baixa (BC: 6.0%; CTC: zero; CTCH: 3.3%). Os resultados indicam um padrão de frequência diária/semanal consistente para toda a população de usuários.

Quanto ao período de permanência na Biblioteca, 41.3% dos usuários da BC a utilizam por um período de 2 a 4 horas e 38.5% entre 1 e 2 horas (50% dos estudantes de pós-graduação permanecem 1 hora e 50% até 2 horas). Na Setorial do CTC, 44.4% dos usuários permanecem na Biblioteca pelo espaço de 1 hora (80% dos professores e 40% dos estudantes de pós-graduação estão nessa categoria). Dos usuários do CTCH, 60% permanecem na Biblioteca de 2 a 4 horas e 26.7% pelo período de 1 a 2 horas, não havendo diferenças significativas por tipo de usuários.

## 7.2 Hábitos de Frequência às Bibliotecas

### 7.2.1 Frequência

A frequência diária às Bibliotecas foi significativa em relação à Biblioteca Central (44.8%) e às Setoriais do CTCH (46.7%) e do CTC (44.4%), bem como as percentagens obtidas para a frequência semanal

### 7.2.2 Horário de Chegada

As respostas à questão 10 (horário de chegada à Biblioteca) foram muito prejudicadas por respostas múltiplas, talvez devido ao desejo dos leitores em expressar seus diversos comportamentos. Nos questionários aplicados na BC, 25% das respostas foram prejudicadas, e nas Setoriais do CTC e CTCH, respectivamente, 35.6% e 13.4%.

**TABELA III**  
**FLUXO DO HORÁRIO DE CHEGADA DOS**  
**USUÁRIOS ÀS BIBLIOTECAS (%)**

| Horário                 | BC   | CTC  | CTCH |
|-------------------------|------|------|------|
| manhã ( 8h30m - 12h30m) | 28.2 | 37.8 | 50   |
| tarde (12h30m - 18h30m) | 42   | 17.8 | 36.6 |
| noite (18h30m - 20h30m) | 4.8  | 8.8  | —    |
| nulos —                 | 25   | 35.6 | 13.4 |

Considerando as elevadas percentagens de respostas nulas, elaborou-se a Tabela III, visando uma comparação do fluxo de usuários (os períodos foram comprimidos em manhã, tarde e noite).

- no período noturno, a frequência é muito baixa (4.8% na BC e 8.8% na Setorial do CTC);
- não há homogeneidade quanto ao horário de chegada às três Bibliotecas pela manhã e à tarde;

- tomando-se apenas a BC e CTCH ou CTC e CTCH, existe homogeneidade entre seus horários pela manhã e à tarde;

- o resultado acima deve-se ao fato de haver elevado número de respostas nulas ou múltiplas.

### 7.2.3 Razão para Frequentar as Bibliotecas

Na Tabela IV estão indicadas as razões da frequência referentes a cada uma das Bibliotecas estudadas.

**TABELA IV**  
**RAZÃO PARA O USUÁRIO FREQUENTAR**  
**AS BIBLIOTECAS (%)**

| Razão/Biblioteca           | BC   | CTC  | CTCH |
|----------------------------|------|------|------|
| Consulta                   | 14.3 | 20   | 33.4 |
| Empréstimo                 | 12.3 | 51.1 | 6.6  |
| Estudar c/material próprio | 54.4 | 6.7  | 30   |
| Nulos                      | 19   | 22.2 | 30   |

Na BC, 54.4% dos leitores indicaram como razão primária a opção "estudar com material próprio." Na Setorial do CTC, 51.1% das respostas indicaram, como razão principal, "tomar emprestado o material da Biblioteca". Na do CTCH, o elevado número de respostas múltiplas (30%) prejudicou a análise, embora se deva notar a percentagem alta de respostas à opção "usar o material da Biblioteca" (33.4%), em oposição às indicadas para a BC e para a do CTC. Não há homogeneidade entre as bibliotecas tomadas em conjunto ou duas a duas.

