

USUÁRIO - um campo em busca de sua identidade?

User — a field study looking for the identity?

ODILIA CLARK P. RABELLO *

Discute o estado atual dos estudos de usuário, refletindo sobre as tendências encontradas e os rumos seguidos pelo campo.

Falar em usuário não constitui nenhuma novidade em termos de biblioteconomia. Em seu nome, tudo se faz ou se deixa de fazer em nossas bibliotecas. Mas como uma área de conhecimentos da biblioteconomia só recentemente alcançou um estágio significativo de desenvolvimento — em torno da década de 60, como nos mostram as inúmeras revisões de literatura da área.

Uma análise do campo indica uma série de pontos que nos parece devem merecer uma reflexão mais aprofundada e nos leva a várias indagações. Por exemplo: quais as contribuições concretas dos estudos de usuário para o trabalho das bibliotecas? Que tipos de estudos são mais adequados para dar suporte a quais atividades? Quais as preocupações básicas do campo e como elas se justificam?

* Prof. do Departamento de Biblioteconomia da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

Perguntas as mais diversas podem ser feitas e devem levar a uma indagação maior e mais relevante sobre como o conhecimento acumulado pela área, através de seus estudos teóricos e pesquisas, vem sendo incorporado pelos bibliotecários nas suas atividades do dia a dia.

Pode-se, inclusive, levantar duas suposições a respeito, como tentativa de resposta. Primeiro, de que os estudos de usuário e seus resultados ainda não provocaram um impacto significativo nas bibliotecas. Segundo, de que o estado incipiente de desenvolvimento da área é o grande responsável pela pouca aplicação prática dos resultados.

E é justamente nesse último ponto que gostaríamos de fazer algumas observações a respeito. Para tanto, torna-se necessário que se dê antes uma visão geral da área, sem a pretensão de revisão de literatura, para destaque de certos aspectos que, a nosso ver, devem merecer uma reflexão particular.

Uma análise da literatura de biblioteconomia revela que é relativamente recente uma preocupação maior com o usuário, em comparação com as demais áreas da biblioteconomia.

Esse interesse pode ser visto, primeiramente, talvez como um reflexo de uma tendência da sociedade, a partir de determinada época, de dar maior atenção aos estudos de consumidores, de uma maneira geral, e, particularmente, aos estudos de mercado.

Afora essa possível causa, algumas suposições podem ser levantadas a esse respeito, que explicariam o porquê de seu desenvolvimento a partir dos últimos vinte anos.

Para Brittain,(1) a ênfase a esses estudos talvez seja devida ao desenvolvimento dos grandes sistemas de informação. O custo, aliado ao benefício, principal-

mente se o sistema for automatizado, teria levado a uma maior preocupação com possíveis falhas a serem previamente detectadas e corrigidas. E exigiria maior consideração de todos os aspectos nele envolvidos, aí incluindo o usuário. Para ele, o crescimento na área está diretamente relacionado ao da Ciência da Informação.

Parece, porém, que seu desenvolvimento está mais diretamente ligado à aplicação da teoria de sistemas, dos princípios da administração científica e da técnica do planejamento a bibliotecas, com o estudo científico dos diferentes componentes do sistema. O estudo do usuário torna-se aí importante por ser esse responsável pelo "feedback" dado ao sistema.

Historicamente, estabeleceu-se o ano de 1947 como a data da realização do primeiro estudo na área, conforme afirma Brittain. Os estudos se desenvolveram, inicialmente, na área de Ciências Exatas, podendo constatar-se que evoluíram, também, por áreas. A essa primeira experiência seguiram-se outras nas Ciências Puras a partir de 1960, na Tecnologia e Educação e, mais recentemente, nas Ciências Sociais e na área de Administração, essa a partir de 1970. Uma retrospectiva dos seus primeiros anos de desenvolvimento mostra tópicos e preocupações que serão objeto de considerações posteriores.

