

DEMANDAS DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS;
REVISÃO DE LITERATURA

Dulce Maria Bastos Netchko

- . *Professor Assistente do Departamento de Biblioteconomia do Setor de Educação da Universidade Federal do Paraná.*
- . *Mestre em Administração de Bibliotecas pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais.*

Introdução:

A biblioteca, por muito tempo, exerceu um papel passivo em relação aos seus usuários. Atuava como preservadora da memória da sociedade, sem se preocupar com o público que deveria fazer uso do acervo bibliográfico acumulado. Sua função básica estava na armazenagem de documentos.

O desenvolvimento da tecnologia e da pesquisa científica, o crescimento da produção intelectual, a conscientização do bibliotecário como um profissional, a aceitação do mundo contemporâneo, entre outros fatores, contribuíram para a transformação daquele conceito estático. A biblioteca, como

parte integrante dos sistemas de informação da atualidade, é responsável não só pela conservação de documentos, mas, ainda, pela transferência da informação.

A partir da conscientização de seu papel dinâmico, a biblioteca passou a se interessar pelo elemento humano - o usuário - estudando seu comportamento, hábitos e atitudes, buscando aperfeiçoar e/ou inovar os serviços bibliotecários disponíveis.

Estudos de uso e de usuários estão sendo realizados em todos os tipos de bibliotecas, principalmente na universitária, devido ao papel desempenhado pela mesma na infra-estrutura técnica e administrativa da universidade.

A biblioteca universitária, como base do sistema educacional, é um dos elementos essenciais para a consecução dos objetivos universitários: ensino e pesquisa; desenvolvimento das ciências, letras e artes; formação profissional de nível superior; aplicação de resultados de ensino e pesquisa na comunidade. A serviço do ensino, ela deve prover o estudante de material de estudo e consulta, geralmente sob a forma de livros, publicações periódicas e outros documentos e, para fins de pesquisa, deve colocar à disposição dos investigadores - professores e estudantes - seu acervo de informações; deve, mais, prestar serviços à comunidade, sob a forma de orientação, permitindo a consulta de seus livros e revistas a indústrias, empresas, profissionais liberais e público em geral.³⁴

Contudo, somente através do estudo do usuário, de suas áreas de interesse, demandas e necessidades de informação e padrões de uso de materiais, a biblioteca universitária poderá:

- a) desenvolver uma coleção equilibrada, sem enfatizar determinados assuntos, prejudicando outros;
- b) adotar sistemas de classificação e organização de catálogos que proporcionem acessibilidade e facilidade de uso da informação, além de,
- c) segundo Abigail de Oliveira Carvalho, organizar serviços, de maneira a prover usuários com a informação (conteúdo) de que eles precisam, em forma adequada (nível, linguagem, texto completo ou resumo), através do canal adequado (formal ou informal), no momento preciso, com menor esforço e a baixo custo.⁵

O conhecimento do usuário é, portanto, a base para o planejamento e/ou organização efetivos da biblioteca universitária e para a consecução de seus objetivos como atividade de apoio à Universidade.

Revisão da Literatura

A literatura publicada, abrangendo e caracterizando o uso e o usuário da informação científica e tecnológica - segundo Susan Grawford (1978) - é volumosa, estimando-se que, nos últimos trinta anos, tenham sido publicados aproximada-

damente mil documentos sobre o comportamento do usuário e do uso dos sistemas de informação.⁶ A presente revisão, estruturada em segmentos, pretende representar áreas de interesse para o assunto.

Obteve-se as informações aqui incluídas em fontes publicadas, em sua maioria, até 1978 e, principalmente, veiculadas em periódicos especializados. Nota-se, entretanto, nos primeiros segmentos, a predominância de investigações norte-americanas e inglesas. Tal predominância é justificada pelo pioneirismo daqueles países no assunto e pela mais ampla disponibilidade de documentos para pesquisa. Trabalhos de países latino-americanos são, também, incluídos, mas em número restrito. Investigações realizadas na França e outras nações européias não estão representadas, diante das dificuldades de localização e de obtenção do material.

Os conceitos, dados e informações sobre a situação no Brasil foram colhidos em revistas especializadas, trabalhos apresentados em congressos e dissertações submetidas aos Cursos de Pós-Graduação das Universidades brasileiras.

Estudos de uso e de usuários:

Os estudos de uso e de usuários da informação científica e tecnológica constituem um dos instrumentos básicos, indispensáveis ao planejamento e avaliação dos sistemas de informação e representam uma constante da literatura biblioteconômica.

Levantamentos de preferências de leitores de bibliotecas, com o objetivo de obter dados necessários à tomada de decisões administrativas quanto aos serviços disponíveis, iniciaram os estudos em questão. Os primeiros de natureza empírica, sobre usuários, foram relatados em 1948, na Royal Scientific Conference, quando J.D. Bernal apresentou os resultados de sua investigação sobre o uso de periódicos por cientistas britânicos, em vários institutos governamentais, universitários e de pesquisa privada e Urquhart investigou usuários da London Science Museum Library, visando determinar os tipos de publicações solicitadas.³¹

A partir daquela data, as investigações sobre o assunto proliferaram consideravelmente. Segundo John Martyn (1974) esse desenvolvimento obedeceu a três períodos distintos:

- 1) trabalhos realizados durante a década de 1950;
- 2) investigações de 1960;
- 3) estudos sobre necessidade e usos de informação, executados a partir de 1970.²⁸

