

Usuários de Uma Biblioteca Universitária: Estudo Realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco

Maria Lectícia de Andrade Lima

Professora do Departamento de Biblioteconomia
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas-UFPE

RESUMO

Mediante a aplicação de um questionário, usuários de uma biblioteca universitária são estudados quanto aos seus hábitos de frequência à biblioteca e uso da informação. As respostas são analisadas em relação aos Departamentos a que pertencem os leitores e de acordo com sua qualificação na Universidade: professores, estudantes de pós-graduação e de graduação.

Aplicado o método de Goffman são estabelecidas as probabilidades condicionais de intercomunicação entre os Departamentos, sendo usados, para os cálculos, os assuntos de interesse dos informantes, escolhidos numa relação previamente preparada e incluída no questionário.

1 - INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários da informação, começados como levantamentos das preferências dos leitores, foram aos poucos utilizando os métodos das ciências do comportamento, preocupando-se com a explicação dos fenômenos, a predição do uso e o controle da utilização da informação, através da manipulação das condições essenciais.

Além dos métodos diretos de observação, enriquecidos com técnicas modernas de investigação e trabalhos experimentais, métodos indiretos passaram a ser usados, recorrendo os pesquisadores a análises bibliométricas.

Os canais de comunicação da informação científica foram frequentemente objeto de trabalhos que procuraram esclarecer a formação de frentes de pesquisa, enquanto muitos estudos relacionaram peculiaridades de uso da informação a áreas espe-

cíficas de conhecimentos.

A análise sistemática das interações entre a informação e seus utilizadores atuais ou potenciais tem sido uma das maiores preocupações de pesquisadores nesse campo, como assinalaram Nan Lín e William Garvey⁽¹⁾.

Reconhecida a necessidade desses estudos e na esperança de que todos os esforços nesse sentido representem contribuição válida é que foi observado o uso da informação numa biblioteca universitária de Pernambuco; a do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, contando a autora com a colaboração de professores e estudantes dos diversos Departamentos e com a orientação do Dr. Tefko Saracevic, da Case Western Reserve University.

2 - INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

O Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) é uma unidade de ensino e pesquisa básicos, responsável pelos Cursos de Filosofia, História, Ciências Sociais, Serviço Social, Biblioteconomia e Psicologia.

É preciso mencionar que a estrutura universitária foi posteriormente modificada. O Departamento de Serviço Social passou a integrar o Centro de Ciências Sociais Aplicadas e o de Biblioteconomia, o Centro de Artes, Arquitetura e Comunicação. Os quatro Departamentos restantes formarão o Centro de Filosofia e Ciências Humanas, deixando de existir IFCH.

Pára simplificação do trabalho, a população estudada se resumiu aos cursos diretamente ligados aos seis Departamentos: Biblioteconomia, Ciências Sociais, Filosofia, História, Psicologia e Serviço Social, denominados neste estudo D₁, D₂, D₃, D₄, D₅ e D₆, respectivamente, embora o IFCH fosse res-

Coudensação de dissertação apresentada para obtenção de Grau de Mestre em Biblioteconomia e Documentação em 05.02.1974

ponsável também pelo ensino das disciplinas dessas áreas não só no Ciclo Geral como em outros

CURSOS PROFISSIONAIS.

Na época observada eram os seguintes os cursos de graduação e pós-graduação existentes:

- D1 — curso de Bacharelado (nível de graduação);
- D2 — cursos de Bacharelado e Literatura (nível de graduação) e curso de Mestrado (nível de pós-graduação);
- D3 — cursos de Bacharelado e Licenciatura (nível de graduação);
- D4 — cursos de Bacharelado e Licenciatura (nível de graduação);
- D5 — cursos de Bacharelado, Licenciatura e Formação de Psicólogos (nível de graduação) e de Especialização (nível de pós-graduação);
- D6 — curso de Bacharelado (nível de graduação).

3 - BIBLIOTECA DO IFCH-UFPE

A Biblioteca do IFCH, cujo núcleo inicial foi a coleção do antigo Instituto de Ciências do Homem, a que foram agregados posteriormente parte do acervo da extinta Faculdade de Filosofia de Pernambuco e as bibliotecas do Curso de Biblioteconomia e da Escola de Serviço Social, contava na época da realização deste trabalho com cerca de 20.000 volumes e 400 títulos de periódicos. Tinha movimento anual de perto de 33.000 empréstimos e 42.000 consultas, com 1.990 leitores inscritos.

Havia pessoal reduzido: 2 bibliotecários, 2 auxiliares administrativos e 2 estudantes em estágio remunerado, o funcionamento se resumindo ao horário de 7 às 17 horas, de segunda a sexta-feira, com abertura excepcional aos sábados, em casos necessários.

4 - OBJETIVOS E CAMPO DO TRABALHO

Pelo estudo do comportamento do usuário tentou-se demonstrar que esse comportamento é influenciado pelos diferentes interesses de cada área e pelo gênero de trabalho a que se dedicam os utilizadores dos serviços da biblioteca. No caso do IFCH eram esperadas variações pouco significativas, por existirem características comuns a todos os Departamentos, justificando sua reunião numa unidade universitária.

Usando uma adaptação do modelo de Goffman (2) procurou-se, ainda, estabelecer uma matriz de probabilidades condicionais de intercomunicação. Essa identificação de correntes de intercomunicação é necessária ao planejamento dos serviços bibliotecários, levando ao conhecimento mais realístico das necessidades, demandas e atitudes de professores, pesquisadores, estudantes, considerados como usuários reais ou potenciais.

5 - METODOLOGIA

O instrumento usado na coleta de informações foi um questionário, embora reconhecidas as limitações e imprecisões que sua aplicação acarreta. A apresentação de respostas pré-codificadas teve em vista procurar diminuir as possíveis ambiguidades.

Como o que se procurava era a obtenção de dados objetivos, foi usada, em parte, a técnica do incidente crítico.

Margaret Slater e Pamela Fisher, autoridades no campo dos estudos de usuários, reconhecem que tentativas de obter que pessoas generalizem sobre suas atitudes podem levar à racionalização ou até mesmo à falsificação (s).

Registrar o que se fez em determinado período ou em determinada ocasião dá sempre uma visão mais objetiva. Assim, o questionário pedia que fossem assinalados dados relativos à última visita à biblioteca, ao último documento consultado e ao número de documentos usados no último mês. Foi, contudo, necessário, incluir algumas questões de caráter generalizador.

A parte final do questionário apresentou uma relação de 100 assuntos, preparada com consulta às estatísticas da biblioteca e levando em conta os tópicos incluídos nas ementas dos diferentes cursos. Os informantes assinalaram nessa lista os assuntos ligados direta ou indiretamente a seus interesses.

5.1 — Amostragem

Na impossibilidade de estudar a população total do IFCH, procurou-se atingir uma amostra de 25%. Na população não foram considerados alunos do Ciclo Geral nem professores à disposição desse mesmo Ciclo ou de cursos em outras unidades universitárias.

Dos 95 professores, 57 estudantes de pós-graduação e 504 estudantes de graduação, foram incluídos na amostra 24 professores, 10 estudantes de pós-graduação e 136 de graduação, num total de 170 questionários (25,91%).

Por Departamentos foram atingidas as seguintes percentagens:

D1 - 29,26%	D4 - 23,52%
D2 - 23,97%	D5 - 28,70%
D3 - 29,41%	D6 - 25,91%

5.2 — Aplicação do modelo de Goffman

Tentando identificar as probabilidades de intercomunicação das informações entre os Departamentos do IFCH foi usado o modelo de Goffman (4), estabelecido como meio de realizar a participação em grupos com probabilidades no mesmo nível.

Usando fórmula empregada por Rosalí Fernandez (s) para definição das probabilidades

$$P_{ij} = \frac{m(x_i \wedge x_j)}{m(x_i)}$$

e considerando i, j, Departamentos do IFCH,

$$m(x_i \wedge x_j)$$

representou o numero de assuntos comuns, descobertos através do levantamento realizado entre professores e alunos.

Na organização das matrizes foi utilizada a fórmula apresentada por Tefko Saracevic (e)

$$\frac{A \cap B}{A}$$

para estabelecer a probabilidade de comunicação de A para B e $\frac{A \cap B}{B}$ a probabilidade

de comunicação de B para A, considerando sempre a circunstância de ser a intercomunicação uma relação de equivalência.

Cada Departamento foi comparado com cada um dos outros, $\frac{D_1 \cap D_2}{D_1}$, $\frac{D_1 \cap D_3}{D_1}$, com a operação

$$\text{denominador: } \frac{D_1 \cap D_2}{D_1}, \frac{D_1 \cap D_3}{D_1}.$$

Para obter D1, D2, D3 foi organizada uma lista padrão para cada Departamento, figurando nessa lista todos os assuntos que tivessem apresentado, nas tabelas de apuração, frequência maior que 10% da amostra.

6 - ANÁLISE DAS RESPOSTAS

20 tabelas que foram incluídas no texto da dissertação registraram os dados coletados através do questionário.

As duas primeiras analisaram a frequência à Biblioteca, encarada por Departamentos, na Tabela nº 1 e por tipos de usuários na Tabela nº 2. As Tabelas nº 3 e nº 4 apresentaram a quantidade de livros e artigos consultados em um mês, as nº 5 e nº 6 as modalidades de utilização da Biblioteca: empréstimo, consulta ou uso do local para estudo, as nº 7 e nº 8 a natureza do último documento consultado, as nº 9 e nº 10 a origem desse documento, esclarecendo as nº 11 e nº 12 como ele havia chegado ao conhecimento do leitor.

As Tabelas nº 13 e nº 14 analisaram o uso do catálogo e as nº 15 e nº 16 o uso de línguas estrangeiras. As nº 17 e nº 18 investigaram a obtenção da informação desejada na última visita à Biblioteca e as nº 19 e nº 20 a existência ou não de difi-

culdades na utilização dos serviços.

Em cada um desses pares de tabelas, a primeira apresentava os resultados por Departamentos e a segunda por tipos de usuários.

6.1. — Frequência e uso da Biblioteca

A frequência diária à Biblioteca foi classificada como: diária, mais de uma vez por semana, semanal, mensal, eventual e "não frequente". Os dados obtidos indicaram presença diária mais significativa em D1 e D2 e eventual em D5 e D6.. O comparecimento "mais de uma vez por semana" excedeu, em quatro Departamentos, em cerca de 30% as outras respostas. Por tipos de usuários, houve frequência eventual relativamente elevada entre professores e estudantes de graduação. Estes, entretanto, assinalaram maior percentagem de "mais de uma vez por semana".

Como nessa primeira questão era pedida uma estimativa e nem sempre os usuários informam com segurança quanto aos seus hábitos, a questão seguinte procurou maior objetividade, solicitando o número de livros e artigos consultados no último mês. É verdade que, não tendo sido possível conferir esses números com os registros da biblioteca, a resposta continuou sendo uma estimativa, não de hábitos de frequência, mas de quantidade de documentos. Foi considerável a omissão nas respostas. Em D5 a abstenção chegou a quase 40% quanto aos livros e mais de 85% quanto aos artigos. O número médio de livros consultados num mês, tanto na análise por Departamentos quanto na de tipos de usuários, não mostrou variações excessivas. Essa primeira sondagem do problema visou apenas à caracterização do usuário como leitor frequente ou esporádico.

Indo um pouco além, o questionário procurou definir o tipo de serviço fornecido pela Biblioteca. Foi tentada uma comparação por Departamentos e por tipos de usuários da finalidade da última visita à Biblioteca: para empréstimo, para consulta, para empréstimo e consulta ou uso do local para estudo, apenas. Três Departamentos apresentaram percentagem mais elevada de empréstimo e um de "empréstimo e consulta". Apenas um, D5, mostrou percentagem elevada em uso do local para estudo, coincidindo ser um dos Departamentos que indicara índice elevado de frequência eventual. Por tipos de usuários, estudantes mostraram predominância de empréstimo e professores de consulta.

Testando a eficácia dos serviços prestados, uma pergunta procurou esclarecer se o último documento utilizado tinha sido obtido na biblioteca. Houve acentuada predominância da resposta sim em todos os Departamentos, com exceção de Ds, numa confirmação de que informações conseguidas anteriormente quanto a esse Departamento eram

corretas. As respostas afirmativas também predominaram em todos os tipos de usuários, embora com índices menos significativos entre professores. Na avaliação do uso do catálogo, três Departamentos acusaram maiores percentagens de utilização e três tiveram índices negativos mais elevados. Nos tipos de usuários, as respostas negativas dos professores foram quase duas vezes mais elevadas que as afirmativas, enquanto estudantes de graduação apresentaram o quadro inverso.

6.2 — Natureza do documento utilizado

A identificação da natureza do último documento utilizado pelo leitor foi feita através de sua classificação como livro de texto ou manual, leitura complementar ou ilustrativa, enciclopédia ou dicionário, artigo de revista, tese ou dissertação, trabalho de congresso ou reunião científica, apostilha de aula, relatório técnico.

Na comparação por Departamentos houve preferência por livros de texto em três deles, apresentando dois outros índices idênticos para livros de texto e para leitura complementar. Enciclopédias tiveram maior representação apenas em um Departamento.

Quanto à análise por tipos de usuários, livros de texto obtiveram percentagem elevada nas respostas de estudantes, principalmente nos de graduação, apostilhas figuraram mais entre estudantes de pós-graduação e leitura complementar ou ilustrativa acusou maior frequência entre professores. Os documentos usados foram também encarados sob o ponto de vista linguístico. Usuários que declararam utilizar apenas o português em suas consultas à biblioteca foram inexistentes em um Departamento e entre estudantes de pós-graduação. Esse índice de "nenhuma língua estrangeira", muito reduzido entre professores, foi considerável, chegando a quase 30% entre estudantes de graduação. A língua mais utilizada foi o espanhol, havendo inglês e francês se equiparado nas respostas dos professores. Em quase todos os Departamentos o inglês superou o francês, com diferença mais acentuada em D1.

6.3 — Origem da informação sobre o documento

Tentou-se determinar como o último documento consultado chegara ao conhecimento do leitor, verificando até que ponto são usadas bibliografias e referências em livros ou artigos, em que proporção são utilizados os canais pessoais de informação (indicações de professores ou colegas), ao mesmo tempo que se procurou avaliar a influência dos processos mais diretamente ligados à biblioteca: buscas nos catálogos, indicações de bibliotecários ou resultado do hábito de olhar ao acaso às estantes.

Todos os Departamentos registraram elevada percentagem de indicações de professor ou colega, provavelmente mais de professor que de colega, pois essa indicação foi considerável entre estudantes e quase nula entre professores.

O uso de bibliografias foi razoável em quase todos os Departamentos, mas o hábito do "browsing" parece não existir a não ser entre professores e, em certa escala, entre estudantes de pós-graduação. O catálogo como fonte de informação teve índices muito baixos.

6.4 — Grau de satisfação do leitor

Analisando as respostas à questão: "Quando usou a Biblioteca pela última vez, conseguiu a informação desejada?" verificou-se que um único Departamento, D5, registrou maior número de respostas negativas. Por tipos de usuários, houve nos três grupos duas vezes mais respostas afirmativas que negativas.

As últimas tabelas estudaram as dificuldades declaradas pelos leitores, no uso da Biblioteca. Apenas em dois Departamentos, D5 e D6 as respostas confessando dificuldades superaram as negativas, com diferença significativa em D5. Na distribuição por tipos de usuários, a ausência de dificuldades superou sua existência nas três categorias, embora com diferença muito pequena, principalmente entre professores.

Investigada a razão dessas dificuldades o acervo desatualizado mereceu o maior número de respostas, havendo também menções de horário insuficiente, instalações deficientes e, apenas num Departamento, mau atendimento.

6.5 — Análise da intercomunicação entre Departamentos

As correntes de intercomunicação entre os Departamentos foram analisadas a partir dos conjuntos de assuntos ligados aos interesses dos usuários e obtidos pelas respostas ao questionário. (O modelo do questionário e as listas de assuntos escolhidos foram anexados ao texto da dissertação). Esses conjuntos eram compostos pelos seguintes números de assuntos:

D ₁ — 55 assuntos	D ₄ — 42 assuntos
D ₂ — 68 assuntos	D ₅ — 57 assuntos
D ₃ — 40 assuntos	D ₆ — 39 assuntos

Comparando cada par de Departamentos, para obter as interseções, foram evidenciadas:

D ₁ ∩ D ₂ = 36	D ₂ ∩ D ₃ = 35	D ₃ ∩ D ₄ = 28
D ₁ ∩ D ₃ = 25	D ₁ ∩ D ₄ = 35	D ₂ ∩ D ₅ = 16
D ₁ ∩ D ₄ = 28	D ₂ ∩ D ₆ = 45	D ₃ ∩ D ₅ = 10
D ₁ ∩ D ₅ = 30	D ₂ ∩ D ₆ = 16	D ₃ ∩ D ₆ = 18
D ₁ ∩ D ₆ = 24	D ₄ ∩ D ₅ = 22	D ₅ ∩ D ₆ = 28

Usando a fórmula $\frac{D1}{D2}$ para conseguir a pro-

habilidade condicional de comunicação de D1 para D2, verificou-se que ela seria 0,65. De D2 para D1, efetuando a operação $\frac{D1}{D2}$, a probabilidade

foi 0,52.

Agindo assim com cada par de Departamentos, foi conseguida a seguinte *Matriz de Probabilidades Condicionais*.

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
D1	(1)	0,65	0,45	0,50	0,54	0,43
D2	0,52	(1)	0,51	0,51	0,66	0,50
D3	0,62	0,87	(1)	0,55	0,70	0,40
D4	0,66	0,83	0,52	(1)	0,23	0,42
D5	0,52	0,78	0,49	0,17	(1)	0,49
D6	0,61	0,87	0,41	0,46	0,71	(1)

A técnica desenvolvida por Goffman permite a partição em grupos com índices idênticos de intercomunicação.

No caso dos Departamentos observados, sendo fixada em 0,65 a probabilidade crítica, a distribuição por classes resultou em uma classe com dois Departamentos (D2 e D5) e quatro classes com um só Departamento cada uma.

Fixando em 0,60 a probabilidade crítica não houve nenhuma alteração, continuando as mesmas classes. O mesmo ocorreu com a fixação da probabilidade crítica em 0,55.

Baixando-a para 0,50, todos os Departamentos passaram a integrar uma só classe, por efeito da transitividade.

Como isso foi conseguido com uma probabilidade crítica consideravelmente alta, demonstra-se assim o elevado índice de intercomunicação existente entre os Departamentos do IFCH, baseado certamente em coincidências nos planos de estudos.

O pequeno grupo constituído por D2 e D5, onde as probabilidades de comunicação foram mais fortes, tinha uma característica comum, além de coincidências de programas: eram os únicos Departamentos a manterem, na época, cursos de pós-graduação. Acresce que tinham alguns professores comuns e que usavam com mais intensidade processos didáticos dando ênfase à pesquisa e tra-

balhos em grupo, tendentes a facilitar a intercomunicação

7 - CONCLUSÕES

Este estudo de usuários da Biblioteca do IFCH permitiu, apesar das limitações com que foi conduzido, que algumas conclusões fossem obtidas.

