

# SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (CORPO DISCENTE) DA BIBLIOTECA SETORIAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA E EM FILOSOFIA\*

*Maria do Socorro de Azevedo BORBA\*\**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

*Daisy Blumenberg WOLKOFF\*\**

Pontifícia Universidade Católica de Campinas

*Eduardo I. M. MURGUIA\*\**

Pontifícia Universidade Católica Del Pero

*Ana Esmeralda CARELLI\*\**

Universidade Estadual de Londrina

*Mariângela Pisoni ZANAGA\*\**

Universidade Estadual de Campinas

## RESUMO

BORBA, Maria do Socorro de Azevedo; WOLKOFF, Daisy Blumenberg; MURGUIA, Eduardo Ismael; CARELLI, Ana Esmeralda & ZANAGA, Mariângela Pisoni. Satisfação dos usuários (corpo discente) da biblioteca setorial de pós-graduação em biblioteconomia e em filosofia. *Trans-in-formação*, 2(2/3): 45-62, mai/dez. 1990.

*Foram avaliados o grau de satisfação dos usuários (corpo discente) da Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Biblioteconomia e em Filosofia, em relação aos serviços prestados. Pôde-se constatar, através dos dados obtidos, que os alunos de Biblioteconomia frequentam mais a Biblioteca Setorial. Os dois grupos (Biblioteconomia e Filosofia) apresentaram concordância quanto à obtenção de informação, conhecimento dos serviços prestados, sugestões de oferecimento de novos serviços.*

(\*) Os Autores agradecem à orientação das professoras Doutoras Dinah Aguiar Población e Geraldina Porto Witter e a colega de Mestrado Neire do Rossio Martins que participaram do Planejamento deste Trabalho.

(\*\*) Mestrandos do Curso de Mestrado em Biblioteconomia da PUCCAMP/1989.

## INTRODUÇÃO

A Universidade é uma instituição de caráter social. Sua finalidade está voltada ao oferecimento de educação e ao desenvolvimento da pesquisa como também a extensão universitária. Ela constitui o último estágio da educação formal de um indivíduo. Oferece-lhe as matérias necessárias para uma formação especializada, como também os conhecimentos e técnicas úteis para competir satisfatoriamente no mercado de trabalho. A universidade é também um campo propício para o desenvolvimento e realização de pesquisas em áreas especializadas e compartilhadas do saber humano. Duas atividades fazem dela uma instituição de caráter eminentemente social, já que tanto a educação especializada como a pesquisa são o princípio gerador do desenvolvimento e progresso de uma sociedade.

Dentro deste marco, a biblioteca insere-se como órgão de necessidade vital para o efetivo desempenho das duas funções. Hoje e sempre foi impossível pensar numa universidade sem biblioteca.

CARVALHO (1976) disse que a biblioteca universitária é um sub-sistema que interage dentro de um outro sistema, no qual os usuários são o alvo de suas ações.

KREMER (1984) colocou que o objetivo dos estudos de usuários de bibliotecas universitárias deve ser o de reconhecer melhor aos usuários para poder servi-los melhor nas suas necessidades educacionais, didáticas e profissionais.

Segundo a bibliografia sobre usuários preparada pelos alunos do Curso de Pós-graduação em Biblioteconomia (PUCCAMP, 1986), constatou-se que a maior parte de estudos deste tipo referiam-se a bibliotecas universitárias.

ARAUJO (1974) assinalou que a biblioteca deveria estar voltada aos usuários, já que é a ele a quem a informação é oferecida. Segue afirmando que os usuários são os responsáveis pelo centro de informação, uma vez que a relação existente entre biblioteca-usuários é bilateral.

Para FIGUEIREDO (1983), a biblioteca universitária tem características próprias que a diferenciam de outros tipos de biblioteca. Em uma biblioteca pública, é difícil identificar os seus

usuários devido ao amplo campo de ação que ela exerce, assim como o variado público que ela atinge. A biblioteca universitária tem um campo de ação mais limitado e um público facilmente identificável, formado por alunos e professores de uma universidade.

Com respeito aos professores, MARTELETO (1984) levou a cabo uma interessante pesquisa acerca das necessidades de informação dos professores da UFMG, na qual obteve importantes dados acerca deles na sua relação com a biblioteca (canais usados, integração à mesma e satisfação dos serviços prestados).

