

# Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência

Robson da Silva Teixeira

Especialista em Indexação e Recuperação da Informação.  
Bibliotecário da Universidade da Cidade (UniverCidade) - RJ.  
Universidade da Cidade (UniverCidade) Unidade Santa Cruz - Rua Chile, 36,  
Nova Aliança Bangu — Rio de Janeiro / RJ Cep.: 21.840-600  
e-mail: rteixeira@univercidade.br/robinho27850@hotmail.com

Descreve um estudo de usuários visando identificar qual é a relação entre o usuário e a biblioteca de um laboratório farmacêutico, estabelecendo uma metodologia para verificação de perfis de usuários potenciais. Um questionário com 22 perguntas foi aplicado a 70 colaboradores, obtendo-se um retorno de 36 questionários, 51,4% da amostragem. Os resultados revelaram que a relação entre os usuários e a biblioteca está na faixa entre bom e ótimo. Para o estudo, utilizou-se os seguintes indicadores de análise: tipo de usuário, objetivos, revisão de literatura, conclusões e sugestões.

**Palavras-chave:** Estudo de usuário; Biblioteca; Laboratório farmacêutico.

Recebido em 06.05.2004

Aceito em 04.04.2004

## Introdução

O cenário atual demonstra o alto grau de decisões que devem ser tomadas como forma de colocar uma empresa em padrão de eficiência e eficácia em suas atividades; por isso, uma avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca de uma indústria farmacêutica, torna-se necessário para uma melhor compreensão das necessidades informacionais de seus usuários e que deverá refletir em modificações nos serviços em função do que foi identificado.

O volume de informações geradas e consumidas vem aumentando aceleradamente, o que torna a tecnologia da informação uma das principais ferramentas a serem utilizadas para obtenção de ganhos de qualidade e produtividade, considerando sua rapidez e confiabilidade. Neste contexto, uma biblioteca deve atender às necessidades específicas dos usuários, permitindo ao máximo o acesso à informações relevantes.

Com o objetivo de colocar a informação ao alcance dos médicos, quando e onde for necessário e, aliado ao fato do aumento do volume de publicações na área médica, os serviços de informação oferecidos pela biblioteca de um laboratório farmacêutico tornou-se indispensável para gerenciar, disseminar e recuperar toda informação solicitada em tempo hábil. Partindo dessa premissa, foram traçados os seguintes objetivos específicos para este estudo: identificar os usuários respondentes; identificar serviços e produtos mais utilizados; conhecer as dificuldades dos usuários na busca de informações; identificar as fontes informacionais mais consultadas; identificar o nível de interação entre os usuários e o bibliotecário; identificar o nível de interação entre os usuários e a biblioteca.

Para atingir os objetivos propostos, foram levantadas as seguintes questões: quem são os usuários da biblioteca? Os usuários conhecem os serviços e produtos oferecidos? Quais são os produtos e serviços mais utilizados? Que tipo de dificuldades os usuários encontram quando buscam informações? Existe interação entre os usuários e o bibliotecário?

É relevante saber qual é o papel da biblioteca em um laboratório farmacêutico para se conhecer as dificuldades e as necessidades na busca de informações, com o objetivo de adequar, de forma constante, coleções e arquivos disponíveis para atender as demandas de seus usuários e ter conhecimento do seu grau de satisfação ao utilizar os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, tendo como produto final a rapidez no fornecimento das informações exigidas pelo público alvo. É importante ressaltar que os estudos de usuários vêm sendo aplicados a usuários reais das bibliotecas ou objetivam, de modo sublinear, ratificar atividades, projetos e serviços; justificando a aplicação de recursos.

Ao abordar o universo de uma indústria farmacêutica, levou-se em consideração a representatividade delas no mercado internacional, onde um laboratório farmacêutico fatura cerca de US\$ 130 milhões/ano.

