

Estudos de uso e de usuários como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica

Use and user studies as selection tools

WALDOMIRO DE CASTRO SANTOS VERGUEIRO *

Estudos de uso e de usuários podem servir aos bibliotecários para dimensionamento de demanda futura e, assim, diminuir o nível da incerteza bibliográfica no momento da seleção do material. O conhecimento das diversas metodologias existentes, suas vantagens e desvantagens, possibilitará ao profissional a decisão mais apropriada ao seu caso. Por outro lado, deve este ficar atento às limitações inerentes a estudos desta natureza.

1. INTRODUÇÃO

Pode-se dizer que as bibliotecas enfrentam atualmente — e provavelmente continuarão a enfrentá-la durante muito, muito tempo — uma grande, enorme inter-

* Professor Assistente. Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

rogação: como escolher, dentre o universo de obras colocadas à disposição da biblioteca, aquelas que serão realmente utilizadas por seus usuários? Se, por um lado, faltam recursos suficientes que permitam aumentar o leque de alternativas que a biblioteca pode colocar à disposição dos usuários de modo a tentar aproximar-se da marca de atendimento de 100% de suas demandas potenciais e reais, por outro lado, a satisfação destas demandas implicaria a aquisição de centenas ou milhares de itens que seriam utilizados uma ou no máximo duas vezes a cada dez anos ou mais, o que inviabilizaria totalmente a manutenção da coleção. A tomada de decisão para seleção é, assim, muitas vezes, uma atitude realizada quase às cegas, uma vez que a **incerteza bibliográfica** * irá sempre pairar em torno do bibliotecário. De fato, até o momento, ainda não se conseguiu obter garantia total para qualquer decisão de seleção, os erros sendo descobertos apenas depois — e, às vezes, muito, muito depois... — que a decisão foi tomada e a verba para aquisição, por sua vez, comprometida. Estudos de uso e de usuário têm aparecido, nos últimos anos, como possibilidade de diminuição da margem de incerteza bibliográfica e têm sido encarados como a solução — talvez até um pouco exageradamente — para as dúvidas existentes. No entanto, a não utilização de metodologias apropriadas e a confusão entre o que sejam estudos de uso e de usuário têm, muitas vezes, comprometido os trabalhos efetuados e conduzido a resultados equivocados. Neste artigo, tentar-se-á deixar mais claras as diferenças entre as duas coisas e discutir algumas das metodologias disponíveis.

* Expressão utilizada pelo Prof. Antônio Miranda em Curso sobre Desenvolvimento de Coleções ministrado na ECA/USP.

2. DEFINIÇÕES

Estudos de uso: aqueles que se iniciam a partir de um grupo de materiais de biblioteca e então começam a investigar qual o seu uso, ou quanto de uso eles tiveram;

Estudos de usuários: começam com pessoas e perguntam **se** ou **quanto** elas usam os materiais da biblioteca e, talvez, quais tipos de materiais utilizam (1:317).

3. METODOLOGIAS

A literatura internacional tem discutido fartamente os métodos e técnicas à disposição dos bibliotecários para a realização tanto de estudos de uso como de estudos de usuários. A escolha da metodologia mais apropriada irá depender dos objetivos de cada estudo. Importante é definir bem os objetivos e a hipótese que se deseja comprovar ou refutar a fim de não correr o risco de tentar comprovar o óbvio ou mensurar coisas absolutamente não passíveis de mensuração. Importante também, no momento de definição da metodologia, é a busca na literatura especializada, tentando detectar se outros profissionais já realizaram estudos com objetivos similares ao que se pretende e com quais resultados; desta forma poderá ser evitada a duplicação desnecessária de etapas que se mostraram dispensáveis ou a repetição de erros cometidos. A definição exata dos objetivos do estudo e o levantamento da literatura são passos essenciais para a boa definição da metodologia a ser utilizada.

Muitas vezes, é necessário, devido ao grande número de dados com que se deverá trabalhar, lançar mão de amostragens. Essas amostragens deverão ser cienti-

ficamente estipuladas, tomando-se um cuidado especial para que variáveis externas (época de provas ou de férias escolares, efemérides, modismos) não afetem a coleta de dados e, conseqüentemente, a avaliação final.

