



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

ESTUDO DE USUÁRIOS COMO ABORDAGEM PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO: um estudo aplicado na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará do campus Iguatu

USER STUDY AS AN APPROACH TO INFORMATION MANAGEMENT: a study applied at the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Ceará of the campus Iguatu

RESUMO

A pesquisa aborda o problema de como o estudo de usuários pode auxiliar na dinâmica da gestão da informação na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará do campus Iguatu? Assim, apresenta os estudos de usuários aplicados durante dois anos na biblioteca, que teve como objetivo geral da pesquisa, comparar os resultados da pesquisa de estudo de usuários no perfil, na satisfação, na necessidade, no uso, na qualidade da disseminação das informações e na avaliação dos serviços e fontes de informação. Têm como objetivos específicos discutir sobre os estudos de usuários da informação, refletir a gestão da informação em bibliotecas e analisar através da pesquisa de estudo de usuários contribuições para a gestão da informação na biblioteca. A metodologia proposta caracteriza-se como exploratória e descritiva de cunho quantitativa com método de estudo de caso, tendo como instrumento de coleta, o questionário. Os resultados permitiram delinear o perfil e características dos usuários, apontando os pontos positivos como a satisfação no atendimento e identificando que boa parte dos usuários desconhecem alguns dos serviços básicos, comprovando a importância da gestão como uma forma de contribuir para a qualidade dos serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Gestão da Informação. Biblioteca.

ABSTRACT

The research addresses the problem of how users study can help in the dynamics of information management in the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Ceará Iguatu campus? Thus, it presents the user studies applied during two years in the library, whose general objective of the research was to compare the results of the study study of users in the profile, satisfaction, necessity, use, quality of

dissemination of information and in the Evaluation of services and sources of information. They have as specific objectives to discuss the fundamentals that guide the studies of information users, to reflect on the perspectives of application of information management in libraries and to analyze through the research of users study contributions to the management of information in the library. The proposed methodology is characterized as exploratory and descriptive of quantitative nature with a case study method, with the questionnaire as the instrument of collection. The results allowed to delineate the profile and characteristics of the users, pointing out the positive points such as satisfaction in the service and identifying that most users are unaware of some of the basic services, proving the importance of the management as a way to contribute to the quality of library services.

Keywords: User study. Information management. Library.

1 INTRODUÇÃO

Com a nova era da informação e do conhecimento, a administração de uma biblioteca deve sempre estar atenta às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), bem como, as diversas novas fontes de informação a fim de fornecer aos usuários dados atualizados e pertinentes à temática de interesse, com o menor tempo e custo. O acesso e uso das informações são vitais para o desenvolvimento das instituições de ensino, mas para isso é necessário ter o conhecimento do perfil, das características e das necessidades informacionais de cada público que se destina a informação. Assim, o planejamento, as decisões e as melhorias são tomadas com base em estudos de usuários que auxiliam na gestão dos serviços ofertados à comunidade, tendo em vista a importância de entender as diferentes necessidades e características dos usuários que anseiam pela informação dentro de um coletivo institucional.

Segundo Rozados e Piffer (2009, p. 174) “Estudos de usuários relacionam-se a pesquisas realizadas para identificar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de informação dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação”. Assim sendo, é um estudo que pretende verificar os anseios, o conhecimento, o uso e a prestação dos serviços e produtos ofertados, servindo como base para melhorias e reestruturações, de modo a satisfazer e atender as demandas informacionais e organizacionais da biblioteca.

Nesta perspectiva, cabe ao bibliotecário o importante papel de executar constantemente esses estudos, de modo a entender as relações, avaliar as atividades e auxiliar na gestão, bom funcionamento e no aprimoramento dos serviços para o

desenvolvimento dos usuários, no uso e acesso da informação. Dessa forma, esta pesquisa justifica-se e tem como fundamento Figueiredo (1991), que menciona os estudos de usuários como uma atividade constante, que devem ser realizadas na época da instalação dos sistemas e depois repetidos de uma maneira sintética, em intervalos de dois em dois anos, cujo método pode revelar as necessidades de informação, direcionar a alocação de recursos e melhorias nos serviços ofertados.

Destarte, em 2015 foi o primeiro ano de uso do novo software, o Sophia, na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) do campus Iguatu, por isso, realizamos o estudo de usuário envolvendo toda a comunidade acadêmica e externa que a frequenta, sendo a mesma pesquisa posteriormente repetida em 2017. Assim, o objetivo geral foi comparar os resultados obtidos nos dois anos no que tange ao perfil, a satisfação, a necessidade, o uso, a qualidade da disseminação das informações e avaliação dos serviços e fontes de informação, tendo como base, questionários que foram aplicados aos usuários durante os anos já referidos, de modo a contribuir com a Gestão da Informação (GI) da biblioteca. Por isso, o trabalho aborda questões como estudos de usuários e gestão da informação para melhor entendimento da importância e da necessidade frequente destas pesquisas para o gerenciamento e melhorias das bibliotecas. Conseqüentemente, de forma específica o trabalho propõe discutir sobre os estudos de usuários da informação; refletir sobre a gestão da informação em bibliotecas; analisar através da pesquisa de estudo de usuários contribuições para a gestão da informação na biblioteca.