O primeiro período é identificado pela preocupação com os usuários da comunidade científica e tecnológica, pela técnica comumente empregada e pela abrangência da população pesquisada. Os dados obtidos naquela década, apresentaram um quadro genérico das necessidades de informação dos cientistas e tecnólogos. O objetivo era exploratório e as pesquisas procuraram descrever os usuários, sem, entretanto, relacionar suas características às necessidades levantadas. Os resultados em questão deveriam proporcionar bases para o planejamento de um

sistema ideal de informações, mas, demonstraram, tão somente, que as necessidades e padrões de busca de informação eram complexos, extensos e variados e que, embora, as referências apresentadas pelos usuários fossem claras, o conjunto era contraditório, não permitindo, por isso, a definição de um planejamento ideal. Esse período foi denominado, por Martyn, como estágio de **Broad-brush studies**.

No segundo estágio os estudos abrangentes tornaram-se raros. Os métodos foram aperfeiçoados e, segundo Herbert Menzel (1966), o ano de 1963 é considerado como o ponto alto das pesquisas, devido, em parte, à introdução e aplicação da técnica do incidente crítico, para coleta de dados objetivos sobre o comportamento dos usuários.²⁹ As pesquisas efetuadas nessa época foram, conforme William J. Paisley (1968), patrocinadas por associações profissionais como a American Psychological Association e o American Institute of Physics. Essas associações tentavam reavaliar seus programas de informação diante do desenvolvimento tecnológico e da conseqüente explosão bibliográfica, para o que subvencionaram projetos como o American Psychological Association Project on Scientific Information Exchange in Psychology, envolvendo estudos sobre inovações na comunicação científica e uso da informação.³¹

No terceiro período, ou estágio atual, os estudos sobre necessidades e usos da informação são considerados interdisciplinares e dependem da colaboração de psicólogos, sociólogos e de outros profissionais das áreas do conhecimento humano. São utilizados, atualmente, métodos diretos de observação e indiretos com análises bibliométricas, para obtenção

de dados que proporcionem bases à estruturação e inovação de um sistema específico ou para solucionar uma área-problema particular. Os estudos não estão mais restritos à ciência e a tecnologia. São consideradas, nas pesquisas, populações de organização industriais, laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, órgãos governamentais, bem como os grupos minoritários, populações urbanas e cidadãos comuns.

Caracterização dos estudos:

Segundo o Centre for Research on User Studies (CRUS) o estudo do usuário é uma área interdisciplinar de conhecimento e abrange o estudo do comportamento dos usuários e não usuários da informação e dos sistemas e serviços de informação, tendo por objetivo básico a interação usuário-informação.⁴³

A caracterização dos estudos de uso e de usuários da informação tem sido, também, objeto de análise por vários especialistas. No Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) pode-se observar, na revisão da literatura - em nove de seus treze volumes revistos e com capítulos dedicados exclusivamente ao assunto - a preocupação dos bibliotecários e especialistas da informação, em classificar e definir seus objetivos.

Herbert Menzel (1966) conceitua os trabalhos de análise como estudos empíricos da comunicação científica entre cientistas e tecnólogos, no decorrer de suas atividades profissionais. Faz distinção tríplice entre eles, categorizando-os em estudos: de comportamento de comunicação dos cientistas,

de uso da informação e de fluxo da informação. Inclui na primeira classe os estudos de preferências ou demandas, com opiniões e pedidos de informação.²⁹

William J. Paisley (1968), apontando a conceituação superficial como principal limitação ao estudo de usuários e uso da informação, desenvolve um modelo conceitual, no qual o cientista é considerado como centro de vários sistemas que afetam seu trabalho. Os sistemas sociais e psicológicos formam um conjunto de círculos quase concêntricos, sendo o maior deles o sistema político, seguido do grupo profissional, grupo de referência, colégio invisível, organização formal, grupo de trabalho e finalizando com o próprio cientista e seus valores. O autor conclui que todos esses sistemas, bem como os sistemas econômico e formal de informação, influenciam o comportamento de busca dos cientistas.³¹ Thomas J. Allen (1969) aperfeiçoou o modelo conceitual desenvolvido por Paisley.¹

Ben-Ami Lipetz (1970) define o estudo das necessidades e usos da informação como atividade racional, quando observada como um meio para consecução de determinado fim. Observa que esses estudos devem ter como objetivos a explanação do fenômeno do uso observado ou da necessidade expressa, a predição de exemplos de uso da informação e o controle e/ou aperfeiçoamento no emprego da informação, servindo-se de condições essenciais. Indica, para a consecução dos objetivos citados, as atividades de descrição do uso observado, de definição de conceitos relevantes e apropriados e de teorização de relacionamentos causais ou quantitativos entre o uso da informação e fa-

tores associados. Classifica os estudos em três grupos principais, correspondentes às atividades científicas citadas.²⁶

Caracterização de demandas:

A distinção entre demandas e necessidades de informação não está bem definida, como também, não há consenso quanto à terminologia, em geral, sobre usuários e uso da informação.