Porto de usuário; são as seguintes as principais razões que justificam a frequência às Bibliotecas (ver Tabela V): os estudantes de graduação frequentam a Biblioteca, principalmente, para estudar com seu próprio material (57.8% na BC, 40% na do CTC e 41.7% na do CTCH); o motivo dos estudantes de pós-graduação varia conforme a Biblioteca utilizada, podendo-se, entretanto, inferir que a principal razão é "tomar material emprestado" em relação à BC (31.6%) e "consultar material da Biblioteca" em relação à Setorial do CTC (46.6%) e CTCH (47%).

**TABELA V**  
**RAZÃO PARA O USUÁRIO FREQUENTAR AS BIBLIOTECAS POR TIPO DE USUÁRIOS (%)**

| Razão                       | BC         |          | CTC        |          | CTCH        |            |          |
|-----------------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Categoria                   | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| Consulta                    | 13.5       | 21       | 20         | 46.6     | 6.7         | 25         | 47       |
| Empréstimo                  | 10         | 31.6     | 20         | 33.4     | 66.7        | 00         | 35.3     |
| Estudar c/ material próprio | 57.8       | 21       | 40         | 00       | 00          | 41.7       | 11.8     |
| Nulos                       | 18.7       | 26.4     | 20         | 20       | 26.6        | 33.3       | 5.9      |

Quanto aos professores, esses indicaram como razão principal "tomar material emprestado" (67.7% na Setorial do CTC). Nas Bibliotecas Central e do CTCH, conforme foi explicado no item 7.1.3, a amostra de professores foi insuficiente.

#### 7.2.4 Conclusões

- Em todas as Bibliotecas estudadas a frequência dos usuários expressa um padrão situado entre "diária" e "semanal"; o fato de se ter obtido poucas indicações de frequência "rara" pode ser explicado pelo tipo de amostra obtida, já que não foi atingida a população potencial.
- Os resultados da questão 10 indicam que os serviços de atendimento aos usuários devem ser concentrados no período diurno, uma vez que a frequência noturna é pouco significativa. Para fins de planejamento de serviços noturnos recomenda-se o estudo desse segmento especial da população.

- Em relação às BC e Setorial do CTC, o período de permanência é de 1 hora em contraste com o período de 1 hora para a Biblioteca do CTC. Essa diferença pode ser explicada pela baixa disponibilidade de mesas vagas para estudo naquela Setorial (55.6% dos usuários responderam "não" a questão 14; para maiores detalhes ver item 7.3).
- Para a questão 13, a hipótese seria que diversos grupos de usuários difeririam significativamente quanto aos padrões de uso das Bibliotecas. Os resultados confirmaram a hipótese (a), sobre o motivo de frequência às Bibliotecas.
- Comparando-se o total de respostas para "período de permanência" a "razão para vir à Biblioteca", observa-se que a principal necessidade dos estudantes de graduação é ter à disposição um espaço para estudos com material próprio. Esses resultados indicam que a comunidade universitária deverá prever um local para tais estudos no campus, dado não ser os salões de leitura das Bibliotecas o espaço adequado para esse fim.

**TABELA VI**  
**GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ORGANIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS (%)**

| Biblioteca                |                 | BC   | CTC  | CTCH |
|---------------------------|-----------------|------|------|------|
| Resposta + Frequente      |                 |      |      |      |
| Organização ideal?        | Atual           | 76.2 | 84.5 | 73.3 |
| Desempenho da biblioteca? | Atende bem      | 48.8 | 64.4 | 30   |
|                           | Atende em parte | 47.2 | 33.3 | 66.6 |
| Mesas vagas para estudo?  | Sim             | 82.9 | 31.1 | 93.3 |
|                           | Não             | 14.7 | 55.6 | 6.7  |

### 7.3 Desempenho das Bibliotecas

A maioria dos usuários está satisfeita com a organização física do sistema de Biblioteca da PUC (76.2% na BC; 84.5% na Setorial do CTC e 73.3% na do CTCH); havendo homogeneidade nos resultados.

A previsão de espaço é considerada satisfatória na BC (82.9%) e na Biblioteca do CTCH (93.3%), ao passo que na do CTC, 55.6% dos leitores reclamam por não encontrar mesas vagas.