Nesta perspectiva, Lancaster (2004) afirma que avaliar os recursos que são adquiridos e disponibilizados para uma determinada comunidade, verificar o uso e o grau de satisfação dos usuários são essenciais, pois os resultados poderão servir para a identificação dos pontos fortes e fracos do acervo e em reflexões sobre ações e melhoria do serviço prestado. Dessa forma, as informações colhidas em pesquisa de estudo de usuário são importantes no conhecimento das condições e dos problemas do setor, a fim de dar subsídio à gestão da informação, as futuras tomadas de decisões, a reestruturação e melhorias dos serviços, bem como um indicador de crescimento e monitoramentos dos índices de aceitação e uso dos serviços da comunidade.

Considerando que não há nenhum planejamento formal ou um direcionamento claro de GI nas ações da biblioteca do IFCE no campus Iguatu, e percebendo a importância dos estudos de usuário para a gestão da informação na biblioteca, surge a

seguinte indagação: Como os estudos de usuários podem auxiliar na dinâmica da gestão da informação na biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará?

Nesta perspectiva, Silva (2016, p. 1) aduz:

Com estudo de usuários é possível perceber deficiências e perspectivas do ambiente de informação, assim como estabelecer um olhar mais amplo sobre a comunidade a fim de otimizar melhores serviços e, principalmente, de estreitar parcerias com a própria comunidade a fim de dinamizar as práticas informacionais do ambiente de informação que pode envolver contribuição dos sujeitos na realização dos serviços, captação de recursos humanos e financeiros com organizações e sujeitos externos ao ambiente de informação promovendo relativa sustentabilidade diante da organização em que está inserida.

Dessas percepções, justifica-se a necessidade que haja pesquisas de estudos de usuários para que beneficie a instituição de ensino, a biblioteca e os usuários. Logo, este trabalho trata de uma pesquisa que se caracteriza como exploratória e descritiva de cunho quantitativa com método de estudo de caso, tendo como instrumento de coleta, o questionário. Dessa forma, atentou-se ao tratamento e a tabulação dos resultados comparando-os, identificando semelhanças e diferenças nos dois anos de pesquisa para melhor análise e descrição dos dados. Vale ressaltar que este trabalho, além de poder auxiliar na gestão da informação, apresenta possíveis soluções e sugestões aos problemas achados na pesquisa.

2 PERCEPÇÕES SOBRE ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

As pesquisas direcionadas aos estudos de usuários data do início do século XX, e como destaque deste período, dois acontecimentos são citados como os responsáveis pelo desenvolvimento dos primeiros processos de estudos de usuários. O primeiro, a criação da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago em 1930 nos Estados Unidos.

[...] a cidade de Chicago assistiu um vertiginoso crescimento populacional. Tal processo ocorreu em virtude de um processo de imigração em massa, de povos provenientes de diversas partes do mundo. Diante desse quadro, o poder público promoveu iniciativas com objetivos de socializar e aculturar esses povos, de forma a obter um aglomerado mais harmônico de indivíduos, a saber, uma “sociedade americana”. Para tanto, convocaram-se as bibliotecas públicas para tal fim (GUMIERO, 2013, p.10).

Diante desse cenário, os primeiros estudos se detinham a entender o comportamento dos grupos sociais formados, dessa forma, podendo ser denominados “estudos de comunidades”, que incluíam o grau de escolaridade, os aspectos sociais e demográficos dessa população. Esses estudos foram os precursores dos estudos de usuários e as primeiras pesquisas buscavam se destinar a adequação dos produtos e serviços dos bibliotecários (ARAÚJO, 2008). Essas pesquisas trouxeram como conseqüências melhorias nos serviços de bibliografias, índices e resumos tendo em vista as necessidades dos seus usuários e proporcionaram a criação de novos serviços como a disseminação seletiva da informação, serviços de alerta, entre outros (FIGUEIREDO, 1994, *apud* ARAÚJO, 2008).

O segundo ponto marcante que data do fim da década de quarenta, veio após o término da Segunda Guerra Mundial, quando os países iniciam uma corrida armamentista e as áreas da Ciência e da Tecnologia passam a receber um forte investimento, de forma que a informação ganha um valor para a sociedade. Com isso, trabalhos são desenvolvidos por estudiosos para investigar a forma como os cientistas e técnicos obtêm as informações e como utilizam as bibliografias de suas respectivas áreas do conhecimento. Desses trabalhos, pretenderam estudar as necessidades de informação dos usuários (GUMIERO, 2013). Portanto, pesquisas foram desenvolvidas sobre esses temas e, em 1948 é realizada a Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society* de Londres. Neste congresso e nos anos posteriores, o grupo das ciências puras e os engenheiros receberam papel de destaque nas pesquisas, e no decorrer das décadas de 1960 as pesquisas se centraram nas tecnologistas e educadores, e apenas na década de 1970 é que as necessidades dos cientistas sociais passaram a ser vistas (FIGUEIREDO, 1994, *apud* ARAÚJO, 2008).