Herbert Menzel (1964) distingue demandas e necessidades, afirmando que estas são bem mais complexas e através de abordagens distintas, podem ser classificadas em: diária, corrente, exaustiva e de familiarização em determinado campo.³⁰

C. H. Hanson (1964), ao analisar resultados de pesquisas sobre usuários, observa que, embora a maioria delas, trate de ações e demandas expressas pelos usuários, seus resultados refletem necessidades reais de informação.¹⁹

J. M. Brittain (1975) ressalta que não há definição satisfatória para necessidade de informação. Faz distinção entre uso, demanda, necessidade e requerimento. Observa que os termos uso e demanda são relativamente fáceis de definir operacionalmente e, portanto, passíveis de mensuração. As demandas são conceituadas como pedidos - oral ou escrito - feitos pelos usuários à biblioteca ou centro de informação.⁴

N. Roberts (1975) ao comentar a terminologia adotada na Ciência da Informação, enfatiza a necessidade de definições precisas dos termos uso, demanda, desejo e requerimento, destacando a sinonímia adotada em muitos trabalhos. Considera os

estágios preliminares ao uso como as várias manifestações de uma demanda e esta como um conceito relativo que implica na busca de uma biblioteca ou centro de informações. Classifica as demandas em potenciais e reais, expressas e não expressas, satisfeitas e frustradas. Para ele, um indivíduo, por várias razões, desenvolve uma imagem mental das demandas que poderiam ser apresentadas a uma biblioteca específica ou a um sistema de informação. Essas demandas constituem suas demandas potenciais. A demanda potencial dos usuários efetivos da biblioteca e de seus usuários potenciais podem ser somadas, pelo menos teoricamente, constituindo a Demanda Potencial Total (DPT). Somente parte da DPT é transformada em ação concreta ou demanda expressa (cujo complemento é a demanda latente); só parte desta última é transformada em demanda satisfeita (complemento - demanda frustrada) e somente uma fração da demanda satisfeita resulta em uso individual.³⁶

C. Soveryhazy (1975) conceitua demanda de informação profissional como aquela proporção de demandas de informação da sociedade que aparece em instituições organizacionais e que orienta a produção científica. Ao categorizar os tipos de investigações, observa que as demandas podem ser pesquisadas de dois modos: a partir do usuário e a partir da biblioteca. Quando o estudo preocupa-se com a interação usuários-serviços bibliotecários disponíveis e acervo da biblioteca, seus resultados ficam circunscritos às demandas expressas. Já os estudos que visam a obtenção de dados de natureza pessoal, considerando o usuário no contexto social, político e econômico, revelam as demandas não expressas.⁴⁰

A. Exon (1978) ao propor uma estrutura simplificada para pesquisa de usuários, aponta três áreas de especulações, a saber, a elasticidade da demanda, a urgência da demanda e as falhas do sistema de informação. Conceitua a elasticidade da demanda de um serviço de informação como a diferença entre seu uso máximo e mínimo, num período dado. Observa, ainda, que se a elasticidade fosse representada graficamente, não o seria por uma linha contínua. Afirma que a demanda pode ser elástica ou estática e que os bibliotecários e especialistas da informação procuram, geralmente, expandir o uso dos serviços oferecidos.¹⁰

Metodologia:

Os métodos inicialmente adotados nos estudos de uso e de usuários da informação foram os de levantamento de preferências e opiniões e de estudo de arquivos, sem maiores preocupações com procedimentos científicos. Com o desenvolvimento dessa área, os métodos foram aperfeiçoados e as investigações passaram a utilizar técnicas de pesquisa social.

Apesar dos progressos, críticas foram e estão sendo feitas quanto aos métodos empregados. No início, essas críticas se relacionavam com os procedimentos de amostragem, definição de variáveis, falta de tratamento estatístico adequado e dificuldades na comparação dos resultados dos diversos estudos. Atualmente, a dúvida está na aplicação dos resultados de pesquisas para inovação e aperfeiçoamento dos sistemas de informação disponíveis.

A metodologia comumente empregada inclui a aplicação de questionários, entrevistas, diários (observação sistemática pelo próprio usuário), observação direta (realizada pelo investigador) e análise de documentos disponíveis. Tais métodos têm sido analisados e revisados por diversos especialistas do assunto que, além de ressaltar suas vantagens e desvantagens, preocupam-se com detalhes de elaboração.

G. Jahoda (1966) observa que, para estudar os tipos e aspectos do uso da informação, deve-se decidir sobre os objetivos gerais da pesquisa antes de selecionar um instrumento para obtenção de dados. Sintetiza vantagens e desvantagens nos métodos citados.²²

D. N. Wood (1969) visando auxiliar as pesquisas sobre usuários, apresenta as diversas etapas de um planejamento. Faz revisão dos métodos referidos e afirma que o conhecimento de pesquisas prévias em relação ao assunto é um aspecto que vai facilitar a etapa de planejamento, permitindo, inclusive, a formulação de questões que possam levar a estudos comparativos.⁴⁴

E. B. Parker e W. J. Paisley (1970) ao revisarem descobertas representativas sobre o uso que cientistas fazem da informação, aludem sobre a conceituação e teoria relativas ao uso da informação, discutem os métodos empregados e citam, além das técnicas estabelecidas anteriormente, a análise sociométrica e os métodos experimentais.³²

