

## Considerações sobre estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias(\*)

Reflections on user studies in university libraries

JEANNETTE M. KREMER \*\*

Embora existam muitas falhas em estudos de usuários em bibliotecas universitárias, como metodologias de pesquisa deficientes e ausência de significância universal, a maioria dos revisores dessa literatura concorda a respeito da sua importância como instrumento de planejamento bibliotecário. Entretanto, com centenas de estudos realizados em mais de cinquenta anos, o conhecimento obtido através deles ainda não foi organizado, o que impede o estabelecimento de uma teoria desse campo de estudos. Além disso, existem muitas lacunas nesse conhecimento, com várias áreas ainda não abordadas.

Estudos de usuários em bibliotecas universitárias, com o objetivo de conhecê-los para melhor poder servi-los nas suas necessidades educacionais, didáticas, profissio-

---

\* Texto baseado em: KREMER, J.M. Revisão da literatura: estudos de usuários em biblioteacs universitárias. In: ———. *Estudos de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, PUC/RJ, c1984. cap. 2, p. 23-82.

\*\* Professora da Esocla de Biblioteconomia da UFMG.

nais e de pesquisa, não são recentes. Há mais de cinquenta anos esses estudos vêm sendo realizados, tornando-se bastante freqüentes depois de 1960 na Inglaterra e nos Estados Unidos. Entretanto, a literatura nesse campo é ainda bastante pobre, incluindo menos trabalho do que seria previsível. Esse problema foi esclarecido por McCarthy e Howder, ao analisarem a literatura e a subliteratura na área das bibliotecas universitárias:

«Embora os trabalhos formais no campo possam ser relativamente poucos em número, a literatura compreendendo relatórios ou estudos mais informais é abundante. Essa literatura floresceu e aparentemente continua a crescer, mas não é tão bem conhecida e reconhecida como deveria ser. Em comparação, a literatura incluindo relatórios da área da ciência e da tecnologia é bem organizada, registrada e disponível para distribuição.

Estudos de bibliotecas e relatórios são em muitos casos *ad hoc*. Eles resultam de esforços para avaliar a situação e recomendar melhoramentos. Grande parte dessa tarefa pode ser consumada em conferências e discussões, que o relatório destila e reitera. O relatório é num certo sentido um subproduto. Freqüentemente, esses relatórios nunca são publicados, eles podem ou não entrar em bibliografias, e não são acessíveis no mercado. Em vez disso, são freqüentemente «publicados» pela biblioteca que foi objeto de estudo, e cópias podem ser obtidas através do autor ou da instituição. Assim, a literatura composta de relatórios sobre bibliotecas universitárias, que possivelmente melhor representa o pensamento atual dos bibliotecários profissionalmente ativos nessas bibliotecas, pode passar largamente despercebida pelos seus colegas bibliotecários». (1)

## 1. IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Martin analisou o valor dos estudos de usuários como instrumento de planejamento de bibliotecas, considerando os problemas de se realizar estudos mais efetivos, e as soluções metodológicas recomendáveis. Não se pode mais questionar o valor desses estudos, mas:

«Estudos de uso e de usuários estão se tornando bastante comuns no planejamento de bibliotecas e testemunham a mudança do conceito sobre o que constitui um serviço efetivo. Ao mesmo tempo, espera-se demais dos estudos de uso, como de qualquer nova ferramenta de planejamento, e ocorre a desilusão quando a biblioteca, laboriosamente, coleta dados extensivos e depois não sabe o que fazer com eles». (2)

Entre os problemas apontados, considera que:

«Estudos de como as bibliotecas são utilizadas, e com que sucesso, têm sido menos freqüentes do que a variedade de estudos sobre quem, o quê, quando e onde. Num sentido isso é surpreendente, porque o profissional alerta pode geralmente fazer uma estimativa bastante razoável sobre quem são os usuários da biblioteca sem um estudo formal, mas isso é menos verdade a respeito do sucesso ou insucesso em obter o que procuram. Um fator que inibe os estudos de uso pode ser a curiosa indiferença que caracteriza a maioria dos bibliotecários, sejam eles públicos, escolares ou universitários, em verificar as relações entre profissionais e clientes. A coleção é organizada, o catálogo é criado, a informação inicial é dada no balcão de referência, e

depois acredita-se que tudo vai bem com o usuário». (3)

Martin ainda questiona se os bibliotecários realmente querem estudos de usuários capazes de revelar as falhas dos serviços prestados.