Esses eventos e acontecimentos históricos foram essenciais para o desenvolvimento da área. O termo “estudo de usuário” seria utilizado apenas em 1960 quando indexado pela *Library Literature*, anteriormente este tema era incluído no assunto denominado “levantamento bibliotecário” (CUNHA, 1982). O levantamento consiste na “[...] coleta sistemática de dados concernentes ao sistema, suas atividades, operações, pessoal, uso e usuários, em um dado momento ou em um período de tempo” (FIGUEIREDO, 1991, p.23). O estudo de usuários foi um desmembramento do levantamento bibliotecário, e com o decorrer dos anos, este assunto passou a receber um crescimento em torno de pesquisas.

As primeiras pesquisas voltadas para o estudo de usuários adotaram um modelo denominado tradicional, este formato tem como base priorizar métodos quantitativos como questionário contendo perguntas sobre o perfil do usuário: idade, sexo, escolaridade, profissão e outros, como também a utilização de fontes de informação, grau de satisfação com os serviços de informação utilizados, entre outros pontos (ARAÚJO, 2010). Neste tipo de modelo, a informação é tida como “[...] objetiva e os usuários como processadores de informação” (ARAÚJO, 2008, p. 6). É uma pesquisa voltada para o uso dos sistemas de informação que prioriza dados quantitativos, utiliza da coleta de dados e técnicas estatísticas com o “[...] objetivo de garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.170), permitindo aumentar a margem de confiabilidade dos resultados encontrados.

Entretanto, este modelo tradicional não permitia atender completamente aos questionamentos feitos pelos seus pesquisadores, como o porquê da escolha daquela opção, ou seja, por serem perguntas fechadas em sua maioria, isso permitia apenas o sim ou não nas questões, não possibilitando o espaço para sugestões. Desta forma outro modelo adotado para atender esses pontos é o modelo alternativo de estudos de usuários, em que relacionam as pesquisas realizadas para identificar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de informação dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação, que visa utilizar dados qualitativos de forma que “[...] focalize a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173). Vale ressaltar que esse modelo permite aspectos mais subjetivos, utilizando algumas vezes da entrevista como uma ferramenta para coletar esses dados.

No modelo alternativo o usuário é visto como um ser ativo e criativo, os atos de questionar, planejar, interpretar, criar, resolver e responder, são pontos importantes a serem avaliados (CAVALCANTI, 2008). Portanto, o modelo tradicional tem como o sistema de informação um dos pontos principais a serem abordados, enquanto o alternativo busca no usuário a sua principal fonte de interrogação, buscando entender quais são as necessidades de informação do indivíduo e permitindo, desta forma melhorar a qualidade de seus serviços.

Neste aspecto, podemos abordar que os estudos de usuários podem ter orientações dividindo-se em estudos orientados ao uso que seria a biblioteca ou sistema

de informação, e outro estudo orientado aos usuários que trata de investigar os usuários e as especificidades de cada contexto que ele se encontra (PINHEIRO et al., [20--?]).

Silva (2016) aponta quatro aspectos que são pertinentes para a realização de estudo de usuários em bibliotecas, o primeiro se encontra devido a aproximação que a pesquisa permite entre o ambiente de informação e o usuário, mediado pela ajuda do bibliotecário e sua equipe como forma de promover mudanças a partir das observações feitas pelo sujeito; a segunda se refere a forma como pode constituir esta análise, feita através de práticas como diálogos informais entre os usuários e o bibliotecário, observações do sujeito, serviços e a própria gestão do ambiente, proporcionando ao bibliotecário compreender e elaborar estratégias de ação informacional; a terceira pertinência se refere como uma forma de o bibliotecário negociar com a instituição em que trabalha, propostas de mudanças e aperfeiçoamento do ambiente de informação; a quarta seria a de permitir um conhecimento sobre o ambiente de informação e proporcionar aprimoramento de seus procedimentos de atuação.

Com isso, as pesquisas voltadas para os estudos de usuários são necessários ao passo que avaliam os serviços desenvolvidos pela biblioteca, fazem parte do planejamento e da tomada de decisões, a partir dos “[...] dados coletados sobre serviços ou atividades podem-se estabelecer critérios de mensuração do desempenho desses, determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade” (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p. 270).

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

É indiscutível a importância da informação e do conhecimento no mundo atual para as relações, decisões, transformações e do poder, que contribui para uma dependência significativa no cotidiano dos indivíduos. Com o surgimento das TICs, foi possibilitado ao homem, não somente a usar e a compartilhar cada vez mais informações, mas, sobretudo, propiciaram que quaisquer pessoas em quaisquer ambientes pudessem produzir informações, as quais não são relativas a apenas conhecimentos científicos ou para o exercício da cidadania, mas, sim relativas a quaisquer aspectos da vida humana, fazendo com que qualquer indivíduo seja produtor de seu próprio fluxo informacional.