Parker(2) chama a atenção para o fato de os primeiros estudos preocuparem-se com o uso da informação. Herver(3), em 1952, mostra a diferença no uso da informação entre cientistas e tecnólogos das Ciências Puras e Aplicadas. Em 1953, Heitz e Rubinstein citados por Parker(4) destacam a importância, no uso da informação, das variáveis: função no grupo da pesquisa, posição institucional, duração do projeto, características do grupo e da instituição. Meltzer e

Pelz, citados por Brittain, em 1956, interessam-se pela relação entre produtividade e desempenho e uso da informação.

Já em 1958, Menzel (4) fala de uma rede de comunicação interpessoal a unir os cientistas de uma determinada área. Muitos estudos, a partir do final da década de 50, já começaram a se preocupar com as fontes interpessoais, como a comunicação informal, motivo de uma ênfase toda especial em anos de recentes.

Esses tópicos, merecedores da atenção inicial da área, foram desenvolvidos, em maior ou menor grau, em pesquisas posteriores, podendo-se quase afirmar que constituíram, e ainda permanecem, como um núcleo de interesses básicos, a partir do qual girou um número significativo de estudos, conforme indicam as várias revisões de literatura da área.

Paisley (5) mostra que as primeiras pesquisas tiveram um valor essencialmente prático: foram realizadas em bibliotecas e nos laboratórios, para tomada de decisão a respeito de problemas diários e específicos, de bibliotecas isoladas. Esse aspecto prático, como será ressaltado posteriormente, marcou profundamente o desenvolvimento do campo e esse caráter "para dentro" constituirá não somente uma característica marcante dos estudos, mas também fator de impedimento ao seu desenvolvimento.

De pesquisas em bibliotecas isoladas, partiu-se para estudos feitos, principalmente, por associações profissionais, visando a obter conhecimento a respeito de padrões gerais de busca de informação, em diferentes grupos de usuários. São considerados estudos teóricos, em oposição aos primeiros, práticos por excelência. A participação de profissionais de outras áreas restringiu-se principalmente, à de psicólogos e químicos.

Mais recentemente, observou-se a preocupação com outros aspectos, havendo um alargamento do núcleo básico inicial. Passou-se ao estudo da satisfação do usuário e do desempenho dos sistemas em relação ao usuário, origem de vários estudos da avaliação. E, como consequência desses estudos, pode-se notar um novo foco de atenção na área, relativo à educação do usuário.

Uma análise mais aprofundada do campo revela que esses resultados são provenientes de diferentes tipos de estudos. Um resumo desse aspecto nos permitirá aprofundar um pouco mais o assunto.

Brittain(1) considera existirem três tipos básicos de estudo: uso, demanda e necessidade. Segundo ele, os estudos de uso procuram conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso de fontes; o de demanda referem-se aos pedidos, orais ou escritos, feitos a um sistema; os de necessidade confundem-se muitas vezes, com os de demanda, devido, principalmente à dificuldade encontrada pela área em definir o conceito. Ele próprio não chega a uma definição clara.

Totterdell(6) considera que as necessidades podem ser categorizadas em: não definidas, expressas, não expressas e ainda não despertas.

Golovanov e Viktotov(7) classificam as necessidades em: explícitas — as que o usuário se formula; implícitas — aquelas reveladas através de análise do problema em termos de lógica da informação dependente de tarefa ou problema envolvidos; fictícias ou irreais — as que se satisfeitas, poderão levar a uma solução de qualidade inferior ou a um caminho falso na solução do problema; reais — aquelas que correspondem à solução ótima do problema.

Uma classificação de tipos de estudo tradicionalmente aceita na área é a de Menzel, (5) que os apresenta sob uma outra abordagem:

1 — “quando considerado do ponto de vista do cientista ou tecnólogo”, constituem os estudos de comportamento em relação à comunicação;

2 — “quando considerado do ponto de vista de qualquer meio de comunicação” constituem os estudos de uso;

3 — “quando considerado do ponto de vista da ciência dos sistemas de comunicação”, constituem os estudos de fluxo de informação.

