

## ASPECTOS ESPECIAIS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Nice Menezes de Figueiredo  
Professora do Curso de Mestrado em Comunicação:  
Ciência da Informação da ECO - UFRJ/IBICT

### RESUMO

Breve apresentação dos conceitos, histórico e desenvolvimento dos estudos de usuários, salientando-se as descobertas feitas, as tendências observadas, as limitações e críticas referentes a estes estudos. Discussão dos aspectos mais atuais neste campo: necessidades versus demanda, e os não-usuários da informação.

Descritores: Estudo de usuários/conceitos/histórico; Necessidades x demanda; Usuários e Não-usuários da Informação.

### 1 – ESTUDOS DE USO DE BIBLIOTECAS

O estudo de comunidade, como um método de estudo científico de um fenômeno social, apareceu na metade do século XX, na Inglaterra. É considerado científico como método e social como aplicação.

Nos anos trinta havia um interesse considerável em se saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso feito das bibliotecas em geral. Naquela época, era bastante acentuado o conceito educacional da biblioteca pública e, acreditava-se ser a função da biblioteca pública elevar, educar e recrear as pessoas. Mas um engano, por parte dos bibliotecários de então foi o de pensar que os seus usuários representavam o universo<sup>1</sup>.

Os primeiros estudos de usuários de bibliotecas públicas foram realizados na década de trinta por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Existe uma crítica a respeito desses estudos, pois que, segundo Wellard, nas bibliotecas públicas da época já havia uma figura chave para indicar as necessidades, preferências e motivações para uso da biblioteca. Esta figura era o bibliotecário do serviço de aconselhamento de leitura (reader's advisory service) e sua existência teria dispensado as equipes que realizaram os estudos iniciais neste campo. Esta é uma das causas de os estudos de usuários de bibliotecas públicas serem distintos ou considerados à parte do corpo de pesquisa na área de biblioteconomia; isto ocorreu pelo fato de os

pesquisadores terem sido principalmente cientistas sociais (os professores da Escola de Biblioteconomia de Chicago)<sup>1</sup>.

Outros aspectos que distinguem os estudos de usuários nesse campo são:

1. As pesquisas foram dirigidas à identificação da demanda da informação e não à demanda de documentos;
2. O meio ambiente social da biblioteca foi levado em consideração;
3. A ênfase da pesquisa foi com relação aos problemas sociais e de trabalho dos usuários e às tarefas desempenhadas por eles.

Uma outra crítica relacionada com esses primeiros estudos foi de que consideraram o hábito de leitura como uma ação isolada, não como uma atividade integrada com as outras atividades do leitor. Entretanto, a leitura não pode ser estudada como uma atividade social isolada, mas sim correlacionada com a comunidade local e a vida cultural existente na comunidade<sup>1</sup>.

Para esse tipo de estudo são necessárias, segundo Wellard, sete questões básicas:

1. Que proporção da população da comunidade usa a Biblioteca?
2. A que grupos sociais pertencem estes usuários?

3. Que outras fontes de leitura existem na comunidade, além da biblioteca pública?

4. Quais os assuntos mais lidos?

5. Quais os assuntos de maior interesse?

6. Que grupos de indivíduos lêem quais livros?

7. Quais os títulos mais lidos e por quem?<sup>1</sup>

Devem ser acrescentados, a estas questões básicas, os dados referentes ao meio ambiente no qual a biblioteca pública atua, como segue:

#### 1. Localização física

Mapa da região mostrando fronteiras, áreas, condições físicas e industriais; a localização da biblioteca;

#### 2. População

Mapa da região mostrando densidade da população, distribuição dos usuários — os que emprestam livros — em relação à densidade.

#### 3. Desenvolvimento físico

Levantamento das residências, escolas, igrejas, clubes, teatros, cinemas.

#### 4. Desenvolvimento econômico

Levantamento das organizações comerciais e industriais.

#### 5. Desenvolvimento social

Caracterização do tipo de vida, necessidade, atividades de lazer<sup>1</sup>.

Hoje em dia já se sabe as características gerais do uso que uma comunidade faz das fontes de informação existentes.

Estas características gerais de uso são:

1. A mídia de massa (jornais, rádio, TV) não fornece aos cidadãos a informação necessária para a resolução de problemas;

2. As fontes mais usuais de informação são a família e os amigos;

3. O conhecimento de fontes potenciais de informação é baixo;

4. O uso de agências profissionais de informação é baixo; elas só são utilizadas quando os problemas atingem uma fase crítica — e não como uma medida de prevenção da crise;

5. A "lei do menor esforço" tem uma importância fundamental na utilização de qualquer fonte de informação.

Do ponto de vista do administrador, o estudo da comunidade é tão básico para a administração da biblioteca pública como o diagnóstico do médico para a prática da medicina. Além do que, segundo alguns autores, esses estudos representam ou significam uma "marca de profissionalismo bibliotecário"<sup>2</sup>.

Com relação aos estudos de usuários de bibliotecas universitárias, por volta dos anos trinta também existia um interesse acentuado em se saber como os estudantes usavam a biblioteca. São considerados os melhores estudos nesse campo os de Branscomb<sup>3</sup> em 1940, e o de Knapp<sup>4</sup> em 1958.

De acordo com o levantamento que realizamos em 1971<sup>5</sup> os estudos de uso de bibliotecas universitárias apresentam o seguinte quadro:

1. São relativos a uma universidade;

2. As unidades de avaliação adotadas nos estudos não são comparáveis; uns estudos avaliam empréstimos, outros, a coleção; os alunos de graduação; os calouros apenas, etc.;

3. As comparações efetuadas não são válidas pois as variáveis analisadas não são as mesmas;

4. As estatísticas nas quais foram baseadas as avaliações não eram adequadas ou confiáveis.

Outras críticas com relação a esses primeiros estudos de usuários de bibliotecas universitárias levantam o ponto de que eles procuraram apenas mostrar o usuário, mas não o identificaram de maneira correta. Assim, quem é o usuário: aquele que vai à biblioteca para tirar uma cópia xerox, ou para utilizar o catálogo, ou utilizar o recinto da biblioteca para estudar com material próprio?

Os resultados que obtivemos desses estudos mostram um conhecimento inadequado, fragmentado e não comparável dos usuários de bibliotecas universitárias. As questões que usualmente foram feitas aos usuários versaram sobre:

#### A. Professores

1. O que emprestam: assunto e quantidade  
Com base nesses dados fez-se comparações entre

empréstimos de Departamentos diferentes e entre empréstimos no mesmo Departamento feitos por professores de níveis diferentes.