O estudo foi realizado a partir de pesquisa bibliográfica, revisão de literatura, consulta a especialistas e análise de dados colhidos a partir de um questionário-entrevista, adequado ao público que constituiu o universo da pesquisa. Os dados coletados, depois de analisados, fundamentam o perfil dos usuários da biblioteca de uma indústria farmacêutica.

## Revisão de literatura

Em se tratando de uma pesquisa voltada para uma biblioteca especializada, convém, definir estudo de usuários, biblioteca especializada e sistema de informação, para melhor entendimento a respeito dos elementos que constituem a base desta pesquisa.

## Biblioteca e usuário

Para Figueiredo (1994, p. 7), estudos de usuário são:

*“Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.*

De modo geral, os estudos de usuários vêm sendo aplicados a usuários reais das bibliotecas ou objetivam ratificar atividades, projetos, serviços, justificando a aplicação de recursos.

Os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade favorecidos com os serviços oferecidos por unidades de informação. De acordo com Moraes (1994), tais investigações objetivam determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como os processos de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos. Como afirma Ferreira (1996), os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles. As abordagens conservadoras se caracterizam, principalmente, por compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo, ao colocarem as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções; e ao definir o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação.

Os estudos de usuários são classificados em estudo de uso, de demanda e de necessidade. Segundo Lê Coadic (1996) as pesquisas sobre uso surgiram a partir de perguntas sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, para se obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, meios de operação ou esquemas de ação. Com relação aos estudos sobre necessidades de informação, o autor explica que o conhecimento sobre o assunto permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Em muitos casos não é possível estudar todos os indivíduos de uma comunidade. Assim, tem-se que reunir pequenos grupos com características similares. Nessa perspectiva, vários autores têm proposto classificações ou categorias de usuários utilizando como critério aglutinador

a resposta à pergunta *a informação interessa a quem?* Contudo, como esclarecem Guinchat e Menou (1994), como um indivíduo pode incluir-se, ao mesmo tempo, em várias categorias, é preferível agrupar os usuários a partir da resposta à pergunta *a que se destina a informação?* Figueiredo (1979, p. 38) ressalta que *“uma das vantagens na utilização das opiniões do usuário, está em verificar os níveis e tipos de suas necessidades”*.

Os usuários fazem uso de serviços mas não os exploram de maneira aprofundada, por não terem conhecimento da capacidade do sistema. Desse modo, para embasar a presente pesquisa, a revisão de literatura calçou-se, também, em alguns estudos sobre sistemas de informação.

Segundo o DNL (1995, p. 15) biblioteca especializada é a instituição *“... cujo acervo é centralizado num determinado assunto. Geralmente, ela está vinculada a entidades especializadas, isto é, a entidades que se dedicam a estudos específicos”*.

No tocante à definição de biblioteca especializada, na presente pesquisa, nos referimos a área médica.

Para Fragomeni (1990, p. 132), sistema de informação é aquele *“... destinado a localizar, sob demanda, certos documentos relevantes, para fornecer informações a partir de um arquivo, incluindo recuperação de referências ou de fatos”*.

Os autores citados colocam, de forma clara, que os sistemas de informações priorizam adequar/adaptar, de forma constante, coleções e arquivos disponíveis às necessidades de seus usuários, ordenando a demanda no uso do serviço para satisfação do usuário.

Os dados extraídos das citadas pesquisas demonstram que os sistemas de informações não são usados apenas para manter os usuários atualizados sobre recentes desenvolvimentos científicos e tecnológicos, mas, também, como instrumento de comunicação com o público da organização.