Quanto à avaliação subjetiva do desempenho das Bibliotecas (questão 9), a população de usuários mais satisfeita é a do CTC (64.4%); na do CTCH, apenas 30% dos leitores estão satisfeitos com a Biblioteca. Uma parcela significativa dos leitores considera que as Bibliotecas atendem apenas a uma parte de seus interesses (47.2% na BC; 33.3% na Setorial do CTC e 66.6% na do CTCH). Há homogeneidade entre os resultados da BC e do CTC, mas não entre o conjunto, devido à discrepância causada pela CTCH.

Atentando para as perguntas 18, 19 e 20, que visavam obter uma indicação não subjetiva do desempenho das Bibliotecas (ver Tabela VII), vê-se que a BC atende apenas a 57.5% da demanda e as Setoriais do CTC 64.4% e do CTCH 76.7%, taxas que podem ser consideradas baixas (Saracevic observa que um acervo bem balanceado é capaz de atender a 90% da demanda).

A pergunta 20 pedia que se indicasse as razões para a falha; entretanto o número elevado de respostas em branco (ver tabela VII) prejudica a análise. Dentre as respostas válidas as falhas são atribuídas à circulação — do material procurado, estavam emprestados 28.2% na BC, 22.2% na Setorial do CTC e 13.3% na CTCH — e aquisição — 15.1% do material desejado não

fora adquirido na BC, 17.8% na Setorial do CTC e 26.8% na do CTCH.

O efeito da não obtenção do material foi considerado sério para os usuários do CTCH (52.6%); no CTC, 90% atestaram atraso em seus trabalhos, o mesmo ocorrendo em relação à BC (56.2%), não havendo homogeneidade.

Embora se tenha procurado obter respostas objetivas a essas questões, um certo grau de subjetividade foi introduzido, pois leitores que responderam "não" à questão 18, indicaram "razão" e "efeito" para "falha" nas questões seguintes.

#### 7.3.1 Conclusões

- A organização física do sistema de Bibliotecas da Universidade é considerada satisfatória.
- O desempenho das Bibliotecas estudadas é baixo. As causas das falhas no atendimento da demanda de material bibliográfico indicam que se deve desenvolver estudos para definição de uma *política de* duplicação de títulos e/ou redução do período de empréstimo na BC e na Setorial do CTC. Por outro lado, é necessário melhorar as técnicas de seleção principalmente para a Biblioteca do CTCH, que é a mais prejudicada pelo fator aquisição. A avaliação subjetiva dos usuários expressa que há um grau de insatisfação considerável. Esses resultados rejeitam a hipótese (b).

### 7.4 Hábitos de Obtenção e Uso da Informação

A hipótese levantada em relação a esse grupo de perguntas (15—17 e 21-24) seria que os grupos de usuários diferem significativamente quanto aos hábitos de obtenção e uso da informação.

**TABELA VII**  
**DESEMPENHO DAS BIBLIOTECAS (%)**

| Biblioteca              | BC   | CTC  | CTCH |
|-------------------------|------|------|------|
| Resposta + Frequente    |      |      |      |
| 18. Encontrou material? |      |      |      |
| Sim                     | 57.5 | 64.4 | 76.7 |
| Não                     | 38.1 | 35.6 | 23.3 |
| 19. Efeito no trabalho? |      |      |      |
| Sério                   | 7.1  | 4.4  | 33.3 |
| Atraso                  | 27   | 40   | 16.7 |
| Nenhum                  | 13.9 | 00   | 13.3 |
| Em branco               | 52   | 55.6 | 36.7 |
| 20. Razão para falha?   |      |      |      |
| Emprestado              | 28.2 | 22.2 | 13.3 |
| Não possui              | 15.1 | 17.8 | 26.8 |
| Outras                  | 10.3 | 2.2  | 16.6 |
| Em branco               | 46.4 | 57.8 | 43.3 |

