

## 4.2 Resultados dos questionários aplicados aos usuários

Aplicou-se o questionário (Anexo 2) a todos os usuários que buscaram informação nas duas instituições selecionadas, durante um período de quatro semanas, obtendo-se o total de 119 respondentes, sendo 92 da instituição paulistana e 27 da carioca.

Tomando-se como base os objetivos específicos de 2.2.2, as perguntas do questionário podem ser categorizadas como abaixo:

- a) caracterização do usuário: escolaridade, profissão, frequência à instituição e conhecimento prévio sobre os materiais de interesse;
- b) caracterização da busca: independente ou auxiliada, formas de busca;
- c) elementos essenciais;
- d) compreensão dos elementos da representação.

A seguir, transcrevem-se os resultados.

Os usuários foram caracterizados de acordo com as respostas obtidas às perguntas 1 a 3 do questionário.

### 1) Característica de escolaridade

**TABELA 1:** GRAU DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS

RESP. = Número de respondentes

% = percentual

ESCOLARIDADE	RESP.	%
PÓS-GRADUAÇÃO	08	6,7
SUPERIOR COMPLETO	21	17,7
SUPERIOR INCOMPLETO	30	25,2
SECUNDÁRIO	55	46,2
PRIMÁRIO OU MENOS	04	3,4
SEM RESPOSTA	01	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

A tabela de escolaridade demonstra que o público frequentador de ambas as instituições possui formação bastante diversificada, como afirmado pelas profissionais, predominando os de nível secundário (46,2%), aos quais se acrescem os de nível superior incompleto (25,2%).

### 2) Característica de profissão (ver também **Tabela 3** na página a seguir)

**TABELA 2:** CATEGORIZAÇÃO DAS PROFISSÕES DOS USUÁRIOS

PROFISSÕES	RESP.	%
LIGADAS À MÚSICA	09	7,6

INTELECTUAIS / LIBERAIS	18	15,1
OUTRAS / NÍVEL SUPERIOR	34	28,6
OUTRAS / NÍVEIS SECUNDÁRIO OU PRIMÁRIO	58	48,7
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

A Tabela 2 acima, estabelecida a partir de uma categorização dos resultados indicados na Tabela 3, buscou verificar se havia predominância, em acervos de registros sonoros, de profissões ligadas à música, ou profissões intelectuais. Como se demonstra, esse não é absolutamente o caso. Pessoas das ocupações mais diversas, dos mais diversos níveis de instrução, buscam acervos sonoros. As profissões ligadas à música e as intelectuais (não obrigatoriamente de nível superior), ou liberais, não são nem mesmo predominantes.

A Tabela 3, a seguir, indica a o rol variadíssimo de profissões. Embora haja um número maior de estudantes, estes não são todos de mesmo grau de instrução, e o percentual correspondente também não se mostra expressivo.

**TABELA 3: PROFISSÕES DOS USUÁRIOS**

<b>PROFISSÃO</b>	<b>RESP.</b>	<b>%</b>
ESTUDANTE	37	31,1
PROFESSOR	10	8,4
MÚSICO E/OU CANTOR	08	6,7
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	06	5
VENDEDOR	06	5
ENGENHEIRO	04	3,4
BANCÁRIO	03	2,5
COMERCIANTE	03	2,5
CONTADOR	03	2,5
HISTORIADOR	03	2,5
DIGITADOR	02	1,7
ENFERMEIRO	02	1,7
MECÂNICO	02	1,7
VIGILANTE	02	1,7
APOSENTADO	01	0,8
ARTISTA PLÁSTICO	01	0,8
ASSISTENTE DE INFORMÁTICA	01	0,8
ATOR/ESCRITOR	01	0,8
AUTÔNOMO	01	0,8
AUDITOR	01	0,8
COBRADOR	01	0,8
CONFERENTE	01	0,8
ELETRICISTA	01	0,8
ESTAGIÁRIA DA FUNDAÇÃO	01	0,8

FOTÓGRAFO	01	0,8
JORNALISTA	01	0,8
MUSEÓLOGO	01	0,8
PEDREIRO	01	0,8
PRODUTOR MUSICAL	01	0,8
PROFISSIONAL LIBERAL	01	0,8
PROGRAMADOR DE VÍDEO	01	0,8
RADIALISTA	01	0,8
TÉCNICO	01	0,8
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	01	0,8
TÉCNICO EM COMÉRCIO EXTERIOR	01	0,8
TÉCNICO DE TELEFONIA	01	0,8
TRADUTOR	01	0,8
SEM RESPOSTA	05	4,2
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>99% *</b>

\* não foi possível chegar a 100% sem erro de aproximação.