#### B. Estudantes

1. Quantos livros emprestam em um dado período, subdividido por assunto.

2. Influência do uso da biblioteca nos resultados obtidos nos estudos.

3. Como é utilizado o catálogo da biblioteca.

4. Como esse auxílio é pedido para localização/orientação para o uso.

5. Quem empresta mais: calouros x veteranos; homens x mulheres.

6. Ocupação dos pais.

7. Renda familiar.

8. Escolaridade dos pais.

Outros fatores levantados nos estudos:

1. Propósito da ida à Biblioteca;

2. As razões do uso do material;

3. Áreas da Biblioteca que utilizou.

As descobertas a respeito do uso das bibliotecas universitárias foram, de alguma maneira, surpreendentes e levaram a algumas decisões de caráter administrativo. As principais descobertas foram:

1. Menos de 30% dos estudantes de qualquer universidade e menos de 40% de estudantes de qualquer curso foram encontrados utilizando a Biblioteca na semana do estudo;

2. A maioria de estudantes homens não retirou livros ou material da Biblioteca durante todo um semestre;

3. O uso da biblioteca não tem relação significativa com os resultados acadêmicos do aluno;

4. Grande proporção de alunos utiliza material próprio, necessitando apenas do espaço para estudar;

5. O uso da biblioteca pelos estudantes depende, primeiramente, do estímulo do corpo docente;

6. Os professores pouco freqüentam a Biblioteca;

7. Desde que muito do uso da biblioteca depende da atitude do professor, tornou-se importante coletar dados sobre os hábitos de uso da biblioteca pelos professores;

8. Tornou-se necessário também divulgar entre os professores o que é e como a Biblioteca pode contribuir para a instrução;

9. As Bibliotecas se comunicam de maneira deficiente, não tornando os seus usuários em potenciais clientes dos seus serviços/coleções;

10. A delegação, por parte dos professores, das tarefas de busca bibliográfica ao pessoal bibliotecário é muito baixa.

Um estudo realizado por Rzasa & Moriarty, em 1970 e que obteve 6.568 respostas serviu de base para amplas medidas administrativas nas bibliotecas universitárias, como seguem:

1. Estabelecimento de programas dirigidos à obtenção dos materiais requeridos pelos cursos da Universidade, para atender necessidades dos docentes e dos alunos de pós-graduação e graduação;

2. Providências para maior espaço físico destinado ao uso de material próprio por parte dos alunos, quer na Biblioteca, ou fora dela, no campus;

3. Aumento no investimento de assinaturas de periódicos eruditos para satisfazer necessidades básicas dos professores e estudantes de pós-graduação;

4. Aumento das coleções de reserva e de livros de referência, para atender necessidades dos três grupos de usuários: docentes, estudantes de pós-graduação e de graduação<sup>6</sup>.

## 2 – ESTUDO DE USUÁRIOS

Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de quarenta, mais precisamente, em 1948 durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira de como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas. Trabalhos de Bernal e Urquhart introduziram esta linha de investigação de interesse à Ciência da Informação.

Através dos anos foram realizados centenas de estudos nessa linha e, apesar das críticas e das

limitações apontadas pode-se levantar algumas generalizações ou, segundo alguns autores, tendências detectadas por esses estudos. Assim, dentre os conhecimentos considerados generalizáveis a partir do estudo do uso da informação por parte de cientistas e técnicos, destacam-se:

1. Acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário;
2. Muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe na realidade mais informação do que a desejada. Nesse caso, o que é solicitado então é que haja seletividade por parte do sistema de informação. Esta seletividade é caracterizada pela produção de revisões críticas da literatura e por avaliação e síntese da informação adequada, em áreas especializadas de assunto;
3. Há necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências. Os serviços de informação precisam assim disseminar da maneira a mais rápida e eficiente os resultados de pesquisas científicas;
4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais para satisfazerem muitos tipos de necessidade de informação. Arquivos pessoais têm demonstrado ser de grande importância pois, como muitos estudos mostraram, são a fonte primeira de busca. Vem a seguir a preferência pela conversa com os colegas na própria instituição e fora dela. Somente após estes passos iniciais é que a Biblioteca será considerada. A preferência pelos arquivos pessoais é justificada por retratarem o interesse individual do cientista e serem fáceis de manusear, estarem em local conveniente e serem constantemente atualizados. As conversas com colegas, por outro lado, propiciam trocas de idéias entre cientistas com os mesmos interesses e acima de tudo, propiciam o **feedback** imediato, ou seja, a aprovação dos pares, tão importante nas ciências;
5. A educação de usuários, ou de usuários em potencial é uma área negligenciada;

6. A falta de promoção ou de marketing adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é um outro problema relacionado com a negligência na educação do usuário<sup>7</sup>.

Lancaster relata observações importantes para planejadores e administradores de sistemas de informação e que são resultados de estudos de usuários:

1. Os cientistas já possuem hábitos enraizados para buscar informação e é necessário que os sistemas se adaptem a estes hábitos e não tentem forçar ou vice-versa;
2. Diferentes usuários em potencial têm necessidades diferentes de informação e as necessidades de um mesmo indivíduo podem sofrer grande variação com o tempo; este tipo de problema foi clara e amplamente demonstrado nos estudos de relevância/pertinência;
3. De maneira semelhante, a utilidade de um documento é relativa não somente a combinação do assunto deste documento com os interesses do usuário, mas são importantes também as variáveis de nível, língua e formato da informação;
4. Deve haver um acompanhamento ou a possibilidade do sistema de informação propiciar a acessibilidade ao documento, isto é, obter a cópia desejada, e não somente fornecer a referência bibliográfica e deixar ao usuário o problema da localização do documento;
5. É necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que isto seja alcançado, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário;
6. Existe evidência de que muitos indivíduos não reconhecem terem necessidade de informação e se reconhecem isto, podem não ter contudo capacidade de converter ou traduzir esta necessidade em demanda a um serviço de informação<sup>7</sup>.

### 3 – ANÁLISES, CRÍTICAS, DIRETRIZES, LIMITAÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Até recentemente, estudos de usuários não eram ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam mais de estudos acadêmicos, conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de bibliotecas.

Inicialmente, os estudos de usuários dirigiram-se para o uso das bibliotecas: quem, o que, quando, onde. Apenas um pequeno grupo de estudos tentou saber como as bibliotecas são utilizadas, uns poucos procuraram penetrar no por que os usuários as utilizam e quais os efeitos do uso da biblioteca na vida, estudo, trabalho, etc. dos usuários<sup>8</sup>.