**TABELA VIII**  
**PRIMEIRA ATITUDE PARA OBTENÇÃO DA**  
**INFORMAÇÃO POR TIPO DE USUÁRIOS (%)**

| Atitudes   | BC         |          | CTC        |          |             | CTCH       |          |
|------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Biblioteca | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| Fichário   | 65.6       | 78.9     | 73.3       | 73.3     | 46.7        | 91.6       | 94.2     |
| Estantes   | 13.5       | 5.3      | 13.3       | 6.7      | 20.0        | 00         | 00       |
| Outras     | 20.9       | 15.8     | 13.4       | 20.0     | 33.3        | 8.4        | 5.8      |

#### 7.4.1 Primeira Atitude para Obtenção da Informação

A primeira atitude constatada, referente aos estudantes de graduação, para obtenção do material necessário, é "consultar o fichário" (65.6% na BC; 73.3% na Setorial do CTC e **91.6%** na do **CTCH**), o mesmo ocorrendo em relação aos estudantes de pós-graduação (78.9% na BC; 73.3% na do CTC e 94.2% na do **CTCH**). Quanto aos professores e pesquisadores do CTC, 46.7% indicaram como primeira atitude "consultar o fichário", devendo-se, entretanto, notar a taxa elevada de respostas múltiplas (26.7%); a percentagem de "browsing" ("ir direto às estantes") é surpreendentemente baixa para todas as categorias, principalmente nas Bibliotecas do CTC e CTCH, onde os usuários têm livre acesso às estantes (na Biblioteca Central só há livre acesso para coleções de referência, periódicos e material de reserva).

#### 7.4.2 Primeira Atitude se o Material não Existe

A questão 16 solicitava ao usuário que indicasse qual seria sua primeira atitude caso não constasse do acervo o material desejado. Para solucionar esse problema, as Bibliotecas oferecem três soluções (opções 2, 3 e 4), em oposição a três prováveis soluções individuais (opções 1, 5 e 6). A tendência geral dos usuários é solucionar o problema via serviços oferecidos pela Biblioteca; na BC, 54% dos usuários adotam esse caminho, bem como 73.4% dos leitores da Biblioteca do CTC e 70% dos leitores da CTCH (ver tabela IX).

Por tipo de usuários (ver tabela X), não há diferenças **significativas**, sendo as atitudes mais comuns "solicitar ajuda à bibliotecária" e procurar um substituto", o que confirma a análise, devendo-se notar que a **atitude** de comprar ou solicitar empréstimo a um amigo é frequente entre os estudantes de graduação.

**TABELA IX**  
**PRIMEIRA ATITUDE DOS USUÁRIOS**  
**SE O MATERIAL NÃO EXISTE (%)**

| Atitudes      | BC   | CTC  | CTCH |
|---------------|------|------|------|
| Biblioteca    |      |      |      |
| Bibliotecária | 25.4 | 35.6 | 50   |
| Substituto    | 22.2 | 31.1 | 10   |
| Empr. Bt.     | 6.4  | 6.7  | 10   |
| Amigo/Compra  | 29   | 11.1 | 20   |
| Outros        | 17   | 15.5 | 10   |

**TABELA X**  
**PRIMEIRA ATITUDE SE O MATERIAL NÃO**  
**EXISTISSE POR TIPO DE USUÁRIOS (%)**

| Atitudes      | BC         |          | CTC        |          |             | CTCH       |          |
|---------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Biblioteca    | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| Bibliotecária | 25.7       | 15.8     | 13.3       | 60       | 33.3        | 33.5       | 64.7     |
| Substituto    | 21.7       | 31.6     | 46.7       | 20       | 26.6        | 8.3        | 5.9      |
| Empr. Bt.     | 5.6        | 10.5     | 00         | 6.7      | 13.3        | 8.3        | 11.7     |
| Amigo/Compra  | 30         | 21       | 20         | 00       | 13.4        | 33.3       | 11.8     |
| Outros        | 17         | 21.1     | 20         | 13.3     | 13.4        | 16.6       | 5.9      |

#### 7.4.3 Primeira Atitude se o Material está Emprestado

26.7% utiliza-se de livros. É significativa a utilização quase nula de obras de referência.

Também para essa variável não existem diferenças significativas por tipo de usuário: a maioria indicou a opção "fazer reserva" como preferida, caso o material esteja emprestado (ver tabela XI).