J. M. Brittain (1975) ao analisar as necessidades de informação e a aplicação dos resultados de estudos de usuários, relaciona a entrevista e o questionário como métodos tradicio-

nais. Afirma que outras técnicas, como julgamentos de relevância, análise de perfil de usuários e incidente crítico, foram adotadas com vários níveis de sucesso. Observa que a introdução dos sistemas automatizados permitiu registrar a interação homem/máquina e a análise desses registros é, também, uma técnica passível de utilização. Apresenta, também, as principais falhas dos métodos abordados e sugere a elaboração de questões específicas, adoção de estudos longitudinais, uso de testes estatísticos significativos e formulação precisa dos objetivos de pesquisa, para obtenção de dados passíveis de aplicação. Comenta os métodos desenvolvidos em outras áreas, como a Técnica Delphi, técnicas usadas em estudos de difusão e a definição operacional de conceitos, esta desenvolvida por Cooper.⁴

A. V. Golovanov e A. V. Viktorov (1975) ao citarem as técnicas tradicionais, afirmam que seu uso representa uma visão unilateral de necessidades de informação. Desenvolvem um método denominado situation synthesis (síntese da situação) e apresentam áreas de aplicação no campo da Ciência da Informação, para o estudo das necessidades dos usuários - cientistas e tecnólogos.¹⁷

Situação Brasileira:

No Brasil, os estudos sobre a interação usuário-informação, são ainda, incipientes e a produção bibliográfica nacional sobre o assunto é reduzida em relação a outros países.

Segundo Maria de Nazaré Freitas Pereira e colaboradores (1979), somente a partir de 1969 são registradas, na li-

teratura brasileira, as contribuições dos bibliotecários e especialistas da informação, relativamente ao assunto. Comentando um levantamento bibliográfico em realização, pela Divisão de Estudos e Projetos do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), asseveram que, entre os itens arrolados, quinze referem-se a dissertações aprovadas no Curso de Mestrado do mesmo Instituto, além de trabalhos apresentados em congressos e reuniões especializadas e outros quatro são dissertações ainda em fase de andamento.³³

A preocupação recente com o usuário, como elemento essencial dos sistemas de informação, pode, assim, ser considerada como um dos benefícios resultantes do estabelecimento dos Cursos de Pós-Graduação, a nível de Mestrado, do IBICT, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), da Paraíba (UFPB) e da Universidade de Brasília (Unb).

Na pesquisa de fontes especializadas procurou-se levantar conceitos, dados e informações sobre o estudo do usuário e sobre sua aplicação em bibliotecas universitárias brasileiras.

Entre os trabalhos que visam conceituar o assunto pode-se citar Vania Maria Rodrigues Hermes de Araújo (1974) e Abigail de Oliveira Carvalho (1976). A primeira, baseada no modelo conceitual desenvolvido por Paisley e aperfeiçoado por Allen, observa que o usuário é a razão fundamental do sistema de informação e deve ser estudado através do esforço conjunto de uma equipe multidisciplinar. Enfatiza que esse estudo é básico para a interação cliente-centro de informações e essa relação é um tipo de acordo em dois sentidos, permanecendo bi-

lateral, desde que o indivíduo, também esteja cõnscio de suas necessidades de informação, para apresentá-las de maneira a serem amplamente satisfeitas pelo referido centro.³

A segunda, considera a biblioteca universitária como parte integrante do sistema educacional e menciona entre os fatores que afetam sua interação com o usuário os que se referem à própria biblioteca: eficiência e eficácia de sua organização, relevância de informações fornecidas, canal de comunicação usado; e os que se referem aos usuário: personalidade, motivação, atividades exercidas, especialização. Ressalta, ainda, o papel da biblioteca no desenvolvimento da criatividade e iniciativa do estudante e a importância da aplicação do modelo de comunicação ao estudo interativo bibliotecário-usuário.⁵

Entre as aplicações de estudos de uso e de usuários da informação em bibliotecas universitárias brasileiras pode-se destacar:

- a) o inquérito de Maria Lúcia Andrade Garcia (1972-73) sobre o uso de bibliotecas e da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da Universidade Federal de Minas Gerais; ^{14,15}
- b) a dissertação de Mestrado de Maria Lectícia de Andrade Lima (1974) com o título *Usuários de uma biblioteca universitária*: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco; ²⁵
- c) os trabalhos apresentados no Curso de Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblio-

teconomia da Universidade Federal de Minas Gerais por Murilo Bastos da Cunha (1976) sobre Necessidades de informação dos professores do Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais⁷ e por Marília Junia de Almeida Gardini (1977) sobre O Usuário de psicologia: seu comportamento e necessidades de informação;¹⁶

d) o estudo de Cecília Malizia Alves e Paulo Afonso Lopes da Silva (1978) intitulado Caracterização de usuários e adequação de serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das Bibliotecas da PUC/RJ.²

Estes estudos, efetuados quase que exclusivamente através de questionários, procuraram caracterizar a comunidade universitária e estabelecer necessidades, padrões de busca e uso da informação entre professores, alunos de pós-graduação e de graduação das universidades brasileiras. Em geral, objetivaram obter subsídios para a tomada de decisões administrativas e o conseqüente aperfeiçoamento das bibliotecas e dos serviços de informação disponíveis.

Conclusões de pesquisas:

Pode-se observar na literatura a grande quantidade de estudos sobre uso e usuários, promovido por agências de consultoria, bibliotecas e indivíduos, poucos, porém, de caráter comparativo.