O Subcomitê sobre Estudos de Uso e de Usuários da Divisão de Recursos e Serviços Técnicos da ALA elaborou, em 1982, um guia para avaliação da coleção através de estudos de uso e de usuário, enfocando algumas das várias metodologias que podem ser utilizadas e salientando suas vantagens e desvantagens. São elas:

- a) estudos de circulação;
- b) testes de fornecimento de documentos;
- c) estudos de disponibilidade na estante;
- d) estudos de uso interno; e
- e) estudos de citações. (2:435-38)

Os **estudos de circulação**, como o próprio nome evidencia, são estudos que se limitam aos dados de circulação, normalmente relacionados com o empréstimo externo (diferenciando-se, portanto, do uso interno). Podem ser realizados tomando-se em consideração o total da coleção ou parte dela; é suscetível a análises variadas, permitindo o enfoque por tipo de usuários, por data de aquisição do material, por assunto, por tipos de materiais etc. Estudos desse tipo permitem, entre outras coisas, a identificação de partes sub-utilizadas da coleção (o que permitirá, por sua vez, a decisão sobre seu descarte, remanejamento para áreas de acomodação compacta ou mesmo sua microfilmagem) ou, ao contrário, de títulos de altíssima demanda (o que, provavelmente, exigirá a aquisição de duplicatas). Entre as vantagens destes tipos de estudos destacam-se as de:

- a) refletirem a circulação declarada e os padrões de uso do material naquela biblioteca específica;
- b) os dados poderem ser facilmente organizados em categorias de assunto, facilitando sobremaneira a análise;
- c) permitirem grande flexibilidade em relação ao período de assunto ou à dimensão da amostra;
- d) as unidades de informação obtidas serem facilmente tabuláveis;
- e) apresentarem informações objetivas.

Por outro lado, estes estudos apresentam as seguintes desvantagens:

- a) excluem a consulta interna e minimizam o uso real;
- b) refletem apenas e tão somente as buscas bem sucedidas;
- c) podem trazer resultados irreais pois, em grande número de vezes, o material de uso mais intenso não está acessível;
- d) não permitem a identificação de baixo uso devido a obsolescência ou baixa qualidade do material.

Entre os estudos de circulação mais famosos reportados pela literatura internacional destacam-se o realizado por Fussler e Simon na Universidade de Chicago (4) e o polêmico estudo, realizado por Kent e diversos colaboradores, na Universidade de Pittsburgh (8).

Os estudos de levantamento de opiniões dos usuários procuram determinar o grau de atendimento das necessidades dos usuários por intermédio da coleção da

biblioteca, procurando obter dos mesmos respostas a questões específicas. Utilizam-se normalmente questionários ou entrevistas, podendo as perguntas serem abertas ou fechadas. Permitem, em linhas gerais, avaliar tanto quantitativa como qualitativamente o grau de eficiência da coleção no atendimento das necessidades de seus usuários, além de proporcionarem informações valiosas para resolver problemas específicos enfrentados pela biblioteca ou a adequação ou não dos serviços oferecidos. A decisão por estudos de levantamento de opiniões dos usuários — o «clássico» estudo de usuários — deve ser muito bem pesada, pois com ela corre-se o risco de se trazerem incômodos desnecessários aos usuários e assim, em vez de obter sua colaboração, conseguir apenas seu afastamento. Da mesma forma, a decisão por questionários ou entrevistas deve levar em consideração as vantagens e desvantagens inerentes a cada um destes métodos, já fartamente discutidos na literatura (3, 11). Além disso, deve-se considerar os seguintes pontos positivos apresentados por estudos deste tipo:

- a) não se limitam apenas aos dados existentes, como é o caso dos estudos de circulação;
- b) permitem uma resposta direta dos usuários;
- c) podem ser simples ou complexos conforme as necessidades específicas da biblioteca.