Erickson, na sua revisão crítica dos relatórios de doze estudos realizados em bibliotecas universitárias, verificou o uso desses relatórios nas bibliotecas estudadas:

«Das 775 recomendações feitas em doze estudos de bibliotecas, os bibliotecários, cuja função era implementá-las disseram que mais da metade tinha sido executada completamente, ou quase. Em apenas 25% dos casos nada foi feito. Além disso, esses bibliotecários acreditavam que pouco mais de dois terços das recomendações tinham sido implementadas como resultado direto ou indireto do estudo, e que dessas, mais da metade era resultado direto». (4)

«O pessoal foi aumentado na maioria das bibliotecas depois do estudo, como consequência direta em alguns casos, mas mais freqüentemente como resultado indireto. Na maioria dos casos a situação financeira melhorou para a biblioteca depois do estudo, também geralmente como resultado indireto. As rotinas dos serviços foram mudadas para melhor na maioria das bibliotecas, como resultado direto ou indireto dos estudos. Os serviços de referência foram melhorados em muitos aspectos em várias bibliotecas, seguindo as recomendações. Em resumo, tanto como resultado direto quanto indireto, as bibliotecas tornaram-se instrumentos de ensino mais fortes e mais eficientes dentro das suas universidades». (5)

Erickson ainda ressaltou a importância desses estudos dentro da literatura sobre bibliotecas e para os estudantes de biblioteconomia. Recomendou ainda aos novos bibliotecários chefes que examinassem os relatórios de estudos de bibliotecas similares às suas. É interessante mencionar ainda que esse autor enfatizou a necessidade de serem os estudos realizados por consultores de fora da instituição:

«A idéia básica atrás de um estudo de biblioteca é chamar um especialista para opinar, de modo que a situação possa ser melhorada. Não há nada de novo a respeito dessa idéia, e ela não é limitada à profissão dos bibliotecários. Por muitos anos o consultor especial tem sido usado pelo governo, empresa e indústria para examinar práticas ineficazes e sugerir procedimentos mais eficientes». (6)  
«... estudos de bibliotecas elaborados por reconhecidos especialistas de fora da instituição não costumam ser arquivados e ignorados». (7)

Gormley abordou alguns assuntos específicos que devem ser considerados nos estudos de bibliotecas. Entre eles ressaltou que «a compreensão da atitude da administração da instituição no tocante à biblioteca é vital». (8) Iguamente importante é determinar o relacionamento com o corpo docente (9). Mas é ainda mais importante o relacionamento com os estudantes:

«O maior grupo no cenário universitário pelo qual o pesquisador deverá se interessar é o corpo discente. Deverá ser determinado se tanto os alunos de graduação quanto os de pós-graduação sentem que são bem tratados, se a biblioteca provê os materiais necessários, se o horário de funcionamento

é suficiente, e se o pessoal da biblioteca está ajudando todos os usuários a utilizarem plenamente todos os recursos». (10)

Entre os resultados que poderão ser alcançados através de um estudo, Gormley apontou que «o pesquisador poderá realizar um trabalho extraordinário ajudando no desenvolvimento de uma política de pessoal, um programa para o pessoal, e um organograma». (11)

Line discutiu o planejamento de sistemas de informação ao rever as principais conclusões de estudos de usuários, mostrando a necessidade de se pesquisar a Psicologia e a Sociologia da Biblioteconomia. Em relação aos estudos de usuários já realizados, conclui que:

«Todos esses estudos são valiosos apesar de se iniciarem do lado operacional, e outros mais são necessários. Entretanto, paralelos a esses estudos, eu gostaria de ver trabalhos começando do lado teórico, testando hipóteses derivadas de teorias sociológicas e psicológicas em diferentes situações e ambientes. A maioria dos estudos foi executada até hoje por pessoas sem treinamento especial em Sociologia ou Psicologia, e conseqüentemente apresenta severas limitações. Existe ainda a limitação das pessoas serem inevitavelmente, influenciadas pelo que já existe; a atual extensão de alternativas é limitada e, com base em estudos de usuários, não podemos prever o que esses poderiam fazer se lhes fossem dadas novas escolhas ou alternativas. Os estudos de usuários têm pouco valor preditivo. Um programa útil de trabalho incluiria a identificação de descobertas potencialmente relevantes, bem como teorias da Sociologia e da Psicologia; a revisão do que já se sabe sobre comportamento

de usuários; a junção disso levando possivelmente ao desenvolvimento de teorias específicas e hipóteses relativas ao uso da informação e ao aperfeiçoamento das técnicas para testá-las; e o planejamento de uma série de estudos». (12)

Govan discutiu a necessidade de se analisar a comunidade com o propósito de se procurar estabelecer diretrizes para os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias:

«É aparente que, apesar de todos os seus esforços no passado, os bibliotecários ainda não conhecem suficientemente suas comunidades, e precisam seriamente expandir seu conhecimento sobre os usuários das bibliotecas». (13)

Advertiu ainda que as necessidades de materiais para os programas de ensino e pesquisa são melhor definidas pelos professores, e:

«A falha de comunicação entre a biblioteca e o corpo docente é mais nociva nos pequenos e diários desapontamentos dos usuários, que nunca são percebidos pelo pessoal da biblioteca. Uma grande dificuldade que toda biblioteca enfrenta é que o usuário descontente simplesmente sai de lá sem ter sido servido e sem protestar, quando uma questão levada a um bibliotecário poderia muito bem ter provocado uma solução ou uma explicação. Numa comunidade acadêmica — que é limitada em números e fisicamente concentrada — esse tipo de falha em comunicação pode causar problemas severos, pois os mal-entendidos resultantes podem espalhar-se rapidamente pela comunidade». (14)

