

10, 11 e 12 de novembro de 2025

POLITÉCNICO DO PORTO / ISCAP
PORTO - PORTUGAL

FORMAÇÃO E INVESTIGAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

OPORTUNIDADES E DESAFIOS



MÉTODOS DE ESTUDO DOS NÃO-UTILIZADORES EM BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR

Fabian Martinez-Ortiz, Centro de Estudos Clássicos, Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, ORCID 0000-0002-5786-0250, Portugal, fabianmartinesortis@gmail.com

1 Introdução

O presente texto analisa os métodos utilizados nos estudos sobre não-utilizadores em Bibliotecas de Ensino Superior (BES) na última década (2015–2025). A relevância desta análise reside na identificação de padrões, tendências e lacunas neste campo de investigação, com o objetivo de fornecer informações úteis para o desenvolvimento de métodos mais eficazes e estratégicos na compreensão do fenômeno dos não-utilizadores em BES. Dado que os estudos de natureza metodológica são ainda escassos, esta investigação propõe-se realizar uma revisão da literatura centrada nos métodos seguidos em estudos sobre não-utilizadores, recorrendo às bases de dados *Web of Science*, *Scopus*, *LISA*, *RCAAP* e *b-on*. Os resultados obtidos evidenciam uma predominância de revisões de literatura não sistematizadas e de estudos quantitativos baseados em inquéritos por questionário. Conclui-se que, embora seja importante continuar a realizar investigações quantitativas que permitam a recolha de dados estatísticos, recomenda-se o desenvolvimento de abordagens qualitativas complementares, ainda sem explorar nesta área.

O lugar da Biblioteca de Ensino Superior (BES) tem vindo a ser transformado. As atividades tipicamente centradas na conservação e no acesso à documentação tiveram de ser renovadas e ampliadas. Uma vez que a introdução do paradigma social trouxe consigo um reposicionamento das BES como instituições de responsabilidade social, cultural e como instrumento para o desenvolvimento

do ser humano (Araújo, 2010; Capurro, 2007). Com base nesta visão, os serviços das BES procuram o progresso cultural, intelectual, científico e humanístico, tendo sempre em consideração o contexto social do utilizador para desenvolver, atualizar e inovar na biblioteca. Os serviços atuais de uma BES vão desde o suporte ao ensino, à formação em literacia da informação, à dinamização de projetos culturais, ao incentivo à leitura, ao fomento do pensamento crítico e, fundamentalmente, à promoção do desenvolvimento humanístico do cidadão (Araujo et al., 2021).

No entanto, não podemos esquecer a função central de uma biblioteca académica: satisfazer as necessidades de informação, incentivar a aprendizagem e a investigação da comunidade científica (IFLA, 2025; Silvestre & Cunha, 2018). É fundamental resgatar esta definição precisamente porque a existência e o aumento de grupos de não-utilizadores colocam em causa a relevância da biblioteca. A identificação de grupos que deixaram de utilizar os serviços da biblioteca ou inclusive que nunca chegaram a utilizar qualquer serviço presencial ou virtual revela uma crise da biblioteca. E a pergunta que naturalmente se coloca por parte dos não-utilizadores é: para que existe uma biblioteca se não preciso dela?

Esta crise torna-se mais evidente quando a biblioteca recebe novas gerações de utilizadores, habituadas a tecnologias digitais, dispositivos móveis, *Internet*, serviços de *streaming*, compras *online*, inúmeras fontes de informação e ferramentas de inteligência

artificial (Silvestre & Cunha, 2018). Em alguns casos, as expectativas destes utilizadores em relação aos serviços da biblioteca ficam muito aquém da rapidez e da agilidade a que estão habituados. Atendendo a este contexto, e com base no paradigma social, os estudos sobre não-utilizadores ganham cada vez mais relevância, permitindo que os serviços da biblioteca possam ser transformados, adaptados e renovados. Por outro lado, como já referido por Pillai (2020), a falta de uso — ou, como a autora denomina, *information malnutrition* — é um problema complexo, que deve ser analisado e resolvido por equipas multidisciplinares, incluindo o pessoal bibliotecário. Em jogo está a própria decadência dos padrões educativos nas universidades.

