

# Estudo de uso do catálogo da Biblioteca Central do SESC/BH

## Catalog use study at the Biblioteca Central do SESC/BH

MARYSIA MALHEIROS FIUZA\*

**Estudo sobre as funções do catálogo da Biblioteca Central do SESC/BH, através de entrevistas com seus usuários. Concluiu-se que: a) a função predominante do catálogo é a de localizar documentos específicos; b) o fator principal de influência no resultado das buscas é a precisão da informação trazida pelo usuário; c) entre as causas dos insucessos, inclui-se o desconhecimento da estrutura do catálogo e das regras de alfabetação; d) o ponto de acesso mais usado é o título; e) uma catalogação simplificada satisfaria à maioria dos usuários. Foram feitas sugestões para futuras pesquisas.**

A produção bibliográfica cada vez mais crescente, a necessidade de informação como base de todas as atividades humanas e a premência de melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais, características da sociedade moderna, exigem da biblioteconomia uma avaliação constante de seus serviços e estudos de desempenho de suas fontes de informação.

O catálogo é a fonte de informação mais tradicional e, nas nossas bibliotecas, quase o único instrumento para se explorar o conteúdo de seus acervos.

\* Professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG

A literatura apresenta numerosas pesquisas sobre o uso do catálogo em bibliotecas e, muitos desses estudos se dirigem ao catálogo de autor/título e à catalogação descritiva.

KRIKELAS (2) fez uma extensa revisão dos estudos de uso do catálogo e suas implicações, abrangendo o período de 1931 a 1970; agrupou os objetivos das pesquisas nas seguintes categorias, de acordo com a informação procurada preferencialmente:

- a — estudos sobre os usuários do catálogo;
- b — estudos sobre as abordagens ao catálogo;
- c — estudos sobre as finalidades de uso do catálogo;
- d — estudos sobre o tipo de informação considerada útil pelos usuários;
- e — estudos sobre o desempenho dos usuários na consulta ao catálogo;
- f — estudos sobre o grau de frequência de uso e os principais problemas encontrados na consulta ao catálogo.

Apresentou os seguintes dados acumulados dos diversos estudos:

1. entre 25% e 45% dos indivíduos que entram numa biblioteca, num determinado período, consultarão o catálogo, sendo que estudantes formarão o seu maior grupo de usuários;
2. as abordagens de busca no catálogo variam e são relacionadas com o nível educacional do

usuário: a frequência de buscas de documentos específicos aumenta na razão direta da elevação do nível educacional do usuário;

3. a maioria das consultas ao catálogo é feita para identificar material em inglês, de data relativamente recente, para trabalhos escolares;
4. os elementos da entrada catalográfica mais procurados são: autor, título, número de chamada, cabeçalhos de assunto e data de publicação;
5. 70% a 80% das buscas são bem sucedidas, na medida em que o usuário consegue identificar algum documento relevante; 5% a 10% dos insucessos são atribuídos a falhas da coleção.

LANCASTER (3), na sua revisão que abrange os resultados apresentados até 1972, comenta que só recentemente se fizeram tentativas sérias para avaliar a eficácia do catálogo como instrumento de recuperação da informação. Apresenta duas razões para esse fato: 1) o aumento de interesse dos bibliotecários pela avaliação dos serviços e operações da biblioteca; 2) a perspectiva de automação do catálogo: para se planejar os catálogos "on-line" é necessário saber como os existentes estão sendo usados, seus problemas e limitações. Conclui, com base nos resultados dos estudos, que o sucesso das buscas no catálogo depende dos seguintes fatores:

1. da correção e integralidade <sup>1</sup> da informação trazida pelo usuário;

---

1. Integralidade se refere à informação completa sobre autor e título. Usou-se "integralidade" na falta de um termo equivalente ao vocábulo inglês "completeness".

2. do tipo de abordagem (autor ou título) nas buscas de documentos específicos;
3. da experiência e treinamento do usuário;
4. do número de pontos de acesso fornecidos pelo catálogo;
5. da adoção de entradas secundárias de título;
6. da inclusão de referências cruzadas necessárias;
7. do tamanho do catálogo e da complexidade de sua estrutura;
8. da qualidade das instruções e guias para o catálogo;
9. da perseverança, diligência e inteligência do usuário.

De acordo com Lancaster, os vários estudos sumarizados forneceram dados interessantes e úteis sobre quem usa o catálogo nos diferentes tipos de bibliotecas, com que finalidade e com que porcentagem de sucesso. A busca de documento específico predominou e, por essa razão, tornou-se a parte mais importante de vários estudos.