Nesta perspectiva, a produção em excesso de informações e de documentos, torna necessária a sua organização e gerenciamento. Dessa forma, a informação tanto a documentária, quanto a que está em forma de fluxos na rede, passa a ser objeto de uma ciência, a denominada Ciência da Informação, inserida em diversos contextos organizacionais, sociais e individuais. Atualmente, dentro dessa área está a Gestão da Informação, oriundas da Administração, que é bastante usada como meio estratégico de planejamento, organização e disseminação do fluxo informacional nas bibliotecas.

O valor da informação se torna gerenciável no contexto organizacional para promover o desenvolvimento, produção e organização dos processos. Assim, a informação passa a ser trabalhada pelos profissionais da informação em todos os processos de organização e gestão, de forma conjunta para obtenção de melhores êxitos no desenvolvimento organizacional. Segundo Calderon (2004) o termo gestão está relacionado à administração, ao ato de gerenciar, o que significa que ela permeia as fases de produção, utilização, conservação e destinação dos documentos, possibilitando a rápida localização da informação para a tomada de decisão. Dessa maneira, a Gestão da Informação é aplicada em várias áreas, como a Administração, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, cujo principal objetivo, segundo Tarapanoff (2006, p. 22), “[...] é identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais”. Neste aspecto, a prática da gestão se tornou algo indispensável para qualquer organização, seja ela financeira, educativa, social. Mas, vale ressaltar, que isso ocorre principalmente devido a sociedade atual está voltada e baseada no valor da informação e nas implicações de sua utilização nos variados contextos.

Conforme Valentim (2002) a GI é definida como um processo que trabalha a questão do conhecimento explícito, que são dados e informações que estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação. Oliveira e Bertucci (2003) complementam a definição afirmando que a GI se tornou um instrumento estratégico utilizado, na maioria das vezes, no âmbito institucional, para controlar e auxiliar decisões, por meio da fluidez do fluxo da informação, análise prévia e consolidação das informações para os usuários. De acordo com os autores, neste âmbito informacional, a gestão direciona nas tomadas de decisões com as demandas administrativas, incentiva a interatividade para o compartilhamento do conhecimento explícito e inovações, com intuito de multiplicar a informação. Compreendemos dessa forma, que para a tomada de decisão é necessário um

conhecimento prévio sobre a organização no que tange às condições interna e externas para melhor serem avaliadas e respondidas.

Ponderando por esta ótica, a gestão traduz uma necessidade indispensável devido à explosão de informação, favorecida pelo advento das Tecnologias de Informação e de Comunicação, a complexidade do fluxo e pela necessidade de disponibilizar as informações para todos os membros da organização, em vista do seu desempenho e desenvolvimento. Para Tarapanoff (2006), a informação sendo um bem, pode e deve ser gerenciada, de forma a ser a base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os cursos envolvidos em um ciclo de informação¹, o que inclui a informação propriamente dita, conteúdo, os recursos tecnológicos e também os recursos humanos. Para tanto, a GI utiliza da junção de componentes tecnológicos, para disponibilização de maneira mais rápida, bem como do processo social, das pessoas e suas relações que possam ser compartilhadas.

Segundo Ferreira e Maia (2013) nas Instituições de Ensino Superior (IES), a gestão da informação se faz presente, em especial na biblioteca universitária, que deve ser considerada como um elemento fundamental de qualquer empreendimento em educação. Dessa forma, as bibliotecas devem utilizar da GI como recurso e forma estratégica de planejamento, desenvolvimento, monitoramento, disseminação e avaliação dos produtos e serviços de informação, de modo a satisfazer as demandas e oferecer serviços e produtos de qualidade esperados pelos usuários. Contudo é essencial, primordialmente, ter o conhecimento das necessidades informacionais para concretizar o processo de gerenciamento, e que seja contínua essa identificação para o monitoramento e melhorias da biblioteca e satisfação dos usuários.

Considerando a importância da gestão da informação nas organizações e instituições e nas bibliotecas, cabe aos bibliotecários estarem atentos às novas fontes de informação e utilizar desses mecanismos de gerenciamento, vide que subsidiará as ações, auxiliará no fluxo e nas demandas por parte dos usuários. Sendo assim, pesquisas de satisfação e uso de serviços como o estudo de usuários, poderá contribuir para a gestão da informação e até a sua implantação nas bibliotecas.

¹Segundo Tarapanoff (2006, p. 23), “é um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso, a seleção e aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação, que, quando usada, aumenta o conhecimento individual e coletivo”.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é um processo em que o pesquisador apresenta a sociedade um conjunto de atividades que têm como objetivo a descoberta de novos conhecimentos no domínio científico (DICIONÁRIO HOUAISS, 2009). Pressupomos neste estudo, contribuir com a gestão informacional no âmbito da biblioteca a partir de um estudo de usuários.