Por outro lado, estes estudos apresentam algumas desvantagens, como:

- a) dificuldade para elaboração e análise de pesquisas mais sofisticadas, exigindo muitas vezes a ajuda de pessoal especializado para sua análise;

- b) os custos de contatar os usuários individualmente são relativamente elevados e nem sempre se consegue obter deles a cooperação necessária, prejudicando os resultados finais;
- c) os usuários normalmente desconhecem os diversos tipos de serviços que poderiam ser oferecidos pela biblioteca e, por isso, não possuem padrões de comparação satisfatórios para julgamento da adequação ou não dos serviços;
- d) nem sempre os dados obtidos refletem as experiências reais dos usuários;
- e) não se atinge o não-usuário que, provavelmente, teria informações valiosas a oferecer.

Os **testes de fornecimento de documentos** procuram determinar a capacidade que tem uma biblioteca específica de fornecer a seus usuários os itens de que eles necessitam. A metodologia mais comum é a compilação de uma lista de citações que, segundo se presume, reflete as necessidades de informação dos usuários. A partir desta lista, simulam-se situações de busca do material, tentando-se determinar a taxa de capacidade de atendimento ao usuário. Estes testes possibilitam a obtenção de medidas bastante objetivas da capacidade da coleção para atender as necessidades de sua clientela específica, permitindo, também, a comparação entre duas ou mais bibliotecas pela utilização de idênticas listas de citações. Por outro lado, alguns problemas prejudicam a confiabilidade nesse tipo de estudo: de um lado a dificuldade de se compilar listas de citações representativas sobretudo pela imprecisão dos dados fornecidos pelos testes preparados pelo **staff** da biblioteca que não levam em conta a probabilidade de não

obtenção de documentos devido a erros do próprio usuário; de outro, a necessidade de constante repetição destes testes e de comparações com estudos desenvolvidos em outras bibliotecas.

Já os **estudos de disponibilidade na estante**, por não se tratarem de técnicas de simulação mas sim do acompanhamento bem próximo de experiências dos usuários na busca e obtenção do material que desejam, podem cobrir algumas das falhas apresentadas pelos **testes de obtenção de documentos**. Também nesse caso se lançará mão de questionários e entrevistas, solicitando-se aos usuários que relatem os casos em que não conseguiram obter os documentos de que necessitavam, o que pode ocorrer devido aos mais diversos fatores, como ao fato da biblioteca não possuir aqueles documentos específicos ou, em os possuindo, os mesmos não estarem disponíveis no momento desejado em virtude de, por exemplo, estarem colocados fora de seu lugar correto na estante. Estes estudos possuem a vantagem de:

- a) relatarem as falhas dos próprios usuários na procura do material, como a cópia errada do número de chamada ou a procura utilizando-se de citações incorretas;
- b) identificarem outras razões para falhas dos usuários que não estejam ligados ao desenvolvimento da coleção, e possibilitarem a obtenção de dados que permitam subsidiar a mudança de políticas ou procedimentos da biblioteca;
- c) poderem ser facilmente repetidos para medir mudanças no desempenho da biblioteca.

As desvantagens apresentados por este tipo de estudo são, em essência, quase as mesmas apresentadas pelos **levantamentos de opiniões dos usuários**, ou seja:

- a) dependem fortemente da cooperação do usuário, o que nem sempre é muito fácil de se obter;
- b) são estudos que exigem muito tempo, tanto para seu planejamento como para sua aplicação e avaliação;
- c) não identificam as necessidades dos não usuários.

Estudos de uso interno, por sua vez, baseiam-se na avaliação de registros de uso do material no próprio recinto da biblioteca, o qual é computado no momento de sua recolocação na estante. Os **estudos de circulação** — o que não deixam de ser os **estudos de uso interno** — possibilitam ao bibliotecário o enfoque não só de toda a coleção ou somente parte dela, mas também, segundo as necessidades, a análise de todos os seus usuários ou somente uma amostra dos mesmos. Apresentam as seguintes vantagens:

- a) podem ser direcionados para correlacionar o material utilizado com o tipo de usuário a utilizá-lo;
- b) podem ser desenvolvidos em paralelo com **estudos de circulação**, possibilitando, assim, uma informação mais acurada sobre o uso real da coleção.