Carvalho analisou a biblioteca universitária como parte integrante do sistema educacional, considerando os fatores que afetam sua interação com o usuário. Aconselhou a aplicação de conceitos de **marketing** para «vender» os benefícios da biblioteca e advertiu:

«A fim de gerar procura é importante desenvolver no usuário, ou possível usuário, um bom nível de competência e de habilitação, para que compreenda a biblioteca e a complicada rede que abrange todo o mundo da informação, do qual a biblioteca é parte. Não se pode esperar que o usuário faça procuras, requisições, se ele nem sabe quais são os recursos de que dispõe a biblioteca para ajudá-lo». (15)

Alguns autores reclamaram das falhas metodológicas verificadas em muitos estudos de usuários. Wilson (16) constatou o lento progresso em se desenvolver um referencial teórico a respeito do conceito «necessidade de informação». A razão disso está nas metodologias inadequadas empregadas nos estudos de usuários, e no fato de não se ter feito pesquisas cujos resultados pudessem ser cumulativos. Outro problema está na própria definição do que seja «necessidade de informação» e sua distinção de «desejos», «demandas expressadas», «demandas satisfeitas», etc. A falha, muitas vezes, está na falta de identificação do contexto onde são investigadas as necessidades de informação.

Schleyer apontou as principais falhas dos estudos de usuários em geral, analisando os problemas do enfoque tendencioso, falta de linhas de pesquisa, necessidade de enfoque mais amplo, e falhas metodológicas. Sobre os estudos já realizados, afirmou:

«Trata-se de uma literatura permeada de suposições, pressupostos, contradições e hipóteses não testadas, sendo que a própria estrutura conceitual da grande maioria das pesquisas é vacilante e superficial; em outras palavras, seqüelas típicas de uma «descoberta» ou de explorações/investigações recentes». (17)

Entretanto, introduziu uma nota de otimismo sobre o futuro desses estudos ao dizer:

«Embora seja difícil afirmar com segurança que o campo de estudos de usuários produziu descobertas «palpantes» ou novas teorias — uma vez que alguns problemas básicos ainda não foram resolvidos — podemos, no entanto, perceber um amadurecimento na área. Não pairam mais dúvidas quanto à necessidade de realizar este tipo de estudos. Algum conhecimento a respeito do uso de informação e do usuário já foi adquirido, deixando, assim, de serem incógnitas do passado». (18)

Na sua revisão da literatura sobre avaliação de serviços de referência, abrangendo o período de 1975 a 1980, Grandi mostrou as tendências na metodologia utilizada e objetivos da avaliação. Criticou que

«... as técnicas adotadas para planejamento e avaliação de bibliotecas nem sempre são as mais apropriadas, revelando a inexistência de um aprofundamento e baseamento teóricos que confirmem um mínimo de confiabilidade aos estudos e análises concluídos». (19)

Mostrou, ainda, as razões para realizar avaliações de serviços:

«Além de esclarecer quanto à tomada de decisões, a avaliação constante do funcionamento do sistema assegura aos administradores e responsáveis os argumentos necessários para a legitimação da existência da biblioteca frente à comunidade que serve e junto à direção ou instituição à qual está subordinada. E a forma de justificar o seu funcionamento é comprovar a relevância dos seus recursos para a comunidade e a competência dos indivíduos responsáveis pela utilização e aproveitamento destes recursos disponíveis». (20)

Outra conclusão de Grandi é que:

«Observando-se a literatura especializada sobre o assunto, nota-se uma ênfase muito grande na análise quantitativa, relegando-se a um segundo plano a análise da qualidade do serviço. Só muito recentemente é que tem havido um movimento na direção dos aspectos menos visíveis de serem mensurados, como a satisfação do usuário, suas necessidades, a interação entre ele e o bibliotecário e vários outros». (21)

Wood ofereceu excelentes conselhos a respeito de metodologia de pesquisa para estudos de usuários em geral que, se seguidos, poderiam aumentar a sua importância como instrumento de planejamento e melhoria de serviços prestados pelas bibliotecas universitárias. Ele ressaltou que:

«Qualquer serviço deve ser baseado nas necessidades de informação dos usuários e, como um meio de determiná-las, o estudo de usuários alcançou uma posição proeminente nos últimos anos». (22)

## 2. REVISÕES DA LITERATURA

Poucas revisões, abordando especificamente estudos de usuários em bibliotecas universitárias, podem ser encontradas na literatura, e a maioria já está desatualizada. Infelizmente, as muito citadas revisões sobre estudos de usuários do **Annual Review of Information Science and Technology** não deram atenção às bibliotecas universitárias. Outra dificuldade é que a maioria das revisões incluiu um número muito limitado de estudos, e apresentou poucas críticas a respeito de falhas metodológicas. O resultado é que, sendo essa área de estudos tão mal revista, ela é também pouco conhecida, tornando-se difícil para os profissionais adquirirem uma visão geral de todos os aspectos abordados em estudos já realizados, e do avanço do conhecimento sobre os usuários pesquisados.