Muitos poucos estudos de usuários têm sido aplicados diretamente para o planejamento de sistemas de informação. Muitos estudos foram realizados não com este objetivo principal, e quando assim o foram, não produziram dados em uma forma que pudessem ser aplicados pelos analistas de sistemas<sup>9</sup>.

É importante assim, que o que a biblioteca deseja descobrir quanto ao seu uso seja determinado antes do início do estudo de usuário. Por sua vez, os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema.

Têm sido menos freqüentes estudos de como os serviços são utilizados e com qual sucesso — o que é surpreendente — pois que, o bibliotecário alerta pode fazer uma estimativa razoável de quem são os usuários, sem a necessidade de um estudo formal. Martin enumera alguns motivos pelos quais não tem sido estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação/documento da biblioteca e que são:

1. Indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerar esta uma tarefa profissional;
2. Os bibliotecários, na verdade, não desejam estudos que avaliam a adequação ou inadequação dos seus serviços;
3. Os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução;
4. Do ponto de vista do usuário, eles não desejam ser identificados como ineptos quanto ao uso da biblioteca;
5. Os usuários têm conhecimento vago quanto aos serviços providos pela biblioteca e, portanto, não são capazes de fazer julgamento adequado;
6. A condução de estudos de usuários para um nível mais adiante, ou seja, **avaliar as mudanças ocorridas**

após o uso da biblioteca, ou a avaliação dos benefícios gerados pelo uso da biblioteca, envolvem aspectos sociológicos e psicológicos além da experiência dos bibliotecários<sup>8</sup>.

Conclui Martin dizendo que a justificativa para muitos estudos de usuários é a de "conhecer melhor meus usuários". Mas paradoxalmente, no entanto, a maioria dos estudos levantam características de grupos, não de indivíduos (como sexo, idade, nível educacional e ocupação). Desta maneira, classifica-se os usuários mas não se os individualiza<sup>8</sup>.

Alguns conselhos, orientações e diretrizes para a realização de estudos de usuários são encontrados na literatura e originados da experiência de algumas dezenas de anos e centenas de estudos sobre o assunto. Dentre muitos, destacamos os seguintes:

1. Não se deve esperar muito de estudos que indaguem às pessoas sobre atividades às quais elas não costumam dar ou ter julgamento de valor, isto é, perguntar a leigos a respeito da eficiência de serviços profissionais recebido;
2. É necessário determinar, desde o início da montagem do projeto de pesquisa para o estudo de usuários, exatamente qual a informação desejada que advirá do estudo;
3. Determinando-se de início os objetivos do estudo e os dados necessários, a extensão e o custo da investigação também estarão determinados;
4. Quanto mais questões forem propostas, mais caro e complexo tornar-se-á o estudo; portanto, cada questão deve ser rigorosamente analisada para verificar-se da sua necessidade e, principalmente, de como serão utilizados os resultados das respostas geradas pela questão;
5. Tem que haver um acompanhamento quando da aplicação do questionário; devem ser entregues na entrada ao usuário e verificados na saída dos mesmos da biblioteca;
6. O ideal — a experiência já o demonstrou — é um questionário de duas páginas que leve dez minutos para ser preenchido, mas no caso de entrevistas, pode-se levar mais tempo;
7. As questões devem ser objetivas e concretas. Não perguntar: "Quão freqüentemente usa a biblioteca?" mas sim: "Quando foi a última vez antes de hoje, que utilizou a biblioteca?" Não: "Para o que usa a

Biblioteca?"; mas: "O que veio buscar hoje na Biblioteca?";

8. Aplicar o questionário na base de amostragem, fazer três avaliações por ano, por uma semana e em períodos diferentes, se houver variações marcantes no uso em diferentes épocas do ano;

9. Aplicar entrevista na biblioteca para os usuários e fora da biblioteca para os usuários em potencial ou não-usuários<sup>8</sup>;

10. As questões devem refletir as prioridades e problemas do usuário e não as do inquiridor;

11. Devem ser feitas somente questões que os usuários estejam em condições de responder; questões generalizadas sobre necessidades futuras de informação devem ser evitadas;

12. Estudos longitudinais são preferíveis, pois têm a vantagem de estabelecer diretrizes em mudanças, assim como também dão ao usuário mais oportunidade de lembrar suas atividades;

13. Somente resultados significantes devem ser relatados, implicando na aplicação rigorosa de testes estatísticos de significância;

14. Deve ser dada uma indicação de como os resultados serão aplicados<sup>10</sup>.

15. Os usuários acham difícil lembrar seus hábitos ou citar as mais importantes fontes na literatura para a sua área. Isto porque, sabe-se que é mais fácil reconhecer do que lembrar-se de um item utilizado. Assim, diante de uma listagem de artigos relevantes para o seu trabalho, o usuário reconheceria mais facilmente aqueles que já leu do que se lembraria deles de memória.

16. Os usuários ficam em muito melhor posição para expressar suas necessidades de informação quando adquirem experiência com um protótipo do sistema de informação sendo planejado<sup>9</sup>.

Foram detectadas várias limitações nos estudos de usuários dentre as quais citamos:

1. As conclusões dos estudos são do **comportamento declarado** de usuários, não do comportamento observado;

2. Os estudos perguntam o que os usuários fazem, em vez de abordar apenas um único "incidente crítico";

3. As observações, quando ocorrem, são de maneira aberta, não discreta, o que acarreta mudança de comportamento do usuário;

4. São levantadas demandas expressas, não necessidades reais;

5. Os estudos omitem os não-usuários, que são muito mais significativos, quantitativamente, do que os usuários.

6. Estudam o uso da biblioteca, à parte de outras fontes de informação ou de educação na comunidade<sup>7</sup>.

7. Os estudos têm formato de **survey** (levantamento) e não de pesquisa experimental e, portanto, **mostram o que é mais do que o que deveria ser o serviço ou a biblioteca avaliada**<sup>8</sup>.

Tendo em vista esses problemas, Ford faz a recomendação de que "pesquisa no futuro deve ser concentrada na provisão de resultados que sejam diretamente aplicáveis na modificação e planejamento de sistemas de informação. Tal pesquisa deve ser baseada no comportamento do usuário mais do que em opinião. Precisamos saber mais sobre o contexto no qual as necessidades de informação aparecem; isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário para que o comportamento para a busca da informação seja melhor entendido"<sup>10</sup>.