ARAUJO (1974) descreveu o uso da informação tanto por cientistas como por engenheiros (os quais muitas vezes são usuários de uma biblioteca universitária). Destaca a diferença de ambos os grupos quanto à busca e uso de informação. Com respeito à busca, é importante o rol dos colégios invisíveis para a disseminação - troca de informação em ambos os grupos. Quanto ao uso, os cientistas estavam voltados à pesquisa e os engenheiros à aplicação prática.

KREMER (1984) não esqueceu do outro grupo importante de usuários numa biblioteca universitária: o corpo discente (tanto alunos de graduação como de pós-graduação). O bibliotecário deveria prestar atenção em suas pesquisas a este grupo. Quanto à adequação de serviços aos usuários, deve-se observar se a biblioteca pode prover os materiais necessários, se o horário é conveniente e se a biblioteca ajuda os usuários a utilizarem todos os recursos.

CARVALHO (1976) mostrou que se deve levar em conta os fatores específicos que atuam em cada situação de busca de informação e as expectativas básicas de professores e alunos. Daí, ter-se-ia uma biblioteca organizada para prover aos usuários a informação que eles precisam, de forma adequada, através do canal adequado, no momento preciso, com o menor esforço e a baixo custo.

ONIKIE E MONTEIRO (1981) falaram que os usuários, neste caso professores e alunos, não devem ser considerados como um mero dado numérico, mas como seres reais que interagem dentro e fora da biblioteca. Neste sentido, ao estudá-lo, deve-se considerar os seus "back-ground", motivações, orientação profissional, dentro do sistema social, político, econômico que os afetam.

KREMER (1984) afirmou que devem ser realizados estudos de usuários com a finalidade de usá-los no planejamento de sistemas de informação. Neste sentido, fez-se necessário pesquisar a comunidade universitária, a fim de procurar estabelecer diretrizes para os serviços prestados pela biblioteca.

Na revisão bibliográfica feita por RABELLO (1983), apareceu uma tipologia de WILSON, que divide os estudos de usuários em: 1) estudos orientados e, 2) estudos orientados às bibliotecas. Segundo FIGUEIREDO (1983), os estudos de usuários deveriam ser orientados pelas respostas às seguintes perguntas: o que usam os usuários? Por que usam? E que efeitos têm os que usam?

A metodologia usada para os estudos de usuários é muito variada, como demonstrou CUNHA (1982). As técnicas utilizadas pela biblioteconomia são as empregadas em outras áreas, como: ciências administrativas e sociais.

O método mais empregado foi o questionário, rápido em termos de tempo, atinge a uma grande população e dá maior liberdade ao respondente, todavia o índice de respostas tende a ser baixo e a precisão das respostas é desconhecida.

A técnica DELFOS trabalha com a opinião de especialistas. CUNHA (1982) falou ser esta técnica muito sofisticada, e mesmo que possa adiantar-se aos eventos, suas respostas serão sempre só probabilísticas.

A técnica de observação permite o registro de situações típicas no momento em que ocorrem, embora requeira treino especial, quando o comportamento é estudado, e cuidados especiais na coleta.

Outros métodos empregados são os de análise documentária, que pode ser diário ou análise de citações.

O objetivo deste trabalho foi avaliar o grau de satisfação dos usuários (corpo discente) da Biblioteca Setorial dos Cursos de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Filosofia, em relação aos serviços prestados, tais como: organização dos catálogos, dos livros nas estantes, do espaço físico, horário de funcionamento, bem como aos serviços de atendimento, empréstimo e de comutação bibliográfica.

## MÉTODO

### Caracterização da Instituição

Esta pesquisa foi desenvolvida com o corpo discente dos cursos de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Filosofia da PUCAMP, que são os usuários potenciais da Biblioteca Setorial que atende aos cursos citados.

Atualmente a PUCAMP oferece 34 cursos de graduação, nove de pós-graduação - três a nível de mestrado e seis a nível de especialização, estruturados em 19 unidades acadêmicas, com um total aproximado de 23.000 alunos, 2.070 professores e 1.948 funcionários, distribuídos em sete diferentes locais da cidade de Campinas.

A Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Filosofia é parte integrante do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade (SBI - PUCAMP).

O SBI - PUCAMP é coordenado por um Diretor, com auxílio de uma Comissão Assessora. Ele é integrado pela Biblioteca Central, por sete Bibliotecas Setoriais, por cinco Departamentais e por duas escolares.