Segundo J. M. Brittain (1975) há muitos problemas envolvidos na comparação dos resultados dos estudos de usuários,

pois alguns contêm aspectos que não permitem confrontos e outros, apesar de os permitirem, são de baixa qualidade e validade ou são inadequados. Entre os fatores variáveis de um estudo para outro, estão a população pesquisada, o ambiente, o método, as categorias de questões, a proporção de respostas, as técnicas estatísticas e a apresentação dos resultados.⁴

Trabalhos levados a termo em bibliotecas universitárias e especializadas na área médica, entretanto, chegam a conclusões similares. Os autores apresentam, nos resultados de suas pesquisas, pontos comuns sobre o comportamento de busca de informação dos usuários e aspectos homogêneos em relação à frequência e à razão de visitas às bibliotecas e centros de informação: demandas e necessidades de informação, de fontes e de serviços bibliotecários e níveis de satisfação da comunidade universitária.

Assim, as conclusões foram reunidas com base em determinadas características, apresentadas a seguir:

1. Fatores tais como: experiência, nível educacional, atividade e orientação profissional estão potencialmente relacionados com o comportamento de busca de informação dos usuários de bibliotecas universitárias.

Dois trabalhos podem ser assinalados a esse respeito. O primeiro é a revisão de estudos de comportamento de usuários de bibliotecas universitárias, levantada por Geoffrey Ford (1973) e o segundo, o estudo de Janet Friedlander (1973), in-

titulado **Clinician search for information.**¹¹⁻¹² Ambos confirmam esta conclusão.

2. Os componentes da comunidade universitária - professores, alunos de pós-graduação e de graduação - são usuários assíduos da biblioteca.

Thereza C. Strasser (1978) em sua pesquisa sobre necessidade de informação dos médicos práticos, realizada através de questionários e com o propósito de obter dados para revisar os objetivos de Schaffer Library of Health Sciences do Albany Medical College (New York), observa que profissionais envolvidos em atividades acadêmicas, como ensino e pesquisa, são frequentadores assíduos da biblioteca.⁴¹

Os resultados da investigação realizada com usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, por Cecília Malizia Alves e Paulo Afonso Lopes da Silva (1978), indicam que o padrão de frequência diária/semanal à biblioteca é consistente para toda comunidade universitária.²

Outros estudos apresentam, ainda, comparação entre índices de frequência por grupos de usuários, assinalando diferenças entre professores, alunos de graduação e de pós-graduação. Entre eles estão:

Margareth Slater e Pamela Fisher (1969) estudando o uso de bibliotecas técnicas britânicas (bibliotecas de firmas industriais, governamentais, acadêmicas e de organizações sem fins lucrativos) observam que usuários de biblio-

tecas acadêmicas servem-se com frequência da biblioteca de sua própria instituição. Não obstante, ao discriminarem os grupos, constata-se que professores são usuários frequentes, embora sua assiduidade seja menor que a dos estudantes de graduação e de pós-graduação.³⁹

Em seu trabalho, Maria Lectícia de Andrade Lima (1974) aponta essa diferença quando observa que estudantes apresentam índices de frequência sempre mais elevados em relação a professores que, conseqüentemente, obtêm documentos fora da biblioteca.²⁵

3. Os grupos de usuários, classificados de acordo com a qualificação acadêmica, diferem significativamente quanto às razões de visitas às bibliotecas universitárias.

Esta afirmativa é confirmada pelo estudo de Philip V. Rzasa e John H. Moriarty (1970) realizado com professores, estudantes de pós-graduação e de graduação de uma biblioteca universitária. Os autores constatarem que professores procuram a biblioteca para fins de pesquisa bibliográfica para publicação de artigo ou livro, enquanto estudantes de pós-graduação, objetivam, em suas visitas, a satisfação de necessidades curriculares e os de graduação usam-na, apenas, como local de estudos, servindo-se, para consulta, de seu próprio material.³⁸

Outros autores, concordam quanto às razões de visitas às bibliotecas universitárias:

P. E. Tucker (1961), Peter Durey (1968) e Patrícia B. Knapp (1968) realizaram estudos com alunos de graduação e nos resultados obtidos, a observação sobre o uso da biblioteca apenas como local de estudos para consulta de material próprio ou de anotações de aula, é um ponto comum.⁴²⁻⁹⁻²³

Janet Friedlander (1973) indica que clínicos filiados a um hospital-escola usam a biblioteca para localizar fontes impressas.¹²

Cecília Malizia Alves e Paulo Afonso Lopes da Silva (1978) constatam que a principal necessidade dos estudantes de graduação está relacionada com a disponibilidade de espaço para estudo de material próprio, enquanto para alunos de pós-graduação as razões principais são a consulta local e empréstimo domiciliar. Este último constitui, também, a razão principal dos professores.²

4. A informação necessária ao usuário depende da natureza de seu trabalho ou do assunto que está pesquisando e a quantidade de informação varia de um estágio de pesquisa para outro, sendo maior nos estágios inicial e final de um projeto.

Dois trabalhos apresentam resultados similares na confirmação desta assertiva. O primeiro é o estudo de Krishan Kumar (1968) levado a efeito com professores e pesquisadores do Departamento de Quí-

mica da Universidade de Delhi²⁴ e o outro realizado com professores do Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), por Murilo Bastos da Cunha (1976).⁷

5. Observa-se que, ao serem comparados relativamente ao tipo de informação procurada, os docentes solicitam informação recente, imediata e prática, isto é, relacionada com a atividade do momento; alunos de graduação procuram informação básica (*background information*) e a não disponibilidade do material solicitado, resulta no abandono da busca de informação.