No primeiro semestre de 1980, fez-se uma pesquisa, para dissertação de mestrado, sobre o uso do catálogo na Biblioteca Central do SESC/BH (1).

*objetivos*  
9

O problema central dessa pesquisa foi verificar, em uma biblioteca pública brasileira, as finalidades

para as quais os usuários consultam o catálogo e, pelo estudo dessas finalidades, chegar à determinação de funções que deveriam ser exercidas por esse catálogo.

Com base na revisão da literatura e na observação e no contato com bibliotecas públicas brasileiras, levantou-se uma série de suposições sobre as funções do catálogo:

- hipóteses*
1. O catálogo de livros da Biblioteca Central do SESC/BH exerce, predominantemente, a função localizadora, ou seja, é um instrumento hábil para indicar, aos usuários e funcionários da biblioteca, a existência e a localização dos livros nas estantes. 
  - 1.1 a maioria dos usuários consulta o catálogo para verificar a existência e a localização, na biblioteca, de livros dos quais já conhece, por intermédio de outras fontes, o autor e/ou o título.
  - 1.2 um grupo menor de usuários é formado por pessoas que desejam identificar livros de um determinado assunto e, encontrando o cabeçalho de assunto desejado, procuram localizar os livros correspondentes nas estantes, para escolher os que mais lhes interessam.
  - 1.3 um pequeno grupo usa o catálogo para levantamentos bibliográficos, para identificar a obra completa de um autor, para identificar edições diferentes de uma determinada obra ou para escolher documentos com base nas informações contidas nas entradas catalográficas.

2. se o catálogo é usado, em grande escala, como instrumento localizador de documentos dos quais o usuário conhece o autor e/ou o título (item conhecido) deduz-se que:
  - 2.1 a sua estrutura deve ser planejada para atender, prioritariamente, ao objetivo de mostrar se a biblioteca possui ou não documento, publicado sob o nome de um autor ou sob um título determinado;
  - 2.2 o sucesso nas buscas de item conhecido vai depender da correção e integralidade da informação trazida pelo usuário sobre autor e/ou título, da estrutura do catálogo, do conhecimento do usuário sobre ela e do índice de perseverança na busca, isto é, do número de tentativas feitas para encontrar a entrada desejada;
  - 2.3 um pequeno número das informações contidas nas entradas catalográficas interessa realmente ao usuário.

Para verificar a procedência das suposições levantadas foi necessário :

1. caracterizar a clientela da Biblioteca Central do SESC;
2. verificar os tipos de busca predominantes;
3. verificar quais das informações contidas nas entradas catalográficas interessam realmente ao usuário;
4. verificar o grau de sucesso nas buscas de item conhecido;

5. tentar determinar as causas dos insucessos, verificando: a) a existência da representação do documento no catálogo; b) a correção e a integralidade das informações trazidas pelo usuário sobre autor e/ou título e as fontes indicadoras dessas informações; c) a instrução recebida pelo usuário sobre o uso do catálogo e a sua freqüência de comparecimento à biblioteca; d) a preferência do usuário por pontos de acesso às entradas e seu índice de perseverança nas buscas.

Para caracterizar a clientela da Biblioteca Central do SESC/BH e colher os dados necessários para o estudo, optou-se por uma entrevista semi-estruturada, a ser aplicada em duas etapas: a primeira, quando o usuário se dirigia ao catálogo; a segunda, após ter completado a busca.

Na impossibilidade de se estabelecer uma amostra baseada na população total, pois a clientela da biblioteca é variável de ano para ano, decidiu-se fazer, na semana anterior à realização das entrevistas, um levantamento do número de usuários que entravam na biblioteca e que consultavam o catálogo. Esse levantamento foi feito por períodos de 4 horas, das 8 às 20 horas, de segunda a sexta-feira. A sua finalidade foi saber: 1. quantos usuários compareceram à biblioteca no período estudado; 2. quais os horários de maior movimento; 3. quantos usuários se dirigiam, em primeiro lugar, ao catálogo. Com base nesse levantamento, estabeleceu-se um cronograma para aplicação das entrevistas e, nos horários pré-fixados, foram entrevistados todos os usuários que se dirigiam ao catálogo.

O roteiro da entrevista continha uma parte comum e três conjuntos diferentes de perguntas, de acordo

com as finalidades das buscas. Aos usuários que procuravam obras de um autor e itens de um assunto, perguntou-se que elementos da entrada lhes interessavam e quais os ajudariam na escolha de um ou mais itens. Nas buscas de item conhecido, objeto de um estudo mais aprofundado, a entrevista apresentou perguntas sobre a informação trazida sobre autor e/ou título, fonte indicadora da informação e elementos da entrada catalográfica que interessavam ao usuário. Após a busca, perguntou-se aos usuários (buscas de item conhecido) o resultado das buscas, número de tentativas e ponto de acesso preferido.