Silvestre e Cunha (2018) identificaram três principais problemas relacionados com as investigações de não-utilizadores: 1) não se identificou um método para estudar os não-utilizadores, 2) não existe consenso sobre os tipos de não-utilizadores e 3) falta coerência na definição do não-utilizador. Apesar de os três problemas serem de especial interesse, o objetivo deste estudo centra-se em analisar os métodos utilizados para estudar os não-utilizadores em BES nos últimos dez anos (2015-2025). E este estudo justifica-se pela necessidade de identificar as abordagens metodológicas mais frequentes neste tipo de estudos (quantitativo, qualitativo ou misto), tendências, lacunas, problemas, caminhos para futuras investigações e abrir a discussão para desenvolver métodos mais eficazes para estudar ao público dos não-utilizadores das BES.

2 Sobre o conceito de não-utilizador em BES

Ainda é difícil encontrar uma definição clara do conceito de não-utilizador. A falta de uma definição suficientemente abrangente deve-se a duas variáveis identificadas na literatura. Por um lado, a BES não é apenas o espaço físico, mas também os seus serviços de apoio *online*, os recursos digitais, as bases de dados referenciais, etc. Portanto, o uso não se limita à faceta física da biblioteca, o que possibilita

diversos inputs por parte dos utilizadores. Por outro lado, a segunda variável é o espaço de tempo a partir do qual um sujeito passa a ser considerado um não-utilizador. Como definir esse espaço de tempo e como justificá-lo em relação a uma ou várias facetas da biblioteca?

Algumas definições de não-utilizadores presentes na literatura evidenciam estas variáveis. Por exemplo, Silvestre e Cunha (2018) definem o não-utilizador de uma BES como um aluno, professor ou investigador que não faz uso nem presencial nem virtual dos serviços da biblioteca por um período mínimo de um semestre académico. Para Sridhar, o não-utilizador “is one who has a right to use the library but he does not do so over a specific period and/or for a specific sample of collection are transactions” (1994, p. 4). No entanto, para Fernández-Ardèvol et al. (2018), o não-utilizador é aquele que não visita a biblioteca (física) durante um ano, estando para os autores, subdivididos em duas categorias: os “ex-utilizadores” e os “nunca-utilizadores”. O primeiro são os que visitaram e não voltaram e os segundos são os que, de facto, nunca visitaram a biblioteca. Outros autores como Goodall & Pattern definem ao não-utilizador “as less than five visits to the library or borrowing less than five books, or logging in to the University’s electronic resources collection less than five times” (2011, p. 163).

Como resulta ainda problemática a definição do não-utilizador, de forma muito breve coloca-se aqui uma proposta para definir o não-utilizador e os tipos de não-utilizadores tendo em consideração as variáveis que podem ser adaptadas de acordo com os objetivos dos profissionais que estudam este grupo. Um não-utilizador pode ser definido como aquele indivíduo que corresponde ao público-alvo da instituição, que não faz uso de alguma das facetas da biblioteca em relação a um determinado espaço de tempo que é variável. Para estabelecer um estándar de não-uso da biblioteca será fundamental definir quais as facetas utilizando a proposta de Stemmer e Mahan “the library provides could often be broken down into three components: library as

place, library as resource, and library as service" (2016, p. 371). Como já foi referido, o tempo é variável e pode ser entendido como uma escala, esta escala de tempo e facetas está identificada no Quadro 1.

Quadro 1: Definição de variáveis do não-utilizador em BES

Facetas	Tempo
Biblioteca como espaço = 1	1 semana = a
Biblioteca como recurso = 2	1 mês = b
Biblioteca como serviço = 3	1 semestre = c
	1 ano = d
	Nunca = e

Nota: Elaboração própria (2025).

Tendo como base estes elementos, que podem ser entrecruzados, foi desenvolvida uma escala de não-uso da BES; na Figura 1 aparecem os elementos por facetas e frequência de não-uso. Além disso, na parte inferior da imagem é identificada uma escala de tipo qualitativa para facilitar a interpretação da escala alfanumérica.