## Ambiente da pesquisa - Breve histórico

A biblioteca da indústria farmacêutica analisada foi criada em 1990, com o objetivo de organizar e disponibilizar as informações científicas e/ou didáticas dos produtos fabricados e comercializados pela empresa. Trata-se de uma biblioteca especializada na área biomédica e está subordinada à Diretoria Médica-Científica. Possui um acervo constituído de livros das seguintes especialidades: neurologia, cardiologia, endocrinologia, dermatologia e pediatria. A biblioteca possui várias bases de dados de pesquisas bibliográficas, dentre as quais destacam-se *Micromedex, Medline, Lilacs, Serline, OVID e Complementary & Alternative Medicine Series*. Mantém convênio com a Bireme – Biblioteca Regional de Medicina do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciência da Saúde, o que possibilita-lhe uma maior abrangência na localização e recuperação de artigos científicos correntes.

## Metodologia

Foram utilizadas nesta pesquisa, consultas bibliográficas de literatura especializada na área, aplicação de um pré-teste; de um questionário-entrevista, acompanhado de uma carta de apresentação.

## População / Amostragem

A pesquisa envolveu funcionários, estagiários e prestadores de serviço. Na impossibilidade de se estudar a população que compôs o universo da pesquisa, 600 profissionais, utilizou-se o método de amostragem simples. Dos 70 profissionais, 36 responderam ao questionário-entrevista, correspondendo a 51,4% da amostragem.

## Instrumentação

O questionário-entrevista é composto de três questões relativas à identificação do usuário, três questões direcionadas ao perfil do usuário, sete questões direcionadas aos serviços e produtos da biblioteca, três questões direcionadas à identificação dos serviços e produtos, seis questões direcionadas à detecção de falhas da biblioteca, uma questão direcionada às fontes informacionais e duas questões direcionadas ao relacionamento entre o usuário e o bibliotecário.

## Pré-teste

Aplicou-se o questionário-entrevista, durante cinco dias consecutivos, a um grupo de sete pessoas com as mesmas características da população incluída na pesquisa. O objetivo foi o de avaliar o processo de coleta e tratamento dos dados.

## Coleta e tratamento dos dados

O período de aplicação do questionário-entrevista foi de duas semanas, de 15 a 29 de junho de 2001. Dos 70 questionários-entrevista entregues foram devolvidos 36 (51,4%). Os dados obtidos foram trabalhados através de estatística descritiva.

## Resultado sistemático dos dados coletados

O questionário-entrevista foi aplicado a 36 colaboradores de uma indústria farmacêutica, com faixa etária entre 20 e 60 anos. Deste total, 46% estão na faixa etária de 20 e 30 anos; 35,1% estão na faixa etária de 31 e 40 anos; 13,5% estão na faixa etária de 41 e 50 anos; 2,7% na faixa etária de 51 e 60 anos e 2,7% não informou a idade.

Os entrevistados localizam-se nas seguintes regiões: 46% moram na Zona Norte; 5,4% na Zona Sul; 43,2% na Zona Oeste; 2,7% no Centro e 2,7% na Baixada.

Todos os 36 respondentes tem o 1º grau completo. Deste total, 2,7% têm o 2º grau; 75,7% têm o 3º grau e 21,6% têm especialização. Entre os entrevistados não existem profissionais com mestrado, doutorado ou pós-doutorado.

Os participantes ocupam cargos variados na empresa e encontram-se lotados nos seguintes setores: *Marketing* (67,6%); Médico-Científico (24,31%); Recursos Humanos (5,4%) e Industrial (2,7%).

Em relação aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, 94,6% têm conhecimento deles e 5,4% não os conhecem.

Com mais de uma opção assinalada, os índices indicam que 67,6% dos respondentes preferem utilizar a biblioteca à tarde; 56,7% pela manhã; 10,8% não utilizam; 2,7% utilizam à noite e 2,7% não têm horário definido. Quanto ao produto da busca (resultados da pesquisa), 59,4% utilizam a biblioteca para atender solicitação externa; 51,3% para solucionar dúvidas surgidas no horário de expediente; 40,5% para atender a solicitação interna e 37,8% para conhecimento pessoal.

Com relação ao acervo, 29,7% buscam a informação através de pesquisa nas próprias estantes, sendo que 54,6% deles têm facilidade para encontrar as informações desejadas e 45,4% tem relativa facilidade. O restante, 83,8% solicitam o auxílio do bibliotecário.

