

DIAGNÓSTICO DO COMPORTAMENTO DO ALUNO DE GRADUAÇÃO DA PUCCAMP NA AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO BIBLIOGRÁFICA*

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

Fundação de Amparo à Tecnologia e ao Meio Ambiente
88000 Florianópolis, SC

MASANAO OHIRA

ENRICO ANTONIO COLOSIMO

Mestrado em Estatística
Universidade Estadual de Campinas
13100 Campinas, SP

Apresenta os resultados da pesquisa realizada entre os alunos de graduação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, em 1984. O objetivo foi caracterizar as necessidades de informação dos alunos de graduação e verificar o desempenho das bibliotecas em atender eficientemente às demandas apresentadas. Para discussão dos resultados procurou-se relacionar os dados obtidos neste trabalho com as conclusões de outros estudos brasileiros realizados em bibliotecas universitárias. As conclusões apontam que, de um modo geral, os alunos não estão satisfeitos com a quantidade das coleções e com a qualidade dos serviços.

1. INTRODUÇÃO

O conhecimento do usuário é possível através dos estudos de usuários, que, segundo Figueiredo, "... são investigações que se fazem para se saber de que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou centro de documentação estão sendo satisfeitas de maneira adequada". (3)

Os estudos de usuários como tema de pesquisa aparecem na literatura após 1945. Dessa data até hoje muitos trabalhos foram publicados sobre este assunto, sendo que a maior concentração se deu na década de setenta. Os trabalhos abrangem desde levantamentos convencionais de empréstimo em bibliotecas até pesqui-

*Pesquisa realizada durante o Curso de Mestrado em Biblioteconomia na Pontifícia Universidade Católica de Campinas, SP.

Diagnóstico do comportamento do aluno...

sas sobre como se processa o uso de itens de informação no desenvolvimento do trabalho individual do usuário.

No Brasil, notamos a preocupação com os estudos de usuários pelo número de trabalhos encontrados na literatura e pela sua presença nos programas de alguns dos cursos de pós-graduação em Biblioteconomia. Na análise do currículo do curso de graduação verificamos a preocupação com o usuário pela inclusão de disciplinas que cobrem essa área do conhecimento. Essa preocupação, segundo Rabello, se refere a "... que conteúdo os alunos de graduação devem receber como parte de sua formação". (22)

O aumento da ênfase sobre o usuário tem levado as bibliotecas a avaliar seu papel e os serviços oferecidos, pois esses estudos são importantes na medida em que servem de subsídios para:

- guiar a política de seleção de uma biblioteca, visando ao interesse do usuário;
- ajudar a dinamizar o processo de aquisição, com busca de publicações de difícil obtenção;
- possibilitar a organização da biblioteca, desde a construção de edifícios até a linha de profundidade dos serviços a serem oferecidos,
- apontar diretrizes para o serviço de referência e disseminação da informação sob todas as formas.

Os estudos de usuários são, portanto, canais de comunicação existentes entre a biblioteca e a comunidade à qual presta serviços, uma vez que servem para detectar porque, como e para que fins se usa a informação, e que fatores se integram nesse processo. Encorajam ainda os usuários a expressarem suas necessidades, ao mesmo tempo em que despertam responsabilidades pelo atendimento ao usuário por parte da fonte de informação, ou seja, a biblioteca ou seus serviços de informação.

ESTUDOS DE USUÁRIOS

Em relação à classificação de estudos de necessidades e usos de informação, os mesmos têm obedecido às mais diversas classificações, sendo que Figueiredo os dividiu em dois tipos: (3)

- estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- estudos orientados aos usuários, isto é, uma investigação sobre um grupo particular de usuários, como esse grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

Lancaster, citado por Sugai, estuda os tipos de necessidades e demandas de informação dos usuários e os agrupam em duas grandes categorias: (24)

- necessidade de localizar e obter cópias de um determinado documento, cujo autor e título são conhecidos pelos usuários, isto é, necessidades de informação sobre um item conhecido;

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

- necessidade de localizar documentos sobre assunto específico ou documentos que sejam capazes de responder a uma determinada questão, isto é, necessidade de informação sobre um determinado assunto.