Um administrador oferece estes pensamentos altamente práticos e relevantes com relação ao que foi exposto anteriormente: "estes estudos (de usuários) servem como um estimulante para o administrador, para que ele possa chegar a certas conclusões e pensar sobre estudos informais e atividades que possam ser iniciadas para melhorar o relacionamento entre o sistema e os seus usuários. Novos métodos devem ser continuamente testados, pois as linhas de comunicação tornam-se embaraçadas e enleadas com o tempo. Também as condições mudam e um método apropriado em uma época não o é mais em outra. Por este motivo, deve haver um constante **feedback** para que os serviços do centro de informação possam ser planejados para ir de encontro às necessidades presentes e continuadas dos seus usuários"<sup>11</sup>.

Brittain declara que dados sobre necessidade de informação são somente uma parte do ciclo no planejamento de atividades que podem precisar ser atualizadas e re-avaliadas. E isso, segundo Katter, segue uma sequência típica:

1. Descubra e relate as necessidades;

2. Deriva e estabeleça os objetivos do sistema;

3. Descreva recursos disponíveis e limitações;

4. Produza a seguir, um conceito operacional do sistema;

5. Realize uma fase funcional e faça análise de tarefas (**task analysis**);

6. Destes resultados, produza especificações detalhadas para o projeto;

7. Com base nas especificações, descreva sistemas e alternativas;

8. Para cada alternativa, realize análise de custo-eficácia para cada elemento, componente e procedimento;

9. Aplique análise de compensação (**trade off**) com os dados de custo-eficácia para selecionar a melhor alternativa;

10. Produza especificações detalhadas do projeto para a alternativa selecionada e produza uma versão operacional preliminar do sistema;

11. Coloque em funcionamento e faça teste de sensibilidade e avaliação;

12. Utilize os resultados do teste para modificar o sistema e completar o teste final de aceitação;

13. Produza, desenvolva e instale o sistema<sup>9</sup>.

Brittain sugere também um modelo de como um estudo de usuário poderia ser conduzido no futuro, com relação a introdução de um novo serviço, por exemplo, de resumos. Assume-se que o valor do serviço secundário de resumos já foi estabelecido, e que o lugar deste serviço no contexto dos requisitos de informação e todas as outras informações e serviços disponíveis já foi investigado. Estudos de usuários realizados previamente, em parte seriam capazes de lançar luzes sobre esses aspectos. Na verdade, muitos estudos de usuários pararam neste ponto: não foram adiante para considerar os parâmetros detalhados do serviço. É aqui que os estudos de usuário têm alguma coisa para contribuir no futuro.

O estudo começaria descrevendo e levantando os parâmetros de um serviço de resumos. Isto incluiria:

1. Campo a ser coberto;

2. Número de serviços de resumos no campo;

3. Cobertura da literatura primária;

4. Entre os serviços existentes, principais grupos e subgrupos de usuários.

Os seguintes tipos de dados seriam requeridos:

1. Observação de usuários;

2. Questionamento dos usuários;

3. Classificação dos usuários (por exemplo, pesquisadores, práticos, administradores);

4. Observação e questionamento de intermediários, por exemplo: pessoal da biblioteca, pessoal do centro de informação, etc.;

5. A natureza da experiência de assunto no campo em questão, e o valor da informação para pesquisa, prática de laboratório, tomada de decisão, etc.

A fim de ser planejado um novo serviço de resumos ou replanejado um já existente, seria necessário, adicionalmente aos dados coletados dos usuários, obter dados sobre a quantidade de material a ser coberto, o tipo de entrada, etc. Esses aspectos naturalmente envolveriam alguns dados gerados pelos usuários mas também outros tipos de dados (por exemplo, parâmetros estatísticos da literatura)<sup>9</sup>.

Só podemos encerrar estas considerações, repetindo o que foi muito sabiamente preconizado por Schleyer: "temos que nos dedicar mais à pesquisa para saber se o usuário brasileiro pode ser comparado ao usuário americano e europeu (os mais estudados) para criar nossos próprios modelos e adaptar nossas bibliotecas aos nossos usuários. Só que a procura de respostas, de soluções, de uma melhor compreensão do processo informacional deve ser uma pesquisa consciente de todas as dificuldades, e relacionada com o contexto brasileiro, procurando não repetir os erros do passado ou de outrem"<sup>12</sup>.

#### 4 – NECESSIDADES x DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

Este é um dos tópicos mais complexos nesta área de estudos de usuários, havendo dezenas de estudos e considerações específicas sobre o mesmo na

literatura. Limitaremos a nossa apresentação relatando a opinião de diversos autores através dos anos.

Line, em um artigo de 1974, declarando que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas, tentou estabelecer definições, como seguem:

**Necessidade:** O que um indivíduo deve (*ought*) ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação, etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado: necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. Entretanto, uma necessidade recreacional pode ser tão necessária como uma necessidade educacional; as duas podem estar em conflito — por exemplo, ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade pode ou não ser identificada como um desejo; uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de “edificação” poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

**Desejo:** O que um indivíduo gostaria (*would like*) de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam ou mesmo não deveriam ter (*ought not*). Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.

**Demanda:** O que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação acreditado ser desejado (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). Os indivíduos podem demandar informação que eles não necessitam e, certamente, podem ter necessidade e desejo por informação que eles não demandam. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.

**Uso:** O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (*browsing*) ou acidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade

ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso é portanto dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de, como dito anteriormente, uma necessidade poder estar em conflito com uma outra (da mesma maneira que o uso da heroína pode representar uma necessidade psicológica mas ser fisiologicamente perigoso). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável (*hard*) até de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada.

**Requisito: (Requirement)** É um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser aplicado para cobrir todas as três categorias. Muitos estudos de necessidade têm sido de fato, estudos de requisitos<sup>13</sup>.

Lancaster listou os fatores mais importantes que, possivelmente, influenciam a necessidade e a demanda a um serviço de informação:

1. Crescimento da literatura na área coberta;
2. Custo da literatura na área coberta;
3. O tamanho da população a ser servida;
4. O nível educacional da população a ser servida;
5. A acessibilidade física, intelectual, psicológica do serviço de informação;
6. O custo do serviço de informação;
7. A facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
8. A experiência do usuário com o serviço;
9. A rapidez do serviço;
10. O valor da solução para um problema de informação;
11. A probabilidade de que uma solução exista na literatura<sup>7</sup>.