Para tanto, quanto aos fins, ancoramo-nos em uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva, conceituadas por Gil (2009, p. 38), sendo a primeira por “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”, e a segunda por apresentar “[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Quanto aos meios, justifica-se como bibliográfico por meio de leituras partindo das referências de documentos, livros, sites, e dentre outras fontes. Dessa forma, as discussões dessa pesquisa foram refletidas mediante os pensamentos de autores da literatura vigente sobre os estudos de usuários e gestão da informação no ambiente da biblioteca. Lima e Mioto (2007, p. 8) ressaltam que “[...] ao tratar da pesquisa bibliográfica, é importante destacar que ela é sempre realizada para fundamentar teoricamente o objeto de estudo, contribuindo com elementos que subsidiam a análise futura dos dados obtidos”.

Dessa forma, iniciamos a discussão deste estudo partindo tanto das observações no ambiente da biblioteca quanto a interação dos usuários com os serviços ofertados. Nesse sentido, justifica-se como método de procedimento o estudo de caso, que por sua vez, “[...] consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 60). Por meio desse estudo, propusemo-nos a analisar os resultados obtidos no perfil, na satisfação, na necessidade, no uso, na qualidade da disseminação das informações e na avaliação dos serviços e fontes de informação, tendo como base, a opinião dos usuários durante os anos referidos, de modo a contribuir com a gestão informacional da biblioteca. Traçando questões voltadas para a temática dos estudos de usuários, serviços e gestão da informação, assim como compreender o quão é importante à contribuição dos usuários, tanto para a gestão quanto para o profissional traçar melhorias no ambiente.

Para tais fins, o autor supracitado afirma ser “[...] uma pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, podendo tratar-se de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc”. Mediante esse raio de alcance, Almeida ([200-?], p. 1) “[...] considera que tudo é quantificável, o que significa traduzir opiniões e números em informações as quais serão classificadas e analisadas”. Já a abordagem qualitativa “considera que existe uma relação entre o mundo e o sujeito que não pode ser traduzida em números; a pesquisa é descritiva, o pesquisador tende a analisar seus dados indutivamente”. Portanto, consideramos a pesquisa quantitativa.

O instrumento de coleta de dados será o questionário, compreendido por Gerhardt e Silveira (2009, p. 69) como sendo a constituição de “[...] uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador [...]”. Dentro dessa perspectiva, “[...] objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado”. O questionário aplicado aos usuários da biblioteca, correspondendo no total de onze questões, contando com dez perguntas objetivas e uma aberta. Foram aplicados os questionários aos usuários que se encontravam na Biblioteca Lourival Pinho, de forma aleatória e de acordo com a disponibilidade de cada um. Vale ressaltar, que a pesquisa foi autorizada por parte da coordenação da biblioteca.

Posteriormente à aplicação dos questionários, atentamos ao tratamento e a tabulação dos resultados utilizando os *softwares Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2010*, e através dos dados, elaboramos estatísticas para os gráficos e tabelas, com o intuito de melhor visualização dos resultados.

A população alvo da pesquisa está nos usuários da biblioteca, divididas em duas unidades, mas, para efeito da análise dos dados, optamos em utilizar como amostra somente os resultados da unidade Cajazeiras, tendo em vista que a maioria dos cursos ofertados são ministrados nesta unidade, sendo eles: Serviço Social; Química; Tecnologia em Irrigação e Drenagem; Zootecnia; Agropecuária; Agroindústria. A pesquisa constitui um grupo de 208 participantes no total dos anos de 2015 e 2017. A aplicação das pesquisas ocorreu durante cinco dias úteis da semana, de 24 a 28 de agosto de 2015 e 6 a 10 de fevereiro de 2017, com questionários impressos e online.

4.1 Biblioteca Lourival Pinho - Caracterização

De acordo com o site da instituição, o IFCE é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos, com a prática pedagógica, composto por 32 campi distribuídos no estado do Ceará (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ, 2017).

O campus Iguatu do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará teve origem em 1955. Com base no seu Regimento Interno (2011), o Campus Iguatu tem como um dos objetivos, desenvolver a educação profissionalizante em todos os níveis, capacitando profissionais para o trabalho, investindo no fortalecimento da cidadania, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.

Diante disso, o campus Iguatu está dividido em duas unidades, uma situada no Bairro Areias e outra na Vila Cajazeiras, nas quais oferece atualmente cursos de nível médio integrado com o técnico, subsequente e ainda na modalidade de jovens e adultos, como também cursos de graduação e pós-graduação. Os cursos técnicos integrados são Agropecuária, Agroindústria, Informática e Nutrição e Dietética Integrado ao Ensino Médio e os cursos Subsequentes em Agroindústria, Nutrição e Dietética, Informática, Comércio, Agropecuária e Zootecnia. A Educação Profissional de Jovens e Adultos (PROEJA) também é oferecido no campus na habilitação Agroindústria e Educação Profissional de Jovens e Adultos – Educação Continuada (PROEJA – FIC), em parceria com as Prefeituras dos municípios de Quixelô e Icó (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ, 2017).