Percebe-se que a freqüência à biblioteca é relativa, pois, 13,5% freqüentam a biblioteca diariamente; 32,4% uma vez por semana; 16,2% uma vez por mês; 16,2% raramente; 8,1% não soube precisar; 2,7% bimestralmente; 2,7% trimestralmente; 2,7% semestralmente e 2,7% não a freqüentam.

Um dos fatores importantes no desenvolvimento desta pesquisa foi o de saber o grau de conhecimento dos entrevistados com relação às ferramentas de pesquisa que a biblioteca possui. Dos 36 respondentes, 51,4% conhecem as ferramentas de pesquisa disponíveis na biblioteca e 48,6% não têm informação a respeito.

Baseado nos resultados detectou-se que 70,3% dos entrevistados mostram significativo interesse em pesquisar na biblioteca; 37,8% vão a biblioteca para copiar material; 21,6% utilizam a instituição para fazerem empréstimo; 5,4% acorrem a ela para estudar com o próprio material e 2,7% não responderam a pergunta. Ressalta-se que nenhum dos entrevistados utiliza a biblioteca como lugar de leitura.

Com o objetivo de propor o desenvolvimento de algumas mudanças nos serviços oferecidos pela biblioteca, foi preciso saber o que pode ser melhorado visando a um melhor atendimento aos seus usuários. Entre as respostas, verificou-se que: 21,6% propõem a ampliação do espaço físico; 13,5% desejam que haja atualização constante do acervo; 2,7% consideram que deve haver aquisição de novas assinaturas de bases de dados; 10,8% sugerem aumento do acervo; 2,7% afirmaram que é desejável haver disponibilidade do acervo em rede; 8,1% apontaram necessidade de realizar *marketing* dos serviços; 5,4% *marketing* dos produtos; 2,7% indicaram necessidade de aumentar o número de funcionários; 2,7% há necessidade de melhorar organização da biblioteca. Ressalta-se que, para 13,5%, não existem falhas na biblioteca e 21,6% não responderam a questão.

Quanto à eficiência da biblioteca, 97,3% responderam que conseguem a informação desejada e apenas 2,7% não obtêm o que procuram. Em relação às causas da não utilização da biblioteca, 29,7% responderam não ter tempo de freqüentar a biblioteca; 5,4% freqüentam outras bibliotecas; 2,7% o acervo não atende às suas necessidades e 62,2% não responderam a questão.

Quando os respondentes não encontram o material desejado, sua primeira atitude é solicitar ajuda ao bibliotecário (89,2%); procurar um material alternativo (10,8%); pedir material emprestado a outra pessoa (2,7%); comprar

o material (2,7%); voltar depois (2,7%) e (2,7%) não responderam a questão.

Dos respondentes, 67,6% fazem consulta ao acervo de livros e solicitam levantamento bibliográfico ao bibliotecário; 62,2% consultam o acervo de periódico; 56,7% pesquisam na Internet e solicitam artigos científicos à Bireme; 48,6% consultam bases de dados; 45,9% copiam material de interesse e 8,1% utilizam os serviços prestados pelo *Comut*. Dos entrevistados, 97,3% recorrem ao bibliotecário para fazer suas pesquisas e 2,7% não utilizam os serviços prestados pelo profissional da informação.

Em relação à atuação dos bibliotecários, os dados revelam que o relacionamento dos bibliotecários com os usuários alcançou as faixas entre *ótimo* e *bom* (91,9%); a receptividade no atendimento ficou entre *ótimo* e *bom* (94,6%); a orientação quanto ao uso da biblioteca ficou entre *ótimo* e *bom* (89,2%); o conhecimento do acervo ficou entre *ótimo* e *bom* (83,8%) e o auxílio às dificuldades dos usuários entre *ótimo* e *bom* (97,3%).