Segundo Herrera, um estudo de usuários de biblioteca pode ser definido como qualquer estudo que tenha relação com a utilização da biblioteca, em qualquer um dos seus aspectos. Dentro deste contexto podem-se identificar as seguintes categorias de estudos de usuários: (7)

- estudos que se efetuam para averiguar o uso de qualquer fonte de informação, tais como livros, publicações seriadas, etc., estudos que geralmente são conhecidos como estudos de uso;
- estudos que são efetuados para averiguar o fluxo de informação num sistema de comunicação científica.

Um outro aspecto de importância significativa, que merece ser abordado, é a interação do usuário com o sistema.

Não se deve considerar uma biblioteca/serviço de informação como uma unidade isolada de seu organismo maior. Também não se deve estudar o usuário desvinculado do ambiente onde ele se situa. Foskett afirma que "... um serviço de informação não deve, ou não deveria ser, simplesmente, uma bela coisa para mostrar a visitas importantes. Deve ser uma parte integrante da vida de uma organização, exatamente como a própria informação é parte integrante da vida de um indivíduo". (4)

Por esta razão é que se deve considerar o usuário não um mero dado numérico na performance do sistema, mas, ao contrário, a razão fundamental do próprio sistema. Ao estudá-lo deve-se considerar seu *background*, motivação, orientação profissional, dentro do sistema social, político e econômico que o afeta tanto individual como profissionalmente.

Neste sentido Paisley analisou a literatura, considerando a estrutura conceitual, isto é, cientistas dentro de sistemas, ressaltando que certos sistemas são especialmente relevantes para o uso da informação. Esses sistemas são: (14)

- cientista dentro do sistema cultural;
- cientista dentro do sistema político;
- cientista dentro do grupo profissional;
- cientista no seu grupo de referência (especialização similar);
- cientista dentro de um colégio invisível;
- cientista dentro de uma organização formal;
- cientista dentro de seu grupo de trabalho;
- cientista quanto à sua própria mente ou consigo mesmo (motivação, percepção, cognição);
- cientista dentro do sistema econômico legal; e
- cientista dentro do sistema formal de informação (bibliotecas, centros de informação).

Diagnóstico do comportamento do aluno...

Do ponto de vista metodológico, a mais forte reclamação contra estudos sobre o usuário tem sido em relação à metodologia deficiente. Um documento elaborado pela Universidade de Sheffield cita Brittain "... do ponto de vista metodológico o campo de estudos de usuários é fraco", e "... quase todos os métodos encontrados em estudos de usuários têm sido aproveitados sem muita modificação de outras disciplinas, especialmente do campo dos levantamentos sociais". (25)

O uso de um método específico depende dos objetivos da pesquisa, pois cada método apresenta tanto vantagens quanto desvantagens. Cunha os classifica em: (2)

- métodos que utilizam perguntas (questionários, entrevistas e técnica de Delfos), método mais utilizados em estudos de usuários, apesar de serem conhecidas as dificuldades e problemas inerentes à elaboração de perguntas e análise das respostas;
- observação é o método através do qual o pesquisador capta a realidade observada. Exige preparo por parte do observador, tendo em vista que o mesmo estará atento a condutas humanas, captadas através dos sentidos auditivo e visual, podendo, naturalmente, ocorrer distorções ou mesmo concentrar-se num aspecto menos relevante; e
- na análise documental, os dados coletados através de documentos já existentes, tais como estatísticas de bibliotecas, referência de obras citadas e outros. É muito pouco usado em estudos de usuários.

O método mais usado nos estudos de usuários é indubitavelmente o questionário. O grande uso desse método deve-se ao fato de ele ser relativamente pouco oneroso, de os dados serem colhidos em pouco tempo e de ser de fácil administração. As principais desvantagens de seu uso são o baixo índice de respostas obtidas e a preocupação para a elaboração de questões simples. Allen, citado por Pinheiro, alerta que permanece uma tendência da parte de muitos em pressupor que a arte do planejamento e aplicação de questionários é muito simples e qualquer pessoa inteligente pode dominá-la rapidamente. (16)

