

LEITORES E BIBLIOTECAS NA UNIVERSIDADE DO MINHO

Por Armindo Cardoso *

Eloy Rodrigues**

Resumo

Os Serviços de Documentação da Universidade do Minho sofreram nos últimos anos os efeitos de uma extraordinária dinâmica de crescimento da própria Universidade onde se integram: novas instalações, novas tecnologias de informação e aumento substancial do fundo documental e do número de utilizadores.

Cientes de que as bibliotecas universitárias devem adoptar uma gestão centrada no utilizador e não na organização, os autores apresentam os resultados de um inquérito aos utilizadores (alunos) das bibliotecas da Universidade do Minho, promovido para recolher dados objectivos que permitissem ajustar, ainda mais, o funcionamento das bibliotecas ao perfil de interesses dos seus leitores.

Abstract

The Documentation Services have experienced in the last years the effects of the significant growth of Minho University: new facilities, new technologies of information, substantial increase of stocks and users.

Knowing that academic libraries must adopt a user centered management, the authors present the results of an inquiry to the users (students) of Minho University libraries, that they promoted to collect data in order to adjust library performance to user needs and interests.

1. Introdução

Os Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM) têm por missão facultar à instituição em que se integram os recursos bibliográficos necessários ao desempenho das funções de investigação, ensino, educação permanente e extensão cultural.

* Director dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho

** Técnico Superior dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho

Objectivamente, os SDUM garantem a gestão de todas as bibliotecas da Universidade do Minho, tanto em Braga como em Guimarães, e desenvolvem acções que promovem e facilitam o acesso dos utilizadores às mais diversas fontes de informação.

Envolvidos no processo de crescimento da sua Universidade e sofrendo os efeitos benéficos das novas tecnologias da informação, os Serviços de Documentação da Universidade do Minho foram dotados, nos últimos anos, com novas instalações, em Braga e Guimarães, informatizaram os seus circuitos de gestão, alargaram o leque de serviços prestados e cresceram de uma forma invulgar, tanto a nível de utilizadores servidos, como de publicações integradas no fundo documental da Universidade.

Os seguintes números relativos a Dezembro de 1992, dão-nos uma ideia da realidade complexa em que os SDUM se movimentam, na qualidade de única entidade da Universidade do Minho com funções na área de bibliotecas e documentação: 10 440 utilizadores, distribuídos por 11 tipos diferentes, registados no software de gestão de leitura e empréstimos; 110 000 livros integrados no fundo documental da Universidade (crescimento médio anual de 10 000 títulos); mais de 60 000 publicações movimentadas para efeitos de empréstimo; base de dados bibliográficos que inclui a referência de todas as monografias, atrás referidas; 20 terminais de pesquisa bibliográfica distribuídos por 4 bibliotecas fisicamente separadas (3 em Braga e 1 em Guimarães); diversas salas de leitura com 650 lugares sentados e várias centenas de pesquisas bibliográficas em bases de dados internacionais, interrogadas em linha ou em versão CD-ROM.

Se é verdade que houve sempre a preocupação de adequar, o mais possível, esta dinâmica de crescimento às reais necessidades dos utilizadores, não deixa igualmente de ser verdade que os SDUM, por força de circunstâncias diversas, nunca tinham desenvolvido um processo que lhes permitisse identificar os seus utilizadores reais e questioná-los acerca das suas necessidades, dos seus hábitos de leitura e do seu grau de satisfação quanto à forma como as bibliotecas da Universidade do Minho funcionam.

Tal circunstância, aliada à necessidade de recolher dados objectivos que permitissem o desenvolvimento de acções de formação de utilizadores, a realizar no ano académico de 1993/94 e o lançamento de uma campanha de marketing que visa cultivar de uma forma sistemática a imagem dos SDUM no contexto da Universidade em que se integram, levaram à realização de um inquérito aos utilizadores (alunos) das Bibliotecas

da Universidade do Minho de cujos resultados se dá conta, em primeira análise, no decurso desta comunicação.

2. Inquérito aos utilizadores (alunos) das bibliotecas da Universidade do Minho

O inquérito decorreu entre 15 de Fevereiro e 5 de Março. Foram distribuídos cerca de 5 mil formulários, para uma população de 9 mil alunos, aproximadamente.