Paisley, por sua vez, apresentou os fatores relevantes afetando as necessidades de informação:

1. A coleção completa das fontes disponíveis de informação;
2. Os usos para os quais a informação será utilizada;
3. O conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
4. Os sistemas social, político, econômico e outros que afetam de grande maneira o usuário e o seu trabalho;
5. As conseqüências do uso da informação, isto é, produtividade<sup>10</sup>.

Lancaster, novamente, definiu as categorias de necessidade/demandas dos usuários dos serviços de informação:

a. Localizar, obter cópia de documentos cujo autor/título é conhecido.

Também chamada: Necessidade de item conhecido  
**Serviço de informação: Capacidade de fornecer documentos** Catálogo/Catálogo Coletivo/Serviço referencial Empréstimo/Cópia/COMUT.

b. Localizar documentos sobre um assunto ou para responder uma questão.

Também chamada: Necessidade de assunto conhecido  
**Serviço de informação: Capacidade de recuperar informação.**

Pode se dividir em:

1. Necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão — **Iniciada pelo usuário;**
2. Necessidade de informação sobre novos desenvolvimentos — **Iniciada pelo serviço de informação.**

Também chamada: **current awareness**  
**Serviço de informação: Serviços de alerta** Lista de aquisições/Sumários correntes/DSI;

3. Necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão.

Pode se subdividir em:

- 3.1. Necessidade de um item apenas ou dado fatorial  
**Serviço de informação: Serviço de referência rápida.**

3.2. Necessidade de um ou mais documentos sobre um assunto, usualmente os mais recentes  
**Serviço de informação: Serviço de referência**

3.3. Necessidade de uma busca ampla que recupera tanta informação quanto possível sobre um assunto, em dado período.  
**Serviço de informação: Serviço de busca retrospectiva.**<sup>7</sup>

Após estas considerações iniciais de ordem técnica e prática, vejamos o que os autores têm a dizer sobre o aspecto teórico do problema, o qual, por sua vez, tem a ver com a utilização propriamente dita dos sistemas de informação. Lancaster inicia essa apresentação, dizendo que é necessário distinguir entre as necessidades de informação da comunidade servida e as demandas reais feitas ao serviço de informação. As necessidades podem ser consideradas mais numerosas do que as demandas — que são as necessidades expressas — porque nem todas as necessidades de informação são convertidas em demandas. É importante pois, que sejam reconhecidas as discrepâncias entre necessidades e demandas.

Assim, há necessidade de se identificar diferenças entre necessidades e demandas em termos quantitativos, isto é, quantas necessidades são convertidas em demandas, e em termos qualitativos — que tipos de necessidades não são convertidas em demanda e que fatores determinam que uma necessidade seja ou não convertida em demanda. Também, é preciso saber quão bem as demandas dos usuários refletem, de maneira correta, sua necessidade real de informação. Ao se avaliar somente o nível no qual as demandas dos usuários são satisfeitas faz-se uma avaliação superficial, pois se ignora as necessidades não expressas e assume-se que as demandas correspondem às necessidades, o que não é a realidade.

Também, restringindo a avaliação somente às demandas, ignora-se as necessidades dos usuários que não são convertidas em demandas, e ignora-se as necessidades daqueles na comunidade que não fazem demandas ao serviço de informação<sup>7</sup>.

Um outro ponto de vista é de um administrador, Martin, que diz que estudos de necessidade de usuário seriam mais valiosos se não fossem um mero estudo acadêmico, categorizando os usuários. Mas necessidade, diz ele, é um conceito escorregadio para definir e, mesmo se pudéssemos definir, seria difícil identificar porque: muitas pessoas não param para refletir nas suas necessidades; outras não podem articular o que desejam, ou são tímidas para isto.

O investigador da área, prossegue Martin, procurando resolver este problema apresenta-se ao usuário sugerindo tipos de necessidade — projetando o que ele, investigador, sente ser os desejos e aspirações dos usuários que respondem ao questionário. O usuário, por sua vez, ao responder, o faz concordando com respostas socialmente aceitáveis.

Assim, parece que determinar o interesse distinto da necessidade, parece ser mais fácil, desde que as pessoas podem, até certo ponto, determinar o que tem interesse para elas. O problema neste caso é que as respostas honestas podem variar desde o trivial até ao mais nobre, do socialmente aprovado até ao mais autocentrado, e isto já tornaria os estudos de usuários mais uma pesquisa indicada para uma empresa comercial que deseja fornecer aquilo que tem certeza que vende, e não para uma instituição educacional que, supostamente, tem uma finalidade social que justifique o gasto de dinheiro público<sup>8</sup>.

Lipetz faz uma digressão elucidativa sobre avaliação e necessidade, que parece oportuna para a nossa discussão. Embora sejam conceitos conhecidos, diz ele, não são absolutamente simples; "um valor" ou uma "necessidade" não é alguma noção que exista como absoluta, imutável, independente e que se matém sozinha em um vácuo. Esclarece ele que, para ter um significado prático, um valor ou uma necessidade deve sempre envolver algum conhecimento ou entendimento de um contexto que responde às questões: quem, onde, quando e para qual finalidade? E conclui dizendo que: Qualquer determinação de valor ou necessidade que derivar de um dado estudo terá relação somente com o meio ambiente, o tempo e a clientela, ou os objetivos da situação particular que foi estudada. Nunca poderá ter relevância ou aplicabilidade total a outra situação porque duas organizações ou bibliotecas, ou situações humanas nunca são totalmente semelhantes. Sempre poderá haver um nível de semelhança, mas, novamente, a determinação deste nível é sempre imperfeita e subjetiva<sup>14</sup>.

Brittain declara que o problema de definir necessidades, demandas e requisitos de informação tem sempre perseguido os estudos empíricos. Uma definição satisfatória de necessidade nunca apareceu, diz ele; "uso" e "demanda" são relativamente fácil de definir, porque a demanda que um usuário faz de um serviço de informação pode ser registrada da mesma maneira que os usos feitos de serviços e documentos. O conceito de "necessidade" é mais abstrato e pode se referir a uma ou a alguma combinação de necessidades:

1. expressas pelo usuário;
2. que o usuário não pode expressar;
3. atuais expressadas ou não;
4. futuras e potenciais, expressadas ou não.

O termo requisito é muitas vezes utilizado como um termo global, algumas vezes para indicar usos, demandas e necessidades e é difícil de ser definido. Brittain ainda cita Rees que sugere que muitos estudos que tinham a intenção de ser estudos de necessidades de informação são na realidade estudos de usos, ou, na melhor das hipóteses, de demandas<sup>9</sup>.