No nível superior são ofertados os curso de Bacharelado em Serviço Social, Licenciatura em Química e Tecnologia em Irrigação e Drenagem. Na pós-graduação (Latu Sensu) é oferecida a Especialização em Educação Profissional e Tecnológica. São mais de mil alunos são diretamente beneficiados pela instituição (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ, 2017).

A Biblioteca Lourival Pinho do IFCE – Campus Iguatu funciona nos turnos matutino, vespertino e noturno, das 7h às 22h, ininterruptamente, de segunda a sexta-feira nas duas unidades do campus. O setor dispõe de 09 servidores, divididos nas duas

unidades, nos bairros Cajazeiras e Areias, sendo 02 bibliotecárias, 03 auxiliares de biblioteca, 02 assistentes em administração, 02 auxiliares em administração, pertencentes ao quadro funcional do IFCE – Campus de Iguatu. O uso e oferta de serviços da Biblioteca Lourival Pinho são estabelecidas em regulamento próprio pelo Sistema de Biblioteca - SIBI.

A biblioteca dispõe também de uma sala para estudos em grupo, uma sala de multimídia, espaço para consulta a internet e de uma área para consulta local. A biblioteca da unidade II - Cajazeiras está localizada no Centro de Capacitação do IFCE, ocupa uma área de 320m², com espaços destinados ao estudo individual, uma sala de estudo em grupo com espaço para 07 alunos, 14 terminais de acesso à internet e sala de multimídia com espaço para 12 alunos. A biblioteca da Unidade I - Areias ocupa uma área de 162m², com cabines estudo individual e mesas para estudo em grupo, com 11 terminais de acesso à internet.

O acervo bibliográfico é composto por 7.862 títulos de livros com 17.955 exemplares; 334 títulos de periódicos com 552 exemplares e 755 títulos de vídeos (DVD, VHS e CD's) com 797 exemplares, nas áreas de Ciências Humanas, Ciências Puras, Artes, Literatura e Tecnologia, com ênfase em livros técnicos e didáticos. Todo o acervo está catalogado em meios informatizados pelo sistema Sophia, o qual é responsável pelo gerenciamento das atividades de rotina das bibliotecas de todo IFCE.

5 RESULTADOS: apresentação e discussão

Para Hernández (2002, *apud* LUCAS, et al, 2008, p. 63) “Os estudos de usuários são conjuntos de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos em relação a seu consumo de informação”.

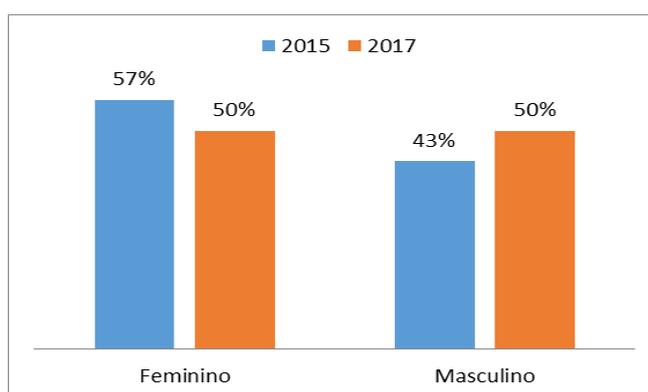
Desta forma, o estudo aplicado busca “[...] nortear ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade” (PEREIRA et al, 2013, p. 4). Para isso, foi elaborado um questionário buscando abordar com os usuários, as atividades desenvolvidas pela biblioteca do campus Iguatu e caracterizar quais os pontos positivos e negativos nos dois anos de pesquisa.

Vale ressaltar que a escolha do questionário foi devido “[...] ser o método mais

frequente para a coleta de dados em estudo de usuários” (CUNHA, 1982, p. 8), tendo em vista que a aplicação do questionário permite atingir um público maior para a pesquisa, possibilita ganho de tempo, é mais barato e proporciona liberdade nas respostas das perguntas (CUNHA, 1982). Sendo assim, a aplicabilidade desta ferramenta de coleta de dados permite traçar pontos e comparar as mudanças ocorridas no período em que a pesquisa foi aplicada. Dessa maneira, permitindo detectar falhas, sugerir soluções e dar continuidade as melhorias encontradas no serviço da biblioteca.

Com isso, em busca de delinear o perfil e as características dos usuários, tivemos como resultados na distribuição de gênero em 2015, um percentual de mulheres diferenciado de 14% a mais que o público masculino. Porém, no ano de 2017, equiparou a participação, demonstrando um possível aumento do público masculino nos cursos da instituição.