Fishenden (1965) reviu a literatura sobre estudos de usuários em geral, com ênfase nas questões pertinentes à eficiência de sistemas de informação para cientistas. Apenas um dos estudos citados pode ser identificado como um estudo de usuários em biblioteca universitária. É interessante mencionar apenas que esse autor concluiu que:

«Os estudos de usuários são muitas vezes criticados por produzirem poucos resultados utilizáveis, mas esses resultados representam um corpo de conhecimentos considerável, que provavelmente terá um grande valor na avaliação de futuros projetos de desenvolvimento de novos serviços. As investigações também levam a uma maior conscientização do problema, e alguns fatos e conclusões razoavelmente específicos puderam emergir». (23)

Barnes (1965), na segunda parte da revisão iniciada por Fishenden, criticou as metodologias adotadas, principalmente o fato de que os estudos costumam apresentar tantas discrepâncias que é impossível comparar seus resultados e chegar a conclusões gerais. Também não se preocupou com estudos em bibliotecas universitárias, mas seus comentários são bastante pertinentes a essa área. (24)

Wood (1971) reviu a literatura sobre usuários em geral de 1966 a 1970, atualizando os artigos de Fishenden e Barnes. Criticou as falhas metodológicas encontradas, e constatou que o questionário é o principal instrumento de coleta de dados utilizado. Apesar de ter tido acesso a grande número de trabalhos realizados, citou especificamente apenas seis estudos de usuários em bibliotecas universitárias, pois muitos deles

«... tratam de situações tão locais que é difícil na maioria dos casos perceber porque foram publicados. Isso é uma crítica que pode ser dirigida quase sempre a estudos de uso de bibliotecas. Os resultados desses estudos, embora sejam úteis para fins administrativos, raramente podem ser utilizados para mostrar a situação nacional ou internacional, porque costumam apenas refletir condições locais como a razão pessoal/estudantes, interesses do corpo docente, requisitos dos cursos, especialização da biblioteca, existência ou não de bibliotecas departamentais, regulamentos da biblioteca, e assim por diante». (25)

Knapp (1968), na sua interessante revisão sobre leituras de estudantes universitários, comenta que:

«Rever os estudos sobre leitura de estudantes universitários é uma experiência deprimente e cansativa. Há tanta repetição das mesmas respostas e tão poucas novas questões! Os estudos se direcionam para quase sempre as mesmas variáveis dentro das clássicas categorias de quem lê o quê, para quê, com que efeito, e onde se consegue a obra». (26)

Algumas conclusões de estudos, apontadas por Knapp, indicam que os estudantes sofrem grande influência dos professores e do tipo de disciplinas cursadas nas suas escolhas de leitura. Quanto às suas leituras de lazer, concluiu que:

- a) os estudantes lêem muito, mas não têm tempo para a leitura de lazer;
- b) lêem poucos livros e mais revistas ilustradas;
- c) os hábitos de leitura não parecem se modificar com os anos de estudo na universidade, os graduandos lêem as mesmas coisas que os calouros;
- d) recentemente, os estudantes têm lido obras de melhor qualidade que anteriormente, e suas leituras foram influenciadas pelo acesso a brochuras de alta qualidade;
- e) os anos na universidade influenciam os formandos a ler mais do que o público em geral, mas há preferência pelos **best sellers** e revistas de circulação de massa;
- f) a quantidade de leituras aumenta com o aumento do nível de educação, e a diversidade de assuntos lidos aumenta também na mesma proporção. (27)

Explicou ainda que:

«... a maioria dos estudantes universitários continuará a ser, como a maioria de outros adultos, consumidora dos meios de comunicação de massa, incluindo, é claro, os livros que recebem distribuição de massa». (28)

«... o estudante médio lerá o que tem de ler para o seu curso. Além disso juntar-se-á à audiência dos meios de comunicação de massa dos outros adultos. O trabalho da biblioteca será, então, simplesmente o de se adaptar para lidar com um grande número de estudantes desse tipo». (29)

É importante mencionar duas revisões sobre estudos de uso de catálogo, assunto que gerou grande quantidade de trabalhos publicados. Maltby (1971) apresentou resultados, metodologia empregada, e mostrou a importância desses estudos de usuários na moldagem de novas políticas de catalogação (30). Swanson (1972) enfatizou os itens relacionados com formas de melhorar os futuros catálogos, automatizados ou não. Analisou resultados de estudos e apresentou sugestões para melhorar o desempenho dos catálogos de autores e títulos, incluindo soluções não convencionais, mas possíveis no caso de catálogos automatizados (31).

