

PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA "IN LOCO" (*)

Herbert GOLDHOR, Diretor do Library Research Center, University of Illinois, Urbana, USA.

É patente a necessidade de se desenvolver pesquisas em Biblioteconomia, para que esta tenha caráter de ciência. A pesquisa feita por profissionais envolvidos em tarefas técnicas e administrativas da biblioteca estudada apresenta vantagens sobre pesquisadores externos devido ao melhor conhecimento que aqueles têm dos problemas e podem sugerir melhores alternativas; podem coletar diariamente os dados necessários; não há mudanças de comportamento do pessoal da biblioteca em relação à pesquisa. O método de investigação consiste no uso preciso da linguagem; na elaboração de suposições factíveis de serem verdadeiras ou não; na evidência em oposição ao testemunho, e o espírito científico do investigador. A coleta de dados pode ser feita através de questionários enviados pelo correio (o menos recomendado), a entrevista e a observação direta.

Não há duvidas quanto à necessidade de pesquisa em biblioteconomia, se entendemos por "biblioteconomia" o estudo da relação entre pessoas e uma coleção organizada de livros a qual chamamos biblioteca. Muito do que se sabe hoje sobre biblioteconomia consiste em eventos históricos (por exemplo, Dewey publicou o seu sistema de classificação decimal em 1876) ou em algo sobre o qual concordamos previamente, a fim de que possamos prosseguir de forma imediata com o trabalho a ser realizado. Assim, por muitos anos, concordamos que a ficha catalográfica padrão deveria ter 12,5 x 7,5 cm, e assim decidido poder-se-ia elaborar catálogos pois as fichas caberiam nas gavetas. Mas, para a ciência, necessitamos saber de fatos que serão sempre e necessariamente verdadeiros, porém há muito pouco desses fatos conhecidos em biblioteconomia.

Assim, por exemplo, um médico pode afirmar que quando alguém tem febre, tem um ponto sensível na parte inferior direita do estômago, e tem uma contagem elevada de glóbulos brancos e apresenta outros determinados sintomas significa que esta pessoa tem apendicite e deve ser operado imediatamente, caso contrário, morrerá. Um engenheiro pode lhe dizer o que sabe sobre resistência de materiais; esse conhecimento é importante na construção de uma ponte, pois se ela for construída sem levar em consideração esses fatos, ela fatalmente cairá. O objetivo da pesquisa em biblioteconomia é o de fornecer verdades testadas tais como as do médico e do engenheiro.

A fim de realizar isto, afirmo que o profissional de biblioteconomia em exercício de sua profissão tem algumas vantagens especiais e, conseqüentemente, uma obrigação de contribuir para a pesquisa em biblioteconomia. Para explicar isto, torna-se necessário dizer algo sobre a natureza da pesquisa. Em seu significado genérico, considera-se como pesquisa qualquer estudo sério de um fenômeno (ou qualquer aspecto dele). Em seu sentido específico, a pesquisa "científica" se preocupa com a prova da verdade das hipóteses (isto é, a relação entre variáveis) que são derivadas, idealmente, de uma teoria. Na verificação de qualquer hipótese, emprega-se uma variedade imensa de verdades factuais, e quanto mais elas são aprendidas e testadas, mais fácil e melhor se torna a pesquisa, que tem nestes fa-

(*) Tradução de Maria Eleonora Freire Motta e Maria Carmem Romcy de Carvalho.

tos a sua base. Quanto menos forem conhecidos esses fatos, mais eles devem ser explorados na própria pesquisa científica.