Cunha, em seu estudo, conclui que "... para que a pesquisa em estudos de usuários alcance resultados mais concretos e relevantes é necessário que se conheça a variedade de métodos existentes e que se saiba utilizar o método mais adequado ao problema. Somente assim é que será possível se obter conclusões e dados que contribuirão para a construção da tão almejada teoria sobre o uso da informação científica e tecnológica". (2)

2. ESTUDOS DE USUÁRIOS NO BRASIL

Entre as aplicações de estudos de usuários e de uso da informação em bibliotecas universitárias brasileiras destacamos:

- o inquérito de Garcia, efetuado em 1972, sobre o uso da biblioteca e da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da Universidade Federal de Minas Gerais, para caracterização do uso

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

da biblioteca em termos de intensidade de freqüência, dificuldades de uso, padrão de acesso e de sucesso na localização de publicações; (5-6) Lima, em 1974, estudou os hábitos de freqüência à biblioteca e uso da in formação dos alunos de graduação, pós-graduação e professores do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco; (10)

- o estudo de Alves & Silva, realizado em 1978, teve como finalidade caracterizar os usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, bem como verificar a adequação dos serviços a seus interesses; (1)
- foram objeto de estudo para Melo, em 1978, estudantes e professores universitários do Centro de Artes e Comunicação, Ciências Exatas e Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco, visando medir o uso da Biblioteca Central dessa universidade; (12)
- os professores, estudantes de pós-graduação e estudantes de graduação da Biblioteca do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná foram estudados por Metchko, em 1980, que buscou determinar quais eram as demandas de informação, fontes bibliográficas, serviços bibliotecários e o desempenho da biblioteca diante das necessidades apresentadas; (13)
- Población, no seu estudo publicado em 1980, sobre os usuários da área da saúde e suas necessidades de informação para adequação da transferência de tecnologia, objetivou avaliar os recursos bibliográficos, humanos e financeiros das bibliotecas e centros de informação; (17)
- a biblioteca universitária especializada no processo de educação formal e estudo para avaliação de hábito de leitura é o estudo de Lima & Leite, realizado em 1982, que visou a caracterização dos usuários das bibliotecas do Curso de Mestrado em Ciência Política e do Curso de Mestrado e Doutorado em Cirurgia Abdominal da Universidade Federal de Minas Gerais; (9)
- em 1982, Rosa, no estudo do comportamento dos alunos do curso de graduação em História da Universidade Federal Fluminense, frente aos recursos informativos disponíveis em bibliotecas, buscou determinar se os mesmos utilizavam racionalmente tais recursos, se eram incentivados a fazê-lo e se estavam interessados em participar de cursos sobre essa utilização; (23)
- a pesquisa de Pereira & Marques, efetuada em 1983, com os professores da Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal, teve como objetivos investigar o hábito de leitura e detectar outras fontes de consulta utilizados pelos professores para o desenvolvimento das atividades docentes; (15)

Diagnóstico do comportamento do aluno...

- Marteleto publicou, em 1984, o estudo sobre as necessidades de informação de professores e integração entre a biblioteca universitária e atividades acadêmicas, realizado na Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de verificar o papel desempenhado pela biblioteca universitária no atendimento aos usuários; (11)
- o objetivo da pesquisa de Kremer, realizado em 1984, na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, foi verificar a capacidade de as bibliotecas atenderem eficientemente a demanda dos seus corpos discente e docente, analisando algumas características desses usuários, seu comportamento no uso da biblioteca, suas opiniões e dificuldades. (8)

Todos os estudos brasileiros analisados usaram o questionário para a coleta dos dados. Através dos resultados foi possível comprovar a variedade de comportamento humano em bibliotecas, levantar as barreiras encontradas pelos usuários na busca de informações/documentos e apontar alguns pontos comuns, como:

- a) falta de orientação na localização e utilização dos recursos informativos existentes nas bibliotecas;
- b) desconhecimento dos serviços que a biblioteca oferece;
- c) desconhecimento dos recursos informativos existentes nas bibliotecas; e
- d) desconhecimento de línguas estrangeiras como barreira à informação.

3. OBJETIVOS

- Caracterizar as necessidades de informação, isto é, conhecer os hábitos de freqüência às bibliotecas e uso das informações e documentos pelos alunos de graduação da PUCAMP;
- verificar o desempenho das bibliotecas em atender eficientemente a demanda dos alunos de graduação frente às necessidades de informação, isto é, conhecer os recursos existentes e os serviços que vêm sendo desenvolvidos pelas bibliotecas da PUCAMP.