Esta conclusão é confirmada por Fernando Rodriguez A. e colaboradores (1971), investigando as necessidades e hábitos de informação entre docentes, pesquisadores e alunos da Universidad de Concepción, Chile;³⁷ pelo inquérito de Maria Lucia Andrade Garcia (1972-73);¹⁴⁻¹⁵ pelo estudo de Peter Durey (1968), com estudantes de graduação⁹ e pelo trabalho de Janet Friedlander (1973), com médicos práticos.¹²

6. Os grupos de usuários de bibliotecas universitárias apresentam diferenças significativas quanto ao material bibliográfico utilizado.

Afirmativa corroborada pelo estudo de Philip V. Rzasa e John H. Moriarty (1970), cujos resultados indicam que professores e estudantes de pós-graduação procuram períodos de

no fontes primárias de informação e alunos de graduação utilizam com maior frequência os livros-texto e material próprio. As obras de referência e de reserva são utilizadas pelos três grupos.³⁸

7. Os propósitos de uso dos canais de informação variam, ou seja, os livros são usados para obtenção de informação abrangente, detalhes sobre técnicas, leitura básica e de áreas correlatas. Obras de referência, como dicionários e enciclopédias são usadas para obtenção de informação imediata; índices e abstracts para compilar bibliografias, obter informação exhaustiva e identificar pesquisas primárias. Os periódicos são consultados para atualização.

Este resultado é confirmado no trabalho de Krishan Kumar (1968), observando que pesquisadores e docentes utilizam índices de periódicos, abstracts e artigos originais, como fontes formais de informação.²⁴

Outros autores apresentam pontos comuns e complementares em relação às conclusões (6 e 7) apontadas acima.

Na pesquisa sobre o uso de livros por investigadores biomédicos - realizada na Yale Medical Library - L. Miles Raisig e colaboradores (1966) observam que os livros constituem uma importante fonte de informação, sendo usados para preparação de aulas como material didático e para investigação de aspectos conceituais e intelectuais da atividade científica.³⁵

Fernando Rodriguez A. e colaboradores (1971) certificam que o livro é a principal fonte de informação solicitada pela comunidade universitária e os estudantes, seus usuários mais assíduos.³⁷

Maria Lúcia Andrade Garcia (1972-73) assegura que o material bibliográfico utilizado pelos professores é o livro especializado, seguindo-se em proporções menores, e separadamente, o periódico e o abstract. Acrescenta que o uso de periódicos parece estar relacionado com a necessidade de atualização no campo de interesse destes docentes.¹⁵

Maria Lectícia de Andrade Lima (1974), quando se refere à natureza de documentos consultados, revela que alunos, tanto de graduação como de pós-graduação, usam mais livros-texto; professores utilizam, com maior incidência, leitura complementar ou ilustrativa.²⁵

Thereza C. Strasser (1978) conclui que os artigos de periódicos constituem a principal fonte de informação utilizada por profissionais da área médica, principalmente pelos professores engajados em programas de educação profissional.⁴¹

8. A seleção de um canal de informação está diretamente relacionada com a solução de problema que o usuário deve resolver ou com a tarefa que o mesmo está executando. Depende, ainda, de fatores como: qualidade, utilidade, relevância e acessibilidade.

Esta observação é corroborada por Janet Friedlander (1973), afirmando que acessibilidade e facilidade de localização de uma fonte de informação são fatores de importância na seleção de um canal¹² e por Victor Rosenberg (1966), citado por Saul e Mary Herner, quando observa que a facilidade de uso do canal de informação é mais importante que o total de informação esperado.²⁰

Um ponto de destaque nos resultados de pesquisas, principalmente quando tratam do uso de canais de informação, é a importância da comunicação informal. Este aspecto é ressaltado, também, nos estudos de Janet Friedlander,¹³ Krishan Kumar,²⁴ Maria Lectícia de Andrade Lima,²⁵ Thereza C. Strasser,⁴¹ entre outros.

9. Os grupos de usuários - docentes, alunos de pós-graduação e de graduação - não apresentam diferenças quanto às demandas de serviços bibliotecários. Os serviços mais solicitados são a consulta local, o empréstimo domiciliar e o serviço de fotocópias, preferentemente a xerox.

Krishan Kumar (1968) garante que a biblioteca central universitária é usada pelos professores e pesquisadores para consulta local, empréstimo domiciliar e utilização da sala de leitura.²⁴ Maria Lúcia Andrade Garcia (1973) observa que professores recorrem à reprodução de material bibliográfico, sendo a do Xerox o processo mais utilizado.¹⁵ Marília Júnia Almeida Gardini (1977) constata que o tipo de serviço bibliotecário solicitado pela maioria dos alunos de graduação é o empréstimo domiciliar.¹⁶

Alguns autores, como Barbara B. Davis (1975) e T. H. Mann (1974) pressupõem que o aumento da demanda dos serviços bibliotecários está diretamente relacionado com o conhecimento que o usuário possui de suas disponibilidades. Afirmam que as bibliotecas precisam desenvolver seu potencial educativo e assumir um papel dinâmico na estrutura universitária, tanto junto aos professores, como junto aos estudantes. 8-27

10. Os usuários de bibliotecas acadêmicas solicitam, só ocasionalmente, o auxílio do bibliotecário ou funcionários da biblioteca em suas buscas de informação.