Figura 1: Escala de não-uso da BES



Nota: Elaboração baseada em Stemmer e Mahan (2016).

Para dar continuidade ao texto e a partir da definição aqui proposta sobre o conceito de não-utilizador passamos a identificar a metodologia seguida para desenvolver a revisão de literatura sobre não-utilizadores em BES. Esta tentativa de sistematização foi mais um processo caótico de identificação de fontes a partir das pesquisas em bases de dados e principalmente das referências bibliográficas dos artigos selecionados. A estrutura que aqui se apresenta é apenas uma tentativa de sistematização que possa ser útil para o leitor e para futuras investigações.

3 Metodologia

Para atingir o objetivo deste estudo, foi realizada uma revisão da literatura com foco na análise metodológica das investigações de não-utilizadores em BES. Foram definidos critérios de inclusão e exclusão dos estudos publicados entre 2015 e 2025 (Quadro 4). Os resultados da pesquisa foram filtrados por língua espanhola, inglesa e portuguesa, em que um dos principais critérios de inclusão foi o facto da investigação estudar os não-utilizadores das bibliotecas. A pesquisa foi realizada nas bases de dados da *Web of Science*, da *Scopus*, *LISA*, *RCAAP* e *b-on*. As expressões de pesquisa (*query*), datas e número de resultados são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3: Bases de dados, termos de pesquisa e resultados

Base de dados	Query	Resultados
<i>Web of Science</i> (WoS)	("non-user*" OR "non-usage" OR "non-participant*" OR "non-engagement") AND ("academic librari*" OR "university librari*" OR "higher education librari*" OR "research librari*")	11
<i>LISA</i>	("academic libraries" OR "academic library" OR "university libraries" OR "higher education library" OR "higher education libraries" OR "research libraries") AND ("non-user*" OR "non-usage" OR "non-participant*" OR "non-engagement")	210
<i>SCOPUS</i>	("non-user*" OR "non-usage" OR "non-participant*" OR "non-engagement") AND ("academic librari*" OR "university librari*" OR "higher education librari*" OR "research librari*")	15
<i>RCAAP</i>	não utilizadores AND biblioteca	2
<i>b-on</i>	("non-user*" OR "non-usage" OR "non-participant*" OR "non-engagement") AND ("academic librari*" OR "university librari*")	12

	"higher education librari*" OR "research librari*")	
Total		248

Fonte: Elaboração própria (2025).

Os critérios de inclusão e exclusão da literatura obtida resultante do processo de pesquisa estão identificados na Quadro 4. Estes critérios foram considerados em simultâneo na eliminação de duplicados utilizando o software *Rayyan*. Os metadados foram introduzidos em ficheiros .ris no software, tendo sido identificados 40 duplicados.

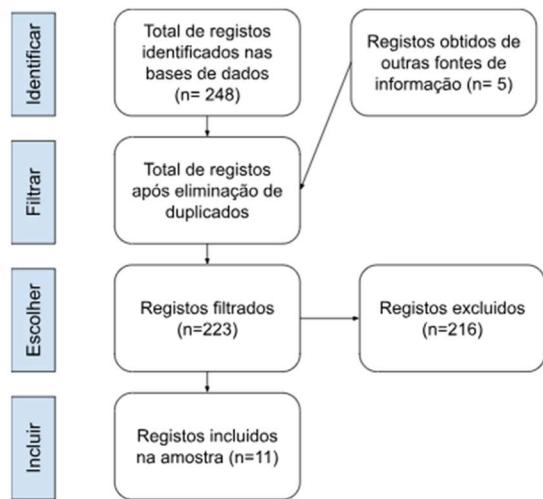
Quadro 4: Critérios de inclusão/exclusão

Critério de inclusão	Critério de exclusão
<ul style="list-style-type: none"> - Publicado entre 2015-2025 - Público alvo principal, não utilizadores em BES - Artigos, conferências, teses de doutoramento e capítulos de livros - Língua espanhola, inglês e portuguesa 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudos desenvolvidos em bibliotecas públicas, escolares, nacionais - Estudos de não uso de plataformas, ferramentas, bases de dados, software específico ou apenas um serviço da biblioteca - Uso/experiencia de bibliotecas digitais - Estudos com utilizadores dos serviços

Fonte: Elaboração própria (2025).