Essa classificação de Menzel caracteriza-se por uma grande especificação dos tipos de estudos existentes, principalmente relacionados a cientista e tecnólogo. Por outro lado, dificulta a colocação de outros tipos existentes como os de hábito de leitura, preferências e interesses de leitura muito comuns quando se lida com outro tipo de público.

Wilson (8) apresenta outra tipologia, caracterizada basicamente pela abrangência como forma de distinção. Para ele, todos os estudos de usuários podem ser agrupados em dois grandes grupos: 1. os orientados para a biblioteca e 2. os orientados para o usuário. Nos primeiros, a ênfase é colocada na instituição, enquanto nos últimos no usuário e na sua forma de busca da informação.

A partir desses tipos de estudos existentes, que se supõe refletir as preocupações básicas do campo, e dos resultados mais significativos — que se tornaram mais ou menos constantes e geraram outros estudos, procurar-se-á dar uma visão um pouco mais aprofundada das tendências encontradas no campo.

Uma observação inicial de Lancaster (9) se afigura como pertinente e, portanto, deve preceder a essa consideração. Ele mostra que “os estudos de usuário vão de amplos levantamentos de comportamento de busca da informação de grandes comunidades — por exemplo: físicos, psicólogos, pessoal de pesquisa e desenvolvimento — a estudos mais restritos de usuários de uma biblioteca particular, a levantamentos mais específicos de uso de um serviço ou instrumento”.

A partir dessa constatação, uma análise da literatura nos vai revelar a predominância, em termos de citações em revisões e referências, dos estudos de uso, principalmente os ligados à área de Ciência e Tecnologia. Dentre esses, sobressaem os de canais, que partem da divisão entre canal formal e informal de transmissão da informação e procuram conhecer como se processa essa transmissão.

Destaque especial foi dado ao canal informal estudos de comunicação interpessoal. Dentre esses dominam os referentes ao colégio invisível e ao “gate-keeper”. (10)

De uma maneira geral, pode-se dizer que os estudos de canais preocuparam-se, basicamente, em estabelecer fatores determinantes do seu uso.

Dentre os resultados mais significativos nessa área, mas não apenas nela, destaca-se, como o mais importante, o papel da acessibilidade e facilidade de uso na escolha de um canal, serviço, instrumento ou sistema. Talvez seja essa a grande conclusão dos estudos de usuário de diferentes tipos, nas diversas áreas.

A preocupação com a acessibilidade tornou-se uma constante, constituindo-se, juntamente com os estudos de canais, mais especificamente os informais, as principais tendências de estudo no campo. Nota-se, também,

uma preocupação com a avaliação dos serviços e com o grau de satisfação do usuário no que lhe é oferecido pela biblioteca.

Esses estudos, de uma maneira geral, revelaram um desconhecimento acentuado de como utilizar os instrumentos bibliográficos e facilidades das bibliotecas. Como consequência, notou-se uma preocupação com a educação do usuário — forte tendência hoje no campo.

Uma constatação que se pode fazer é a de que se de um lado, há uma preocupação com uma ampla gama de aspectos a serem estudados — a nível teórico de especulação, observa-se por outro lado, algumas poucas tendências marcantes em termos de estudos e resultados.

Essa distorção existente entre o discurso dos especialistas e o que se realiza em termos práticos de estudos é bastante significativa e reveladora do estado de desenvolvimento do setor.

Pode-se talvez afirmar que as considerações no nível de discurso a respeito das lacunas, dos problemas, limitações, etc, existentes, constituem o mais fiel retrato da situação da área — um campo ainda a ser trabalhado, principalmente em termos teóricos.