Um outro autor, Faibisoff, apresenta o seguinte ponto de vista: há pessoas que podem expressar demandas e há aquelas que têm desejo de informação mas não são capazes de especificar o que é que elas "necessitam". Há os usuários que podem saber que informação relevante para o seu trabalho está disponível e fazem uma demanda para o serviço. Num outro extremo está o indivíduo que faz poucas demandas mas tem muitas necessidades. Esta pessoa pode ter uma necessidade sentida mas não expressa — por causa da inércia ou porque não tem detalhes específicos suficientes sobre a necessidade para traduzí-la para uma demanda, ou pode ter uma necessidade não sentida (nesse caso, a pessoa pode não estar consciente da necessidade até quando ela lhe é mostrada, quando então, a pessoa pode aceitar que tem uma necessidade). Necessidades reais podem passar sem serem expressas se os usuários as consideram irrealistas (isto é, não capazes de serem satisfeitas pelo sistema), conclui Faibisoff<sup>15</sup>.

Ford, por sua vez, comenta que já houve muita discussão na literatura sobre este conceito de necessidade e não deseja acrescentar mais nada. Deixa bem claro, no entanto, que não aceita estes dois fatores:

1. A demanda expressa em um ambiente formal de sistema de informação não é, necessariamente, indicativa de "necessidade";
2. O uso registrado de um documento não é, necessariamente, indicativo de valor<sup>10</sup>.

As apresentações a seguir reputamos como talvez as mais importantes e realmente esclarecedoras deste aspecto de estudos de usuários; procuram reunir o conhecimento ou a discussão teórica sobre o assunto

juntamente com medidas práticas que devem ser tomadas nos sistemas de informação ou nas pesquisas futuras sobre este tópico. São de autores ingleses.

A primeira é de Totterdell no projeto Hillingdon. Ele afirma que não há maneira de se avaliar um padrão para necessidade de biblioteca, por causa de fatores tais como: dificuldade inerente ao problema de medir estas necessidades, da diversidade das necessidades, da natureza especial das necessidades da biblioteca. Depois de discutir exaustivamente esses conceitos, Totterdell sugere que os bibliotecários abandonem o trabalho oneroso, ingrato e mesmo impossível de conceitualmente separar "necessidades" de "desejos" e que tudo seja tratado como necessidades que se relacionem com o papel da biblioteca. Este papel é definido como o de "transmissor da cultura" no sentido antropológico: "o complexo total, que inclui conhecimento, crença, artes, moral, costume e outras capacidades, e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade".

Analisando pois o conceito de necessidade sob esse aspecto, Totterdell propõe três formas fundamentais de necessidades para a compreensão da atividade bibliotecária: **necessidade não ativada ou não sentida**, é a forma mais difícil de avaliar e pode, portanto, ser simplesmente ignorada. Sabe-se que muitas necessidades dos adultos, relacionadas com educação, recreação, ou informação são aprendidas, adquiridas ou pelo menos ativadas pela família, escola, instituições educacionais e pelos pares, particularmente durante a infância e a adolescência. As crianças são também expostas a fatores que desenvolvem necessidades.

**Necessidades não expressas** são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem contudo fazerem uso de uma biblioteca para as satisfazerem, isto é, não são expressas em um contexto de biblioteca. Isso porque a biblioteca não é realmente o melhor lugar para satisfazê-las, ou por causa de ignorância ou apatia por parte do indivíduo, da má atuação da biblioteca, ou, ainda, por causa da boa atuação de outras agências paralelas à biblioteca.

**Necessidade expressa.** Há dois aspectos de uso da biblioteca resultante de uma necessidade expressa: intencional e não intencional. O uso não intencional reflete uma necessidade que poderia ser satisfeita pela biblioteca mas que não estava na mente do usuário utilizá-la para este caso. Portanto, o uso é muitas vezes e, certamente potencialmente maior do que a necessidade expressa.

Totterdell oferece um corolário final para estas três formas de necessidade: há três áreas de eficiência na biblioteca: primeira, a satisfação das necessidades expressas; segunda, a promoção e direcionamento das necessidades não expressas; e terceira, a participação da biblioteca no desenvolvimento de necessidades não ativadas. Podemos ver assim a importância capital do marketing das coleções/serviços da biblioteca para responder, encaminhar e criar necessidades dos usuários e, principalmente, dos usuários em potencial da biblioteca<sup>16</sup>.

Seguindo de maneira semelhante este pensamento, Totterdell declara de maneira enfática em outro trabalho que os bibliotecários não podem mais se justificarem por fazer a odiosa distinção entre necessidades e desejos — ou vontades. Esta prática, afirma ele, tem sido por demais vezes a excusa para relegar demandas embaraçosas da primeira para a segunda categoria — onde elas podem ser convenientemente ignoradas<sup>17</sup>.

Wilson, finalmente, sugere que seja reformulado o termo "necessidade de informação" para "procura de informação para a satisfação de necessidades". Se aceitamos que toda a gama de necessidades humanas pessoais está na raiz da motivação para o comportamento na busca da informação, temos também de reconhecer que estas necessidades nascem do papel que um indivíduo desempenha na sua vida social. Diz ele: é o papel social do indivíduo que diz respeito ao sistema de informação. Necessário também, incluir nesses estudos os aspectos do meio ambiente sócio-cultural-físico dentro do qual o papel é desempenhado.

Continua Wilson, reportando-se aos estudos do passado, que se concentraram nos meios pelos quais as pessoas acham informação (muitas vezes estes "meios" foram analisados em termos do ponto de vista do pesquisador, de como o usuário "deveria" buscar informações, mais do que nas finalidades atendidas pela busca da informação). Isto fez com que os estudos não fossem conduzidos de maneira satisfatória para o serviço de informação, desde que as implicações não foram muito claras.

Conclui Wilson, dizendo que há necessidade de se mudar o foco da pesquisa: de um exame das fontes e sistemas utilizados pelo usuário, para explorar o papel da informação na vida diária do usuário, no seu meio ambiente<sup>18</sup>.

## 5 – OS NÃO-USUÁRIOS

Lancaster inicia esta discussão retomando o debate anterior, isto é, de demandas versus necessidades, dizendo que, em muitas situações, são conhecidas apenas as demandas dos usuários atuais, pouco ou nada é sabido das necessidades de informação dos que não estão fazendo uso do serviço de informação. Aparentemente, continua ele, não são todas as necessidades de informação dos usuários reais que são na verdade convertidas em demanda — mas nós não sabemos muito sobre as diferenças entre as necessidades que são convertidas em demandas e aquelas que não o são. Também, pouco sabemos sobre os fatores que determinam quando ou não uma necessidade de informação é convertida em demanda.