4. METODOLOGIA

A Pontifícia Universidade Católica de Campinas nasceu em 1941, com a criação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Atualmente oferece 44 cursos de graduação e 4 cursos de pós-graduação, estruturados em 19 unidades acadêmicas, com um total de 18.148 alunos, 1.600 professores e 1.200 funcionários, distribuídos geograficamente em 7 diferentes locais da cidade de Campinas, Estado de São Paulo.

A PUCAMP, a fim de atender ao corpo docente, discente, administrativo e ao público em geral, dispõe da Biblioteca Central e de 10 bibliotecas departamentais e/ou setoriais.

Foram objeto de estudo os alunos de graduação regularmente matriculados no primeiro semestre do ano de 1984, num total de 17.787 alunos, sendo que 10.537 matriculados na área de Ciências Humanas, 3.570 matriculados na área de Ciências Exatas e 3.680 matriculados na área de Ciências da Saúde. (18)

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

O processo de amostragem estratificada proporcional foi utilizado por estar a população dividida em três áreas distintas: Ciências Humanas, Ciências Exatas e Ciências da Saúde. O tamanho da amostra, limitado pelos fatores econômico e disponibilidade de tempo, foi estipulado em aproximadamente 10% em cada estrato, que satisfaz plenamente aos objetivos do estudo.

Como ponto de partida para a seleção dos elementos foi feito o sorteio dos nomes dos professores, segundo listagem fornecida pelo CPD, e em seguida foi verificado no Guia de Remessa dos Diários de Classe em que cursos e classes os professores ministram aulas. Finalmente efetuou-se o sorteio das classes, obedecendo às proporções previamente estabelecidas. A tabela a seguir identifica qual a população, o tamanho da amostra e as respostas obtidas. (19-20-21)

Tabela 1

ÁREA	ALUNOS	%	TAMANHO DA AMOSTRA	RESPOSTAS OBTIDAS	%
Humanas	10.537	59,2	1.085	776	55,9
Exatas	3.570	20,1	356	282	23,8
Saúde	3.680	20,7	362	330	20,3
TOTAL	17.787	100,0	1.803	1.388	100,0

O instrumento de coleta de dados foi o questionário, que, aplicado numa amostra piloto, indicou a necessidade de alterações em alguns quesitos. A versão final do mesmo constou de 12 questões, a saber:

- a) curso e turno que o aluno frequenta;
- b) tipo de publicação mais utilizada;
- c) idiomas mais consultados;
- d) ajuda e orientação para elaboração de trabalhos acadêmicos;
- e) razão de utilização dos catálogos;
- f) frequência e uso das bibliotecas;
- g) razões de uso das bibliotecas;
- h) problemas encontrados nas bibliotecas;
- i) razões que justificam a não utilização das bibliotecas;
- j) atitude do aluno frente à necessidade de material específico;
- k) serviços de informação que o aluno conhece;
- l) sugestões e comentários.

5. RESULTADOS

Para a discussão dos resultados procurou-se relacionar os dados obtidos neste trabalho com as conclusões de pesquisas apresentadas no item denominado **Es-**

Diagnóstico do comportamento do aluno...

tudos Brasileiros, no qual foi feita uma análise das aplicações dos estudos de usuários e de uso da informação em bibliotecas universitárias brasileiras.

1. Na identificação das fontes de informação que os alunos utilizam para estudo, pesquisa e elaboração de trabalhos acadêmicos constatou-se ser o livro o material mais utilizado, seguido das anotações de aula e/ou apostilas de modo significativo.

Confirma-se, a partir dos dados obtidos, o uso quase exclusivo do livro e das anotações de aula como fontes de informação para estudantes de graduação, o que foi observado nos trabalhos de Lima, 1974; Melo, 1978; e Rosa, 1982.

É insignificante a utilização das obras de referência como bibliografias, *abstracts*, enciclopédias e outras, e nesse sentido a promoção de uso, visando um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes nas bibliotecas, deve ser buscado (Alves & Silva, 1978; Melo, 1978).