Uma análise dessas considerações revela uma variedade e amplitude de aspectos que, segundo os especialistas, deveriam merecer maiores atenções em termos de pesquisas. Por exemplo: preocupações com aspectos individuais e de personalidade; estudo mais aprofundado das influências ambientais e organizacionais sobre os usuários e suas necessidades e buscas da informação; papel e influência de aspectos sociológicos e psicológicos; aspectos relativos à informação: redundância, utilização e processamento da informação pelos usuários; papel dos ruídos; natureza da resolução de problemas e seu relacionamento com o uso da informação;

aspectos relativos à leitura: natureza, necessidades, confronto com outros meios de comunicação; estudo da reação dos usuários aos sistemas de informação. Essas são apenas algumas das sugestões encontradas na literatura e mostram que muito ainda tem que ser considerado, principalmente em relação aos suportes teóricos dos trabalhos.

Pode-se dizer que se o campo já apresenta de um lado uma série de conhecimentos, obtidos através de pesquisas, de outro lado, porém, apresenta uma série de lacunas em termos de conhecimentos necessários a uma compreensão mais profunda dos diferentes aspectos nele envolvidos.

Diante dessa situação uma pergunta se nos afigura como importante: como a área se estrutura e se encontra configurada?

A análise anterior nos revela sinais da indefinições básicas. Por exemplo, ao se procurar comparar tipos de estudo e tendências das pesquisas — ambos reveladores do que o setor considera importante, com o discurso de seus especialistas, constata-se uma clara discrepância.

Observa-se, no nível de discurso, que há uma concordância quanto à definição de alguns estudos como básicos: uso, demanda, necessidade.

Questiona-se, porém, ainda, a aplicabilidade prática desses estudos. À afirmação de que o estudo de necessidade é fundamental, inclusive dizendo-se que a biblioteca funciona para atender às necessidades de informação dos usuários, constata-se que foi o tipo menos desenvolvido. A grande ênfase foi dada aos estudos de uso e muitas vezes pode-se constatar que pesquisas ditas de “necessidade” não passam de estudos de uso ou demanda.

O estudo de necessidade ainda encontra dificuldades num nível teórico — de definição de conceitos — passo

inicial e básico para a sua operacionalização em pesquisa. Pode-se, inclusive, levantar a hipótese de que a predominância de determinados estudos e/ou aspectos de uso deve-se à facilidade de operacionalização desse conceito.

Esse problema levantado pode, também, servir de exemplo de uma ausência de busca de apoio teórico em outras disciplinas. Caso específico, ele seria encontrado, basicamente, na Psicologia que, sob diferentes aspectos, lida com necessidades humanas.

Observa-se, também, que a tendência do campo é estudar o uso da informação e daí inferir a necessidade. Tanto é que muitas das revisões de literatura da área falam de "necessidades e uso" quando na realidade tratam de "uso" tão somente. E a predominância desse último estudo reforça essa observação.

As seguintes questões podem ou devem ser feitas: as necessidades são inferidas do uso? são estudos independentes? complementares? para a formação da coleção de uma biblioteca, que estudo deve ser feito? se as necessidades são inferidas do uso, como a área parece adotar, se o leitor tira um determinado livro por empréstimo conclui-se que é porque esse atende a uma sua necessidade? Mas não poderia ser também, por exemplo, porque foi o único encontrado? Não seria uma maneira simplista de se considerar o problema?

Ainda em relação aos tipos de estudo e pesquisas realizadas, conclui-se que a grande preocupação ou tendência do setor está na consideração do uso feito da informação, das fontes e serviços.

Esses, entretanto, conforme mostra a literatura, desenvolveram-se significativamente no que diz respeito aos canais informais, à comunicação interpessoal. Pode-se e deve-se questionar o porquê dessa tendência.

Reconhece-se que a maior parte das pesquisas foi desenvolvida com cientistas e tecnólogos e que se constatou a importância desses canais informais nas suas buscas de informação. Pode-se, porém, perguntar até que ponto interessam à biblioteca e, principalmente, como ela utilizou ou pode utilizar esse conhecimento para um melhor atendimento aos seus usuários, tendo em vista que essa comunicação foge ao seu controle e âmbito de ação.