Ford (1973) na mais completa revisão especificamente sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias, infelizmente desatualizada, incluiu 110 referências. Abordou os fatores que afetam a demanda de serviços de bibliotecas, a interação entre bibliotecas e usuários, e a utilização de materiais, segundo ele as principais áreas problemáticas. Especificou como principais objetivos dos estudos de comportamento de usuários:

«1. A explicação dos fenômenos observados. 2. A previsão do comportamento. 3. O controle do comportamento através da manipulação das condições».  
(32)

A respeito de estudos de usuários, comentou sobre sua utilidade:

«O principal objetivo de uma biblioteca deve ser o de maximizar o uso bem sucedido dos serviços que provê; e como uso bem sucedido gera uso mais intensivo, é desejável descobrir de que modo a biblioteca está tendo êxito, ou fracassando em suprir as necessidades dos usuários. Embora já tenham sido realizados muitos estudos de uso de bibliotecas, muito poucos dão informações além dos «quantos fizeram o quê». As conclusões desse tipo de estudo são raramente aplicáveis fora da instituição onde foi realizado; algumas vezes nem mesmo nessa instituição serão utilizáveis. Muitos dados coletados não são nada além de informativos; onde são feitas inferências, poucas vezes será possível determinar se certas condições locais estão afetando os resultados. A falta de uma estrutura teórica adequada impõe severas restrições à interpretação de diversos resultados».  
(33)

A respeito dos estudos realizados, Ford concluiu que:

«Há uma falta generalizada de teoria, assim como de definição adequada de conceitos. Um exemplo disso está nas várias atividades empreendidas para encorajar e melhorar o uso de bibliotecas. Nesses casos, a definição e objetivos são obscuros e, em consequência as soluções encontradas são frequen-

temente inadequadas; o fracasso ocorre pela falta de meios adequados para testar os efeitos de atividades como, por exemplo, a referência. Uma outra consequência de teoria inadequada é que os resultados de estudos de comportamento na busca de informação nem sempre podem ser interpretados satisfatoriamente... A adoção de uma abordagem mais científica — teste de hipóteses formulado sobre uma teoria bem desenvolvida — deveria conduzir a uma situação mais satisfatória. Embora já tenham sido realizados muitos estudos sobre o comportamento na busca de informação, ainda existem sérias falhas no nosso conhecimento. Uma das mais importantes é relacionada ao uso de materiais das bibliotecas — praticamente nada sabemos sobre a quem — porquê — como — quando e onde do uso do livro. Outra falha é a falta de estudos longitudinais. Há muitos estudos transversais de comportamento de usuários e uso de canais, mas poucos pesquisadores retomaram posteriormente um estudo anterior para verificar se houve mudanças... A falta de estudos longitudinais de usuários de bibliotecas é a causa do conhecimento incompleto a respeito da interação entre bibliotecas e seus usuários, e os possíveis efeitos decorrentes disso sobre a demanda de serviços das bibliotecas. Outros fatores que afetam a demanda de serviços bibliotecários que são imperfeitamente compreendidos incluem a influência da classe social sobre as atitudes das pessoas em relação às bibliotecas... Talvez a descoberta mais importante dessa revisão de pesquisas sobre comportamento de usuários seja que ainda está para ser demonstrado que o uso de bibliotecas tem alguma influência decisiva sobre qualquer outra coisa». (34)

Araújo (1974) reviu estudos de usuários sem destaque para bibliotecas universitárias. Apontou que «até agora, a mais forte reclamação contra estudos sobre o usuário tem sido a metodologia deficiente». (35)

Lancaster (1977) abordou os estudos de avaliação de serviços de bibliotecas, incluindo aqueles realizados através de estudos de usuários, principalmente nas áreas de avaliação de uso de catálogos, de serviços de referência e de coleções, com ênfase nas metodologias utilizadas e nos resultados obtidos. Através das bibliografias incluídas, é interessante verificar que foram apresentadas muitas teses de mestrado na área de avaliação de uso de catálogos, o que aumentou muito o volume dessa literatura. (36)

Moulik (1979), na sua revisão de estudos quantitativos de eficácia em bibliotecas universitárias americanas, discutiu a terminologia e os conceitos adotados nos estudos. Citou métodos e resultados de estudos de avaliação de desempenho e técnicas de pesquisa operacional desenvolvidas, mas não tirou conclusões. (37)

Pinheiro (1982) incluiu na sua revisão trabalhos realizados no Brasil e no exterior. Citou artigos de revisão e suas principais críticas aos estudos de usuários; discutiu os problemas metodológicos e conclusões dos estudos revisados; enfatizou a área da informação científica e tecnológica, incluindo aspectos de transferência da informação e inovação industrial. Entre os trabalhos brasileiros, citou sete referentes a estudos de usuários em bibliotecas universitárias; entre os estrangeiros, apenas oito dessa área puderam ser identificados, e um artigo de revisão. (38)

Ainda merece ser citado o artigo de revisão de estudos de uso de coleções de Broadus (1980). Ele distinguiu da seguinte forma os estudos de uso dos estudos de usuários:

«Eu defino estudos de uso como aqueles que começam com um grupo de materiais de bibliotecas, e depois tentam determinar que uso, ou quanto uso, eles recebem. Um estudo de usuários, de outra forma, começa com pessoas e pergunta se, ou quanto, elas usam materiais de bibliotecas, e talvez que tipos de recursos utilizam». (39)

Broadus verificou, entre as conclusões mais importantes da sua revisão que: a) o uso registrado em muitas bibliotecas é baixo; b) o uso dentro da biblioteca é proporcional aos empréstimos; c) o uso passado serve para prever o uso futuro; d) os materiais recentes são usados mais freqüentemente; e) os americanos usam poucos materiais em língua estrangeiras. Comentou ainda que «precisamos de melhores previsões sobre o que as pessoas precisam e vão provavelmente solicitar». (40)

Little e Choong (1978) apresentaram uma revisão de revisões de literatura sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias, criticando que:

«Revisões da literatura sobre bibliotecas universitárias e públicas apresentam uma característica comum, que é a superficialidade nas suas revisões. Talvez também nelas faltasse referencial teórico para analisar os estudos que foram revistos. Por exemplo, os revisores deixaram de verificar como foram definidas a informação e as necessidades de informação, e não procuram por tendências significativas ou novas orientações filosóficas». (41)

### 3. PRINCIPAIS ABORDAGENS DOS ESTUDOS

Os estudos de usuários de bibliotecas universitárias podem ser classificados dentro de cinco grandes temas: a) fatores que afetam o uso de bibliotecas; b) fatores

ambientais e uso de bibliotecas; c) comportamento anti-social em bibliotecas; d) tendências no uso de bibliotecas; e) estudos de uso de catálogos.

São muitos os fatores que determinam se, e em que proporção, uma biblioteca é utilizada. A maioria dos autores concorda que dificilmente uma biblioteca é utilizada plenamente em todos os seus recursos. As razões do seu baixo uso podem ser muitas, e certamente nem todas foram detectadas até hoje. No caso das bibliotecas universitárias, seu uso é determinado pelos métodos de ensino adotados, tipos de cursos oferecidos pelas universidades, fatores econômicos, sociológicos e psicológicos dos usuários potenciais, opiniões dos usuários a respeito do acervo, instalações e atendimento bibliotecário. Um problema sério é ainda a falta de noções de uso de bibliotecas por parte dos estudantes, e mesmo, também, por parte dos professores. Já se publicaram muitos estudos abordando esses aspectos, mas verifica-se que o quadro resultante é incompleto, com lacunas em vários pontos, resultantes do fato de que os estudos não têm continuidade, e dificilmente um complementa estudos anteriores.

Não é nenhuma novidade que um ambiente agradável atrai as pessoas, mas parece que nem sempre os administradores de bibliotecas percebem esse fato tão óbvio, e tomam as providências necessárias. Alguns autores discutiram esse problema, analisando os fatores físicos e psicológicos envolvidos com a sensação de conforto numa biblioteca. Esses estudos apresentaram conclusões valiosas, porém mais pesquisas são necessárias, pois ainda não há respostas para muitas das questões sobre o não-uso de bibliotecas que podem estar ligadas a fatores ambientais e conforto dos usuários.

Muito poucos estudos abordaram o comportamento anti-social de usuários de bibliotecas, expressado através

de furtos e mutilações de material bibliográfico. Isso é bastante curioso, pois essa é uma das maiores preocupações dos bibliotecários, e é a causa principal da adoção do sistema de acesso restrito às coleções. Ainda não sabemos as características dos vândalos de bibliotecas e quais são as causas desse comportamento.

A maioria dos estudos tem se preocupado em identificar tendências no uso de bibliotecas. Os temas abordados variaram pouco nos últimos cinquenta anos, e se restringem geralmente à verificação de quem usa as bibliotecas e para quê, comportamento na biblioteca, e nível de satisfação com seus serviços. Verificaram-se avanços consideráveis no conhecimento obtido a respeito do comportamento de estudantes nas bibliotecas, suas características, demandas e necessidades de serviços bibliotecários. Entretanto, pouco se sabe a respeito do comportamento em buscas de informação de professores e pesquisadores nas bibliotecas universitárias, e sobre o atendimento que lhes é dispensado. Além disso, muito pouco se verificou até hoje a respeito da influência do uso de bibliotecas nas atividades de ensino, pesquisa, administração e extensão. Outra falha nos estudos é a quase completa negligência em se analisar as necessidades de informação dos funcionários administrativos de universidades, seus usos e não-usos de bibliotecas, e o atendimento que lhes é dispensado. Todas essas lacunas coincidem com as áreas onde as bibliotecas universitárias apresentam mais falhas no seu atendimento ao público.