Há três exemplos de tipos de pesquisa factual que os profissionais em biblioteconomia podem realizar no local de trabalho e podem fazê-lo melhor que pessoas fora deste ambiente, tais como professores de biblioteconomia. 1) Há razões que nos levam a acreditar que as pessoas que retiram livros das bibliotecas por empréstimo nem sempre são aquelas que os lêem. E então quais são as diferenças entre os dois grupos e como eles variam nos diferentes tipos de bibliotecas? 2) Sabe-se também que nem todos os livros emprestados são lidos. Isto quer dizer que alguns livros são devolvidos às bibliotecas sem terem sido lidos integralmente ou podem ter sido lidos apenas em parte. Que percentagem de livros tirados por empréstimo é completamente lida, que percentagem é lida parcialmente e que percentagem é devolvida sem ter sido lida, e como se diferenciam estas percentagens em relação aos mais variados tipos de pessoas que pedem livros emprestados?

3) As bibliotecas têm conservado as estatísticas de empréstimos domiciliares e algumas vezes também estatísticas do uso de livros de referência e livros em reserva. Porém, é claro que o ato de folhear livros é parte substancial do uso de bibliotecas (há quem pense que numa biblioteca de pesquisa, esta se constitui numa percentagem maior do que o empréstimo domiciliar). Então, qual é a quantidade de livros folheados em cada tipo de biblioteca, e este número é o mesmo em diferentes países?

É possível, e mesmo provável, que a verdade sobre qualquer destas situações se altere com o correr do tempo e varie nos diferentes países, uma vez que bibliotecas são instituições sociais e que o seu uso é determinado por forças condicionantes da sociedade. Assim, em um país onde os livros são baratos e acessíveis, a leitura de um livro emprestado tende a diminuir. Em outras palavras, os dados que necessitamos para uma pesquisa em biblioteconomia devem ser testados e verificados repetidas vezes em diferentes tipos de bibliotecas e países.

Para a realização deste tipo de pesquisa factual, os bibliotecários envolvidos nos processos técnicos e serviços da biblioteca apresentam duas grandes vantagens em relação aos outros pesquisadores. Primeiramente porque eles tem em primeira mão o conhecimento do problema, e frequentemente podem sugerir uma possível solução ou uma estratégia para alcançá-la; em segundo lugar, o bibliotecário pode realizar este tipo de estudo coletando diariamente em seu trabalho as estatísticas necessárias. Isto contrasta com o pesquisador externo, que para a realização de seu estudo deve obter permissão do diretor da biblioteca em questão, assim como a aprovação dos procedimentos para a coleta de dados. Porém, mesmo possuindo a aprovação oficial, estes procedimentos estão sempre sujeitos à conveniência da biblioteca e de seu pessoal. Finalmente, como veremos mais tarde, os procedimentos de coleta de dados introduzidos por um observador externo tendem a exercer um efeito negativo no pessoal, o que praticamente não acontece quando esses procedimentos são utilizados por um membro da própria biblioteca.

Qualquer destas pesquisas factuais — e realmente qualquer estudo de pesquisa pura e aplicada — devem ser realizadas de acordo com o método científico de pesquisa, para que se atinja resultados corretos. Livros inteiros têm sido escritos sobre o método de investigação científica, porém os pontos básicos são estes:

1) O método científico enfatiza o uso preciso da língua. Todos os termos principais devem ser definidos e usados somente como foram definidos. Conceitos abstratos como legibilidade, assunto de interesse ou o folhear de livros devem, pelo menos, serem definidos operacionalmente, isto é, uma descrição de como se propõe medir a qualidade em

questão; uma definição operacional de inteligência é aquilo que se mede através de um teste padronizado de inteligência. Entretanto se uma definição operacional não for possível então não use este termo. É útil também o uso de números, em vez de palavras, quando possível. Pode-se considerar 200 leitores por dia, como apenas "uns poucos", enquanto que outra pessoa pode considerar "uns poucos" como menos de 100.