#### 7.4.4 Hábitos de Utilização da Informação

As questões 21 e 22 (ver tabela XII) podem ser consideradas as mais importantes desse estudo, uma vez que revelam que tipo de material é mais procurado. As questões 23 e 24 (ver tabela XIII) dizem respeito à utilização de idiomas estrangeiros, sendo a identificação desse padrão importante para o planejamento de coleções.

#### 7.4.4.2 Tipo de Informação mais Importante

Para a pergunta 22, a análise por tipo de usuário, categorizado por nível de instrução, não revelou diferenças. Se, entretanto, categorizar-se os usuários por Centro de interesse (BC, CTC, CTCH), notar-se-á que para os usuários da BC e da Setorial do CTCH a informação teórica é mais importante. Para os usuários do CTC, estudantes de graduação (40%) e professores (46.8%) preferem "literatura recente", em contraste com estudantes de pós-graduação que preferem "informações teóricas" (46.6%).

#### 7.4.4.1 Fontes de Informação mais Utilizadas

Em relação à questão 21, a hipótese levantada seria que os diversos grupos de usuários difeririam significativamente quanto à fonte de informação mais utilizada. Os resultados indicam que não há diferença entre estudantes de graduação e de pós-graduação, cuja fonte primária são os livros. Os professores utilizam mais as publicações periódicos (40%), sendo que

#### 7.4.4.3 Idioma mais Utilizado e mais Importante

Para estudantes de pós-graduação e professores, o idioma mais utilizado é o inglês. Os estudantes de graduação (72.1% da BC e 50% da Setorial do CTCH) utilizam mais o português; os estudantes de graduação da Biblioteca do CTC utilizam igualmente português (46.6% e inglês 53.4%). Os resultados do CTCH foram prejudicados pela alta taxa de respostas múltiplas (ver tabela XII).

**TABELA XI**  
**PRIMEIRA ATITUDE SE O MATERIAL ESTÁ**  
**EMPRESTADO POR TIPO DE USUÁRIO (%)**

| Atitudes   | BC         |          | CTC        |          |             | CTCH       |          |
|------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Biblioteca | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| Voltar     | 13.5       | 26.3     | 20.0       | 6.7      | 13.3        | 00         | 17.6     |
| Reserva    | 38.7       | 26.3     | 66.6       | 66.6     | 73.3        | 50.0       | 64.7     |
| Substituto | 20.0       | 21.1     | 00         | 20.0     | 6.7         | 16.6       | 5.9      |
| Outras     | 27.8       | 26.3     | 13.4       | 6.7      | 6.7         | 33.4       | 11.8     |

**TABELA XII**  
**FONTES E TIPOS DE INFORMAÇÃO MAIS**  
**UTILIZADOS POR TIPO DE USUÁRIOS (%)**

| Hábitos                        | BC         |          |            | CTC      |             | CTCH       |          |
|--------------------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Biblioteca                     | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| 21. Fonte + utilizada          |            |          |            |          |             |            |          |
| Livros                         | 81.8       | 79       | 80         | 40       | 26.7        | 91.7       | 58.8     |
| Periódico                      | 0.8        | 10.5     | 13.3       | 20       | 40.0        | 00         | 00       |
| Referência                     | 2.2        | 00       | 00         | 00       | 00          | 00         | 11.8     |
| Outros                         | 15.2       | 10.5     | 6.7        | 40       | 33.3        | 8.3        | 29.4     |
| 22. Informação mais Importante |            |          |            |          |             |            |          |
| Teoria                         | 40         | 42       | 13.3       | 46.6     | 13.3        | 58.4       | 35.4     |
| Lit. Rec.                      | 18.3       | 21.1     | 40         | 6.7      | 46.8        | 25         | 17.6     |
| Progr. Área                    | 21.3       | 21.1     | 20         | 20       | 20          | 8.3        | 17.6     |
| Outros                         | 20.4       | 15.8     | 26.7       | 26.7     | 19.9        | 8.3        | 29.4     |