A discussão torna-se cada vez mais complexa, à medida que Lancaster vai acrescentando outros fatores, como o de que tendemos a crer que as necessidades expressas dos usuários refletem as suas reais necessidades, mas há evidência de que as necessidades expressas são bem distanciadas das necessidades reais (como já vimos na parte anterior desse artigo). Conclui então Lancaster dizendo que, o que os estudos de usuários mostram são as necessidades expressas apenas e não as necessidades todas de informação, o que se constitui, segundo ele, no topo do iceberg.

Outro fator dentro desse problema é de que é muito menos visível, ou completamente invisível, segundo Lancaster, as necessidades existentes por detrás das demandas dos usuários reais, que não são convertidas em demandas e as necessidades daqueles que não fazem uso do serviço de informação. E ele racionaliza dizendo que isto é muito claro de entender, pois que demanda é muito mais fácil de identificar do que necessidades, e usuários reais são mais facilmente estudados do que os não-usuários. A conclusão a esse respeito é que corremos o risco em assim agindo, de orientar os serviços para mais perto das necessidades dos usuários reais e nos afastarmos mais dos não-usuários.

Lancaster lança ainda um outro fator bastante perturbador: os serviços podem ser dirigidos mais para as necessidades expressas, e afastados das:

1. Necessidades reais, atrás das expressas;
2. Necessidades dos usuários reais que não são nunca convertidas em demandas.

Finalmente, em assim sendo, os serviços de informação são dirigidos para atender as demandas

mais freqüentes dos usuários reais favorecendo-os em relação aos não-usuários, e mesmo favorecendo os usuários mais assíduos do que os menos assíduos<sup>7</sup>.

Katz apresenta uma outra visão do problema, dizendo que quando se fala de satisfação do usuário de um serviço de informação é importante reconhecer que se fala de uma minoria. As estimativas variam, mas é sabido, segundo ele, que somente 10-30% da população vai à biblioteca e muito menos utiliza o serviço de referência. Katz classifica o não-usuário de serviço de referência em uma das três categorias:

1. o não-usuário total que tem outros meios (ou assim ele acredita) de informação;
2. o usuário infreqüente que pode nunca ou somente ocasionalmente pedir auxílio de referência;
3. o não-usuário total que não tem outras maneiras de obter informação e não está ciente do que existe nas bibliotecas disponível para ele.

Katz finaliza esclarecendo que o não-usuário do número 2 é o homem comum, com educação secundária ou menos do que isto, que simplesmente não encontra necessidade de outros meios de obter informação se não através da mídia de massa, e a vizinhança e amigos; o do número 3 é geralmente o indivíduo com educação limitada, renda limitada e, possivelmente com ambições limitadas<sup>19</sup>.

Como estes não-usuários encontram informação? Alguns não encontram mesmo, outros usam outros canais, que simplesmente estão à mão. O canal informal é muito mais conveniente pois é muito mais fácil falar com uma pessoa que sabe das coisas, do que usar um catálogo, um índice ou um bibliotecário de referência. Além do mais, Katz comenta, que o canal informal propicia um diálogo mais do que um monólogo — que é propiciado pelo livro — e pode haver um esclarecimento através de troca de idéias.

Lubans, fazendo analogia com um não-consumidor, assim definiu o não-usuário de biblioteca:

1. Não conhece o seu produto;
2. Não pode encontrar o seu produto;
3. Não precisa do seu produto;
4. Não entende que o seu produto pode fazer por ele;
5. Não espera bom serviço;

6. Tem problema com o seu produto;
7. Não conhece a sua marca;
8. Não confia na sua marca;
9. Pensa que o valor do seu produto não é competitivo;
10. Simplesmente prefere outro produto competitivo.

Assim sendo, parece que tornar o não-usuário em usuário não parece muito difícil:

1. Informe-o do que a biblioteca tem para ele;
2. Faça-o confiar no seu produto;
3. Embale o seu produto de forma aceitável;
4. Forneça não somente respostas, mas respostas úteis a ele<sup>20</sup>.

Segundo Martin, para muitos, tempo e dinheiro para estudos formais devem ser dirigidos àqueles que não usam a biblioteca. A questão básica seria: Haverá pessoas na comunidade que não possuam necessidades e/ou interesses para os quais o conhecimento registrado é requerido? Quantos possuem esta necessidade, e:

1. Procuram outras fontes;
2. Quantos tentaram e não acharam a biblioteca capaz de satisfazê-los e por que;
3. Não sabem que existem materiais para satisfazê-los, e nem que a biblioteca possui estes materiais<sup>8</sup>.

Para fazer um estudo de não-usuário é necessário identificar os grupos que não estão fazendo uso da biblioteca e por que, realizando uma pesquisa abordando três aspectos, como sugeriu McDiarmid, em 1940:

1. Quais são os não-usuários?
2. Quais são os seus interesses e necessidades?
3. Quais são as suas atitudes em relação à biblioteca?

Martin aconselha que qualquer estudo deste tipo, para ser válido tem que envolver uma amostragem aleatória de uma população dispersa e heterogênea e envolver questionários e entrevistas mais profundas e em número não inferior a 1.000. O tamanho da

amostragem pode ser reduzida pela concentração em subgrupos, os quais, claramente, a biblioteca não está atingindo. Finaliza Martin dizendo que esses estudos quando realizados foram de grande valor e afetaram o planejamento dos serviços<sup>8</sup>.

Muitos autores atribuem o aparecimento dos centros de informação para a comunidade ao insucesso das bibliotecas em dirigir os seus serviços para as necessidades do público e à percepção do público perante a biblioteca como uma fonte de material de leitura apenas<sup>10</sup>. Ou, segundo Katz, foi um esforço para adaptar a biblioteca às necessidades das pessoas, em vez de pedir para que elas adaptassem as suas necessidades à biblioteca e ao bibliotecário<sup>19</sup>.