## Resultado analítico dos dados coletados

A partir da aplicação do questionário-entrevista, foram elaboradas as seguintes análises:

A maioria dos usuários que frequenta a biblioteca do laboratório farmacêutico têm idade entre 20 e 30 anos, residem na Zona Norte estado do Rio de Janeiro e têm o 3º grau completo, porém nenhum deles têm mestrado, doutorado ou pós-doutorado. Ressalta-se que a maioria dos usuários que utiliza a biblioteca trabalha no setor de *Marketing* da empresa, pois constantemente utilizam esses produtos e serviços como instrumento para realização das suas funções.

Outro fator observado é o alto índice de usuários que fazem consultas ao acervo de livros e solicitam levantamento bibliográfico ao bibliotecário. Isto acontece porque o principal serviço desenvolvido pelos funcionários do setor de *Marketing* do laboratório farmacêutico é a orientação aos médicos, que prescrevem os medicamentos, e aos consumidores que o utilizam; por isso estes produtos e serviços são fundamentais para eles.

Todos os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são conhecidos e bastante utilizados, o que comprova um alto nível de interação entre os usuários e a biblioteca.

Constatou-se que os usuários não têm dificuldades na busca de informações, e os que têm, solicitam a ajuda do bibliotecário, o que comprova também, o alto nível de interação entre os usuários e o bibliotecário.

Infelizmente, percebeu-se que a biblioteca tem uma frequência diária muito baixa, o que reforça a necessidade de elaboração de uma campanha de *marketing* da biblioteca, como forma de atrair mais os usuários, aumentando a frequência diária.

A maioria dos usuários utiliza a biblioteca como fonte de pesquisa, e as fontes informacionais mais utilizadas são a consulta ao acervo de livros, o levantamento bibliográfico, a consulta ao acervo de periódicos, a consulta a bases de dados e a solicitação de artigos científicos à Bireme. Entretanto, faz-se necessário uma maior divulgação da biblioteca como espaço de leitura e, principalmente, maior divulgação de um importante serviço oferecido, o *Comut*, pois foi comprovado que os usuários conhecem e utilizam o acervo de periódicos e as bases de dados, mas não fazem uso do *Comut*, um serviço que oferece a

possibilidade de adquirir os artigos científicos que constam nas bases de dados e não fazem parte do acervo de periódicos da biblioteca.

Percebeu-se com esta pesquisa que o motivo da não utilização da biblioteca, por uma parte dos usuários, refere-se à falta de tempo para freqüentá-la; porém, a maioria considera que ela é eficiente, pois sempre que a consultam conseguem a informação desejada. É importante ressaltar que uma parcela de usuários, respondeu que não consulta a biblioteca porque o acervo não atende às suas necessidades, o que pode ser resolvido com a implantação de um serviço conhecido como alerta bibliográfico - um produto de disseminação seletiva da informação, que deverá ser implantado após ter sido estabelecido o perfil do usuário. Esse serviço é muito usado porque mantém os leitores atualizados com as novidades em suas respectivas áreas de interesse.

Constatou-se, também, que um fator de extrema importância no sucesso da biblioteca junto aos seus usuários é o alto nível de relacionamento entre o bibliotecário e os usuários, fortalecido pela receptividade no atendimento e a correta orientação quanto ao uso da biblioteca. Portanto, faz-se necessário ressaltar que esta interação é fundamental para o bom funcionamento de qualquer sistema de informação que queira manter um alto padrão de eficiência e eficácia em suas atividades.

## Considerações finais

Foi realizada uma pesquisa em uma biblioteca de uma indústria farmacêutica com a pretensão de descobrir qual era o grau de relação entre o usuário e a biblioteca e, a partir dos dados coletados e analisados, contribuir para a melhoria de seu serviço. Imaginou-se defrontar com um serviço pouco conhecido e utilizado por seus usuários. Porém, alcançou-se muito mais do que o esperado. A análise dos dados coletados mostrou um quadro bem amplo de itens positivos, traçando perfis de usuários potenciais. Ademais, a análise dos dados confirma que todos primam pela excelência da biblioteca. Portanto, são incontestáveis os benefícios que a biblioteca traz a todos que a utiliza.