O número de inquéritos preenchidos e devolvidos foi de 572 (cerca de 6% da população universitária). A distribuição dos respondentes por cursos revela ligeiras variações em relação à distribuição real dos alunos. Quanto à distribuição dos respondentes por ano, as variações são mais significativas, registando-se uma maior taxa de respostas dos alunos do 1º e 2º anos, e uma fraca taxa de respostas dos alunos dos últimos anos (menos de 5%).

Do que acima ficou exposto, podemos concluir que os resultados do inquérito, ainda que devam ser abordados com reserva numa análise mais minuciosa, fornecem

dados significativos sobre as opiniões e atitudes dos estudantes da Universidade do Minho relativamente às bibliotecas.

A primeira questão que o inquérito permite abordar é a da população utilizadora das bibliotecas. Apenas 13 respondentes (cerca de 2%) afirmaram não utilizar as bibliotecas da UM. Mas, consideramos que este dado não pode ser extrapolado para o universo da população potencialmente utilizadora¹.

É possível, no entanto, calcular a população regularmente utilizadora². Na Universidade do Minho, cerca de três mil alunos recorrem às bibliotecas, pelo menos uma vez por mês.

Quanto à distribuição dos utilizadores pelas diferentes bibliotecas da Universidade o inquérito permite também algumas conclusões. Em primeiro lugar, duas bibliotecas, a Biblioteca Geral da Universidade do Minho (BGUM) e a Biblioteca da Universidade do Minho em Guimarães (BPG), são utilizadas regularmente por mais de 2500 alunos (mais de 1000 na BPG e de 1500 na BGUM). De referir, que existe uma clara demarcação dos utilizadores de cada uma destas bibliotecas, já que apenas cerca de 10% afirmaram frequentar ambas, mais de uma vez por mês³.

Apesar de cerca de 40% dos respondentes declarar que utiliza mais do que uma biblioteca, quase todos frequentam preferentemente uma das duas acima referidas⁴, utilizando as outras bibliotecas ocasionalmente, ou para fins específicos.

A partir dos resultados do inquérito podemos desenhar o seguinte padrão, que realça a pouca importância que os alunos atribuem às bibliotecas departamentais - em cada 100 deslocações a bibliotecas da Universidade do Minho:

¹ É legítimo supor que a taxa de resposta ao inquérito foi directamente proporcional à utilização das bibliotecas, ou seja, que a percentagem de respondentes foi bastante mais elevada entre os alunos que utilizam as bibliotecas. Daí que o número de alunos da UM que não utiliza bibliotecas seja certamente maior que os 2%.

² Esse cálculo foi feito a partir do número médio de alunos que, diariamente, têm empréstimos em vigor (elemento obtido através do software de gestão de empréstimos) e dos respondentes que declararam no inquérito ter empréstimos em vigor. Assim, consideramos que a população regularmente utilizadora de bibliotecas é igual ao número médio de alunos com empréstimos, sobre o número de respondentes com empréstimos, vezes o número de respondentes.

Os resultados obtidos por este método, são confirmados pelos cálculos elaborados a partir do número de respondentes que declararam frequentar as bibliotecas pelo menos uma vez por mês.

³ Este facto é explicável quer pela distância geográfica entre estas bibliotecas, quer pela diversidade de interesses e necessidades bibliográficas entre os alunos de engenharia (que frequentam sobretudo a Biblioteca da UM em Guimarães) e os restantes estudantes da Universidade.

⁴ À questão de qual a biblioteca que frequentavam com mais regularidade, 58% responderam BGUM e 37% responderam BPG.

45 destinam-se à Biblioteca Geral da Universidade do Minho
 31 à Biblioteca da UM em Guimarães
 5 à Biblioteca do Centro de Estudos Portugueses
 5 à Biblioteca de Ciências Sociais
 4 à Biblioteca do Departamento de Matemática
 10 às restantes bibliotecas

Algumas hipóteses e conclusões sobre os hábitos, objectivos e formas de utilização das bibliotecas pelos alunos da UM, puderam também ser apuradas.