A Biblioteca Central é o órgão executor dos seguintes serviços às demais bibliotecas: seleção, aquisição, registro, processamento técnico, atendimento ao público, periódicos e serviços auxiliares (como estatística).

A Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Filosofia (BPGBF) funciona de segunda a sexta, das 8 às 17 horas, com um intervalo de uma hora para a refeição da bibliotecária. Seu acervo é composto por aproximadamente 3.000 volumes, relacionados às áreas de assunto dos dois cursos oferecidos e possui aproximadamente 104 m<sup>2</sup>.

A BPGBF envia à Biblioteca Central a listagem de obras a serem adquiridas e recebe o material todo processado, com exceção das teses, que são processadas na própria Setorial. Adota-se o Código de Catalogação Anglo-Americano e a Classificação Decimal de Dewey.

Para os livros são confeccionados fichas, que são mantidas em catálogos sistemáticos. Os periódicos passam por registro em fichas kardex.

Os usuários contam com o serviço do empréstimo e de comutação bibliográfica. O acesso ao material existente no acervo é feito através do catálogo ou da própria busca às estantes.

### **Caracterização da População**

Participaram como sujeitos da pesquisa os alunos dos cursos de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Filosofia da PUCCAMP, que são os usuários potenciais da BPGBF.

No ano de 1989, foram matriculados 59 alunos no curso de Pós em Biblioteconomia e 52 no de Filosofia.

Dos alunos matriculados nos dois cursos, foram considerados apenas aqueles que estavam cursando disciplina no decorrer do semestre (1989/2). Nestas circunstâncias, em Biblioteconomia seriam 35 sujeitos. Foram eliminados cinco sujeitos, que foram os que elaboraram esta pesquisa, ficando a amostra restrita a 50,84% dos matriculados ou seja 30 alunos. De Filosofia, 40 informantes correspondendo a 76,92% do total de alunos matriculados e que estavam cursando disciplina.

O instrumento de pesquisa foi distribuído a este segmento da população, com estas características. Todavia, não foram todos os que responderam ao solicitado.

### **Caracterização dos Sujeitos**

Dos sujeitos matriculados na Pós-Graduação em Biblioteconomia, que responderam o questionário, quatro estavam cursando disciplina e elaborando dissertação e três não informaram a fase em que se encontravam. Quatro sujeitos arrolados para esta pesquisa foram eliminados, apesar de estarem matriculados e cursando disciplina, não eram usuários reais da Biblioteca.

Havia 35 alunos cursando disciplina e 24 elaborando dissertação em Biblioteconomia. Dos 59 alunos, 47 estavam inscritos na Biblioteca, ou seja, 79,66%. Foram distribuídos 35 questionários, houve um retorno de 18, correspondendo 60%.

Este número foi reduzido para 14, equivalendo a 46,66% de retorno. Dos sujeitos que responderam o questionário, 50% estavam cursando disciplina, 28,60% cursando disciplina e elaborando dissertação e 21,40% não responderam esta questão.

Dos sujeitos da Filosofia que responderam ao questionário, todos, ou seja, 100% estavam cursando disciplina. Havia 40 alunos cursando disciplina e 12 em fase de elaboração de dissertação, sendo que destes 52, apenas 16 estavam inscritos na Biblioteca, ou seja, 30%. Destes 16, apenas 06 responderam ao questionário. Perfazendo 15% do total de alunos cursando disciplina.

## MATERIAL

O questionário utilizado foi constituído por 17 questões, reunidas nos seguintes grupos: 1) - Dados gerais de identificação - cinco perguntas; 2) - Organização e instalação - cinco perguntas; 3) - Serviços prestados - sete perguntas. Das 17 questões, quatro foram fechadas de opção múltipla e 13 abertas a fim de possibilitar uma melhor explicitação das respostas fornecidas pelos sujeitos. A primeira questão solicitava ao sujeito que indicasse o curso em que estava matriculado e a fase de trabalho em que se encontrava. Os resultados desta questão foram utilizados para a caracterização da população. A segunda pergunta pedia que o informante indicasse se freqüentava ou não a BPGFB e se não o fazia, que justificasse o porquê. A terceira questão foi respondida pelos sujeitos que não freqüentavam a Biblioteca estudada, devendo indicar de que bibliotecas se utilizavam. Como resposta à quarta pergunta os informantes deviam indicar a finalidade da última visita à biblioteca. E na quinta, deviam indicar as formas pelas quais obtêm informações na BPGFB.