2. No uso de língua estrangeira ficou evidenciado que os estudantes de graduação usam publicações em espanhol, apresentando dificuldades na utilização do inglês. Ficou constatada a predominância do espanhol nos trabalhos de Melo, 1978; Lima, 1974; Metchko, 1980; Lima & Leite, 1982; e Rosa, 1982.

3. O aluno da PUCCAMP, quando necessita de ajuda para elaboração dos seus trabalhos acadêmicos, solicita orientação aos professores. Este resultado destaca o papel que o professor pode assumir como incentivador do uso das bibliotecas universitárias.

Os índices revelaram ser o bibliotecário a última pessoa que os alunos procuram para resolver um problema de informação. Este dado nos leva a questionar se os alunos não conhecem a função do bibliotecário ou se os bibliotecários não assumem papéis ativos na biblioteca, divulgando que serviços estão aptos a oferecer à comunidade universitária.

Este fato ocorreu também quando foi verificada qual a atitude do aluno quando deseja um material e o mesmo não é encontrado na biblioteca, quando apenas 20,5% dos alunos pedem ajuda à bibliotecária. Neste sentido os bibliotecários precisam assumir uma postura crítica face aos problemas acima mencionados.

4. A principal razão da utilização dos catálogos da biblioteca da PUCCAMP é para localizar as coleções nas estantes e obter informações a respeito das obras (nome do autor, data de publicação, editor, etc.) visando a recuperação e a localização dos materiais nas bibliotecas. Esse dado causou surpresa quando foi verificado que a maioria dos alunos afirma saber consultar os catálogos, apesar de alegarem não ter recebido orientação específica para uso e manejo do mesmo diretamente da biblioteca/bibliotecário.

O catálogo da biblioteca como fonte de informação foi utilizado por um número elevado de pessoas, conforme se verifica no trabalho de Lima, 1974, levando a crer que o mesmo é usado principalmente como meio de localização dos documentos. O resultado do trabalho de Kremer, 1984, apontou que a maioria dos

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

alunos consulta primeiro o catálogo, ao iniciar uma busca de materiais nas bibliotecas, enquanto que, no trabalho de Garcia, 1972, é solicitada divulgação da existência e utilidade do catálogo, bem como ensino do seu manejo.

5. Em relação à frequência, os itens mais destacados foram os de **eventual, só em época de provas e não freqüente**, o que constitui a maioria das respostas. Os mais altos índices de não frequência são apresentados pelos alunos dos cursos noturnos, que alegam como causa principal o fato de as bibliotecas estarem fechadas no horário de que dispõem para utilizá-las.

6. Entre as razões apresentadas pelos alunos para uso das bibliotecas, destacam-se como principais a solicitação de empréstimo de material recomendado pelo professor e elaboração de trabalhos acadêmicos. Observando-se que as bibliotecas da PUCCAMP têm sido utilizadas quase que exclusivamente para empréstimo de publicações recomendadas pelo professor, e que o livro-texto continua a ser o material mais usado, entendemos porque o reduzido número de exemplares é uma grande dificuldade na utilização das bibliotecas.

A utilização, em grande escala, do serviço de empréstimo pode ser decorrência de a maioria dos alunos conhecer apenas esse serviço. Os dados coletados mostram que deve ser feito um trabalho educativo junto aos usuários, a fim de que se obtenha maior utilização dos recursos informacionais, através da difusão dos serviços e de estímulo ao uso da biblioteca.

A maioria das bibliotecas universitárias brasileiras se caracteriza atualmente como local para estudo e empréstimo de livro ou de outras publicações indicadas pelos professores (Alves, 1978; Lima, 1974; Melo, 1978; Metchko, 1980; Rosa, 1982; Kremer, 1984), refletindo, desta forma, o método de ensino adotado, isto é, aulas expositivas e exercícios baseados na literatura indicada pelo professor.

7. As dificuldades apresentadas pelos alunos para a utilização das bibliotecas da PUCCAMP se referem ao número insuficiente de exemplares e acervo desatualizado na área de estudo, já comentados neste trabalho. Percebe-se, por este dado, a dificuldade que os alunos encontram para estudar, uma vez que o livro-texto recomendado pelo professor representa a principal fonte de informação.