Na Figura 2, é apresentado o fluxo de seleção da literatura identificada e incluída no presente estudo. Apesar de não ser uma revisão sistemática, é uma mais-valia a identificação do processo de seleção dos artigos científicos.

Figura 2: Diagrama do fluxo de seleção dos artigos



Fonte: Baseado no PRISMA flow diagram em Brunskill e Hanneke (2021).

Após a seleção dos estudos, procedeu-se à análise comparativa dos métodos adotados. O procedimento de análise da literatura compreende a leitura dos artigos, a extração e comparação dos métodos (ver os resultados na Quadro 5), a identificação do objetivo geral, o tipo de estudo (qualitativo, quantitativo ou misto) e a amostra. Formalmente, foi selecionado um total de 9 documentos da literatura especializada seguindo todos os critérios anteriormente mencionados. Importa referir que a tese de doutoramento de Fisher e Hastings (2019) está incluída dentro da amostra, no entanto ainda não foi possível consultar o documento completo.

4 Resultados

Os resultados da revisão da literatura são apresentados na Quadro 5. Destacam-se as cinco revisões de literatura desenvolvidas na última década, sendo estes estudos focados principalmente em chamar a atenção da importância de incluir os não-utilizadores nos estudos sobre o uso da informação e comportamento informacional. Ainda é discutido o conceito de não-utilizador e os estudos identificam diferentes perfis de não-utilizadores dos serviços da biblioteca, mas sem um consenso definido. Alguns estudos também identificam as razões, as motivações e as percepções dos não-utilizadores em relação à biblioteca. Entre esta série de revisões não sistemáticas, destaca-se a revisão de escopo da

Brunskill e Hanneke, até à atualidade (2025) a revisão sistemática mais completa e abrangente que pode ser encontrada nas bases de dados.

Destacam-se também os estudos que utilizaram o inquérito por questionário. Este tipo de estudo é frequente não só na última década, mas também em anos anteriores a 2015, uma vez que a sua implementação é relativamente fácil, as bibliotecas/ os investigadores podem aceder aos contactos institucionais da sua respetiva comunidade académica através do CRM (*Customer Relationship Manager*) e acionar o envio massivo de *e-mails* para uma amostra aleatória. Este tipo de estudos facilitam a obtenção de informação de primeira mão dos não-utilizadores das BES o que permite enriquecer quantitativamente o conhecimento da comunidade de não-utilizadores das instituições (perfil demográfico, atitudes, comportamento informacional, motivações, etc).

Quadro 5: Resultados da análise da literatura

Estudo	Método Tipo de estudo Amostra	Objetivo
(Scoulas et al., 2024)	Inquérito por questionário Quantitativo Alunos de licenciatura e pós-graduados Amostra aleatória simples	Analizar os dados relativos ao comportamento e atitudes relacionadas com a biblioteca física e <i>online</i>
(Rabello, 2023)	Revisão de literatura Documental Epistémico Sem amostra	Refletir sobre a importância de incluir os não-utilizadores nos estudos do comportamento informacional
(Brunskill & Hanneke, 2021)	Revisão de escopo Misto	Analizar sistematicamente a literatura