2) O método científico é caracterizado por uma sensibilidade às suposições. Uma suposição é uma afirmação de verdade ou falsidade daquilo que é desconhecido, mas que é tomado como sendo verdadeiro. Suponhamos que você está interessado no uso do catálogo topográfico em bibliotecas e que você perguntou à bibliotecária: "O catálogo topográfico de sua biblioteca é aberto ao público?" Você estaria supondo que *existe* um catálogo topográfico em toda biblioteca o que pode ou não ser verdade. Seria impossível testar todas as suposições relevantes antes de qualquer pesquisa. Porém, o que se pode fazer é estar atento às suposições que se propõe (inclusive na extensão em que são escritas) e julgando se elas são factíveis de serem ou não verdadeiras. A biblioteconomia está cheia de suposições, e as mais tradicionais se tornaram tão aceitas que nós raramente nos lembramos de que elas nunca foram testadas. Por exemplo, nós pensamos que as pessoas buscam as bibliotecas com uma necessidade específica em mente; alguns estudos provaram, que é o oposto que é verdadeiro, no caso de usuários adultos de bibliotecas públicas. Há um princípio em pesquisa que diz se tivermos que optar entre duas explicações alternativas para um mesmo fenômeno, deve-se preferir a que leve a suposições menos importantes.

3) O cerne do método científico é a insistência sobre a evidência (que significa observações possíveis de verificação) como oposto ao testemunho (ou opinião individual). Nas ciências exatas, um experimento de sucesso uma vez divulgado, será repetido muitas vezes por outros investigadores. Também em biblioteconomia precisamos repetir o que nos foi relatado na literatura, e a essência dessa repetição é verificar se encontramos ou não a mesma evidência encontrada no estudo original. Um modo fácil de se fazer pesquisa em biblioteconomia é repetir um estudo encontrado na literatura que aborde um aspecto de seu interesse ou que se lhe apresente como importante.

4) Finalmente, nesta breve revisão do método científico encontra-se o espírito da ciência. Isto inclui a expectativa de que o investigador fará uma auto-crítica de seu próprio trabalho, apontando as falhas e defeitos, quando eles estão escondidos e não são tão óbvios. O relatório de pesquisa deve ser totalmente honesto, registrando todos os detalhes da metodologia e todos os dados resultantes. Um modo de se julgar um relatório de pesquisa é verificar a inclusão de dados desfavoráveis; raramente encontra-se estudos que desprezaram tais observações. Investigações futuras poderão ser capazes de explicá-las ou compatibilizá-las. Do mesmo modo, a ciência espera que haja modéstia na atitude de cada estudo. As conclusões extraídas de cada estudo devem se limitar à evidência desejada, reconhecendo que estudos futuros poderão confirmar ou corrigir os resultados de hoje. O muro do conhecimento é construído tijolo sobre tijolo e não de uma só vez. Finalmente, a ciência se ocupa somente com a verdade, e não com o sexo, cor, religião, nacionalidade ou outras características pessoais do pesquisador.

Para obtenção de resultados relevantes, qualquer estudo deve se utilizar de métodos científicos. Atualmente, para a coleta de evidência, vários procedimentos técnicos são empregados, porém somente alguns serão descritos aqui. Em princípio, há apenas três métodos principais para coleta de evidência de determinado fenômeno, isto é: 1) observar o fenômeno pessoalmente, 2) manter contato com pessoas que observaram o fenômeno

(por correio, telefone, pessoalmente) e 3) ler todos os relatórios sobre o fenômeno escritos por aqueles que o observaram e que não estão mais vivos. Este último procedimento é objeto de estudos históricos e não será comentado aqui. O mais importante procedimento específico que exemplifica os dois primeiros meios de conhecimento são (em ordem de frequência de uso) o questionário enviado por correio, a entrevista, e a observação direta.

O questionário enviado pelo correio parece de fácil elaboração, baixo custo de distribuição e eficaz na obtenção das respostas às perguntas originais. Na verdade, nenhum desses aspectos é verdadeiro, como são tipicamente usados nos estudos de biblioteconomia. Muito raramente os respondentes de tais questionários têm plena compreensão daquilo que é requerido, ou são capazes de suprir respostas a tudo aquilo que foi corretamente interpretado. Uma taxa de retorno da ordem de 50% é considerada boa e assim mesmo os que responderam constituem uma amostragem auto-selecionada e tendenciosa em relação à amostragem total. O melhor conselho a respeito de questionários enviados pelo correio é não usá-los.