### 3) Característica de frequência à instituição

**TABELA 4:** FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS À INSTITUIÇÃO

<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>RESP.</b>	<b>%</b>
1ª vez	36	30,3
1 vez / SEMANA ou mais	33	27,7
1 vez / MÊS	26	21,8
1 vez / TRIMESTRE	10	8,4
1 vez / SEMESTRE	05	4,2
1 vez / ANO	05	4,2
RESPOSTAS SEM SENTIDO	02	1,7
SEM RESPOSTA	02	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Esta pergunta buscava levantar se um número significativo de pessoas ia às instituições pela primeira vez, o que poderia acarretar maior dificuldade na compreensão dos registros bibliográficos. No entanto, constatou-se que esta ocorrência representa 30,3%, em oposição à existência de um público fiel (57,9%), que usa os serviços das instituições com regularidade (entre 1 vez/semana a 1 vez/trimestre).

As questões 4 a 6 procuravam caracterizar as formas de busca e os conhecimentos prévios de que dispunham os usuários para iniciar sua busca.

### 4) Caracterização da busca: independente ou auxiliada (ver também **Tabelas 6 e 7**)

**TABELA 5:** BUSCA DOS USUÁRIOS REALIZADA COM OU SEM AUXÍLIO DO BIBLIOTECÁRIO

<b>BUSCA</b>	<b>RESP.</b>	<b>%</b>
INDEPENDENTE	69	58
COM AUXÍLIO DO BIBLIOTECÁRIO	41	34,4
RESPOSTAS SEM SENTIDO	02	1,7
SEM RESPOSTA	07	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Esta pergunta levanta a independência do usuário em relação à busca. Há um percentual significativo (58%) de buscas independentes, o que demonstra uma certa familiaridade em relação aos serviços das instituições e se ajusta aos resultados de frequência. No entanto, mais do que a familiaridade com os serviços (não comprovada pelo reconhecimento das informações do registro bibliográfico), pretendia-se verificar a preferência do usuário pelas buscas independentes (confirmada pelos 58%), ou com auxílio do bibliotecário. Se o usuário prefere a forma independente, é preciso que nossos serviços se ajustem a sua preferência.

Procurou-se também uma relação entre o nível de instrução e a busca independente ou auxiliada (Tabela 6), assim como entre a frequência e a busca independente ou auxiliada (Tabela 7). Esperava-se, com essas relações, que, quanto maior a escolaridade, maior a independência; ou, quanto maior a frequência, mais independente seria a busca. Nenhum dos resultados se mostrou significativo. Houve buscas independentes com percentuais superiores em todas as faixas de instrução. Os maiores percentuais se localizaram nos níveis superior incompleto (63,3%) e secundário (61,8%), e não no nível de pós-graduação (50%) ou superior completo (47,6%), o que seria esperado se a relação existisse.

O mesmo ocorreu com a frequência. O resultado se mostrou como previsto apenas no caso de novos usuários (primeira vez – 75% de buscas auxiliadas). Os frequentadores habituais, que procuram a instituição no mínimo uma vez por semana, embora com alto percentual de independência (63,6%), não o são tanto como aqueles que lá vão uma vez ao mês (92,3%), ao trimestre (70%), ou ao semestre (100%). Os dados apontam para uma nítida preferência do usuário por buscas independentes.

Não houve preocupação em determinar se a busca foi, ou não, satisfeita, porque a satisfação se acha estreitamente vinculada à qualidade dos serviços, ou outros fatores, não cobertos pela intenção desta pesquisa. Por exemplo: uma excelente bibliotecária de referência pode suprir as falhas de todo e qualquer instrumento de busca. Ou então, se o usuário já conhece as limitações do catálogo, por exemplo, pode

trazer a informação disponível. A questão primordial se centrou nos aspectos necessários de tais instrumentos. Pode-se inferir que, havendo acentuada tendência dos usuários, qualquer que seja sua escolaridade, por buscas independentes, nossos instrumentos devem, obrigatoriamente, tornar-se muito conversacionais, de fácil compreensão e manuseio.