	Sem amostra	sobre não-utilizadores, explorar como os autores têm definido, investigado e abordado o fenómeno
(Pillai, 2020)	Revisão de literatura Documental Sem amostra	Descrever os não-utilizadores, os motivos de não-uso e sugerir metodologia de divulgação entre os não-utilizadores
(Silvestre & Cunha, 2018)	Revisão de literatura Documental Sem amostra	Identificar as diferenças entre os utilizadores e os não-utilizadores em bibliotecas de ensino superior
(Fisher & Hastings, 2019)	-	-
(Fernández-Ardèvol et al., 2018)	Inquérito por questionário por telefone Exploratório População catalana, 1205 pessoas igual ou superior a 15 anos de idade Amostra aleatória simples	Analizar as características, preferências, e percepções dos não-utilizadores das bibliotecas públicas catalanas para apoiar o redesenho dos serviços
(Borteye et al., 2018)	Inquérito por questionário descritivo (<i>descriptive survey design</i>) SPSS análise de dados Quantitativo Estudantes de licenciatura, pós-graduação Amostra de 1018	Investigar entre o pessoal da universidade as razões de não-uso dos serviços e recursos da biblioteca.
(Kiilu & Otike, 2016)	Revisão de literatura	Expor os motivos da

	Documental Sem amostra	não-utilização dos serviços da biblioteca universitária, bem como soluções práticas que podem ser aplicadas para garantir que os serviços são abrangentes e atrativos para todos
--	---------------------------	--

Nota: Elaboração própria.

Resulta evidente a falta de estudos de tipo qualitativo, sendo as abordagens realizadas através do inquérito por questionário de tipo quantitativo. Sabemos que no questionário, pela forma como a informação é devolvida, existe a tendência para desenvolver estudos de carácter numérico, no entanto nada impede utilizar o questionário e desenvolver análises qualitativas. Falta desenvolver mais estudos com este tipo de abordagem. Esta tendência pode dever-se também a outros fatores como a economia de recursos, uma vez que o questionário é uma ferramenta de relativamente rápida aplicação, os estudos de tipo qualitativo podem implicar mais tempo na obtenção de informação e a realização da análise pode também ser mais demorada. No entanto, também pode dever-se ao facto de não existirem métodos testados de tipo qualitativo que permitam encorajar a comunidade científica a realizar este tipo de abordagem.

Identificaram-se lacunas significativas nas práticas metodológicas adotadas. Muitos estudos carecem de triangulação metodológica e apresentam descrições pouco claras sobre os procedimentos de amostragem, *software* utilizado e carência em anexos dos questionários aplicados. Além disso, é evidente uma escassez de investigações de tipo longitudinal, que permitiriam compreender dinâmicas ao longo do tempo e comparar os grupos de utilizadores vs não-utilizadores. A concentração de estudos em contextos geográficos específicos — maioritariamente

em países de língua inglesa — limita também a representatividade dos resultados, sugerindo a necessidade de investigações que integrem diferentes realidades institucionais, políticas, económicas e sociais.

5 Conclusões

A análise dos métodos de estudo de não-utilizadores evidencia a necessidade urgente de desenvolver abordagens metodologias sistematizadas concentradas nos não-utilizadores em bibliotecas. Apesar de se verificar que há alguns esforços para conhecer o público que não utiliza os serviços da biblioteca, ainda não é suficiente. A literatura indica que grande parte das investigações na última década estão focadas nos estudos de tipo quantitativo e de revisão da literatura não sistematizada. Dada a complexidade de alcançar este grupo, uma vez que não está na biblioteca, é necessário identificar métodos mais eficientes e testados para contactar com este grupo de forma a entender por que as bibliotecas não estão a conseguir satisfazer as necessidades de informação, conhecer os motivos por detrás do não-uso dos serviços, assim como entender de que forma este grupo satisfaz as suas necessidades informativas.

Neste sentido, este artigo contribui para reforçar a importância de estudar os não-utilizadores nas Bibliotecas de Ensino Superior. Espera-se que os resultados aqui apresentados sirvam de base para futuras investigações, nomeadamente em outros contextos como as bibliotecas públicas, escolares, nacionais, etc. Só assim será possível avançar para um conhecimento mais completo e eficaz sobre os não-utilizadores, contribuindo para a resiliência dos serviços bibliotecários num contexto altamente tecnológico. Será importante também desenvolver estudos em outros contextos regionais como América Latina, África e Ásia, uma vez que grande parte dos estudos estão concentrados na região norte no globo.