O outro melhor conselho, se você realmente precisar usá-los, baseia-se em três pontos: 1) Prepare o questionário cuidadosamente. Faça-o curto (nada além de 1 página), peça somente dados que você esteja certo de que aquelas pessoas os possuem e que você não tem condições de conseguí-los de outra forma, e aplique o formulário como um pré-teste até certificar-se de que as perguntas são inteligíveis para um respondente típico e que suas respostas são corretamente entendidas por você. 2) Motive aqueles que vão responder o questionário. Em sua carta de apresentação, explique sobre a importância do estudo, prometa enviar uma cópia de seu relatório, inclua duas cópias do questionário (uma para ser usada como rascunho ou como cópia do que lhe foi devolvido) e um envelope endereçado e selado para a resposta, e prossiga enviando uma segunda e terceira cartas para os não-respondentes. 3) Para certificar-se e para estabelecer o valor dos dados recebidos, elabore o questionário incluindo duas questões expressas de formas diferentes, mas que requeiram a mesma informação, ou uma questão teste que requer dados que você já possui ou pode conseguí-lo por outra fonte com comprovada precisão. Se tais testes se desenvolvem satisfatoriamente, muito bom; se falham, qual é o grau de credibilidade que se pode obter das outras respostas?

É muito útil validar o questionário através de entrevista pessoal em pequena amostragem dentre os que responderam. Uma entrevista é uma conversa entre duas pessoas na qual o entrevistador procura retirar a informação que pensa o entrevistado possui. A entrevista consome maior parte do tempo de entrevistador que o questionário, mas se obtém melhores resultados seja em percentagem, seja na totalidade e adequação das respostas. De um modo geral as pessoas estão dispostas a darem mais de seu tempo para uma entrevista do que para preencher um questionário. Em tal conversa o entrevistador estará razoavelmente certo de que suas perguntas são compreendidas, e pode aprofundar-se em algum ponto que não tenha ficado plenamente respondido ou prosseguir em assunto levantado pelo entrevistado. As perguntas devem ser previamente estruturadas e pré-testadas e uma cópia do esquema deve ser dada ao entrevistado, para que ele tome conhecimento do que lhe vai ser perguntado, e se necessário preparar a resposta.

Os resultados da entrevista devem ser registrados tão cedo quanto possível, e cada método disponível tem suas vantagens e desvantagens, por exemplo, a gravação é tecnicamente a melhor, mas algumas pessoas não se sentem à vontade. Além disso, existe o fato de que o entrevistador pode frequentemente influenciar e levar o entrevistado a um comportamento tendencioso. Por exemplo, através da formulação de perguntas direcionadas

(nas quais a resposta se encontra implícita na pergunta), através de reação perceptível ao que diz ao entrevistado e assim demonstrando aprovação ou não, ou simplesmente por pertencer a um sexo, raça ou classe social diferente do entrevistador, quando perguntado sobre assuntos relacionados ou afetados por aqueles variáveis. Muito mais que a entrevista ou a observação direta, o método de coletar observações através de entrevistas é considerado reativo, isto é, o entrevistador reage não somente as perguntas orais mas a todos os aspectos intangíveis da situação da entrevista.

Assim como o questionário pode ser revalidado pela entrevista, os resultados das entrevistas podem ser revalidados pela observação pessoal — se possível — com uma pequena amostragem das situações descritas ou relatadas pelos entrevistadores.

A observação direta de um fenômeno leva grande vantagem sobre o questionário e a entrevista, pois não há interferência entre o pesquisador e a evidência em questão. Resumindo, se é possível a observação direta, ela tem preferência sobre qualquer outro procedimento. Não porque a observação é sempre simples e fácil; na maioria das bibliotecas, há mais fatos acontecendo do que podem ser vistos por uma só pessoa. Decida-se previamente quanto aos seus objetivos e use um segundo observador para verificar as suas descobertas, em pelo menos uma amostragem dos casos.