**TABELA XIII**  
**IDIOMAS MAIS UTILIZADOS E MAIS**  
**IMPORTANTES POR TIPOS DE USUÁRIOS (%)**

| Idioma                       | BC         |          | CTC        |          |             | CTCH       |          |
|------------------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| Biblioteca                   | Est. Grad. | Est. PG. | Est. Grad. | Est. PG. | Prof. Pesq. | Est. Grad. | Est. PG. |
| 23. Idioma + Útil            |            |          |            |          |             |            |          |
| Português                    | 72.1       | 31.6     | 46.6       | 6.7      | 00          | 50.0       | 29.4     |
| Inglês                       | 13.5       | 36.9     | 53.4       | 80       | 73.4        | 16.7       | 23.6     |
| Outros                       | 14.4       | 31.5     | 00         | 13.3     | 26.6        | 25         | 47       |
| 24. Idioma que melhor atende |            |          |            |          |             |            |          |
| Inglês                       | 58.7       | 47.3     | 66.6       | 86.6     | 66.7        | 58.3       | 35.3     |
| Francês                      | 6.5        | 21.1     | 26.7       | 00       | 00          | 8.3        | 35.3     |
| Espanhol                     | 25.2       | 21.1     | 6.7        | 00       | 6.6         | 16.7       | 5.9      |
| Outros                       | 9.6        | 10.5     | 00         | 13.4     | 26.7        | 16.7       | 23.5     |

Quanto ao idioma que melhor atende aos interesses, os resultados não expressaram diferenças significativas por tipo de usuários, desde que a maioria indicou o inglês como o idioma mais importante. Note-se, entretanto, a elevada taxa de respostas nulas às questões 23 e 24.

#### 7.4.5 Conclusões

- Os resultados desse grupo de respostas indicam que não há diferenças significativas quanto aos hábitos de utilização da informação para estudantes de graduação e pós-graduação. Os professores diferem somente aos tipos de documentos e informação mais utilizados. Esses resultados invalidam parcialmente a hipótese (a).
- Quanto aos hábitos de obtenção da informação, há uma tendência geral dirigida à exploração dos serviços das Bibliotecas. Isto sugere que os serviços de usuário devem ser implementados para que essa situação, por si mesma ideal, seja canalizada em benefício dos usuários. Orr (1968) considera ideal que "each... user should not be required to deal directly with the many different service entities that may be able to help him but, rather, should be able to turn to his primary library for any need that can be met from stored or formally recorded information. In systems terminology, the primary library should be his interface with the total communication complex..."
- Os hábitos de utilização de periódicos científicos e obras de referência são insignificantes se considerarmos que as despesas de aquisição são volumosas, providências para promoção do uso devem ser tomadas.
- O idioma mais utilizado por estudantes de graduação é o português. Isto sugere que as coleções para esse grupo de usuários devem ser adquiridas preferencialmente nesse idioma, em oposição à prática atual.

#### 8 IMPLICAÇÕES DOS RESULTADOS

Esse levantamento constitui basicamente uma busca inicial de informações. Os resultados obtidos devem gerar outros estudos, mais específicos nas áreas de caracterização do usuário e uso das Bibliotecas. As informações feitas carecem de rigor estatístico, devido à inviabilidade de se manter um grau de confiança elevado ao inferir-se, para a população, o resultado de uma amostra. Todavia, sendo um trabalho exploratório, servirá como base para um levantamento de hipóteses a serem testadas em futuros estudos. Algumas diretrizes gerais podem ser consideradas válidas:

- Dentre as hipóteses levantadas, a hipótese (a) foi parcialmente rejeitada, (b) totalmente rejeitada e (c) foi confirmada.
- Os resultados indicam que há necessidade de uma redefinição dos serviços de usuários, incluindo-se programas de educação do usuário e promoção do uso.
- Embora a organização física do sistema seja considerada satisfatória (subjetivamente) pelos usuários, os padrões de uso detectados indicam uma percepção oposta dessa organização, o que influencia fortemente o uso das Bibliotecas. Considerando-se que o objetivo primordial de qualquer Biblioteca é a satisfação do usuário, séria atenção deve ser dada aos seguintes questionamentos: que variáveis são importantes para o planejamento dos serviços? Como conciliar espaços disponíveis e características da população? estará a disponibilidade do material bibliográfico, afetada por sérias distorções na política de aquisição, ocasionando situações conflitantes entre os objetivos definidos e a realização desses mesmos objetivos?
- Diretrizes importantes para seleção a aquisição emergiram, e devem ser levadas em consideração pelas diversas Comissões de Seleção da PUC/RJ, principalmente quanto ao

tipo de documento, o idioma e idiomas mais utilizados.