Esta afirmativa é confirmada em alguns estudos, apresentando, no entanto, controvérsias em outros.

Fernando Rodriguez A. e colaboradores (1971) constatam que os grupos de usuários solicitam, regular ou ocasionalmente, o auxílio do bibliotecário em suas buscas de informação. Entretanto, ao distinguirem as categorias, notam que pesquisadores procuram com menor intensidade este auxílio.³⁷

J. Hall (1972) enfatiza a falta de confiança do pesquisador acadêmico no pessoal da biblioteca. Ao fazer comentário sobre o **Students Chemical Information Project**, da Aslib, afirma que estudantes de graduação no último ano da Universidade, nunca solicitaram auxílio dos referidos funcionários, indicando, como causa, a falta de publicidade dos serviços oferecidos pela biblioteca.¹⁸

Considerações finais:

Com base na revisão de literatura sobre estudos de usuários pode-se inferir que:

- a pesquisa corrente sobre usuários preocupa-se com a definição e conceituação da área, para composição de um corpo teórico de conhecimentos, com hipóteses válidas, que permitam a elaboração de estruturas gerais (leis) de aplicação universal, sobre necessidades e usos da informação;
- os estudos de usuários relatados podem ser classificados em:
 1. estudos de hábitos de busca e obtenção da informação pelos cientistas e tecnólogos;
 2. os relativos ao uso/avaliação dos serviços de informação/biblioteca e,
 3. os de fluxo de informação.

Destes, a maioria, tem por objetivo a interação usuário/informação e para sua consecução são empregados os fatores básicos da atividade racional, ou seja, a explanação, a predição e o controle, sem atingirem, ainda, esta última atividade. Também neles devem ser observadas as interrelações dos sistemas apresentados por Paisley;

- as demandas de informação são classificadas em expressas ou explícitas (reais) e não expressas ou implícitas (potenciais). No primeiro tipo, o usuário tem consciência de seu pedido e formula-o, oralmente ou por escrito, de maneira objetiva à biblioteca ou centro de informação. Enquanto, no segundo, não há conscientização ou formulação;
- entre as técnicas tradicionais para consecução dos estudos, estão o questionário e a entrevista, que têm sido adotados, isoladamente ou em conjunto, visando obter subsídios sobre o uso da informação ou sobre o comportamento de busca e obtenção e, como característica das pesquisas comportamentais o *survey* é a estratégia mais comum, sendo pouco empregada a experimentação ou a simulação.
- os estudos realizados nas Universidades brasileiras objetivam obter subsídios para a tomada de decisões administrativas, porém, estão em estágio incipiente.
- as conclusões de pesquisas apresentam pontos comuns e a partir desses pontos poderão ser estabelecidos padrões de busca e uso da informação, bem como poderão ser determinadas as demandas explícitas dos usuários de bibliotecas universitárias. Entretanto, para

que isto ocorra, há necessidade de realização de estudos de usuários em base contínua, visando o aproveitamento dos resultados e sua comparação em diferentes ocasiões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - ALLEN, Thomas J. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. Washington, D.C., American Society for Information Science, 1969. v.4. p.3-29.
- 2 - ALVES, Cecília Malizia & SILVA, Paulo Afonso Lopes da. Caracterização de usuários e adequação de serviços de bibliotecas: uma abordagem preliminar das Bibliotecas da PUC/RJ. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, 7(1): 13-24, 1978.
- 3 - ARAUJO, Vania Maria Hermes da. Usuários: uma visão de problema. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 3(2): 175-92, set. 1974.
- 4 - BRITAIN, J. M. Information needs and the application of the results of user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON, W. J. ed. *Perspectives in information science*. Leyden, Noordhalf, 1975. p. 425-37. (Nato Advanced Institute for User Studies).
- 5 - CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária: estudo de usuário. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 5(2):117-27, set. 1976.
- 6 - GRAWFORD, Susan. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. Washington, D.C., American Society for Information Science, 1978. v. 13, p. 61-81.
- 7 - CUNHA, Murilo Bastos da. *Necessidades de informação dos professores do Departamento de Física da UFMG*. Belo Horizonte, Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1976. 28 p. mimeo. (Trabalho apresentado ao Curso de Pós-Graduação, da Escola de Biblioteconomia da UFMG).

- 8 - DAVIS, Barbara B. User needs: the key changing Library services and policies. *Bulletin of the Medical Library Association*, Chicago, 63(2):195-98, Apr. 1975.
- 9 - DUREY, Peter. A survey of student library-use at the University of Keele, 1967. *Research in Librarianship*, Oldhan, 2(7):3-8, Jan. 1968.
- 10 - EXON, Andy. Getting to know the user better. *Aslib Proceedings*, London, 30(10/11):352-64, Oct. Nov. 1978.
- 11 - FORD, Geoffrey. Progress in documentation: research in user behaviour in university libraries. *Journal of Documentation*, London, 29(1):85-106, Mar. 1973.
- 12 - FRIEDLANDER, Janet M. Clinician search of information. *Journal of the American Society for Information Science*. Washington, D.C., 24(1):65-9, Jan./Feb. 1973.
- 13 - _____. *Physician use of medical library*. Cleveland, Case Western Reserve University, 1970. 145 p. (Case Western Reserve University, Ph.D., 1979. Library Science).
- 14 - GARCIA, Maria Lúcia Andrade. Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 1(2):113-24, set. 1972.
- 15 - _____. Uso da Informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 2(2):196-206, set. 1973.
- 16 - GARDINI, Marília Júnia Almeida. *O usuário de psicologia: seu comportamento e necessidades de informação*. Belo Horizonte, Escola de Biblioteconomia, 1977. 04 p. mimeo. (Trabalho apresentado ao Curso de Pós-Graduação da Escola de Biblioteconomia da UFMG).
- 17 - GOLOVANOV, A. V. & VIKTOROV, A. E. A method of studying information needs. *Nauchno-Tekhbicheskaya Informatsiya*, Moscou, 1(6):3-10, 1975.
- 18 - HALL, J. Information services in university libraries. *Aslib Proceedings*, London, 24(5):293-302, May 1972.