Uma das áreas mais exploradas é a do uso de catálogos. Como a sua elaboração é uma das tarefas que mais ocupa tempo de trabalho, e bastante onerosa para o orçamento de uma biblioteca, é evidente que constitui uma preocupação para os bibliotecários saber se o fruto de tanto esforço é utilizado em seu potencial mais pleno. Com a introdução dos sistemas automatizados

em bibliotecas, houve um aumento de estudos de catálogos para verificação de quais elementos são realmente essenciais para serem incluídos em catálogos automatizados. Como a automação começou numa época em que novas normas de catalogação já se tinham tornado necessárias, os estudos de usuários tornaram-se um elemento imprescindível na atualização dessas normas, pois essas não podiam ignorar as necessidades dos usuários, o crescimento dos acervos, e a disponibilidade e introdução de sistemas automatizados. Analisando-se a literatura disponível, verifica-se que estudos de uso de catálogos já eram realizados na década de trinta; na década de cinquenta eram um dos assuntos prediletos em teses de mestrado, mas seu real crescimento em número e qualidade das pesquisas deu-se gradativamente nas décadas de sessenta e setenta.

É interessante notar que nessas cinco abordagens apresentadas pelos estudos de usuários em bibliotecas universitárias, sempre há uma clara preocupação em identificar os padrões de comportamento e as características mais comuns dos usuários. O perigo então é o excesso de generalizações, com conseqüente esquecimento de que cada usuário é uma pessoa, única em suas características, que não pode ser simplesmente classificada dentro deste ou daquele grupo. Há necessidade de reconhecimento e de estudos preocupados com as diferenças entre grupos de usuários e entre indivíduos.

Há também uma grande necessidade de estudos de não-usuários dessas bibliotecas. Sem essa abordagem, os serviços estarão sendo sempre mais adequados às demandas e necessidade daqueles que já os utilizam, e provavelmente estarão, por outro lado, se distanciando cada vez mais das necessidades dos não-usuários.

Finalmente, pouco se sabe a respeito dos bibliotecários e outras pessoas que trabalham nessas bibliotecas.

Muitas explicações a respeito do comportamento dos usuários poderiam certamente ser encontradas analisando-se como são atendidos ou deixam de ser atendidos, e mesmo verificando-se as características dos funcionários da biblioteca. Em vez de centralizarem todos os esforços sobre os usuários, os pesquisadores já deveriam ter começado há muito tempo a realizar estudos de bibliotecários.

#### 4. CONCLUSÕES

Mesmo apontando inúmeras falhas metodológicas, a maioria dos críticos da literatura sobre estudos de usuários de bibliotecas universitárias reconhece seu valor ou seu potencial como instrumento de planejamento bibliotecário. Não restam mais dúvidas que esses estudos podem fornecer subsídios valiosos para a implantação de serviços bibliotecários, para a avaliação de serviços prestados e de coleções, e para o planejamento de programas de treinamento de usuários.

As falhas metodológicas verificadas em muitos estudos não são os únicos problemas que podem ser apontados nessa literatura. A maior dificuldade é a falta de organização dos conhecimentos já obtidos nessa área, com uma literatura fragmentária e dispersa, pois as pesquisas não tendem a ser cumulativas. A única exceção são os estudos de uso de catálogos que, ao contrário dos demais, apresentam conhecimentos que foram sendo acumulados ao longo dos anos, com estudos posteriores alicerçados sobre os anteriores. Conseqüentemente, essa parte da literatura é bem organizada e analisada, sendo possível identificar todos os avanços de conhecimento já alcançados. Ao contrário, em outras áreas notam-se poucos estudos que procuram completar as lacunas de estudos anteriores, e às vezes se verifica até mesmo o

fenômeno de estudos posteriores constituírem verdadeiros retrocessos ao conhecimento já adquirido através de pesquisas realizadas no passado.

A causa principal da natureza fragmentária e pouco cumulativa dessa literatura é a significância mais local do que universal da maioria dos estudos realizados. Isso é fácil de ser explicado, pois o bibliotecário que realiza um estudo em sua biblioteca (ou contrata um pesquisador para essa finalidade) quer conhecer os **seus** usuários e procurar soluções adaptadas à **sua** realidade. Conseqüentemente, o estudo resultante terá mais significância local do que universal, e não poderia ser de outra forma. Imperdoável, nesse caso, é apenas a aplicação de metodologias de pesquisa falhas ou ultrapassadas.

Entretanto, apesar de tantos estudos aparentemente apresentarem resultados de aplicação apenas nas bibliotecas onde foram realizados, é bastante provável que muitos incluam fatos de aplicação universal, ainda não identificados por causa da desorganização dos conhecimentos existentes na área. Há, portanto, necessidade de organização e comparação dos resultados já obtidos nos estudos, com identificação e classificação daqueles com valor universal. Seria então possível, num segundo passo, resumir sinteticamente o conhecimento existente através de generalizações empíricas e relações verificadas entre os fatos estudados, emitir conceitos, explicar fenômenos e prever fatos. Em outras palavras, para que seja possível construir um quadro de referência teórico, é preciso começar pela ordenação significativa dos fatos já observados. Só assim essa literatura deixará de ser fragmentária, formada de estudos isolados, e não seriam mais necessários tantos estudos repetitivos daquilo que já foi verificado antes, mas que não foi possível explicar. Os pesquisadores poderiam então ocupar bem melhor seu tempo procurando preencher lacunas existentes na

teoria, aumentando o conhecimento em áreas ainda não satisfatoriamente bem exploradas e explicadas.