Assim, as bibliotecas da UM são utilizadas, por ordem decrescente, para requisitar livros para leitura domiciliária (L.D.), consultar livros na sala de leitura (S.L.), estudar com documentos pessoais (E.), consultar revistas científicas (R.), ler jornais (J.). Registam-se contudo algumas variações a este padrão, quando os dados são analisados por biblioteca. O quadro 1 ilustra as diferenças entre as bibliotecas mais utilizadas:

Quadro 1

	L.D.	S.L.	E.	R.	J.	
BGUM	28%	27%	21%	12%	12%	
BPG		26%	26%	24%	12%	12%
BCEP		31%	27%	15%	15%	12%
BCS		21%	30%	15%	22%	12%
GERAL		28%	26%	21%	13%	12%

De salientar, que cerca de 80% dos respondentes afirmaram ser raro, ou muito raro, consultar revistas científicas, enquanto mais de 40% responderam que frequente, ou muito frequentemente, utilizavam as bibliotecas apenas como sala de estudo⁵.

Na pesquisa bibliográfica, a maioria dos leitores dirige-se directamente às estantes⁶. As outras atitudes são, por ordem de frequência, pedir informações e ajuda aos funcionários, pesquisar na bases de dados e perguntar a colegas.

⁵ Essa percentagem é ainda maior na BPG, onde atinge os 51%.

⁶As bibliotecas da UM funcionam em regime de livre acesso à estante e utilizam a CDU como sistema de arrumação das publicações.

Quanto à frequência com que os alunos se deslocam às bibliotecas, e ao tempo que aí permanecem, o inquérito parece revelar uma utilização intensiva por parte dos utilizadores habituais. De facto, cerca de 90% dos respondentes tinha-se deslocado a uma biblioteca há menos de quinze dias (e cerca de 74% há menos de uma semana).

Na sua última visita a uma biblioteca, cerca de 60% dos respondentes tinha demorado mais de uma hora (dos quais, perto de metade tinha demorado mesmo mais de duas horas) e, a maioria (87%), afirmava que o tempo que dispendeu nessa visita foi semelhante ou menor que o habitual.

O inquérito permitiu ainda recolher alguns elementos sobre a opinião e o nível de satisfação dos alunos, em relação a diferentes aspectos das bibliotecas. Em primeiro lugar, registe-se que, globalmente, o nível de satisfação com as bibliotecas é francamente positivo. Numa escala de 1 (Mau) a 5 (Muito Bom) o conjunto das bibliotecas da Universidade do Minho foi classificado com 3.5.

No entanto, a classificação atribuída a cada biblioteca apresenta grandes variações, indo dos 3.9 atribuídos à BGUM (que se destaca das restantes bibliotecas) aos 2.9 da BCE.

Quadro 2 (ver lista de siglas no final)

BGUM	3.9
BPG	3.4
BCEP	3.1
BCS	3.3
BAM	3.2
BEG	3.4
BCEFOPE	3.6
BCE	2.9
BCQPA	3.1
BUA	3.1

Os utilizadores avaliaram ainda diversos aspectos concretos de cada uma das bibliotecas. Assim, foi-lhes pedida opinião (numa escala de 1 a 5) sobre o horário de funcionamento, as instalações, o pessoal, a sinalética da biblioteca, o número de lugares disponíveis e a base de dados bibliográficos da UM.

Relativamente à BGUM, os alunos consideraram como aspectos mais positivos as instalações (4.5) e a sinalética (3.9), e como aspectos menos positivos o horário e o número de lugares disponíveis (ambos com 2.8). Refira-se que esta biblioteca funciona actualmente das 9.00 às 20.00 horas, sem interrupção, e oferece 350 lugares sentados, distribuídos por duas salas de leitura com uma área global de 2000m².

No que diz respeito à BPG, foram apontados como aspectos mais positivos as instalações (3.9) o horário e o pessoal (ambos com 3.6), e como aspectos menos positivos a sinalética (2.7) e a base de dados bibliográficos (2.8)⁷.

Aliás, o inquérito demonstrou a existência de problemas com a utilização da base de dados bibliográficos da UM⁸. Refira-se, desde logo, que as perguntas sobre a base de dados foram as que obtiveram a maior percentagem de não-respondentes (de 15 a 30%, contra menos de 10% na generalidade das questões).