- 19 - HANSON, C. M. Research on user's needs: where is it getting us? *Aslib Proceedings*, London, 16(2):64-79, Feb. 1964.
- 20 - HERNER, Saul. The determination of user needs for the design of information systems. In: INFORMATION systems workshop: the designer's methodology. Washington, D.C., Spartan Books, 1962. p. 47-60.
- 21 - HERNER, Saul & HERNER, Mary. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1967. v.2, p. 1-34.
- 22 - JAHODA, G. Information needs of science and technology: background review. In: INTERNATIONAL FEDERATION FOR DOCUMENTATION CONGRESS, 31 st., Washington, D.C., 7-16, Oct. 1965. *Proceedings*. Washington, D.C., McMillan, London, Spartan Books, 1966. v. 2, p. 137-42.
- 23 - KNAPP, Patricia B. The reading of college students. *Library Quarterly*, Chicago, 38(4):301-8, Oct. 1968.
- 24 - KUMAR, Krishan. User's survey concerning teachers and research scholars in the Department of Chemistry, University of Delhi. *Annals of Library Science and Documentation*, Delhi, 15(4):175-207, Dec. 1968.
- 25 - LIMA, Maria Lectícia de Andrade. *Usuários de uma biblioteca; estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro, 1974. 70 p. (Dissertação apresentada ao Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação/ Universidade Federal do Rio de Janeiro, para obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia e Documentação.
- 26 - LIPETZ, Ben-Ami. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York. Intrscience, 1970. v.5, p.5-32.
- 27 - MANN, T. H. Communication about books to undergraduates. *Aslib Proceedings*, London, 26(6):250-6, June 1974.
- 28 - MARTYN, John. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. Washington, D.C., American Society for Information Science, 1971. v.9, p.3-23.

- 29 - MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1966. v.1, p. 41-69.
- 30 - _____. The information needs of current scientific research. *Library Quarterly*, Chicago, 34(1):4-19, Jan. 1964.
- 31 - PAISLEY, Willian J. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1968. v.3, p.1-30.
- 32 - PARKER, E. B. & PAISLEY, W. J. Research of psychologists at the interface of the scientist and his information system. In: SARACEVIC, Tefko ed. *Introduction to information science*. New York, London, R.R. Bowker, 1970. p.85-94.
- 33 - PEREIRA, Maria Nazaré de Freitas et alli. *A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica*. s.n.t. 32 p. mimeo. (Trabalho apresentado ao 10º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Curitiba, 22-27 julho 1979).
- 34 - PFROMM NETO, Samuel. A biblioteca como instrumento de tecnologia educacional. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 4(1):19-39, mar. 1975.
- 35 - RAISIG, L. Miles et alli. How biomedical investigators use library books. *Bulletin of Medical Library Association*, Chicago, 54(2):104-7, Apr. 1966.
- 36 - ROBERTS, N. Draft definitions: information needs, wants demands and uses: a comment. *Aslib Proceedings*, London, 27(7):308-13, Jul. 1975.
- 37 - RODRÍGUEZ A., Fernando; RAMIREZ H., Miguel; LAGOS J. Ariela. *Análisis de necesidades y hábitos de información entre docentes, investigadores y alumnos de la Universidad de Concepción, Chile*. Lima, 1971. 8 p. mimeo. (Trabalho apresentado ao 3º Congresso Regional de Documentação e 2ª Reunião da FID/CLA, Lima, 20-24 set. 1971).

- 38 - RZASA, Philip V. & MORIARTY, John H. The types and needs of the academic library users: a case study of 6.568 respnses. *College and Research Libraries*, Chicago, 31(6):403-9, Nov. 1970.
- 39 - SLATER, Margaret & FISHER, Pameia. *Use made of technical libraries*. London, Aslib, 1969. 86 p.
- 40 - SOVENYHAZY, C. Investigation of professional information demands ant the user. *Research in Librarianship*, Oldhan, 5:192-204, Sep. 1975.
- 41 - STRASSER, Thereza C. The information needs od practicing physicians in Northeastern New York State. *Bulletin of the Medical Library Association*, Chicago, 66(2):200-9, Apr. 1978.
- 42 - TUCKER, P. E. The sources of books for undergraduates. *Journal of Documentation*, London, 17(2):77-95, June, 1961.
- 43 - WILSON-DAVIS, K. The centre for research on user studies: aims and functions. *Aslib Proceeeding*, London, 29(2): 67-76, Feb. 1977.
- 44 - WOOD, D. N. Discovering the user and his information needs. *Aslib Proceeedings*, London, 21(7):262-71, Jul. 1969.