Gráfico 1 - Gênero



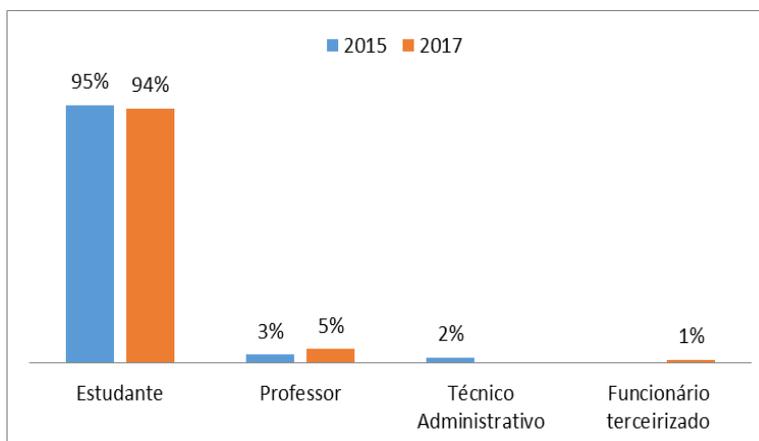
Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Ainda em relação ao perfil e a caracterização dos participantes, verificou que em termos de tipologia do usuário pertencente à biblioteca, enunciámos algumas categorias, cuja grande maioria foi dos estudantes da instituição, entre 94% e 95% dos participantes. Vale ressaltar que a pesquisa foi aberta a todo público que frequenta o espaço, haja vista que a biblioteca é aberta à comunidade externa para a consulta local do acervo, todavia, não foi registrada a participação de visitantes durante a aplicação da pesquisa.

Embora o público alvo da Biblioteca não seja a comunidade em que a mesma está inserida, esta pesquisa apresentou um dado importante, tendo em vista que a Biblioteca pode promover ações para atrair este público externo, que pode se transformar em usuários potenciais do espaço, e que futuramente poderão se tornar o público alvo da

biblioteca.

Gráfico 2 – Categoria de usuário

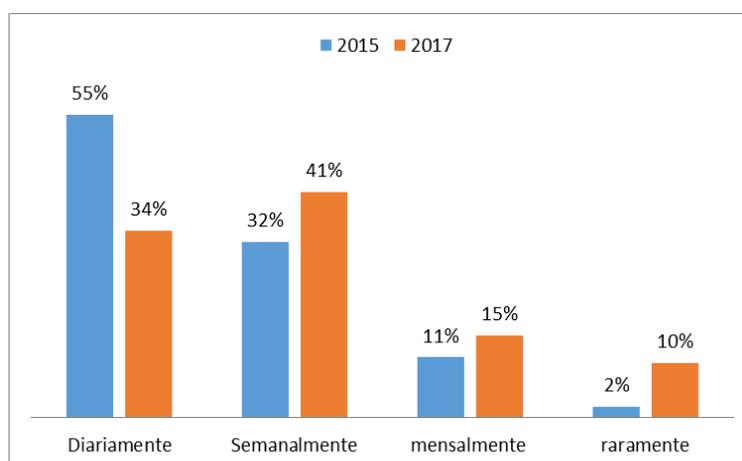


Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Observa-se também que os resultados advindos da pesquisa, trará a visão dos estudantes da instituição, que são o público alvo da biblioteca. Esse resultado também pode demonstrar ainda uma possível ausência de interesses das demais categorias em contribuir ou frequentar a biblioteca. Dessa forma, revela um problema de mediação entre os professores e alunos com a biblioteca, pois através desses educadores, poderá estimular e orientar os alunos no uso, além da importância do acervo da biblioteca.

Diante dessa questão, procurou-se identificar as características referentes à frequência na biblioteca pelos usuários. Segue os resultados:

Gráfico 3 – Frequência



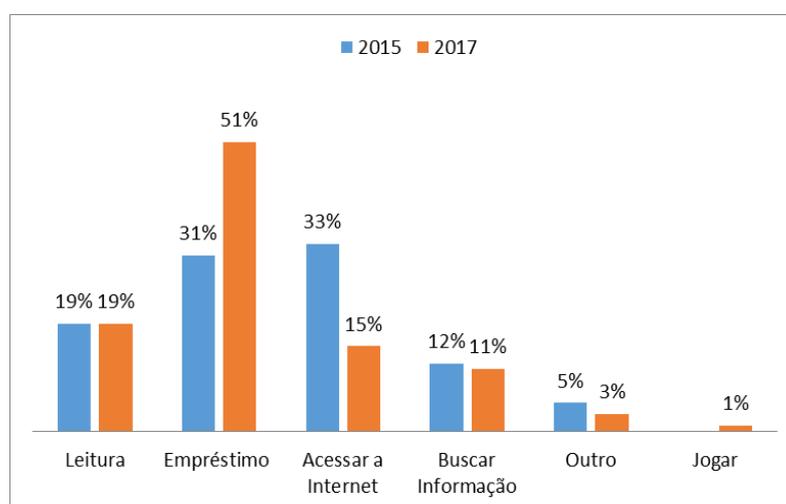
Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

É de fácil observação que houve uma diminuição bastante representativa no percentual quanto à frequência diária dos usuários, que se condensou em aumentos nos

índices semanais, mensais e até mesmo raro, com elevação de 8%. Com isso, novas ações devem ser feitas para solucionar possíveis problemas que possam estar gerando o distanciamento dos usuários. Nesta perspectiva, pode-se afirmar a importância do estudo dos usuários, pois através dessas pesquisas poderão revelar os problemas e detalhar possíveis causas desse resultado.