O segundo bloco do questionário era composto pelas questões de número seis a dez. A primeira delas solicitava que fosse indicada a freqüência de uso da biblioteca. A sétima questão dizia respeito à localização, organização dos catálogos e orientação para uso dos mesmos. Na oitava pergunta os sujeitos deviam opinar sobre a sinalização das estantes, arranjo e manutenção da ordem dos materiais nas estantes. A nona questão era dedicada ao horário de funcionamento existente e à propriedade de um melhor

horário para funcionamento da Biblioteca. Na última questão deste bloco, os informantes deveriam indicar se há ou não espaço para estudo, pesquisa em grupo e individual.

No último grupo de questões compreendiam as de número onze a dezessete. Na décima primeira pergunta o sujeito deveria indicar quais dos serviços oferecidos pela BPGBF que ele conhecia. Na seguinte, ele deveria informar se estava satisfeito com o atendimento prestado pelo bibliotecário. A décima terceira questão pedia que o informante desse sugestões para melhoria do atendimento prestado pelo bibliotecário. A adequação do sistema de empréstimo, às necessidades do informante, era o assunto da décima quarta pergunta. A décima quinta questão solicitava que o sujeito indicasse se já fez uso da Comutação Bibliográfica (COMUT) e, a seguinte, se o produto deste serviço foi satisfatório ou não. A última pergunta pedia sugestões de novos serviços a serem oferecidos pela Biblioteca estudada.

O pré-teste de instrumento foi aplicado no mês de setembro de 1989, em dois alunos de curso de pós-graduação não pertencentes à comunidade natural da pesquisa. A finalidade deste foi testar a legibilidade das perguntas e evitar o uso do jargão da área de biblioteconomia. Como conseqüência, foi acrescentada ao questionário a décima primeira pergunta; foi expandida a décima questão e a redação da oitava, item b, foi reformulada.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como resposta à pergunta do questionário, sobre o uso da Biblioteca, 66,70% dos sujeitos de Filosofia informaram que a utilizam e 33,30% não o fazem. O percentual de Biblioteconomia que usa a Biblioteca é de 92,90%, enquanto que 7,10% não recorrem a ela.

Para verificar o nível de significância entre os grupos de Biblioteconomia e o de Filosofia, foi feito o estudo de correlação de posto médio e para o total das categorias analisadas foi efetuado o cálculo de  $x^2$ , visando verificar qual das escolhas é significativa.

Os dados gerais obtidos aparecem na Tabela 1.

Tabela 1. Bibliotecas utilizadas para estudo, além da Setorial da Pós-Graduação.

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Biblioteca pessoal	2	40,00	-	-	2	22,20		
Biblioteca amigos	1	20,00	-	-	1	11,10		
Biblioteca prof.	0	-	-	-	0	-		
Outras Univers.	2	40,00	3	75,00	5	55,60		
Outras	0	-	1	25,00	1	11,10		
TOTAL	5	100,00	4	100,00	9	100,00		

Correlação entre as indicações de Filosofia e Biblioteconomia quanto a bibliotecas utilizadas para estudo além da Setorial foi feita tendo por base:  $N=5$ ,  $r_c = 0,75$ ;  $n. sig. = 0,05$ . Obteve-se a correlação  $r=0,30$ , pôde-se concluir que não há correlação no comportamento dos dois grupos quanto à fonte onde buscam a informação, significativamente os alunos de Biblioteconomia utilizam, além da Biblioteca Setorial da Pós, bibliotecas de outras universidades. Os alunos de Filosofia utilizam bibliotecas pessoais e de outras instituições.

Possivelmente os alunos de Filosofia utilizem mais livros do que periódicos, tendendo a desenvolver suas coleções pessoais. Nesse sentido, todavia há necessidade de pesquisas que avaliem as coleções pessoais face às motivações e necessidades específicas dos seus donos (GIACOMETTI, 1989).

Aplicando-se o  $\chi^2$ , para  $n.g.l. = 3$ ;  $n. sig. = 0,05$ ;  $\chi_c = 15,62$ , encontrou-se o  $\chi^2 = 53,2$ , verificou-se que houve diferença significativa, com ênfase para "outras universidades", utilizadas para estudo.