À questão sobre se sabiam utilizar a base de dados sem ajuda dos funcionários, 50% responderam não, 35% responderam sim e 15% não responderam.

A opinião sobre a facilidade de utilização da base de dados também não foi positiva. Cerca de 30% consideraram-na má ou medíocre, enquanto 19% a classificaram como boa ou muito boa e 22% não responderam.

Mais positiva foi a avaliação do fundo bibliográfico do conjunto das bibliotecas da UM, já que ele foi considerado adequado, ou completamente adequado, por 83% dos respondentes.

Quanto ao desenvolvimento do fundo, e à política de aquisições bibliográficas, a ordem de prioridades estabelecida pelos utilizadores foi a seguinte: em primeiro lugar, a duplicação dos livros mais consultados⁹, seguida de muito perto pela diversificação e

⁷ Através de uma questão aberta sobre os principais problemas da biblioteca, o inquérito demonstrou que para os utilizadores da BPG, o ruído e a falta de disciplina na Sala de Leitura eram os aspectos mais negativos. Note-se que o inquérito decorreu num período em que esse problema foi ampliado por reduções de pessoal nesta biblioteca.

⁸ A base de dados bibliográficos da UM tem como suporte lógico o Mini-Micro CDS/ISIS (versão PORBASE), sendo actualmente constituída por cerca de 75000 registos, correspondentes a mais de 110000 volumes. Junto aos terminais de pesquisa existem pequenos guias de utilização, elaborados pelos SDUM.

⁹ O que merece reflexão, já que nos últimos anos têm sido feitos grandes investimentos nesse sentido, registando-se diversos casos de existência de mais de uma dezena de exemplares do mesmo livro. Coloca-se portanto a questão de saber até que ponto, ou limite, as bibliotecas deverão duplicar a bibliografia mais consultada, sem que isso se reflecta negativamente na gestão do fundo bibliográfico, dos espaços, etc.

actualização da bibliografia; em terceiro lugar, a alguma distância, a aquisição de documentos audiovisuais; finalmente, obras de informação geral, cultura e lazer e, em último lugar, a assinatura de revistas.

Um último aspecto a referir é a apreciação feita quanto aos horários das bibliotecas. O horário preferido pelos alunos é o das 9H às 20H (63%), mas cerca de 20% desejariam um horário ainda mais prolongado. Aliás, 81% dos respondentes consideraram que as bibliotecas deveriam abrir aos sábados.

3. Conclusões

Os dados recolhidos no presente inquérito levaram os SDUM a numerosas conclusões de ordem interna, de que não se dá conta neste trabalho, mas que permitiram uma definição objectiva da população utilizadora das bibliotecas da Universidade do Minho, dos seus hábitos e necessidades. Eles irão certamente conduzir os SDUM por vias mais pragmáticas para garantir um maior ajustamento das bibliotecas da UM às necessidades dos seus leitores.

Assim, como primeira conclusão de ordem geral, parece legítimo realçar a importância do recurso a inquéritos na recolha de dados objectivos que permitam às bibliotecas universitárias definir e fundamentar as suas políticas de actuação.

Preocupante é a elevada taxa de insatisfação dos leitores das bibliotecas da UM, relativamente à utilização da base de dados bibliográficos. Mesmo admitindo que os SDUM não elaboraram correctamente o serviço de ajuda ao leitor, julgamos que os dados apontam também para a necessidade urgente de repensar os menús de pesquisa do software Mini-Micro CDS-ISIS (versão Porbase) - suporte lógico da base de dados bibliográficos da UM e de quase todas as Universidades portuguesas - simplificando as fases de pesquisa e introduzindo um serviço de ajuda em linha, de fácil acesso e utilização.

Realça-se também o facto de uma boa percentagem de leitores, utilizar as salas de leitura das bibliotecas da Universidade do Minho como se de salas de estudo se tratasse.

Creemos que se trata de um fenómeno comum a muitas bibliotecas universitárias portuguesas, porque entendemos que se fundamenta na ausência de espaços confortáveis destinados ao estudo individual ou em grupo nos Campus Universitários, e na pouca necessidade do aluno universitário português, sobretudo nos primeiros anos, recorrer a bibliografias alternativas para vencer os diversos conteúdos programáticos. Hoje, como ontem, parece que para chegar a doutor é suficiente o estudo da sebenta e dos apontamentos das aulas.