*2ª parte da pesquisa* → Posteriormente, comparou-se a informação trazida pelo usuário sobre autor e/ou título com a representação do documento no catálogo para: 1) saber se existia essa representação; 2) determinar o nível de precisão da informação trazida pelo usuário, 3) tentar determinar a causa dos insucessos.

Para o exame da correção e integralidade da informação sobre autor e/ou título, adotou-se uma adaptação da categorização estabelecida por TAGLIOCOZZO et alii (4) no estudo que fizeram na Universidade de Michigan. Essa adaptação foi feita após a realização das entrevistas, de acordo com os casos apresentados.

Foram aplicadas 205 entrevistas, porém 5 foram rejeitadas por estarem incompletas ou apresentarem dados não confiáveis ou pertinentes.

Os dados obtidos foram tabulados, analisados e comparados com os resultados de estudos já realizados em outras bibliotecas e com as suposições levantadas.

*Biblioteca* Chegou-se, então, às seguintes considerações:

1. a clientela da Biblioteca Central do SESC/BH, representada pelos 200 usuários entrevistados,



é composta, na sua maioria de estudantes do 2.º grau, na faixa etária de 15 a 30 anos, com pequena predominância do sexo masculino. Há um grau bastante elevado de comparecimento à biblioteca, pois 31,5% dos usuários freqüentam a biblioteca semanalmente e 18,5%, mais de uma vez por semana; cento e cinqüenta e dois usuários (76%) declararam já ter consultado anteriormente o catálogo e 47% declararam ter recebido instrução sobre o seu uso.

2. Evidenciou-se o uso do catálogo para informar a existência e a localização de documentos na biblioteca (59,5%), confirmando o resultado constante em quase todos os estudos examinados. Não se confirmou, porém, o aumento da freqüência de buscas de item conhecido, na razão direta do crescimento do nível de escolaridade dos usuários; pelo contrário, entre os usuários do nível universitário, a porcentagem desse tipo de busca foi inferior a dos outros níveis de escolaridade.
3. As buscas de assunto, que atingiram uma porcentagem representativa (31%), tinham como objetivo principal verificar que livros de um assunto determinado existiam na biblioteca e onde estavam localizados nas estantes. Entre os 62 usuários desta categoria, houve 58 respostas indicando que usariam as entradas encontradas para localizar os itens nas estantes.
4. Nas buscas de obras de um autor, evidenciou-se uma maior proporção do uso do catálogo como instrumento bibliográfico, pois houve

procura de entradas para levantamentos bibliográficos, escolha de um ou mais itens entre a obra do autor, etc. A porcentagem desse tipo de busca (9,5%), porém, não foi suficiente para invalidar os resultados anteriores.

5. Os elementos da entrada catalográfica mais citados pelos usuários como de interesse, quer para dar informações sobre os itens, quer para ajudar na escolha de um ou mais itens foram: número de chamada, autor, título e data de publicação,
6. A porcentagem de buscas de item conhecido com sucesso foi bastante significativa (56,3%). Se excluirmos as buscas de itens não representados no catálogo, poderemos elevar essa porcentagem para 65,7%.
7. Na análise da influência da variável — correção e integralidade da informação sobre autor/título — notou-se, com referência à informação sobre autor, que quando o grau de precisão era alto, a porcentagem de sucesso também foi elevada (80,6%). Não houve, porém, uma correspondência entre o decréscimo de precisão da informação e o resultado das buscas. Essa correspondência apareceu, nitidamente, com referência à informação sobre o título, onde se notou um decréscimo de buscas com sucesso na razão direta da diminuição da precisão (de 76,3% — precisão alta até 30% — precisão baixa).
8. Não se pode afirmar, com segurança, que a familiaridade do usuário com a biblioteca e com o catálogo possa ser considerada como

fator de influência nos resultados das buscas. Em diversos estudos analisados constatou-se a falta de uma avaliação sistemática dessa influência. A mesma constatação pode ser feita com relação à influência da instrução sobre o uso do catálogo. Acredita-se que somente através de um experimento, onde se usassem grupos de controle para buscas idênticas, poder-se-ia fazer tal estudo.

9. A análise, em separado, de cada uma das variáveis acima consideradas, não representa, com exatidão, sua influência no resultado das buscas. Resolveu-se, então, verificar o desempenho dos usuários considerados em situação ideal para a busca, isto é:

- a) com informação correta e completa sobre autor ou título;
- b) com alto grau de frequência à Biblioteca do SESC;
- c) que já tinham consultado anteriormente o catálogo;
- d) que procuravam um item existente no catálogo.

33 usuários se enquadravam na situação ideal configurada e 27 deles obtiveram sucesso nas buscas.

10. O título foi escolhido como primeiro ponto de acesso por 70 usuários (58,8%). Porém, entre os 80 usuários que possuíam informação sobre autor e título, houve uma pequena preferência pelo autor como primeiro ponto de acesso (53,6%).

11. O índice de perseverança nas buscas de item conhecido foi bastante baixo, pois, mais de 50% dos usuários abandonaram a busca na primeira tentativa.
12. Na observação do ato de busca, notou-se uma insegurança do usuário ao consultar o catálogo, proveniente do desconhecimento de sua estrutura e das regras de alfabetação das entradas, causando muitas buscas sem sucesso.

*Objetivo*

A análise dos resultados levou à conclusão de que a função principal do catálogo da Biblioteca Central do SESC é determinar a existência e a localização de um item específico. Foi possível, então, levantar as seguintes hipóteses sobre as funções do catálogo nas bibliotecas públicas brasileiras:

1. a finalidade principal da consulta ao catálogo é para localizar, na biblioteca, um item do qual se conhece o autor e/ou o título, ou seja, a função principal do catálogo, nessas bibliotecas, é a de instrumento de localização de documentos.
  2. como a função principal do catálogo é de instrumento de localização de documentos, os elementos mais importantes da entrada catalográfica são: número de chamada, autor, título, data e cabeçalhos de assunto.
  3. como a maioria dos usuários procura o catálogo para localizar um documento do qual se conhece autor e/ou título, estes elementos devem aparecer na entrada principal como aparecem na folha de rosto dos documentos.
- hipóteses*

Este estudo despertou o interesse por diversos problemas sobre uso e funções do catálogo, como por exemplo, estudos do catálogo como instrumento de recuperação da informação, isto é, a sua estrutura e seus recursos sindéticos. A interação usuário/catálogo merece, também, ser mais estudada no sentido de se verificar as reações do usuário no caso de insucesso nas buscas e os recursos que ele usa para novas tentativas.

Considera-se de grande importância que se façam estudos em diversos tipos de bibliotecas: públicas, escolares, universitárias e especializadas, sobre:

- a) funções do catálogo, verificando os tipos de busca predominantes;
- b) verificação dos resultados das buscas e identificação dos problemas que causam os insucessos;
- c) avaliação do catálogo como instrumento de recuperação da informação.

O conjunto desses estudos propiciaria a formação de um corpo de conhecimentos que permitisse a elaboração de um código brasileiro de catalogação ou, pelo menos, uma adaptação das regras de catalogação vigentes mais de acordo com as necessidades dos nossos usuários.

Nas bibliotecas onde se estudam programas de automação, mais necessário se faz um estudo das diversas variáveis influenciando o uso do catálogo e dos elementos da entrada catalográfica, para que não se transfira para os formatos computarizados as possíveis deficiências da prática vigente.

A análise dos resultados dessas pesquisas fornecerá subsídios para uma eventual reformulação dos programas de catalogação das escolas de biblioteconomia, com relação à construção e à manutenção do catálogo, levando em consideração as funções que ele deve desempenhar.

The functions of the catalog of the Biblioteca Central do SESC were studied, by means of interviews with its users. The following conclusions were reached: a) the major function of the catalog is to locate specific documents; b) the most important factor determining search success is the accuracy of the information brought by the user; c) the lack of knowledge of the catalog structure and filing rules is one of the causes of search failure; d) the title is the access point more used; e) a simplified descriptive cataloging would satisfy most users. Suggestions for future researches were made.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FIUZA, M. M. **Estudos das funções do catálogo da Biblioteca Central do SESC**. Belo Horizonte, 1980. Tese (Mestrado) Escola de Biblioteconomia da UFMG . . .
2. KRIKELAS, J. Catalog use studies and their implications. In: **ADVANCES in librarianship**. Edited by Melvin J. Voigt. New York, Seminar Press, 1972. v. 3, p. 195-200.
3. LANCASTER, W. F. Studies of catalogue use. In: ————. **The measurement and evaluation of library services**. Washington, Information Resources Press, 1977. Cap.2
4. TAGLIACCOZZO, R. ; ROSENBERG, L. ; and KOCHEN, M. Access and recognition from user's data to catalog. **Journal of Documentation**. London, 26 (3) :230-49, sept. 1970.