- e) Dentre os fatores que afetam a performance das Bibliotecas, a aquisição e circulação são os importantes. Recomenda-se estudos para duplicação de títulos e/ou redução do período de empréstimo e melhores processos de seleção.
- f) Quanto aos motivos que efetivam o uso das Bibliotecas, os resultados obtidos indicam que as instalações da DBD estão sendo usadas como "salas de estudos em grupo". Como foi sugerido no item 6.2.4, providências devem ser tomadas pela Universidade para previsão de espaço destinado a esses estudos, dado não ser os salões de leitura das Bibliotecas o espaço adequado a esse fim.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEELEER, M.G.F. et alii. Measuring the quality of library service. Metuchen, N.J., Scarecrow Press, 1974.

LIMA, M.L.A. Usuários de uma biblioteca universitária. Rio de Janeiro, 1974. Dissertação apresentada ao IBBD/UFRJ para obtenção do grau de mestre em Ciência da Informação.

ORR, R.H. et alii. Development of methodological tools for planning and managing library Services. Bull. Med. Lib. Assoc., 56 (3):235-7, July 1968.

RZASA, P.V. & MORIARTY, J.W. The types and needs of academic library users: a case study of 6.568 responses. *Col & Res. Libr.*, (31):403-9, Nov. 1970.

SARACEVIC, T. Causes and dynamics of users frustration in three university libraries.

#### ABSTRACT

Questionnaire techniques were used to conduct a survey on the use of libraries at the Catholic University, Rio de Janeiro (PUC/RJ). The Chi-Square test was used to detect possible differences among groups of patrons in relation to the use of libraries and habits of information use.

The adequacy of library services were evaluated in relation to patrons needs. Results showed no significant differences among groups of users; library services were found inadequate. In consequence of these results, new guidelines for planning were formulated.

Os autores são gratos à Ana Maria T. de Carvalho pela revisão dos originais.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO  
DIVISÃO DE BIBLIOTECAS E DOCUMENTAÇÃO  
**SEÇÃO DE AVALIAÇÃO E ESTUDOS**  
"USO DAS BIBLIOTECAS DA PUC"

Prezado leitor:

Estamos procurando obter dados para um melhor atendimento aos usuários das Bibliotecas da PUC.

A sua colaboração é importante.

Assinale somente uma resposta. Quando houver completado todas as respostas, devolva, por favor, este questionário no Balcão de Empréstimos.

Obrigado.

1. Possui vínculo com a PUC?  
( ) sim ( ) não
2. O seu nível de instrução é:  
( ) cursando Universidade ( ) mestre  
( ) graduado ( ) PhD/SDc
3. Atualmente você é:  
( ) estudante ( ) professor
4. Escreva ao lado de seu Centro o nome do departamento a que está vinculado:  
( ) CCS ( ) CTCH  
( ) CTC
5. A sua atividade principal é:  
( ) ensino ( ) estudo  
( ) pesquisa
6. É sócio da Biblioteca?  
( ) sim ( ) não
7. A Biblioteca da PUC que você mais utiliza é:  
( ) Central ( ) CTC  
( ) CCS ( ) Química  
( ) CTCH ( ) Informática  
( ) CETUC
8. Que tipo de organização de bibliotecas você considera ideal?  
( ) todo o material reunido numa só biblioteca  
( ) uma biblioteca para cada Departamento  
( ) uma biblioteca central e uma biblioteca para cada centro  
( ) a atual organização é boa
9. Quanto ao desempenho da biblioteca que você utiliza, ela:  
( ) atende a maioria de seus interesses ( ) atende em parte  
( ) não atende
10. Você costuma chegar a biblioteca entre:  
( ) 08h30m-10h30m ( ) 16h30m - 18h30m  
( ) 10h30m -12h30m ( ) 18h30m -20h30m  
( ) 12h30m -14h30m ( ) 20h30m - 22h00m  
( ) 14h30m -16h30m
11. Quando usa a biblioteca, você permanece por um período de:  
( ) 1 hora ( ) entre 2h e 4h  
( ) entre 1h e 2h ( ) mais de 4 horas