Quando as pessoas sabem que estão sendo observadas por um estranho ou um supervisor, tendem a agir diferentemente das situações normais. Para enfrentar esta atitude tente realizar operações não perceptíveis, e é dentro desta perspectiva que uma pesquisa realizada por um bibliotecário tende a ser menos observada por seus colegas do que se estiver sendo feita por um estranho. Não somente constitui a observação direta, o melhor método de coleta de informação sobre pessoas em bibliotecas, mas também o meio mais fácil para um profissional pesquisar no local de trabalho.

Em tudo o que foi dito antes, se encontra implícita, a suposição de que você irá coletar dados em somente uma amostra de todos os possíveis casos do fenômeno em questão. Eu tenho apenas dois comentários a fazer sobre a amostragem; e se ficar alguma dúvida sobre este aspecto, sugiro a consulta a um estatístico. Primeiramente, a amostragem deve ter ao menos 30 casos ou ter-se-ia que empregar medidas de análise apropriadas para pequenas amostras. É melhor ter-se 100 ou mais casos, embora isto dependa da diferenciação dos elementos da população de onde se extrai a amostra. Segundo, a amostragem deve ser aleatória, isto é, cada elemento da população tem igual chance de ser incluído na amostra. Idealmente, por sua vez, isto requer que todos os casos da população sejam numerados e então a amostra já escolhida através do uso de uma tabela de números randômicos, com um ponto de partida arbitrário. É surpreendente ver que na prática chega-se muito perto deste ideal, e as modernas teorias de probabilidade estatística explicam uma amostra aleatória.

Finalizando esta breve revisão sobre metodologia da pesquisa comentaremos o problema de medição, isto é, muitas das variáveis sobre as quais temos interesse não são fáceis de serem medidas, ou medidas adequadamente, ou com certo grau de precisão. Por exemplo, como podemos medir os efeitos da leitura ou distinguir usuários de não-usuários de bibliotecas com algum grau de exatidão? As pessoas que começam a pesquisar encontram este tipo de problema e são freqüentemente desencorajadas e desistem. Eles deveriam compreender que este é um problema universal em todos os campos do conhecimento e isto tem consumido tempo, experiências e pesquisas que nos levaram ao ponto que chegamos no campo da biblioteconomia e em outras áreas de estudo. Portanto, ao encontrar este problema de medida, faça o melhor que puder, use os melhores procedimentos

de medição disponíveis, e descreva todos os procedimentos e resultados no seu relatório de pesquisa para o benefício de futuros investigadores.

Nenhuma pesquisa pode ser considerada completa se não possuir um relatório escrito, ou melhor ainda, publicado. Envie uma cópia de seu relatório ao editor deste periódico, e envie uma cópia à direção das melhores escolas de biblioteconomia do Brasil. Ficará surpreso com o interesse que há por qualquer estudo de pesquisa, mesmo de âmbito limitado. O futuro da biblioteconomia está na disponibilidade de milhares de pequenas contribuições. Além disso, se você completar um estudo será motivado a realizar outro; a pesquisa resulta da formação de um hábito, e sempre se espera que o próximo trabalho seja melhor que o anterior, sem os erros cometidos. Se o autor pode contribuir de alguma forma, ficará muito feliz em fazê-lo.

The necessity of research work in librarianship is evident if it is to be considered as science. The research carried out by professionals involved in technical or administrative activities in the library being studied have advantages upon external researchers, because they know better the library problems and are able to suggest better alternatives; they can collect data daily, and there is no change in the library staff's behavior in relation to the research. The investigation method consists in the precise use of the language; in the formulation of assumptions; in the evidence in opposition to the testimony, and in the scientific spirit of the investigator. The data collecting can be done through mail questionnaires (the less recommended), interviews and observations.