Estas vantagens têm, em contrapartida, as seguintes desvantagens:

- a) dificuldade de aplicação em acervos abertos, devido à necessidade de se depender da cooperação do

usuário, o que, como já falado anteriormente, nem sempre é fácil de se obter;

- b) necessidade de se realizar o estudo em épocas que não produzam dados distorcidos;
- c) o material que está emprestado não se encontra, obviamente, disponível para o uso interno;
- d) tal como os **estudos de circulação**, refletem apenas os sucessos de busca, não os fracassos.

Finalmente, os **estudos de citações**, ou seja, a contagem do número de vezes que os documentos são citados por outros, são utilizados em bibliotecas principalmente para desenvolver listas básicas de títulos — normalmente, títulos de periódicos — e para a identificação de prováveis descartes ou cancelamento de títulos. Presume-se que a probabilidade de demanda de um título é proporcional ao número de citações que este título recebe na literatura, o que não deixa de ter uma certa lógica. Os estudos de citações apresentam os seguintes pontos positivos:

- a) os dados podem ser facilmente categorizados para análise;
- b) é um método relativamente simples que pode ser empregado repetidamente (principalmente quando se conta com um computador para a tabulação dos dados);
- c) identifica mudanças na literatura;
- d) podem-se preparar listas rapidamente e de forma bastante eficiente a partir de bases de dados de acesso on-line.

Apresentam, também, as seguintes desvantagens:

- a) dificuldades para seleção de fontes que reflitam o assunto de interesse ou as necessidades dos usuários de uma biblioteca específica;
- b) padrões de citações de uma sub-área podem ser diferentes dos padrões de citações do assunto mais geral;
- c) padrões de pesquisa de algumas disciplinas não se prestam a estudos de citações;
- d) o intervalo de tempo necessário para as citações não permitirá que se detecte mudanças de ênfase em algumas disciplinas ou a emergência de novos títulos.

Entre os muitos trabalhos de **estudos de citações** relatados pela literatura internacional, talvez o mais famoso seja o de Eugene Garfield, em que o editor do **Science Citation Index** apresenta as possibilidades oferecidas por este tipo de estudo para a avaliação de periódicos, desenvolvendo conceitos muito importantes, como o de «fator de impacto», ou seja, a relação entre a produtividade de um título e o número de citações por ele recebidas (5).

4. LIMITAÇÕES

Essas metodologias permitem a avaliação da biblioteca a partir da variável **uso** de sua coleção. Alguns autores maximizam a importância deste uso, salientando que uma coleção existe para ser utilizada. De uma certa forma, estão respondendo à questão da «seleção pela demanda ou seleção pela qualidade» e optando, sem qualquer titubeio, pela demanda. Assim, a literatura

apresenta teorias «fascinantes» que pregam uma avaliação constante do material, seu acervo e manutenção a partir de verificações e análises do uso que o mesmo recebe de seus usuários. Assim, Daniel Gore (6), por exemplo, complementando a teoria do crescimento zero, propõe um tipo de biblioteca que teria um acervo sempre em fase de mudança, visando atender à demanda real de seus usuários, sem qualquer outro tipo de preocupação: teríamos, desta forma, uma «biblioteca fênix» onde iriam permanecer apenas aqueles materiais de uso mais intenso, com exemplares e duplicatas em número suficiente para atender à demanda; títulos de uso menos intenso seriam remanejados para depósitos, em número bem menor de cópias, nos quais os custos de manutenção seriam mínimos. Experiência atualmente desenvolvida na Biblioteca Pública de Huntington Beach (7) propõe basicamente os mesmos princípios, salientando a satisfação da demanda sobre todos os outros objetivos da biblioteca; esta experiência, apesar de ter levantado uma enorme polêmica — que ainda está longe de terminar, diga-se de passagem — conseguiu aumentar significativamente o nível de satisfação dos usuários.

É bastante lógico pensar que uma coleção existe para ser utilizada e que a aplicação de altíssimas verbas na aquisição de materiais só poderia ser justificada a partir do uso que deles fazem os usuários da biblioteca. Afinal, informações sobre uso, por mais difíceis que sejam, algumas vezes, de se obter, é o que de mais palpável pode contar a biblioteca para avaliar a medida dos benefícios que propicia a seus usuários. Por outro lado, no entanto — de uma certa forma, já se falou no assunto ao se discutir as vantagens e desvantagens de cada método — avaliações baseadas exclusivamente no uso possuem várias limitações às quais devem estar

atentos aqueles bibliotecários interessados em lançar mão delas. A mais óbvia, no dizer de Lancaster, é a de que estes tipos de estudos «tendem a enfocar a demanda dos usuários em vez de enfocar suas necessidades» (9:39), o que concorre para perpetuar situações equívocas onde, satisfazendo a demanda dos usuários, o bibliotecário tem a ilusão de estar respondendo à satisfação de suas necessidades.