12. A sua frequência pode ser considerada como:
- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> diária    | <input type="checkbox"/> mensal |
| <input type="checkbox"/> semanal   | <input type="checkbox"/> rara   |
| <input type="checkbox"/> quinzenal |                                 |
13. Costuma frequentar a biblioteca para:
- |                                                                    |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> usar o material da biblioteca             | <input type="checkbox"/> estudar com material próprio |
| <input type="checkbox"/> tomar emprestado o material da biblioteca |                                                       |
14. Encontra sempre mesas vagas para estudo?
- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não |
|------------------------------|------------------------------|
15. Para obter material na Biblioteca Central, sua primeira atitude é:
- |                                                   |                                                             |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> consultar o fichário     | <input type="checkbox"/> recorrer à índices e bibliografias |
| <input type="checkbox"/> recorrer à Bibliotecária | <input type="checkbox"/> ir direto às estantes              |
16. Caso o material desejado não exista na biblioteca, sua primeira atitude é:
- |                                                      |                                                                 |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> desistir                    | <input type="checkbox"/> solicitar empréstimo entre bibliotecas |
| <input type="checkbox"/> pedir ajuda à bibliotecária | <input type="checkbox"/> pedir emprestada a um amigo            |
| <input type="checkbox"/> procurar um substituto      | <input type="checkbox"/> comprar o livro                        |
17. Caso o material desejado esteja emprestado, sua primeira atitude é:
- |                                                       |                                                 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> desistir                     | <input type="checkbox"/> procurar um substituto |
| <input type="checkbox"/> voltar depois                | <input type="checkbox"/> comprar o livro        |
| <input type="checkbox"/> fazer reserva de empréstimos |                                                 |
18. Quando da sua última vinda à Biblioteca, encontrou o material que desejava?
- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não |
|------------------------------|------------------------------|
19. Em caso negativo, que efeito a não obtenção do material teve sobre seu trabalho?
- |                                        |                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sério         | <input type="checkbox"/> atraso |
| <input type="checkbox"/> nenhum efeito |                                 |
20. Que informação você recebeu sobre o material não localizado?
- |                                                   |                                             |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> estava emprestado        | <input type="checkbox"/> nenhuma informação |
| <input type="checkbox"/> a biblioteca não possuía | <input type="checkbox"/> desaparecido       |
21. Qual a fonte de informação que você mais utiliza:
- |                                     |                                              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> livros     | <input type="checkbox"/> obras de referência |
| <input type="checkbox"/> periódicos | <input type="checkbox"/> jornais diários     |
| <input type="checkbox"/> teses      | <input type="checkbox"/> contatos pessoais   |
22. O tipo de informação mais importante para sua atividade é:
- |                                                                        |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> perspectivas teóricas                         | <input type="checkbox"/> informações sobre progressos na área |
| <input type="checkbox"/> literatura recente (até um ano de publicação) | <input type="checkbox"/> literatura não recente               |
23. O idioma que mais utiliza em seus estudos é:
- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Português | <input type="checkbox"/> Espanhol |
| <input type="checkbox"/> Inglês    | <input type="checkbox"/> Outros   |
| <input type="checkbox"/> Francês   |                                   |
24. O idioma estrangeiro que melhor atende aos seus interesses é:
- |                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Inglês  | <input type="checkbox"/> Espanhol |
| <input type="checkbox"/> Francês | <input type="checkbox"/> Outros   |
25. Indique aspectos que lhe desagradam na Biblioteca e dê sugestões:
- 
- 
- 
- 
-