Na área de Ciências da Saúde o atendimento e as instalações deficientes constituem o maior problema para a utilização das bibliotecas. A biblioteca da área de saúde necessita urgentemente de uma avaliação de seus serviços e do seu acervo, modificações no sistema de atendimento e redefinição de suas instalações físicas.

Na análise dos estudos brasileiros percebe-se que os problemas enfrentados nas bibliotecas universitárias do Brasil parecem ser comuns: acervo bibliográfico desatualizado, citado por Metchko, 1980; Lima, 1974 e Lima & Leite, 1982, sugerindo avaliação do acervo e maior atenção no arranjo das coleções. O trabalho de Metchko, 1980, indicou número insuficiente de exemplares para atendimento da demanda de seus usuários. Instalações pouco adequadas oferecidas pelas biblio-

Diagnóstico do comportamento do aluno...

tecas foi constatado nos trabalhos de Rosa, 1982 e Kremer, 1984, e o atendimento deficiente da biblioteca, sugerindo que fossem introduzidas modificações, foi encontrado no trabalho de Melo, 1978.

8. Na verificação dos serviços de informação prestados por uma biblioteca que o aluno conhece foram indicados **empréstimo de material e serviço de fotocópias** como os mais conhecidos, enquanto que **orientação para a elaboração de trabalhos científicos e treinamento dos recursos da biblioteca** são poucos conhecidos. A insuficiência de divulgação sobre os serviços prestados e a inexistência de cursos de orientação no uso da biblioteca contribuem para a não utilização dos recursos informacionais disponíveis.

A inércia da maioria das bibliotecas universitárias não tem permitido aos usuários usufruir, na prática, de todos os serviços que lhe devem ser oferecidos por elas, o que tem ocasionado um certo descrédito por parte da comunidade universitária. Tal fato decorre, certamente, dos problemas enfrentados pela maioria das bibliotecas, poucos recursos orçamentários, desatualização do acervo, deficiência de recursos humanos, instalações precárias, etc.

Sugerem que estudos de usuários devem ser empreendidos em todas as bibliotecas universitárias, periodicamente, não só como meio de aferir o grau de satisfação dos usuários, mas como orientação objetiva para o planejamento dos serviços, os trabalhos de Lima, 1974; Alves, 1978 e Rosa, 1982.

6. CONCLUSÕES

Este estudo nos levou às seguintes observações e constatações:

- diante da significativa porcentagem de usuários que acusaram falta de freqüência ou freqüência eventual e do desconhecimento dos serviços, torna-se evidente a necessidade de um programa desses serviços e de estímulo ao uso da biblioteca;
- será também necessário um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes, pois foi demonstrado o uso quase exclusivo do livro e das anotações de aula como fontes mais freqüentes de informação entre os estudantes;
- o papel do bibliotecário é pouco conhecido pela comunidade universitária, pois ficou demonstrado ser o bibliotecário a última pessoa que o aluno procura para resolver um problema relacionado com a informação. Este fato foi constatado pelo alto índice de alunos que apontam o atendimento deficiente como grande dificuldade para a utilização das bibliotecas. Sugere-se a participação dos bibliotecários em cursos de treinamento e aperfeiçoamento em todas as áreas da Biblioteconomia, para capacitá-los a procurar, receber, orientar e manter motivados os usuários;
- os usuários mostram insatisfação com os serviços e apresentam dificuldades para a utilização das bibliotecas, entre as quais avulta a reclamação **número insuficiente de exemplares, acervo desatualizado, atendimento**

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

deficiente e instalações deficientes. Essas e outras informações obtidas representam uma base sólida para todo o trabalho a ser realizado para fazer dos serviços bibliotecários elementos na ação educativa da universidade.

Acreditamos finalmente ter tido a oportunidade de fornecer à PUCCAMP alguns dados sobre o comportamento dos estudantes de graduação, na utilização das bibliotecas, servindo de subsídios para a reformulação dos serviços prestados pelas bibliotecas desta Universidade.