Vale lembrar que os dados coletados foram tratados do ponto de vista da consulta à biblioteca para obter uma informação eficiente, verificando o desempenho da mesma. Entretanto, tendo como objetivo o desempenho da biblioteca, deve-se levar em conta a criação de um ambiente propício para o desenvolvimento do serviço, dentro da própria instituição. Percebeu-se que a pesquisa contribuirá para corrigir falhas nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e que os interessados poderão achar por demais óbvio solucionar os problemas apresentados. Traçou-se um alvo a ser atingido, torcendo para que o usuário possa utilizar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e sintá-se satisfeito com o resultado obtido.

## User study to sighting identify what's the relationship between user and pharmaceutical laboratory library services recovery information: reporting an experience.

*This article describes a user studies performed in order to identify the pattern of relationship between the Pharmaceutical Laboratory Library and its users community. The present study also establishes a methodology to characterize*



the potential user profile. A questionnaire with 22 items was submitted to a sample of 70 members of the Pharmaceutical Laboratory staff. The level of response was 51,4%. The analysis performed permits to conclude that the relationship between the Library and the users community may be rated as good or excellent. The following analytical categories were used in the study: type of user; objectives, literature review, conclusions and suggestions.

**Key-words:** User studies; Library; Pharmaceutic laboratory

## Referências

- AGUIAR, Andréa Vasconcelos, et al. Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMC/UFPB. Disponível em: < <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1220207.pdf> >. Acesso em 24 set. 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, Rio de Janeiro. *Referências bibliográficas*. NBR—6023. Rio de Janeiro, 1989. 19 p.
- A BIBLIOTECA pública: administração, organização, serviços. Rio de Janeiro: DNL, 1995.
- BRUNETTI, M. I. S. *Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educação de usuários aos objetivos educacionais da universidade*. 1983. 143f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia)—Universidade Católica de Campinas.
- CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Sistemas de recuperação da informação. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 157-168, set. 1985.
- CHAGAS, J.; ARRUDA, S.; BLATTMANN, U. Interação do usuário na busca de informação. In.: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000.
- COELHO, Beatriz Amaral de Salles, et al. Estudos de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 1, p. 62-73, jan./jun. 1989.
- DANTAS, Marcos. Sistemas de informação: a evolução dos enfoques. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 21, n. 3, p. 192-196, set./dez. 1992.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.
- FIGUEIREDO, Nice de Menezes. *Avaliações de coleções e estudo de usuários*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p.
- \_\_\_\_\_. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.
- \_\_\_\_\_. *Paradigmas modernos da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis/APB, 1999. Cap. 1: Usuários, p. 9-54.
- GARCEZ, Eliane Maria Stuart et al. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.
- GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994. 540p.
- KNOLL em notícias, v. 4, n. 18, p. 1, ago./set. 1986.
- LANCASTER, E.W. O serviço de recuperação de informação e a comunidade científica. In: *Information Retrieval Systems*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: J. Wiley, 1979. 381 p. Cap. 1. Trad. e Coord. Hagar Espanha Gomes.
- LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 337p.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119p.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. *Biblios*, Rio Grande, v. 6, p. 119-133, 1994.

SANTOS, Luciane de Oliveira dos. Estudo do grau de uso dos serviços oferecidos pela biblioteca aos professores do colégio de aplicação/UFRGS. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/cebi/lucianedeoliveira.html> >. Acesso em: 24 set. 2004.

WILSON, T. D. Recent trends in users studies action research and qualitative methods. Disponível em: < <http://www.shef.ac.uk/is/publication/imfres/paper76.html> >. Acesso em 18 mar. 2000.