Finalmente, uma conclusão de ordem prática. Os leitores desejam horários alargados de funcionamento para as bibliotecas da Universidade do Minho, de preferência das 9.00 às 20.00 horas e reclamam ordem e silêncio, nesses espaços.

4. Siglas utilizadas

BAM	- Biblioteca do Departamento de Matemática
BCE	- Biblioteca de Ciências de Educação
BCEFOPE	- Biblioteca do Centro de Formação de Professores e Educadores
BCEP	- Biblioteca do Centro dos Estudos Portugueses
BCQPA	- Biblioteca do Centro de Química Pura e Aplicada
BCS	- Biblioteca de Ciências Sociais
BEG	- Biblioteca de Economia e Gestão
BGUM	- Biblioteca Geral da Universidade do Minho
BPG	- Biblioteca da Universidade do Minho em Guimarães
BUA	- Biblioteca da Unidade de Arqueologia
SDUM	- Serviços de Documentação da Universidade do Minho
UM	- Universidade do Minho

1.6 Ordene, por ordem de frequência (onde 1= Pouco frequente e 4= muito frequente), as formas como procede para encontrar nas Bibliotecas os documentos de que necessita. (Por favor, inscreva um X no quadrado correspondente).

	1	2	3	4
1) Procura nas estantes				
2) Pesquisa no computador e dirige-se as estantes				
3) Pede ajuda aos funcionários				
4) Outras				

Quais? _____

1.7 Numa escala de 1 a 5 (onde 1= Mau e 5= Muito Bom) como classifica os seguintes aspectos do serviço das Bibliotecas? (Por favor, **escreva um número de 1 a 5** apenas nos quadrados correspondentes a Bibliotecas que já tenha utilizado). Veja o significado das siglas em 1.3 ou 1.4.

	BGUM	BPG	BCEFOPE	BCE	BCS	BEG	BAM	BCQPA	BCEP	BUA
1) Horário de funcionamento										
2) Instalações										
3) Atitude do pessoal para com o público										
4) Sinalização no interior da Biblioteca										
5) Número de lugares na sala de leitura										
6) Serviço de referência (Base de dados)										

1.8 Considera que o fundo bibliográfico (conjunto de livros e revistas) de que as Bibliotecas dispõem é adequado às suas necessidades? (Marque um X no quadrado correspondente à sua opinião)

- 1) Completamente adequado
- 2) Razoavelmente adequado
- 3) Pouco adequado
- 4) Completamente inadequado

1.9 Ordene, por ordem de prioridade (onde 1= Mais prioritário e 5= Menos prioritário) as áreas onde se deveria investir em aquisições. (Por favor, inscreva um X nos quadrados correspondentes).

	1	2	3	4	5
1) Material Audio-visual					
2) Diversificação e actualização da bibliografia					
3) Duplicação dos livros mais consultados					
4) Bibliografia de informação geral, cultura e lazer					
5) Assinatura de revistas					

1.10 Parece-lhe que as Bibliotecas deveriam funcionar ao sábado? Porquê e com que horário.

1.11 Dos seguintes possíveis horários de funcionamento da biblioteca, assinale com um X aquele que melhor se adapta às suas necessidades.

- 1) Das 9:00h as 20:00h (horário seguido)
- 2) Das 9:00h as 12:30h e das 14:00h as 21:30h
- 3) Das 9:00h as 13:00h e das 14:00h as 21:00h

4) Outro horário. Qual? _____

1.12 Relativamente ao sistema de arrumação de publicações nas estantes (Classificação Decimal Universal), assinale com um X o quadrado correspondente à frase que mais se aproxima da sua opinião.