Comunicação recebida em 30.10.85

Abstract:

Acquisition of bibliographical information: survey of the behaviour of the undergraduate students of the Pontifícia Universidade Católica de Campinas, PUCCAMP (São Paulo, Brasil)

Presents the results of a survey conducted among the undergraduate students of PUCCAMP, in 1984. The objective of the study was to trace the profile of information needs of the undergraduate students and verify how efficiently the library meets these needs. Discussion of the results brought about other user studies conducted in university libraries. Conclusions include the generalized complaint from the students regarding quantity of collections and quality of services.

REFERÊNCIAS

1. ALVES, C. M. & SILVA, P. A. L. da. Caracterização de usuários e adequação dos serviços em bibliotecas: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC-RJ. **Ciência da Informação**, Brasília, 7(1): 13-24, 1978.
2. CUNHA, M. B. da. Metodologia para estudos dos usuários da informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, 10(2): 5-19, jul./dez. 1982.
3. FIGUEIREDO, N. M. de. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília, ABDF, 1979.
4. FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: GOMES, H. E. org. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro, Calunga, 1980. p: 11-30.
5. GARCIA, M. L. A. de. Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 1 (2): 113-24, set. 1972.
6. _____. Uso da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 2(2): 196-206, set. 1973.
7. HERRERA, R. C. et alii. Los estudios de usuarios en las bibliotecas. **Revista Interamericana Bibliotecología**, Medellín, 3(1-3): 281-99, ene./dic. 1980.
8. KREMER, J. M. **Estudo de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, PUC, 1984. 311 p.
9. UMA, L. H. P. & LEITE, M. P. F. R. A biblioteca universitária especializada no processo de educação formal; estudo para avaliação do hábito de leitura. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 11, João Pessoa, 1982. **Anais...** João Pessoa, Associação Profissional de Bibliotecários da Paraíba, 1982. v. 1. p: 29-53.

Diagnóstico do comportamento do aluno...

10. LIMA, M. L. de A. **Usuários de uma biblioteca universitária:** estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Rio de Janeiro, IBBD/UFF, 1974 (Dis. Mestrado).
11. MARTELETO, R. M. Necessidades de informação de professores e integração entre a biblioteca universitária e atividades acadêmicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 13(1): 123-38, mar. 1984.
12. MELO, L. G. C. **Hábitos e interesses dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco.** Rio de Janeiro, IBICT/UFRJ, 1978. (Dis. Mestrado)
13. METCHKO, D. M. B. **Demandas de usuários da biblioteca do setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná.** Belo Horizonte, UFMG, 1980. (Dis. Mestrado)
14. PAISLEY, W. J. Information needs and uses. In: **Annual Review of Information Science and Technology.** Chicago, Encyclopedia Britannica, 1968. v. 3. p: 1-30.
15. PEREIRA, D. de F. & MARQUES, M. G. C. Hábito de leitura dos professores da Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal. Boletim **ABDF Nova Série**, Brasília 6(1): 19-40, jan./mar. 1983.
16. PINHEIRO, L. V. R. **Usuário-informação:** o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos/IBICT, 1982.
17. POBLACIÓN, D. A. & SILVA, M. D. da. Usuários da área da saúde: necessidades de informação para adequação da transferência de tecnologia. In. Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação, 1, Salvador, 21-26 set. 1980. **Anais ...** Salvador, MEC/CAPEF, 1980. p: 335- 73.
18. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS. Centro de Processamento de Dados. **Estatística de alunos por curso - 1984.** Campinas, 17 de abril de 1984.
19. _____. Guia de remessa dos diários de classe. Campinas, PUCCAMP, 27 de março de 1984.
20. _____. Relação dos professores. Campinas, PUCCAMP, 17 de novembro de 1983.
21. _____. Relação dos professores por unidade. Campinas, PUCCAMP, 22 de maio de 1984.
22. RABELLO, O. O usuário no currículo de Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 10(2): 179-92, set. 1981.
23. ROSA, R. C. P. da. **Usuários de informação:** estudo realizado no Curso de Graduação em História da Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro, IBICT/UFRJ, 1982. (Dis. Mestrado)
24. SUGAI, M. **Estudos de usuários:** uma revisão da literatura. Brasília, Faculdade Católica de Ciências Humanas/ABDF, 1981.(Trabalho do Curso de Especialização em Administração de Sistemas de Informação).
25. UNIVERSITY OF SHEFFIELD. Centre for Research in User Studies. Sheffield, 1977 (Occasional paper, 1).