Isto indica a necessidade de incremento do acervo da Biblioteca, de modo a atender melhor às comunidades de qualquer

dos dois grupos, conforme análise feita por EPIFÂNIO (1989). Sugere-se, portanto, aos órgãos de administração superior, uma maior atenção a este aspecto do curso.

A Correlação entre alunos de Biblioteconomia e Filosofia, quanto à utilização da Biblioteca, efetuada com base na Tabela 2, cujos dados gerais foram coletados quando da última reunião da Biblioteca.

**Tabela 2.** Utilização da Biblioteca - última utilização.

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Util mat. bteca.	5	83,30	11	68,87	16	72,72		
Est. mat. próp.	1	16,70	2	12,50	3	13,64		
Elab. trab. grupo...	0	--	1	6,25	1	4,55		
Outros	0	--	2	12,50	2	9,09		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>		

A correlação foi feita tendo por base  $N=4$ ;  $rc = 0,081$ ;  $n. sig. = 0,05$ . Obteve-se a correlação  $r = 0,85$ , portanto não houve diferença entre os grupos quanto à utilização de material disponível da Biblioteca. Aplicado  $\chi^2$ , para  $n. g. l. = 3$ ;  $\chi^2 c = 31,26$ , encontrou-se o  $\chi^2 = 123,08$ , o que evidencia que esta distribuição não é homogênea, prevalecendo a categoria "utiliza material da biblioteca", sendo esse o uso esperado.

Os dados gerais obtidos aparecem na Tabela 3, quanto à correlação entre alunos de Filosofia e Biblioteconomia, segundo a obtenção de informação na Biblioteca; foi feita tendo  $N=4$ .  $n. sig. = 0,05$ ;  $r = 0,75$ . Foi obtido  $rc = 0,80$  na correlação, portanto não há diferença entre os grupos quanto à obtenção das informações que necessitam. Aplicado o  $\chi^2$ , para  $n. g. l. = 3$ ,  $\chi^2 c = 15,63$ , encontrou-se o  $\chi^2 = 14,74$ , verificou-se que não há diferença significativa quanto às categorias: obtenção da informação se dá

igualmente entre as categorias "catálogo", "busca nas estantes", "bibliotecário" e "secretário da Pós-Graduação".

**Tabela 3.** Obtenção da informação na Biblioteca

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Através catálogo	4	57,13	6	23,08	10	30,31		
Busca direta est.	1	14,23	8	30,77	9	27,27		
Bibliotecário	1	14,29	10	38,46	11	33,33		
Secret. Pós	1	14,29	2	7,69	3	9,09		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>		

Em relação à utilização dos catálogos da Biblioteca, verificou-se que 50% dos sujeitos de Filosofia sempre os utilizam, 50% eventualmente o fazem. Dos sujeitos de Biblioteconomia, 21,42% utilizam sempre, 64,29% eventualmente e 14,29% nunca utilizam.

Quanto à localização dos catálogos, 66,66% dos informantes de Filosofia responderam que eles estão bem localizados, 16,67% que não estão e 16,67% não responderam esta questão.

Dos informantes de Biblioteconomia, 42,86% responderam que os catálogos estão bem localizados, 50% não acham boa a localização dos catálogos e 7,14% não deram resposta à questão.

Quanto à organização dos catálogos, visando a facilitação da busca de informações, dos sujeitos de Filosofia 50% responderam que sim, 16,67% que não facilita e 33,33% não responderam. Para 35,72% dos sujeitos de Biblioteconomia a organização dos catálogos facilita a busca de informação, enquanto que 55,14% informaram que ela não facilita e 7,14% não responderam.

Em relação à orientação para uso dos catálogos, 33,33% informantes de Filosofia responderam positivamente; a mesma porcentagem respondeu que não ou não respondeu. De Biblioteconomia, 14,29% responderam sim, 85,71% que não.

Quanto à sinalização das estantes, 33,33% dos sujeitos de Filosofia informaram que elas estão bem sinalizadas, sendo a mesma percentagem relativa às respostas negativas e o mesmo percentual de sujeitos não respondeu à questão. Dos informantes de Biblioteconomia 20% acham a sinalização das estantes boa, 70% não julgaram a sinalização boa e 10% não responderam esta questão.

A ordenação física de materiais nas estantes foi apontada como boa por 33,33% dos informantes de Filosofia. Não responderam esta questão 66,67%. Em Biblioteconomia, 21,43% acham boa a ordenação das estantes, 71,43% discordam e 7,14% não opinaram.

Quanto à manutenção da ordenação dos materiais nas estantes, 33,33% dos sujeitos de Filosofia responderam afirmativamente e 66,67% não responderam afirmativamente. Os de Biblioteconomia, 71,43% responderam positivamente e 28,57% responderam negativamente.

Quanto à conveniência do horário de funcionamento, os sujeitos de Filosofia alcançaram o mesmo índice de 33,33% para o horário conveniente; horário não conveniente e sem resposta. Os de Biblioteconomia, 35,71% responderam que o horário é conveniente e 64,29% que não é conveniente. Os dados gerais se encontram na Tabela 4.

Tabela 4. Horário de funcionamento da Biblioteca.

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sem inter./alm.	1	16,67	8	57,14	9	45,00		
Horário/noite	3	50,00	-	-	3	15,00		
Sábados	-	-	1	7,14	1	5,00		
Noturno	-	-	1	7,14	1	5,00		
Sem resposta	2	33,33	4	28,58	6	30,00		
TOTAL	6	100,00	14	100,00	20	100,00		

Para correlação, sendo  $n = 5$ ;  $n. sig. = 0,05$ ;  $rc = 0,75$ , que descreve as sugestões para horário de funcionamento, obteve-se a correlação  $r = 1,00$ , pôde-se concluir que há coincidência de opinião dos dois grupos quanto ao que é mais necessário para melhor atendê-los.

$X^2$  teve por  $H_0$  a igualdade de força entre as sugestões dos grupos no total. Por  $H_1$  que seria independente, sendo  $n.g.l. = 4$ ;  $n. sig. = 0,05$ ;  $x^2c = 18,97$ . Com relação aos resultados, o cálculo do  $x^2$  acusou diferença significativa privilegiando a categoria "abrir no horário de almoço" e "abrir à noite". Portanto para atender aos dois grupos é relevante que a Biblioteca estabeleça um dimensionamento de pessoal que permita o atendimento nos horários propostos pelos usuários, considerando-se que os alunos de Filosofia frequentam o curso noturno e os de Biblioteconomia geralmente têm o intervalo de aula no horário de almoço. Conforme afirma OLIVEIRA (1985:364) "os horários das pessoas são diversificados, o que realmente é difícil atender e contentar a todos. No entanto, isto não é desculpa para não se realizar estudos de tendência e disponibilidade de horário dos usuários... Com um pouco de esforço e criatividade é possível conciliar os interesses da maioria".

Em relação à disponibilidade de espaço físico para estudos, 66,67% dos sujeitos de Filosofia responderam que há espaço físico e 33,33% que não existe. Para 14,29% dos sujeitos de Biblioteconomia o espaço existe e para 85,71 não.

O espaço para estudo em grupo existe para 16,67% dos informantes de Filosofia e para 83,33% não há. Em Biblioteconomia, 21,43% responderam que há espaço físico e 78,57% que não há.

Quanto à disponibilidade de espaço para estudo individual, os informantes de Filosofia que responderam positivamente corresponderam a 66,67%, enquanto que para 33,33% não há espaço para estudo individual. De Biblioteconomia, 28,57% dos sujeitos informaram que existe espaço dedicado a estudo individual e 71,43 não confirmaram a existência deste espaço.

A correlação entre os alunos de Filosofia e Biblioteconomia, quanto ao conhecimento dos serviços prestados pela Biblioteca, foi feita tendo por base:  $n = 8$ ,  $rc = 0,63$ ;  $n. sig. = 0,05$ . Os dados gerais aparecem na Tabela 5. Obteve-se a correlação  $r = 0,98$ ,

pôde-se concluir que: há coincidência de opinião dos dois grupos. O que significa que categorias arroladas são igualmente conhecidas. Aplicado  $\chi^2$ , para n.g.l. = 3,  $\chi^2_c = 15,62$  encontrou-se o  $\chi^2 = 113,59$ , o qual significa que foi privilegiada a categoria "empréstimo e consulta e COMUT". O destaque desta categoria deve-se ao fato de que estes serviços são inerentes ao trabalho bibliotecário e sem os quais qualquer intento de atendimento seria em vão. A respeito do uso do COMUT, ele foi privilegiado pelo importante papel que desempenha na obtenção de informação.

Tabela 5. Serviços prestados pela Biblioteca e que são conhecidos.

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Emprést./consul.	2	33,33	2	14,29	4	20,00		
Empréstimo	2	33,33	-	-	2	10,00		
Não conhece	1	16,67	-	-	1	5,00		
Comutação	-	-	5	35,71	5	25,00		
Todos	-	-	1	7,14	1	5,00		
COMUT, Emp. Cons.	-	-	5	35,71	5	25,00		
Serviço alerta	-	-	1	7,14	1	5,00		
Sem resposta	1	16,67	-	-	1	5,00		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>		

Quanto à utilização do COMUT, 16,67% dos sujeitos de Filosofia fez uso, enquanto que 83,33% não recorreu a ele. De Biblioteconomia, 50% utilizou e a mesma porcentagem não. Dos informantes de Filosofia, 100% não ficaram satisfeitos ao utilizar o COMUT. De Biblioteconomia, 42,86% dos sujeitos obtiveram satisfação ao usar o COMUT e 57,14% responderam negativamente. Quanto à satisfação dos informantes em relação ao atendimento do bibliotecário, de Filosofia, 100% estão satisfeitos. Para os de Biblioteconomia,

50% responderam que o atendimento é satisfatório e, a mesma porcentagem, que não.

A correlação entre os alunos de Filosofia e Biblioteconomia, quanto às sugestões para melhorar o atendimento, foi feita tendo por base:  $N = 10$ ;  $r_c = 0,57$ ;  $n. sig. = 0,05$ . Os dados gerais se encontram na Tabela 6. Obteve-se a correlação  $r = 0,44$ , pôde-se concluir que a relação dos dois grupos não é significativa, portanto suas sugestões diferem. Possivelmente porque há diferenças na própria maneira de produzir dos sujeitos. No processo de pesquisa (WITTER, 1989) pode ocorrer que as variáveis mais poderosas para um grupo difiram dos do outro. Neste caso, face as necessidades diferenciadas de leitura (GIACOMETTI, 1989), podem estar valorizando de forma distinta aspectos que devem ser diferenciados na Biblioteconomia. Isto sugere a necessidade de verificar com recursos mais sofisticados a influência das variáveis que determinam as sugestões por parte dos dois grupos de usuários. Sendo  $n.g.l. = 9$ ;  $n. sig. = 0,05$ ,  $x^2c = 33,82$ , obteve-se o valor de  $x^2 = 61,63$ , significa que existe preferência pelas categorias "treinamento de bibliotecário", "aquisição de computador" e "telefone". Vale lembrar que apesar das diferenças, a preferência pelas categorias poderia estar refletindo um padrão de exigência quanto à formação do bibliotecário, compatível com o nível de clientela pós-graduandos dos quais muitos são bibliotecários. OLIVEIRA(1985) ressalta a necessidade dos bibliotecários melhorarem suas habilidades de interação com os usuários. É necessário um pouco de conhecimento sobre comportamento humano e teoria da comunicação e relações públicas, como fundamental para os bibliotecários que trabalham diretamente com o público. Devido ao grande número de informações bibliográficas existentes, se faz necessário a informatização da biblioteca, com a finalidade de agilizar o acesso a esta informação. MEIRELLES E VALLENTE (1987) ressaltam a importância da automação em bibliotecas, pois permitem levar ao usuário, em menor espaço de tempo, a informação solicitada, apoiando e incentivando a pesquisa.

Tabela 6. Sugestões para melhorar o atendimento da Biblioteca.

Categoria	Grupo		Filosofia		Biblioteconomia		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Telefone	2	28,57	-	-	2	9,52		
Microcomputador	1	14,29	3	21,43	4	19,05		
Horário aumentar	1	14,29	-	-	1	4,76		
Treina.m.bibliot.	-	-	6	42,86	6	28,57		
Interação Bibliotecário x alunos	-	-	1	7,14	1	4,76		
Interação prof. x bibliotecário	-	-	1	7,14	1	4,76		
Auxiliar p/bibl.	-	-	1	7,14	1	4,76		
Serviço de alerta/indexação e busca bibliográfica	-	-	1	7,14	1	4,76		
Sugestões	1	14,29	-	-	1	4,76		
Sem resposta	1	14,29	-	-	1	4,76		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>		

## CONCLUSÕES

Podemos constatar que de acordo com os dados analisados, os alunos de pós-graduação em Biblioteconomia frequentam com mais intensidade a Biblioteca da Pós do que os alunos da pós de Filosofia. Vale salientar que o número de discentes da pós de Filosofia, que responderam o questionário, foi baixo, não se podendo universalizar os dados finais, afirmando que os alunos de Biblioteconomia frequentam a Biblioteca em número maior de vezes. Os dois grupos apresentaram concordância nos seguintes aspectos: - utilização de materiais da Biblioteca; - obtenção de informação na Biblioteca (através do catálogo, busca direta nas estantes e do bibliotecário); - conhecimento dos serviços prestados; - sugestões de oferecimento de serviços e sugestões para ampliação do horário de funcionamento. Apresentaram discordância nos

seguintes aspectos: - os alunos de Filosofia utilizaram mais bibliotecas pessoais do que a Setorial; nas sugestões para melhorar o atendimento, os alunos de Filosofia destacaram a instalação de uma linha telefônica, para fins de consulta, os de Biblioteconomia, entretanto, privilegiaram o treinamento do bibliotecário e aquisição de um micro computador.

#### SUMMARY

BORBA, Maria do Socorro de Azevedo; WOLKOFF, Daisy Blumenberg; MURGUIA, Eduardo Ismael; CARELLI, Ana Esmeralda & ZANAGA, Mariângela Pisoni. User's satisfaction (students) of the sectorial library of graduation in library science and philosophy. *Trans-in-formação*, 2(2/3): 45-62, may, dec. 1990.

*The article analyses the grade of satisfaction of users (students) of the Sectorial Library of Graduation in Library Science and Philosophy in relation to its services. The library science' students use more the Sectorial Library than the others. The two groups presented agreement about obtention of information, knowledge of the existent services and suggestion of the offer of news services.*

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) ARAUJO, V. M. R. H. Usuários: uma visão do problema. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG. Belo Horizonte*, 3(2): 175-92, set., 1974.
- (2) CARVALHO, A. O. Biblioteca universitária: estudo de usuário. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG. Belo Horizonte*, 5(2): 112-27, set. 1976.
- (3) CUNHA, N. M. Metodologias para estudo dos usuários... *Cien. Inf. Brasília*, 10(2): 18-23, jul./dez., 1982.
- (4) FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Cien. Inf. Brasília*, 12(2): 43-57, jul./dez. 1983.
- (5) KREMER, J. Considerações sobre estudos de usuários em biblioteca universitária. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG. Belo Horizonte*, 13(2): 234-59, set. 1984.
- (6) MARTELETO, R. M. Necessidades de informação de professores e integração entre biblioteca universitária e atividades acadêmicas. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte*, 13(1): 123-138, mar. 1984.
- (7) MEIRELLES, L. V. S. & VALLENTE, J. L. S. Sistema NIDFURG. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS,

5. Porto Alegre, jan. 1987. *Anais. Biblioteca Central UFRGS*, 1987. p. 391-97.
- (8) OLIVEIRA, S. M. A satisfação do usuário como medida de avaliação de serviços de biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4, Campinas, fev. 1985. *Anais. Campinas, UNICAMP*, 1985. p. 356-74.
- (9) EPIFÂNIO, H. A. T. Adequação de coleções; estudo dos sistemas de bibliotecas e informações da PUCCAMP. Campinas, PUCCAMP. 1989 Dissertação de mestrado.
- (10) GIACOMETTI, M. M. Motivação e busca da informação; comportamento de docentes-pesquisadores da UFMT. Campinas, PUCCAMP, 1989. Dissertação de mestrado.
- (11) ONIKIE, K. & MONTEIRO, V. S. O estudo do usuário; uma revisão de idéias. *R. Bras. Bibliotecon. Docum.* São Paulo, 14(1/2): 65-72, jan./jul. 1981.
- (12) PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS. Faculdade de Biblioteconomia. Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia. *Usuário; estudo e educação.* Campinas, 1986, 207p. Mimeo.
- (13) PRADO, R. M. A. *SBI - Organização dos Serviços; organização da carreira dos funcionários.* Campinas, PUCCAMP, 1986. Mimeo.
- (14) RABELLO, O. C. P. Usuário; um campo em busca de sua identidade? *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*, Belo Horizonte, 12(1): 75-87, mar. 1983.
- (15) WITTER, G. P. *Pesquisa como processo de tomada de decisão; variáveis relevantes.* 1989. Mimeo.