- 1) O sistema de arrumação permite encontrar os livros facilmente
- 2) É preciso algum tempo e experiência para conhecer o sistema e utilizá-lo com eficácia
- 3) O sistema de classificação é complicado, mas necessário
- 4) O sistema de classificação é um enigma desnecessário

Se assinalou 3 ou 4, indique o que deveria ser feito para melhorar a situação:

1.13 Considera que o prazo de requisição dos livros para leitura domiciliária deve ser:

- Reduzido Para que prazo? _____
- Mantido
- Aumentado Para que prazo? _____

1.14 Considera que as sanções e multas por atraso na devolução dos livros devem ser:

- Agravadas Porquê ? _____
- Mantidas Porquê ? _____
- Diminuídas Porquê ? _____
- Extintas Porquê ? _____

2. A partir desta questão, as suas respostas devem ser relativas apenas à Biblioteca que frequenta com mais regularidade, ou seja, aquela a que atribuiu um número maior na resposta à questão 1.3. Para facilitar o tratamento das respostas, indique novamente qual a Biblioteca que mais frequenta e sobre a qual irá responder.

Biblioteca _____

2.1 Quanto tempo esteve na Biblioteca na sua última visita?

- 1) Menos de 30 m
- 2) Entre 30m e 1 hora
- 3) Entre 1 hora e 2 horas
- 4) 2 horas ou mais

2.2 O tempo que dispendeu na sua última visita à biblioteca foi:

- 1) Menor que o habitual
- 2) Semelhante ao habitual
- 3) Maior do que o habitual

2.3 Quando ocorreu a sua última visita a Biblioteca?

- 1) Há menos de uma semana
- 2) Entre uma semana e quinze dias
- 3) Entre quinze dias e um mês
- 4) Há mais de um mês

2.4 Detém, neste momento livros requisitados?

- SIM Quantos? _____
- NÃO

2.5 Considera que as instalações da Biblioteca proporcionam boas condições de trabalho?

- SIM
- NÃO

2.6 Numa escala de 1 a 5 (onde 1= Mau e 5= Muito Bom), como classifica os seguintes aspectos das instalações e ambiente na sala de leitura? (Assinale um X no quadrado correspondente).

	1	2	3	4	5
1) Iluminação					
2) Ventilação/Aquecimento					
3) Nível de Ruído					
4) Mobiliário					

2.7 Numa escala de 1 a 5 (onde 1= Mau e 5= Muito Bom) como classifica os seguintes aspectos do trabalho dos funcionários da Biblioteca? (Assinale com um X nos espaços correspondentes).

	1	2	3	4	5
1) Eficiência e rapidez no atendimento					
2) Informação e orientação dos utilizadores					
3) Manutenção da arrumação e disciplina na sala de leitura					
4) Tratamento, atitude e disponibilidade para os utilizadores					

2.8 A Biblioteca dispõe de música ambiente?

- SIM Gosta? _____
- NÃO Gostaria que tivesse? _____

2.9 A Biblioteca oferece a possibilidade de leitura de jornais?

- SIM (Passe a 2.10)
- NÃO

Se NÃO, gostaria que oferecesse? _____

Em caso afirmativo, que títulos? (indique até 5, por ordem de preferência).

(Passe a 2.11)

2.10 Concorda com a selecção dos jornais que existem na Biblioteca?

SIM (Passe a 2.11)

NÃO

Se NÃO, que títulos propõe em substituição? (Indique até 5, por ordem de preferência)

2.11 Indique, por ordem de preferência e até um máximo de 5, títulos de revistas que não existem na Biblioteca e que, na sua opinião, deveriam existir.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2.12 A Biblioteca que mais utiliza tem serviço de referência informatizado (base de dados bibliográficos)?

SIM

NÃO (Passe a 2.16)

2.13 Se respondeu SIM a questão anterior, sabe utilizá-lo sem ajuda dos funcionários da biblioteca?

SIM (Passe a 2.15)

NÃO

2.14 Se respondeu NÃO à questão anterior, indique o que deveria ser feito para conseguir a sua auto-suficiência nesta matéria . _____

2.15 Numa escala de 1 a 5 (onde 1= Mau e 5= Muito bom), como classifica a nível de facilidade de utilização o serviço de referência informatizado (assinale com um X a classificação que atribui).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.16 Quais são, em sua opinião, os principais problemas que afectam a qualidade do serviço da Biblioteca?

2.17 Se dependesse de si, o que mudaria para melhorar a Biblioteca?