Although many inadequacies are present in user studies in university libraries, like faulty research methodologies and lack of universal significance, most reviewers of this literature agree on its value as a tool for library planning. Nevertheless, with hundreds of studies done over a period of over fifty years, the knowledge obtained through them has not yet been organized, which hinders the building of a theoretical framework for this field of study. Also, there are many gaps in this knowledge, including several areas which have not been approached.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. McCARTHY, Stephen & HOWDER, Murray L. Library surveys. In: ORNE, Jerrold, ed. **Research librarianship: essays in honor of Robert B. Downs**. New York, London, R. R. Bowker, 1971. p. 129-30.
2. MARTIN, Lowell A. User studies and library planning. **Library Trends**, Champaign, 24(3): 483, Jan. 1976.
3. *Ibid.*, p. 485.
4. ERICKSON, E. W. The library survey: its value, effectiveness, and use as an instrument of administration. In: TAUBER, Maurice F. & STEPHENS, Irlene Roemer, ed. **Library surveys**. New York, Columbia University Press, 1967. p. 233.
5. *Ibid.*, p. 234.
6. *Ibid.*, p. 231.
7. *Ibid.*, p. 232.
8. GORLEY, Mark M. Academic libraries. In: TAUBER, Maurice F. & STEPHENS, Irlene Roemer, ed. **Library surveys**. New York, Columbia University Press, 1967. p. 170.

9. Ibid., p. 172.
10. Ibid., p. 172.
11. Ibid., p. 174.
12. LINE, Maurice B. On the design of information systems for human beings. **Aslib Proceedings**, London, **22(7)**: 328, July 1970.
13. GOVAN, James F. Community analysis in an academic environment. **Library Trends**, Champaign, **24(3)**: 553, Jan. 1976.
14. Ibid., p. 547.
15. CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária — estudo de usuário. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, **5(2)**: 125-26, set. 1976.
16. WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, **37(1)**: 3-15, Mar. 1981.
17. SCHLEYER, Judith Rebeca. Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia. In: MACHADO, Ubaldino Dantas, ed. **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília, ABDF, 1982. p. 49.
18. Ibid., p. 50.
19. GRANDI, Márcia Elisa Garcia de. Avaliação de serviços de referência: revisão. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, **15 (2)**: 8, jan/jun. 1982.
20. Ibid., p. 8-9.
21. Ibid., p. 17.
22. WOOD, D. N. Discovering the user and his information needs. **Aslib Proceedings**, London, **21(7)**: 262, July 1969.
23. FISHENDEN, R. M. Information use studies. Part 1 — Past results and future needs. **Journal of Documentation**, London, **21(3)**: 164, Sept. 1965.
24. BARNES, R. C. M. Information use studies. Part 2 — Comparison of some recent surveys. **Journal of Documentation**, London, **21(3)**: 169-76, Sept. 1965.

25. WOOD, D. N. User studies: a review of the literature from 1966 to 1970. **Aslib Proceedings**, London, **23**(1): 12, Jan. 1971.
26. KNAPP, Patricia B. The reading of college students. **The Library Quarterly**, Chicago, **38**(4): 301, Oct. 1968.
27. *Ibid.*, p. 302-303.
28. *Ibid.*, p. 303.
29. *Ibid.*, p. 303.
30. MALTBY, A. Measuring catalog utility. **Journal of librarianship**, London, **3**(3): 180-89, July 1971.
31. SWANSON, Don R. Requirements study for future catalogs. **The Library Quarterly**, Chicago, **42**(3): 302-15, July 1972.
32. FORD, Geoffrey. Research in user behavior in university libraries. **Journal of Documentation**, London, **29**(1): 85-86, Mar. 1973.
33. *Ibid.*, p. 93.
34. *Ibid.*, p. 100-101.
35. ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, **3**(2): 177, set. 1974.
36. LANCASTER, F. Wilfrid. **The measurement and evaluation of library services**. Washington, D.C., Information Resources Press, c1977. 395 p.
37. MOULIK, Amal. Estudos quantitativos de eficácia em bibliotecas universitárias americanas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, **8**(1): 82-94, mar. 1979.
38. PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuários — informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro, LTC, IBICT, 1982. 66 p.
39. BROADUS, Robert N. Use studies of library collections. **Library Resources & Technical Services**, Chicago, **24**(4): 317, Fall 1980.
40. *Ibid.*, p. 323.
41. LITTLE, Probert D. & CHOONG, H. Kim. Use/user studies in the academic library literature. In: ——— & ———. **The state of the literature on library or information use or users**. S.I., Indiana State University, 1978. p. 43.