QUESTIONÁRIO

1º Identificação do curso que frequenta: Turno:

0 () Manhã 2

1 () Tarde 3

() Noite

() Integral

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

2º Assinale as publicações que utiliza para elaboração de seus trabalhos acadêmicos, estudo e pesquisa

- 0 () Livros
- 1 () Periódicos (revistas)
- 2 () Manuais
- 3 () Enciclopédias
- 4 () Normas técnicas
- 5 () Anotações de aula e apostilas
- 6 () Outro (s). Qual (is)?

3º Quando utiliza a biblioteca, usa publicações em língua:

- 0 () Portuguesa
- 1 () Portuguesa e espanhola
- 2 () Portuguesa e inglesa
- 3 () Outras

4º Indique a quem solicita ajuda quando necessita de orientação para a elaboração dos seus trabalhos acadêmicos:

- 0 () Professores
- 1 () Bibliotecários
- 2 () Colegas
- 3 () Especialistas no assunto
- 4 () Monitores
- 5 () Outros

5º Você consulta os catálogos (fichários) da biblioteca para:

- 0 () Localizar as coleções nas estantes
- 1 () Obter informações a respeito das obras (nome do autor, data da publicação, editor, etc.)
- 2 () Não costuma consultar os catálogos
- 3 () Não sabe usar os catálogos

6º Sua freqüência às bibliotecas da PUCCAMP é:

- 0 () Diária
- 1 () Semanal
- 2 () Quinzenal
- 3 () Eventual
- 4 () Só em época de provas
- 5 () Não freqüenta

Diagnóstico do comportamento do aluno...

7º Assinale as alternativas que correspondem à sua frequência às bibliotecas da PUCAMP:

- 0 () Estudar utilizando o seu próprio material
- 1 () Solicitar empréstimo de material recomendado pelo professor
- 2 () Buscar material não recomendado pelo professor, mas relacionado com as disciplinas que está cursando
- 3 () Obter fotocópia de material bibliográfico
- 4 () Estudar com os colegas
- 5 () Elaborar trabalhos acadêmicos
- 6 () Outro (s). Qual (is)?

8º Qual (is) os problema (s) que você encontra ao utilizar as bibliotecas da PUCAMP?

- 0 () Nunca entrou na biblioteca
- 1 () Material bibliográfico disperso em várias bibliotecas
- 2 () Atendimento deficiente
- 3 () Desconhecimento dos serviços prestados pela biblioteca
- 4 () Acervo desatualizado em sua área de estudo
- 5 () As bibliotecas estão fechadas no horário de que dispõe
- 6 () Instalações deficientes
- 7 () Condições ambientais inadequadas
- 8 () Acesso direto ao acervo não permitido
- 9 () Normas de utilização rígidas
- 10 () Número insuficiente de exemplares do livro-texto adotado pelo professor
- 11 () Nenhum
- 12 () Outros. Especifique:

9º Que outras razões justificam a não utilização das bibliotecas da PUCAMP?

- 0 () Possui boa biblioteca particular
- 1 () Usa outras bibliotecas
- 2 () As disciplinas que está cursando dispensam seu uso
- 3 () Possui os livros-texto adotados pelo professor
- 4 () Falta de tempo
- 5 () Outras razões. Especifique:

10º Quando você deseja um material e o mesmo não existe na biblioteca, sua primeira atitude é:

- 0 () Pedir ajuda à bibliotecária

MARIA LOURDES BLATT OHIRA

- 1 () Procurar um substituto
- 2 () Procurar em outra biblioteca
- 3 () Pedir emprestado a um amigo
- 4 () Comprar o material
- 5 () Outros

11º Quais dos seguintes serviços são prestados por qualquer biblioteca que você conhece?

- 0 () Empréstimo de material
- 1 () Serviço de fotocópias
- 2 () Empréstimo entre bibliotecas
- 3 () Levantamento bibliográfico
- 4 () Orientação para elaboração de trabalhos científicos
- 5 () Treinamento na utilização dos recursos da biblioteca
- 6 () Serviço de Comutação Bibliográfica

12º Sugestões ou comentários sobre os serviços e as bibliotecas da PUCCAMP:
