

# ESTUDO DE USUÁRIO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA: AVALIAÇÃO DA TAXA DE RESPOSTA EM *SURVEY* PELO CORREIO

## USERS STUDY OF THE CENTRAL LIBRARY OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARAÍBA: EVALUATION OF THE REPLY RATE IN A MAIL SURVEY

Jorge Luiz da Silva Cunha<sup>1</sup>

### Resumo

Objetiva testar a adequação da técnica de *survey* pelo correio, avaliando a taxa de resposta, através da manipulação de duas variáveis (tarifa postal e prêmio) para coletar dados em biblioteconomia, mais especificamente na área de estudos de usuários. A pesquisa foi empreendida na Biblioteca Central da *Universidade Federal da Paraíba* (UFPB), *Campus I*, João Pessoa – PB, mediante uma amostra aleatória de 400 usuários. Verificou-se que a taxa geral de resposta está dentro do intervalo registrado pela literatura.

### Palavras-chave

ESTUDO DE USUÁRIO – BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA  
PARAÍBA  
ESTUDO DE USUÁRIO – TÉCNICA DE *SURVEY*

### INTRODUÇÃO

Em qualquer área do conhecimento humano, a atividade de pesquisa é fundamental para que ocorra a produção e acumulação de novos conhecimentos. Estes, por sua vez, proporcionam a construção de novas teorias e leis que oferecem explicações para o comportamento dos fenômenos a serem estudados (ARAÚJO, 1989; BRONOWISK, 1997; SCHELEYER, 1982).

Nesse contexto, coletar dados é uma das etapas mais importantes da pesquisa, visto que fornece subsídios para uma avaliação do objeto que está sendo estudado. Assim, objetiva-se estudar a adequação da técnica do *survey* pelo correio, avaliando a sua taxa de resposta através da manipulação de duas variáveis (tarifa postal e prêmio), como meio de coletar dados em biblioteconomia, e particularmente, em estudos de usuários

---

<sup>1</sup> Mestre em Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba

## O MÉTODO *SURVEY*

O *survey*, como técnica de coleta de dados de pesquisa social, começou a ser utilizado por volta de 1930, de forma simples e com linguagem clara. Isso possibilitou um aperfeiçoamento rápido da técnica, verificando-se aumento significativo no número de estudos, bem como, no de variáveis demográficas e no desenvolvimento e uso de gráficos e escalas, oferecendo aos respondentes maior facilidade nas respostas. Paralelo a isso, verificou-se avanço significativo na forma como os dados eram analisados (ALWIN, CAMPBELL, 1987; FRANKEL, FRANKEL, 1987; SMITH, 1987).

O uso sistemático do *survey*, em suas três formas características - entrevista pessoal; entrevista por telefone; questionário pelo correio -, tornou-se notório em áreas como psicologia, *marketing*, ciência política, economia, entre outras, demonstrando ser uma forma eficiente de obter informações acerca de atitudes, opiniões, crenças e julgamentos de pequenas e grandes populações, através de amostragem, visando a descobrir as possíveis relações existentes entre variáveis sociais e psicológicas, como asseguram Kerlinger, 1983; Mazzon, Guagliardi, Fonseca, 1983 e Schuman, Kalton, 1985.

No caso específico do *survey* pelo correio, a literatura aponta como principais vantagens a economia de tempo e dinheiro; a liberdade do entrevistado em responder às questões, pois ele terá tempo suficiente para refletir sobre o que lhe foi perguntado; a obtenção de respostas objetivas de maneira mais rápida, evitando-se, assim distorções causadas pela influência do pesquisador, além de alcançar um maior número de pessoas ao mesmo tempo e atingir uma área geográfica mais ampla (Gouveia, 1991; Lakatos, Marconi, 1986; Richardson *et al.*, 1985). No entanto, sérias críticas são dirigidas a essa técnica, as quais se referem, basicamente, a dois pontos. O primeiro relaciona-se com a validade das respostas obtidas. O segundo, com a baixa taxa de retorno dos questionários. No caso da validade das respostas, as críticas têm sido sistematicamente refutadas. Um exemplo disso é o trabalho desenvolvido por Siemiatycki (1979), que manipula variáveis a fim de avaliar o impacto que as mesmas produzem sobre a qualidade das respostas. Os resultados desses estudos comprovam que as respostas obtidas são válidas. Do mesmo modo, Kaplowitz, Shlapentokh (1982) acrescentam que as distorções ou falsificações dos dados são pouco prováveis em relação a outras, como por exemplo, no caso da entrevista pessoal.

No que diz respeito à baixa taxa de retorno, corre-se o risco de tornar inviável a generalização dos resultados. Na busca de possíveis soluções que auxiliem na diminuição desse problema, tem-se planejado o estabelecimento de verdadeiros modelos matemáticos no qual cada variável manipulada para aumentar a taxa de resposta tenha o seu valor discriminado, permitindo ao pesquisador escolher, de acordo com as suas limitações de tempo e dinheiro, a maneira como ele deve proceder para obter dados confiáveis. Dessa forma, verifica-se a necessidade de obtenção de taxas de respostas elevadas, que, conseqüentemente, forneçam dados fidedignos, possibilitando generalizações, evitando-se artificios produzidos em contatos posteriores, que provavelmente produzem distorções e elevam os custos materiais do estudo.

Esse tipo de crítica também já foi mencionada na área de biblioteconomia. Schleyer (1982), ao discutir o uso da técnica em estudo, mostra-se otimista, afirmando que uma taxa de resposta de 60% é baixa, embora esse seja um índice que os estudiosos da área desejam obter. Porém, no que se refere aos índices da taxa de resposta, Plog (1963) afirma que o percentual não supera 40% ou 60%, enquanto para Goyder (1985), existe um intervalo de 30% a 70%. Além disso, alguns estudiosos, como Longworth (*apud* ROEHER, 1963), afirmam que questões metodológicas graves podem influenciar a validade da pesquisa quando a taxa de resposta é inferior aos 10% ou acima dos 50%. Aliado a esse aspecto prevalece a opinião geral de que a taxa de resposta será pequena e, talvez, de pouca representatividade. Apesar disso, Rucker *et al.* (1989) sustentam que, com determinados tipos de população, utilizando-se algumas técnicas, é possível elevar a taxa de resposta.

Assim, diversos fatores podem ser listados no que diz respeito à influência na taxa de resposta. Encontra-se na literatura as seguintes categorias: tarifa postal (envelope), questionário, gerenciador do *survey*, incentivos e a notificação. Este estudo analisa apenas as categorias de tarifa postal (envelope) e incentivos.

Na primeira categoria, tarifa postal (envelope), observa-se um número reduzido de trabalhos. Armstrong, Lusk (1987); Jeanne, Gullahorn (1963) afirmam que um carimbo de retorno no envelope apresenta indícios que eliciam certo sentimento de obrigação, o qual eleva a taxa de resposta em relação apenas ao pedido de resposta. Quanto aos incentivos materiais e/ou monetários, as evidências empíricas demonstram que a grande maioria dos fatores manipulados, objetivando a obtenção de uma taxa de resposta elevada, reside nesta categoria, o que é comprovado em pesquisas realizadas sistematicamente, segundo Brown, Coney (1977); Nedehof (1983) e Whitmore (1977). Contudo, outras evidências comprovam que se o incentivo monetário for elevado, não ocorrerá o mesmo, decrescendo quando chega a um determinado patamar (Mizes, Fleece, Ross, 1984).

Em termos de biblioteconomia, verifica-se que a utilização desta técnica não é comumente notória. Num levantamento, com seis títulos de periódicos nacionais (QUADRO 1), entre os anos de 1972 a 1997, englobando cerca de 207 números, foi encontrado apenas um artigo, publicado em 1986, que utilizou essa técnica, reforçando, ainda mais, a necessidade de realização de novos estudos que proporcionarão maior aparato metodológico para os estudos existentes na área.

**QUADRO 1 - LISTA DE PERIÓDICOS NACIONAIS**

TÍTULOS DE PERIÓDICOS	ANOS	QUANT. FASC.
Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	1973-1977	47
Ciência da Informação	1972-1997	46
Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG	1972-1997	47
Revista de Biblioteconomia de Brasília	1973-1995	30
Informação e Sociedade	1991-1996	06
Boletim ABDF	1978-1987	31

Nos últimos anos, o usuário tem se constituído no elemento central do processo de transferência da informação. Observa-se crescente interesse no estudo do comportamento do mesmo, ou seja, como ele percebe a biblioteca e/ou centro de informação e documentação, e as suas necessidades de informação. Mesmo assim, apesar do interesse explícito em relação ao usuário da informação, percebe-se que este não é proporcional à abrangência dos problemas que a área enfrenta. Os métodos empregados sistematicamente nesses trabalhos são os questionários, as entrevistas, a observação direta e os estudos de caso (Lima, 1992), não obstante as insatisfações e queixas acerca da ausência ou baixa confiabilidade desses instrumentos, que vêm se repetindo exaustivamente em todas as áreas onde costumam ser utilizados.

No que concerne à biblioteconomia, sobretudo no campo de estudos de usuário, essa questão parece apresentar-se de forma mais delicada, pois a pouca tradição em lidar com as técnicas estatísticas e de pesquisa provocam erros de análise e interpretação dos dados que são obtidos, com instrumentos de validade questionável e que não traduzem a realidade estudada. A este respeito, Cunha (1982) afirma que é necessário conhecimento profundo acerca de estatística, para seu uso mais proveitoso.

Mesmo com todas essas dificuldades e incessantes críticas, pouco ou nada tem sido feito, em termos de Brasil, com o objetivo de avaliar e aperfeiçoar essas técnicas, visando à melhoria da qualidade dos dados obtidos.

Um outro fator que, possivelmente, contribui para a possível fragilidade das pesquisas na área, refere-se à formação profissional do bibliotecário. Esta não oferece disciplinas que permitem o embasamento necessário em metodologia de pesquisa e estimule a sua prática, embora seja, através dela, que se dê o verdadeiro aprendizado. Em síntese, os problemas mais freqüentes na literatura são: estrutura conceitual superficial; enfoque tendencioso; investigação limitada de pesquisa e metodologia inadequada (Schleyer, 1982).

No caso da presente pesquisa, como tema estratégico, pretende-se caracterizar os usuários da *Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (BC//UFPB)* e conhecer a sua percepção acerca do ambiente da Biblioteca e os serviços mais utilizados.

## **RECURSOS METODOLÓGICOS**

### **Amostra e instrumento**

Os sujeitos foram retirados de uma população de 7.000 alunos, regularmente matriculados nos cursos de graduação da área de *Ciências Humanas* - psicologia; música; ciências contábeis; direito; filosofia; educação artística; comunicação social; serviço social; letras; pedagogia; história; biblioteconomia -, configurando uma amostra de 400 discentes, selecionados através da técnica de amostragem aleatória, assumindo um erro de estimativa de 5% e um nível de significância de 0,5 (KREJCIE, MORGAN, 1970).

Para o procedimento de escolha dos sujeitos, recorreu-se a um rol por curso, com o nome e endereço dos alunos, incluindo na amostra sempre o décimo nome da listagem. Em caso de qualquer impedimento para a participação, como endereço incompleto ou desligamento do curso, adotou-se a regra de substituição, considerando-se sempre o sujeito subsequente da lista. Estabeleceram-se duas hipóteses a saber:

- **Ha1** - O prêmio aumenta a taxa de resposta dos questionários
- **Ha2** – O envelope selado aumenta a taxa de resposta dos questionários

O instrumento de coleta foi um questionário de perguntas abertas e fechadas, que englobou três aspectos básicos: dados sócio-demográficos; ambiente da Biblioteca e serviços utilizados. Quanto ao primeiro aspecto, o objetivo é conhecer algumas características dos alunos da UFPB que frequentam a BC. Variáveis, como idade; sexo; estado civil e renda familiar integram esse item, assim como a frequência à BC e o tipo de idioma mais utilizado nas consultas bibliográficas. Em se tratando do segundo aspecto - ambiente da Biblioteca -, busca-se identificar como o aluno percebe o ambiente físico e o seu nível de satisfação com o mesmo. Finalmente, no último aspecto - serviço utilizado na BC/UFPB -, objetiva-se detectar os serviços mais utilizados e o nível de frequência.

Para as questões referentes ao tipo de idioma mais utilizado nas consultas bibliográficas e aos serviços mais utilizados, elaborou-se uma escala de frequência com os seguintes pontos:

- 1- Não consulto
- 2- Pouco frequente
- 3- Mais ou menos frequente
- 4- Frequentemente
- 5- Muito frequentemente.

No caso do ambiente da biblioteca, a escala referia-se ao nível de satisfação:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Mais ou menos satisfeito
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito

A análise estatística procedeu-se, separadamente, por item de cada escala.

## **Procedimentos e resultados**

Todos os questionários, de acordo com as condições experimentais estabelecidas, foram depositados na *Agência dos Correios* localizada na UFPB, *Campus I*, João Pessoa - PB na segunda-feira, no turno da manhã, com previsão para chegada nos respectivos endereços até quarta-feira à tarde.

Nessa primeira etapa, foram elaboradas cerca de quatro questões com os seguintes itens: sexo; idade; estado civil; renda familiar.

De um total de 400 questionários enviados aos alunos de todos os cursos da *Área 3*, 20,5% (82) foram devolvidos. A média de idade geral da amostra foi de 28,9 anos. A média do grupo masculino situou-se em 28,4 anos e a do grupo feminino, em 29,2 anos. Quanto à devolução do questionário por sexo, observou-se que 67,1% (55) foram do sexo feminino, com apenas 32,9% (27), do masculino. Do total de 82 questionários devolvidos, 58,5% (48) eram solteiros; 36,6% (30), casados; 3,7% (três), separados e/ou divorciados e somente um (1,2%) não respondeu à questão.

Em termos de renda familiar, verificou-se que a média concentrou-se em torno de 10 salários-mínimos, com um percentual de resposta em torno dos 17,1% (14). Logo após, em ordem decrescente: cinco salários-mínimos (8,5%); oito e 20 salários-mínimos (7,3%) e seis, quatro, dois e um salários-mínimos, com 6,1%. Diante deste quadro, observa-se que o nível de vida, tomando por base a soma dos três primeiros percentuais que é de 32,9%, pode ser considerado alto para o Estado.

Em seguida, na **TABELA 1**, estão os dados acerca da consulta de material bibliográfico quanto aos idiomas, selecionados pelo fato de serem os que comumente são utilizados e encontrados no acervo da BC/UFPB.

**TABELA 1 - MATERIAIS BIBLIOGRÁFICOS CONSULTADOS SEGUNDO OS IDIOMAS**

IDIOMAS	PONTOS DA ESCALA												TOTAL	
	NC (1)		PF(2)		MNF(3)		FQ(4)		MF(5)		NHR (6)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alemão	57	69,5	2		-	-	1		-	-	22	26,8	82	100,0
			2,				1,							
			4				2							
Inglês	26	31,7	23		7	8,5	5		1		20	24,4	82	100,0
			28,0						6,		1,			
							1		2					
Espanhol	35	42,7	16		8	9,8	4		-	-	19	23,1	82	100,0
			19,5						4,					
							9							
Francês	50	61,0	3		2	2,4	2		1		24	29,3	82	100,0
			3,						2,		1,			
			7				4		2					
Português	1	1,2	9		21	25,6	25		23		3	3,7	82	100,0
			11,0				30,4		28,0					
Outros	-	-	1		-	-	-		-	-	81	98,8	82	100,0
			1,											
			2											

- (1) Não consulto  
(2) Pouco freqüente  
(3) Mais ou menos freqüente  
(4) Freqüentemente  
(5) Muito freqüentemente.  
(6) Nenhuma das freqüências

O que a **TABELA 1** apresenta em termos de consulta a materiais bibliográficos em outros idiomas, é que este uso não é freqüente ou até mesmo não existe. Apenas o inglês está com 28,0% (13) no segundo ponto da escala que se refere à consulta pouco freqüente. No caso do português, o maior percentual registra-se no quarto ponto da escala, de consulta freqüente, com 30,4% (25), o que não é representativo, visto que, menos de 50% dos entrevistados responderam. Porém, na soma dos percentuais do quarto e do quinto ponto da escala, obtém-se 58,5% (48), considerado índice representativo. Refletindo-se acerca dos dois aspectos apresentados pelos percentuais da referida Tabela, - o não uso de materiais bibliográficos noutros idiomas e o pouco uso do português -, observa-se que, no primeiro caso, o material didático utilizado, incluindo textos, artigos, reportagens, livros etc. é essencialmente em português, pois os professores reconhecem as limitações dos alunos no que se refere ao uso de outros idiomas.

No caso específico de inglês, considerado idioma universal, talvez essa situação seja um pouco diferente, no que concerne os alunos dos cursos de pós-graduação *lato e stricto sensu*, os quais demandam um nível de exigência maior, bem como nas *Ciências da Saúde e Ciências Exatas*, onde parece existir maior produção científica, o que força constante atualização do aluno e do pesquisador. Em relação aos outros idiomas - alemão, espanhol e francês - o índice de consulta parece mais representativo entre os alunos dos cursos de extensão oferecidos pela UFPB, tanto para os alunos da própria instituição, como para toda a comunidade. No segundo caso, um percentual não representativo justifica-se, primeiramente, pela existência, em todos os centros da área de *Ciências Humanas*, de bibliotecas setoriais que possuem bons acervos e oferecem maior comodidade por serem próximas do usuário; além de atendimento mais rápido e, em geral, permitir o atendimento personalizado ao usuário. Um outro fator que atua como justificativa é a questão pessoal do usuário, que, em muitos casos, prefere montar sua própria biblioteca, comprando seus próprios livros e outros materiais que dão suporte ao seu aprendizado.

A **TABELA 2** visa a determinar o nível de satisfação dos usuários acerca do ambiente da BC/UFPB, tomando por base sete aspectos ambientais.

**TABELA 2 - AMBIENTE DA BIBLIOTECA**

Aspectos ambientais	PONTOS DA ESCALA										TOTAL			
	Muito insatisfeito		Insatisfeito		+ ou - Satisfeito		Muito satisfeito		NHR					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Iluminação	49	59,8	15	18,3	9	11,0	1	1,2	-	-	8	9,7	82	100,0
Mobiliário	28	34,1	19	23,3	18	22,0	7	8,5	1	1,2	9	11,0	82	100,0
Ruído	7	8,5	19	23,3	22	26,8	25	30,5	3	3,7	6	7,3	82	100,0

Temperat.	6	7,3	19	23,2	34	41,5	19	23,2	-	-	4	4,9	82	100,0
Esp. Físico	13	15,9	13	15,9	32	39,0	14	17,1	3	3,7	-	-	82	100,0
Limpeza	13	15,9	21	25,6	27	32,9	14	17,1	2	2,4	5	6,1	82	100,0
Ventilação	2	2,4	7	8,5	18	22,0	37	45,1	13	15,9	5	6,1	82	100,0

NHR - Nenhuma das frequências

Os dados apresentados demonstram, em termos gerais, que os usuários estão insatisfeitos com o ambiente da BC/UFPB. Os maiores índices foram registrados na iluminação com 59,8%(49), para a categoria de muito insatisfeito; o mobiliário com 34,1% (28), também na primeira categoria; a temperatura com 23,2% (19), para a categoria insatisfeito; assim como a limpeza, com 25,6% (21). Só dois aspectos obtiveram índices razoáveis no que diz respeito a estar satisfeito com o ambiente. É o caso da ventilação, com 45,1% (37) e o ruído, com 30,5% (25). Nenhum dos aspectos ambientais conseguiu atingir 50% na categoria satisfeito, como também nenhum conseguiu atingir pelo menos 20% na categoria de muito satisfeito com o ambiente da BC/UFPB.

Na **TABELA 3**, a ênfase é conhecer os serviços mais utilizados pelos usuários da Biblioteca, diante da menção de 12 deles.

**TABELA 3 - SERVIÇOS UTILIZADOS NA BIBLIOTECA**

SERVIÇOS	PONTOS DA ESCALA													
	NC (1)		PF(2)		MNF(3)		FQ(4)		MF(5)		NHR (6)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
COMUT	59	72,0	9		7		1		-		6	7,3	82	100
Rec. bibliog.	45	54,9	14		12		1		4		6	7,3	82	100
Catálogo	59	72,0	9		7		1		-		6	7,3	82	100
Periódico	45	54,9	14		12		1		4		6	7,3	82	100
Empréstimo	3	3,7	8		9		27		33		2	2,4	82	100
Sala leitura	16	19,5	19		23		11		8		5	6,1	82	100

Col. Reserva	24	29,3	22 26,8	16 19,5	9 11,0	6 7, 3	5	6,1	82	100
Cab. individ.	33	40,2	20 24,4	9 11,0	11 13,4	5 6,1	4	4,9	82	100
Or. usuários	24	29,3	22 26,8	16 19,5	9 11,0	6 7,3	5	6,1	82	100
Musicoteca	60	73,2	10 12,2	10 12,2	1 1,2	1 1,2	-	-	82	100
Mapoteca	51	62,2	13 15,9	11 13,4	1 1,2	-	6	7,3	82	100
Filmes	31	37,8	22 26,8	16 19,5	6 7,3	3 3,7	4	4,9	82	100

- (1) Não consulto  
(2) Pouco freqüente  
(3) Mais ou menos freqüente  
(4) Freqüentemente  
(5) Muito freqüentemente.  
(6) Nenhuma das freqüências

Os dados acima revelam a supremacia absoluta do empréstimo de livros em relação aos outros serviços, como sendo o mais utilizado, com 32,9% (27) e 40,2% (33) para uso freqüente e muito freqüentemente. Por outro lado, quando se observam serviços essenciais, como o COMUT, com 72,0% (59); o sistema de recuperação bibliográfica (54,9% ou 45); o catálogo, com 72,0% (59); os periódicos, 54,9% (45); a musicoteca, com 73,2% (60) e a mapoteca, com 62,6% (51), que alcançaram índices extremamente elevados, acima dos 50,0%, no segundo ponto da escala - não consulta. Este quadro sugere a ocorrência de dois outros fatos. O primeiro, ligado à falta de conhecimento da existência desses serviços, enquanto o segundo refere à não importância deles para o cotidiano do aluno de graduação, ou seja, as atividades acadêmicas não exigem o uso de tais serviços. Vale destacar ainda a incidência de 28,0% (23) obtido pela sala de leitura no terceiro ponto da escala para um uso mais ou menos freqüente, assim como o de 24,4% (20) para as cabines de leitura, sugerindo assim, que os serviços ligados a atividades de leitura são de pouco uso, o que demonstra desinteresse.

## ANÁLISE DA TAXA DE RESPOSTA

Aqui, apresentam-se os resultados obtidos nos *crosstabs* realizados com as variáveis antecedentes (tarifa postal e prêmio) e a variável critério (taxa de resposta). Os dados estão dispostos em duas tabelas, visto que, o cruzamento entre cada variável antecedente e a variável critério foi realizado isoladamente. Na **TABELA 4**, está um *crosstabs* resultante da variável tarifa postal com a taxa de resposta. Dentre os 82 (20,5%) questionários devolvidos, 36 (9%) não tinham o envelope selado, enquanto 46 (11,5%) traziam o envelope com selo ( $X= 1.63$ ;  $p\leq .215$ ).

**TABELA 4 - CROSSTABS ENTRE TARIFA POSTAL E TAXA DE RESPOSTA**

		TARIFA POSTAL		
		Sem selo	Com selo	TOTAL
TAXA DE RESPOSTA	Sem	164 41.0%	154 38.5%	318 79.5%
	Com	36 9.0%	46 11.5%	82 20.5%
<b>TOTAL</b>		200 50.0%	200 50.0%	400 100.0%

Na **TABELA 5**, os *crosstabs* referem-se ao prêmio e à taxa de resposta. Os valores obtidos demonstram que, dos 82 (20,5%) questionários devolvidos, 43 (10,8%) não continham a indicação do recebimento de um prêmio, no caso uma agenda, em contraposição a 39 (9,8%), que continham tal indicação.

**TABELA 5 - CROSSTABS ENTRE PRÊMIO E TAXA DE RESPOSTA**

		PRÊMIO		
		Sem indicação	Com indicação	TOTAL
TAXA DE RESPOSTA	Sem	157 39.3%	161 40.3%	318 79.5%
	Com	43 10.8%	39 9.8%	82 20.5%
<b>TOTAL</b>		200 50.0%	200 50.0%	400 100.0%

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Considerando-se a existência de uma série de variáveis que pode provocar alguma influência no comportamento dos respondentes em fazer parte de um *survey*, como por exemplo as características do pesquisador e o tipo de população (Blair, 1980; Hornik, Ellis, 1988), buscou-se controlar tais efeitos, visto que tais variáveis apresentavam-se constantes. Para se ter relativo controle das variáveis manipuladas, optou-se pela realização de um estudo experimental de campo com um delineamento 2 X 2.

Como dito antes, estritamente, a assinatura na carta que acompanhava o questionário foi feita por um só investigador; a área de execução limitou-se apenas à UFPB, *Campus I*, e mais especificamente aos alunos da área de *Ciências Humanas*.

Em relação à taxa de resposta, ponto central deste estudo, obteve-se uma taxa de resposta de 20,5% (82), aparentemente pequeno. Contudo, é promissor, na medida em que se aproxima do intervalo desejado em estudos realizados em outros países (Goyder, 1985; Plog, 1963), sendo classificado como bom, na opinião de Longworth (*apud* Roeher, 1963). Diante do exposto, diante da possibilidade de aumento da taxa de resposta, como apresentado na revisão da literatura, procurou-se estudar isoladamente a influência de duas variáveis sobre a taxa de resposta (prêmio, tarifa postal). Então, o que pode se observar é que os resultados dos *crosstabs* (**TABELAS 4 e 5**) indicam a não importância dos fatores estudados isoladamente sobre a taxa de resposta.

No que se refere ao fator prêmio ou incentivos, a literatura registra um aumento considerável na taxa de resposta (Brown, Coney, 1977; Nedehof, 1983; Whitmore, 1977). Neste estudo, o prêmio estabelecido foi uma agenda, mas não provocou efeito significativo na taxa de resposta.

Diante destas considerações, constata-se que todas as hipóteses estabelecidas no presente estudo foram refutadas, visto que nenhuma das variáveis, estudadas isoladamente, apresentou influência significativa sobre a taxa de resposta. A pequena diferença observada, em termos percentuais, foi constatada na **TABELA 5**, onde não foi informado a existência de um prêmio que influenciou positivamente no retorno dos questionários, o que demonstra espontaneidade e interesse dos respondentes em participar do estudo. Mesmo assim, não se pode garantir, categoricamente, essa influência, em virtude da diferença ser estatisticamente insignificante.

De acordo com os percentuais obtidos no conjunto das três partes, constatou-se que o usuário da BC/UFPB utiliza o material bibliográfico em português, o que demonstra a necessidade de se adquirir material preferencialmente nesse idioma, atualizando-se o acervo e divulgando as novas aquisições. Em relação ao ambiente da Biblioteca, os resultados indicam que o usuário está insatisfeito. Aspectos, como iluminação, mobiliário, temperatura e limpeza precisam ser revistos. Apesar de uma estrutura arquitetônica, considerada moderna em todos os aspectos, e tendo uma área construída que comporta o acervo de primeira e segunda armazenagem, bem como um espaço livre onde circulam os usuários, algumas críticas são dirigidas ao prédio da Biblioteca Central. O local é considerado inadequado, porquanto se situa próximo a um bosque que ocasiona muita umidade, o que compromete a conservação do acervo, possibilita a proliferação de fungos, mofo etc., além de provocar danos nos equipamentos e impedir a penetração da luz natural.

Finalmente, em termos de serviços utilizados, comprova-se que o de maior incidência é o empréstimo de livros. Os outros serviços detêm percentuais altos em termos de não consulta, o que pode ser consequência do desconhecimento dos demais serviços. O que se faz necessário é maior divulgação acerca dos serviços oferecidos e das atividades que podem ser desenvolvidas pelo usuário. Dois pontos podem ser levados em consideração.

Primeiro, esse dado pode resultar do não conhecimento do serviço e segundo da não necessidade dos mesmos para esse segmento, ou seja, alunos de graduação.

No caso das variáveis, prêmio e tarifa postal, a não influência na taxa de resposta pode ser explicado pela pouca tradição no uso desta técnica. De acordo com os objetivos gerais aqui estabelecidos, que foi avaliar a adequação do *survey* pelo correio para a biblioteconomia, contribuindo para o desenvolvimento de um modelo preliminar para a coleta de dados, que garanta a qualidade de mensuração a baixo custo e com rapidez, constatam-se que os mesmos foram atingidos, haja vista que a taxa de resposta obtida situa-se dentro do intervalo relatado em outros estudos. Assim, esse foi um passo inicial no sentido de elaborar um modelo para coletar dados com esta técnica.

### ***Abstract***

*The objective of this study was to evaluate the adequacy of the mail survey technique to collect Librarianship data, more specifically in the area of studies of users. The research was carried out in the Central Library of the Federal University of Paraíba, Campus I, João Pessoa – PB. A random sample of 400 users was employed to study the effects of two variables: prize and postal tariff, on the replay rate. It was verified that the general replay rate is within the interval reported in the literature.*

### **KEYWORDS**

***USERS STUDY - THE CENTRAL LIBRARY OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARAÍBA***  
***USERS STUDY - THE MAIL SURVEY TECHNIQUE***

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALWIM, D. F., CAMPBELL, R. T. Continuity and change in methods of survey data analysis. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.52, p.127-138, 1987.

ARAÚJO, W. T. *Información audiovisual y bibliotecas públicas: estudio entre dois grupos de usuários de Espanã y Brasil*. Madrid, 1989. Tese (Doutorado em Ciências da Informação).

ARMSTRONG, J. S., LUSK, E. J. Return postage in mail surveys. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.54, p.233-248, 1987.

BLAIR, E. Using practice interviews to predict interview behaviors. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.44, p.257-260, 1980.

- BRONOWISK, J. *Um sentido do futuro*. Brasília: Ed. UnB, 1997. 202p.
- BROWN, S. W., CONEY, K. A. Comments on mail survey premiums and response bias. *Journal of Marketing Research*, [s.l.], n.14, p.385-387, 1977.
- CUNHA, M. B. Metodologia para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2, p.5-19, jul./dez. 1982.
- FRANKEL, M. R., FRANKEL, L. RL. Fifty years of survey sampling in the United States. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.51, p.127-138, 1987.
- GOUVEIA, V. V. *Survey pelo correio sobre percepção de barulho ambiental: variáveis técnicas e de conteúdo*. Brasília, 1991. 57p. Dissertação (Mestrado em Psicologia).
- GOYDER, J. Face-to-face interviewers and mailed questionnaires: the net difference in response rate. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.49, p.234-252, 1985.
- HORNIK, J., ELLIS, S. Strategies to secure compliance for mail intercept interview. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.52, p.539-551, 1988.
- JEANNE, E., GULLAHORN, J. T. An investigation of the effects of three factors on response patterns. *Journal of Marketing Research*, [s.l.], n.14, p.374-378, 1963.
- KAPLOWITZ, S. A., SHLAPENTOKH, V. Possible falsification of survey data: An analysis of mail survey in the Soviet Union. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n. 46, p.1-23, 1982.
- KERLINGER, F. N. *Metodologia da pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: EPU/EDUSP. 1983. 378p.
- KREJCIE, R. V., MORGAN, D. W. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, [s.l.], n.30, p.607-609, 1970.
- LAKATOS, E. M., MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1986. 287p.
- LIMA, A. B. A. de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.3, n.2, 1992.
- MAZZON, J. A., GUAGLIARDI, J. A., FONSECA, J. S. da. *O método de coleta de dados pelo correio: um estudo exploratório, marketing: aplicações de métodos quantitativos*. São Paulo: Atlas. 1983. 296p.
- MIZES, F. D., FLEECE, E. L., ROSS, C. Incentives for increasing returns rates: magnitude levels response bias, and format. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.48, p.794-800, 1984.

- NEDEHOF, A. J. The effects of material incentives in mail surveys: two studies. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.47, p.103-111, 1983.
- PLOG, S. C. Explanations for high return rate on mail questionnaire. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.27, p.297-298, 1963.
- RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas. 1985. 287p.
- ROEHER, G. A. Effective techniques in increasing response to mailed questionnaires. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.27, p.299-302, 1963.
- RUCKER, M. *et al.* Personalization of mail survey: too much of a good thing? *Educational and Psychological Measurement*, [s.l.], n.44, p.843-905, 1989.
- SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia. *Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Brasília, v.1, p.48-71, 1982.
- SCHUMAN, H., KALTON, G. Survey methods. In: LINDZEY, G. A., ARONSON (Ed.). *Handbook of social psychology*. New York: Random House, 1985. v.1, p.635-696.
- SIEMIATYCHI, J. A comparison of mail, telephone, and home interview strategies for household health surveys. *American Journal of Public Health*, [s.l.], v.69, n.3, p.238-245, 1979.
- SMITH, T. W. The art of asking questions, 1936-1985. *Public Opinion Quarterly*, [s.l.], n.51, p. 95-108, 1987.
- WHITMORE, W. J. Reply on mail survey premiums and response bias. *Journal of Marketing Research*, [s.l.], v.14, p.388-390, 1977.