Muitos desses estudos de canais, do ponto de vista do campo, podem ser considerados "puros", entendidos como relacionados a um conhecimento geral de busca de informação. A persistência, porém, dessa tendência deve ser questionada tendo em vista sua pertinência ou importância relativa para a biblioteca.

Diferentes estudos, de épocas e situações diversas, mostraram a importância da acessibilidade como principal determinante da escolha de fontes e de uso da biblioteca. Foi uma simples constatação? O principal resultado dos estudos de usuário gerou outros estudos relacionados? O que se procurou fazer em termos de se adaptar os serviços a essa realidade?

O caráter prático dos primeiros estudos, o tipo de pesquisa predominante, a repetição de modelos testados em trabalhos anteriores, a ausência de base teórica, tudo isso parece que marcou profundamente a área. Sintomática é a ausência de maiores referências a estudos feitos em outros campos e por especialistas de diferentes setores neles envolvidos.

A interdisciplinariedade da área é constatada mas pouco desenvolvida em termos teóricos e práticos.

Uma indefinição básica parece situar-se no nível de unidade de análise do campo — fator chave para a sua exploração.

O usuário parece não ter sido muito considerado no seu duplo aspecto, do que chamaremos de ponto de vista “interno” e “externo” — na sua micro e macro perspectiva. Do ponto de vista interno, ele é o cliente da biblioteca, que procura ou usa a informação, fonte, recurso, para atender a uma necessidade específica, que se satisfaz ou não com a biblioteca. Sob esse aspecto ele é um elemento interno como o é a coleção e o bibliotecário. Do ponto de vista aqui considerado como externo, o usuário é parte do ambiente e fator do ambiente influenciando a biblioteca. Como tal, é um indivíduo ou grupo vivendo numa sociedade e cultura, com determinadas necessidades, motivações, valores, atitudes, com uma “perspectiva” pessoal que o influenciará enquanto usuário/cliente da biblioteca.

Essa distinção e esse duplo aspecto merecem maiores considerações, pois o campo parece ter se desenvolvido ou se preocupado mais com o aspecto “interno”, e muitas vezes, centrado seus estudos na biblioteca e não no usuário.

Não se pode desconhecer que o comportamento, as necessidades, atitudes, etc. do usuário em relação à biblioteca são apenas uma face do problema, e o aspecto ambiente é que explicará um comportamento, uma reação específica à biblioteca, uma determinada necessidade.

Discusses the state-of-the-art of user studies, considering their trends as reported in the related literature.

BIBLIOGRAFIA

1. BRITAIN, J. M. *Information and its users; a review with special reference to the social sciences*. Bath, Bath University Press, 1970.
2. PARKER, E. B. & PAISLEY, W. J. Research for psychologists at the interface of the scientist and his information system. In: SARACEVIC, T. *Introduction to information science*. New York, Bowker, 1970. p. 85-94.
3. HERVER, S. Information gathering habits of workers in pure and applied science. *Industrial Engineering Chemistry*, 46: 228-36, 1954.
4. MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1968, v. 3, p. 130.
5. PAISLEY, William J. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1968, v. 3, p. 1-30.
6. TOTTERDELL, Bany. Libraries and their users. In: HARRISON, K. C. *Propects for British Librarianship*. London, The Library Association, 1976. cap. 10, p. 140-51.
7. GOLOVANOV, A. V. & VIKTOROV, A. E. A method of studying information needs. *Scientific and Technical Information Process*, New York, 2: 48, 1975.
8. WILSON, K. The centre for research on user studies: aims and functions. *Aslib Proceedings*. London, 29 (2): 67-76, Feb. 1977.
9. LANCASTER, F. W. Users and user needs. In: *Information retrieval systems; characteristics, testing and evaluation*. New York, J. Wiley, 1979. p. 312-18.
10. ALLEN, Thomas J. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. Washington, D. C., American Society for Information Science, 1969. v. 4, p. 3-29.