Em estudo realizado nos Estados Unidos, mais especificamente na Nova Inglaterra sobre os padrões de busca da informação pelos cidadãos da comunidade, 87% daqueles que utilizavam bibliotecas responderam e o fizeram devido à percepção de que os materiais existentes nas bibliotecas eram relevantes para a resolução dos seus problemas. Foi descoberto também que os moradores utilizavam mais as fontes de informação interpessoal ou informal, vindo a seguir, as fontes institucionais, na ordem: agências de negócios, profissionais, do governo, e em 4º lugar, a biblioteca. No entanto, as bibliotecas eram mais usadas como uma fonte de informação em situações que se tratavam de assuntos sobre: problemas relativos a empregos (obtenção ou mudança), educação e escolas. Para aquelas situações nas quais as bibliotecas não foram citadas como uma fonte de informação consultada, os questionados no levantamento deram como razão para isso:

1. Não precisa de bibliotecas . . . . . 26%
2. Não pensou que bibliotecas pudessem ajudar . . 14%
3. Teve informação bastante em outras fontes. . . 11%
4. Não ocorreu ir à biblioteca. . . . . 10%
5. Não deu a razão . . . . . 8%
6. Em experiência anterior não encontrou o que queria, pensou que seria o mesmo agora . . . . . 7%
7. Falta de tempo . . . . . 6%
8. Bibliotecas não possuem o que preciso/quero . . 3%
9. Localização inconveniente . . . . . 3%

10. Coleção da biblioteca não é corrente . . . . . 2%

11. Outros motivos . . . . . 10%

Como se pode ver, 50% dos respondentes dizem que os seus problemas não requeriam uso da biblioteca ou os materiais/serviços oferecidos não eram adequados para a resolução das suas necessidades de informação<sup>21</sup>.

Totterdell declara que um desenvolvimento natural dos estudos de usuários é procurar-se olhar mais atentamente para os não-usuários e suas necessidades. É sabidamente difícil chegar-se as razões para o não uso da biblioteca e a extensão da responsabilidade da biblioteca sobre isto. Para os próximos anos, diz Totterdell que o caminho a ser explorado é aquele de estudos profundos de não-usuários. Em todo o caso, já existem muitas pistas de onde deve ser colocada a ênfase para se atrair os não-usuários às bibliotecas. O projeto Hillingdon, dirigido por Totterdell mostrou que enquanto muitas pessoas não vêem e provavelmente jamais verão o serviço bibliotecário relevante às suas necessidades — e aqui há uma lacuna considerável entre o conceito do bibliotecário sobre a biblioteca como uma fonte de informação, e a visão do público sobre esse aspecto do papel da biblioteca — não é menos verdadeiro que existe uma considerável massa de usuários em potencial e, em muitos casos, usuários passados que poderiam ser atraídos à biblioteca e têm sido, ou estão sendo impedidos por várias razões que podem ser atribuídas a falhas por parte da biblioteca. Falha por não criar uma atmosfera acolhedora necessária para vencer os temores e as suspeitas sobre "bibliotecas" que existem em muitas cabeças; falha em não relacionar adequadamente a coleção à demanda; falha de não considerar os padrões reais de uso no arranjo da coleção e falha em não fazer publicidade dos serviços o quanto necessário. Conclui Totterdell dizendo que todas essas falhas podem ter um efeito no nível do uso da biblioteca e nem todas essas falhas são devido à falta de recursos<sup>16</sup>.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 WELLARD, J. H. *Book selection; its principles and practice*. London, Grafton, 1937.
- 2 EVANS, C. A history of community analysis in American Librarianship. *Library Trends*, 24(3):441-57, January 1976.
- 3 BRANSCOMB, B. H. *Teaching with books; a study of college libraries*. Chicago, ALA, 1940.

- 4 KNAPP, P. E. *The Monteith College Library Experiment*. Metuchen, N. J. Scaracrow, 1960.
- 5 FIGUEIREDO, Nice M. de. *The use and users of academic libraries: a review*. Final paper for Measuring Library Use Course. Philadelphia Drexel University, Graduate School of Library Science, 1970. 20p. Datil.
- 6 RZASA, Philip B. & MORIARTY, J. H. The types and needs of academic library users: a case study of 6.586 responses. *College & Research Libraries*, p. 403-9, November 1970.
- 7 LANCASTER, F. Wilfrid. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. 2. ed. New York, Willy-Interscience, 1979.
- 8 MARTIN, L. A. User studies and library planning. *Library Trends*, 24(3):483-96, January, 1976.
- 9 BRITTAIN, J. M. Information needs and application of the results of user studies. IN: DEBONS, A. & CAMERON, William J. *Perspectives in information science*. Leyden Noordhoff, 1975.
- 10 FORD, G. *User studies: an introductory guide and select bibliography*. Sheffield, University of Sheffield, CRUS, 1977.
- 11 COOVER, Robert W. User needs and their effect on information center administration. *Special Libraries*, 60(7):446-56, September 1969.
- 12 SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia. IN: *Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v.1, Brasília, ABDF, 1982. p. 50-71.
- 13 LINE, Maurice B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, 26(2):87, February 1974.
- 14 LIPETZ, Ben-Ami The library catalog: evaluations and use studies. IN: LANCASTER, F. W. & CLEVERDON, C. W., ed. *Evaluation and scientific management of libraries and information centers*. Leyden, Noordhoff, 1977. p. 13-26.
- 15 FAIBISOFF, Sylvia G. & ELY, Donald P. Information and information needs. *Information Reports and Bibliographies*, 5(5):2-16, 1976.

- 16 TOTTERDELL, B. & BIRD, J. *The effective library; report the Hillingdon Project on Public Library Effectiveness*. M. Redfern, ed. London, The Library Association, 1976. Cap. 3.
- 17 TOTTERDELL, B. Library and their users. IN: HARRISON, K. E. ed., *Prospects for British Librarianship*. London, The Library Association, 1976. p. 150-51.
- 18 WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1):3-15, March 1981.
- 19 KATZ, William A. *Introduction to reference work. v. II: reference services and reference processes*. New York, McGraw Hill Book Company, (cl. 1974). 2 ed.
- 20 LUBANS, Jr. J., Non-use of academic library. *College & Research Libraries*, 32(5):362-66, September 1971.

- 21 CHEN, C-C et alii. *Citizen information seeking patterns; a New England study*: Executive Summary Report for The White Conference on Library and Information Services. U. S. Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources, 1979.

- 22 FIGUEIREDO, Nice M. de. *Avaliação de coleções e estudo de usuário*. Brasília, ABDF, 1979. 96p.

#### ABSTRACT

Brief presentation of the concepts and development of user studies, emphasizing the findings, tendencies, generalizations, criticisms and limitations of these investigations. General discussion on the current problems, such as needs versus demand and the non-users of information.