Pode-se argumentar, por outro lado, que nem todo tipo de biblioteca precisa necessariamente preocupar-se em satisfazer às necessidades dos usuários — o que, provavelmente, nem eles mesmos saibam quais sejam — mas sim em atender suas demandas mais imediatas de informação e cultura. Este tipo de raciocínio leva a diferenciar o tipo de coleção em que o uso seria critério prioritário daquele em que se deveria necessariamente buscar outros critérios de avaliação. Em outras palavras, a **incerteza bibliográfica** seria necessariamente uma preocupação menor em bibliotecas universitárias onde a pesquisa é atividade de primeira importância e para a qual previsões de uso são muito discutíveis pois esta exige maior número de alternativas de escolha — uma coleção que tende sempre a crescer — sendo caracterizada «por um uso muito menos intensivo de um vasto corpo de materiais» (10:62). Bibliotecas públicas, por outro lado — embora, evidentemente, não todas — poderiam guiar-se muito mais pela demanda de seus usuários na constituição e desenvolvimento de seu acervo, buscando atender suas necessidades mais imediatas, na medida em que previsões de uso permitem fazê-lo. Mas este, naturalmente, é um raciocínio bastante discutível e sobre o qual ainda se está longe de chegar a um consenso.

5. CONCLUSÃO

É claro que o assunto não se esgota com as metodologias propostas ou com as limitações acima apontadas. A questão do uso tem muitas outras variáveis a influenciá-la e provavelmente jamais se conseguirá isolá-las todas. Mas o mesmo acontece com qualquer atividade humana e isso não deve ser motivo para a não execução de estudos. Mais importante seria pensar esses estudos como algo a ser efetuado com base em uma continuidade de trabalhos não em termos de estudos esporádicos. Só assim se poderia identificar algumas das variáveis, correlacioná-las umas com as outras e diminuir aos poucos, até o limite do humanamente possível, a **incerteza bibliográfica**. Sem dúvida, um desafio.

Use and user studies can be useful to librarians for forecasting future demand and diminish bibliographical uncertainty in the selection of materials. The knowledge of the several methodologies, their advantages and disadvantages, will make possible to librarians the decision about them. On the other hand, the librarian must be attentive to limitations inherent to these kind of studies.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BROADUS, Robert N. Use studies of library materials. **Library Resources & Technical Services**, 24(4):317-24, 1980.
2. CHRISTIANSEN, Dorothy E.; DAVIS, Roger & REED-SCOTT, Jutta. Guide to collection evaluation through use and user studies. **Library Resources & Technical Services**, 27(4):432-40, 1983.

3. CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, 10(2):5-19, jul./dez. 1982.
4. FUSSLER, Herman H. & SIMON, Julian L. **Patterns in the use of books in large research libraries**. New York, Marcel Dekker, 1979.
5. GARFIELD, Eugene. Citation analysis as a tool in journal evaluation. **Science**, 178:471-9, Nov. 1972.
6. GORE, Daniel. A view from the tower of Babel. **Library Journal**, 100(16):1599-1604, 1975.
7. HAYDEN, Ron. If it circulates, keep it. **Library Journal**, 112(10):80-2, 1987.
8. KENT, Allen et alii. **Use of library materials: the University of Pittsburgh study**. New York, Marcel Dekker, 1979.
9. LANCASTER, Frederick W. Evaluating collections by their use. **Collection Management**, 4(2):15-43, 1982.
10. SCHAD, Jasper G. et alii. Pittsburgh University studies of collection usage: a symposium. **Journal of Academic Librarianship**, 5(2):60-70, May 1979.
11. SCHLEYER, Judith Rebeca. Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia. **Estudos Avançados de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, 1:49-71, 1982.