Considera-se essencial o desenvolvimento de propostas metodológicas sistematizadas mais robustas e adaptadas aos desafios específicos

da investigação sobre não-utilizadores. A inclusão de métodos mistos, por exemplo, poderá permitir uma análise mais completa do fenómeno, combinando a profundidade da abordagem qualitativa com a generalização estatística dos dados quantitativos. A presente revisão contribui, assim, para o debate sobre as práticas metodológicas neste campo e propõe caminhos para fortalecer futuras investigações, com especial atenção a diversidade social, económica, tecnológica dos participantes e a relevância contextual dos dados recolhidos.

6 Referências

- Araújo, C. A. Á. (2010). Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: Desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, 15(2), 23–39. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>
- Araujo, D. K. D., Magnus, A. P. M., Selbach, C. J., Debastiani, A. M., & Handke, F. B. (2021). O papel social das bibliotecas universitárias iniciativas da Biblioteca Central Irmão José Otão da PUCRS. *Páginas a&b: Arquivos e Bibliotecas*, 16, 97–118. https://doi.org/10.21747/21836671/pag1_6a6
- Borteye, E. M., Atiso, K., & Knust, A. D. A.-K. (2018). Identifying Non-Use of Library Services by Faculty in a Ghanaian University. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1790>
- Brunskill, A., & Hanneke, R. (2021). Students who are non-users of their academic library: A scoping review. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102423>
- Capurro, R. (2007). Epistemología y ciencia de la información. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4(1), 11–29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82340102>
- Fernández-Ardèvol, M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J., & Fenoll, C. (2018). La biblioteca pública vista por las personas no usuarias. *Profesional de la información*, 27(3), Artigo 3. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/66209>
- Fisher, B. A., & Hastings, N. B. (2019). Mixed Methods Study of Motivational Factors Influencing Student Use of The Library. *ProQuest Dissertations and Theses*, 27546144, 321. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/mixed-methods-study-motivational-factors/docview/2379056178/se-2?accountid=27896>
- Goodall, D., & Pattern, D. (2011). Academic library non/low use and undergraduate student achievement. *Library Management*, 32(3), 159–170. <https://doi.org/10.1108/01435121111112871>
- IFLA. (2025). *Library map of the World: Glossary*. <https://librarymap.ifla.org/data-glossary/library>
- Kiiliu, P., & Otiike, J. (2016). Non use of academic library services: A literature review. *International Journal of Library Science*, 2016, 7–13. <https://doi.org/10.5923/j.library.20160501.02>
- Pillai, S. P. (2020). Promoting information services among the non-users of academic libraries. Em J. J. Jesubright & S. P. Pillai, *Innovations in the designing and marketing of information services* (pp. 59–73). IGI Global. <https://www.igi-global.com/gateway/chapter/238164>
- Rabello, R. (2023). Studies on information users and non-users: An alternative proposal. *Open Information Science*, 7(1), 20220153. <https://doi.org/10.1515/opis-2022-0153>
- Scoulas, J. M., Groote, S. L. D., Dempsey, P., Mundle, K., Lehnens, C., Barrett, F., Naru, L., & Hill, V. (2024). Exploring distinctions between library users and non-users in a public research university. *Journal of Library Administration*, 64(3), 308–334. <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2316522>
- Silvestre, F. de M., & Cunha, M. B. da. (2018). Usuarios y no usuarios de las bibliotecas universitarias. Em G. A. Torres Vargas (Ed.), *Estudios de la información: Teoría, metodología y práctica* (pp. 75–87). UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. <http://www.realp.unb.br/jspui/bitstream/>

- 10482/46445/1/CAPITULO_UsuariosNoUs
uariosBibliotecas.pdf
- Sridhar, M. S. (1994). Non-use and non-users of libraries. *Library Science with a Slant to Documentation and Information Studies*, 3(31), 115–128.
- Stemmer, J. K., & Mahan, D. M. (2016). Investigating the Relationship of Library Usage to Student Outcomes. *College & Research Libraries*, 77(3), Artigo 3. <https://doi.org/10.5860/crl.77.3.359>