7.1. As seguintes observações e constatações tornaram-se evidentes:

7.1.1. Frequência regular à Biblioteca em quatro Departamentos, com comparecimento eventual em dois, um dos quais, DE, acusou também não só maior percentagem de respostas negativas à pergunta sobre obtenção na biblioteca do último documento consultado, como percentagem mais elevada do uso da biblioteca simplesmente como local de estudo, além de ter registrado mais de 50% de respostas acusando não terem sido conseguidas as informações desejadas e mais de 50% confessando dificuldades na utilização dos serviços biblioteconômicos.

7.1.2 — Quanto à natureza dos documentos consultados, livros de texto e leitura complementar se equivaleram em três dos Departamentos, com predominância dos primeiros em três outros. Na análise por tipos de usuários, estudantes usaram mais livros de texto e professores leitura complementar ou ilustrativa.

Línguas estrangeiras foram obviamente mais utilizadas por professores que por estudantes, sendo o espanhol a mais usada em todos os Departamentos. Quanto às outras línguas, houve acentuada predominância do inglês em DL.

7.1.3 — A comunicação interpessoal teve papel importante na difusão das informações sobre livros entre estudantes.

O catálogo como fonte de informações foi utilizado por número insignificante de usuários; estudantes de graduação usaram-no principalmente como meio de localização de documentos.

7.1.4 — A intercomunicação entre Departamentos, analisada através das intersecções entre conjuntos representados pelos assuntos escolhidos, foi elevada, principalmente entre D2 e D5.

7.2 — Essas constatações levaram a algumas con-

7.2.1 — Os resultados obtidos devem ser aproveitados nos planos de aquisição de material bibliográfico. Como medida prática imediata, uma representação à Biblioteca Central da UFPE deve ser feita a fim de que sejam atendidas de modo mais efetivo as necessidades de Do.

7.2.2 — Os dados coletados mostram que deve ser feito trabalho educativo junto aos usuários, para melhor utilização dos catálogos. Impõe-se também uma investigação quanto à sua organização, sendo revista e atualizada a indexação.

7.2.3 — As informações obtidas através da matriz de probabilidades condicionais de intercomunicação devem ser aproveitadas na constituição dos novos Centros da Universidade. As bibliotecas podem realizar esses estudos, fornecendo subsídios para intensificação dos programas interdisciplinares.

7.2.4 — Estudos de usuários devem ser empreendidos em todas as bibliotecas universitárias periodicamente, não só como meio de aferir o grau de satisfação dos leitores, mas como orientação objetiva para planejamento dos serviços. Devem ser incorporados à rotina das tarefas a cargo dos bibliotecários, figurando também nos programas de estágio destinados à formação profissional dos estudantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - LIN, N. & GARVEY, W. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 7. Carlos A. Quadra, ed. Washington, American Society for Information Science, 1972. p. 3-37.
- 2 - GOFFMAN, W. An indirect method of information retrieval. *Information Storage Retrieval*, 4(4):361-73, December 1968. *Retrieval*, 4(4):361-73, December 1968.
- 3 - SLATER, M. & FISHER, P. *Use made of technical libraries*. London, Aslib, 1964. 86 p.
- 4 - GOFFMAN, W. *op, cit.*
- 5 - FERNANDEZ, R. P. *Análises bibliométricas da produção científica dos grupos de pesquisa sobre física do estado sólido da América Latina* Rio de Janeiro, 1973. 114 p.
- 6 - SARACEVIC, T. *Apontamentos de aula*. Curso de Mestrado em Ciência da Informação realizado no IBBD, 1972/1973.

ABSTRACT

Through the application of a questionnaire users of a university library are analysed in their patterns of library utilization and information gathering habits. The answers are viewed as related to the Departments to which the users belong and as related to their qualification in the University: teachers, graduate students or undergraduates. Using Goffman's method the conditional probabilities of intercommunication between the Departments are fixed, the elements employed being the subjects chosen by the readers, from a list previously prepared and included in the questionnaire.