Quanto às atividades feitas na biblioteca, os usuários podiam optar por mais de uma alternativa. Segue os resultados:

Gráfico 4 – Atividades



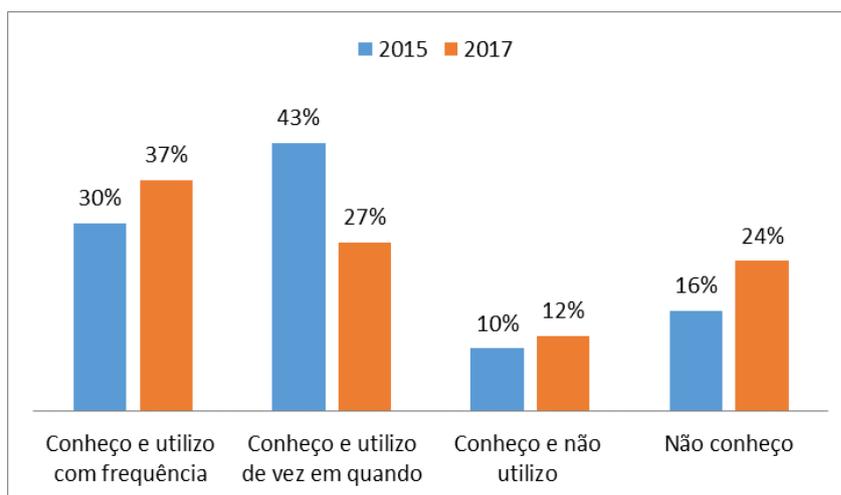
Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Dentre as atividades que houve grande elevação foram os empréstimos, contrastando com o acesso a internet, que diminuiu 18% do ano de 2015. Quanto às outras atividades não houve grandes mudanças de uso. Vale ressaltar que o percentual referente ao jogo, só obteve resultado no ano de 2017, haja vista ter iniciado em 2016 um espaço na biblioteca destinado à jogos de xadrez.

Entre os pontos analisados, apenas os números de empréstimos obteve um crescimento relevante, mostrando que o espaço da biblioteca está sendo pouco utilizado pelos seus usuários no desenvolvimento de outras atividades, como a de leitura. Outro ponto importante é o de promover os jogos de xadrez para que mais usuários possam utilizar destas atividades.

Com a finalidade de saber se os usuários conhecem e utilizam todos os serviços oferecidos pela biblioteca, questionamos sobre o uso e conhecimento sobre alguns serviços, como dos empréstimos domiciliar, que segue os resultados.

Gráfico 5 – Empréstimo domiciliar

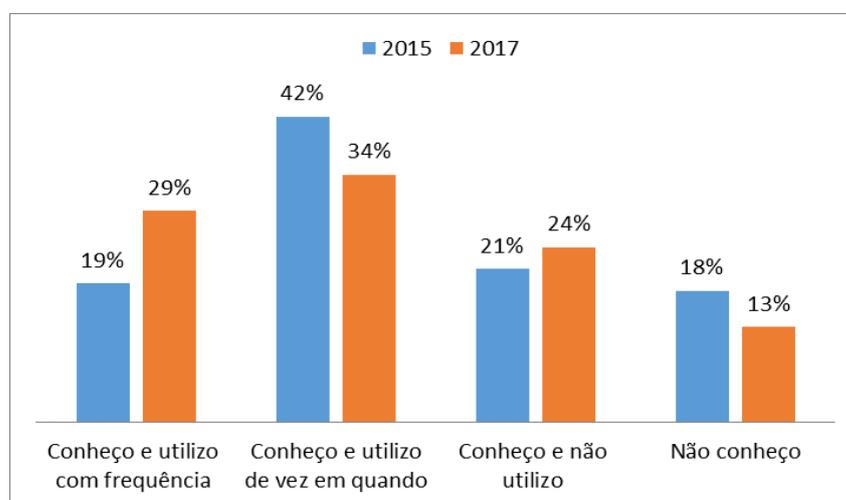


Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Tendo em vista o empréstimo domiciliar não ser comumente utilizado entre os usuários, pode ter havido alguma estranheza com o serviço, haja vista que no gráfico anteriormente apresentado demonstra a inversão, que o uso do empréstimo é consideravelmente satisfatório. Demonstra que comparando os dois anos, houve um aumento de desconhecimento desse serviço, mas que com ações de divulgação poderá melhor informá-los, até mesmo quanto aos prazos e regras para o empréstimo.

No gráfico abaixo, observará o conhecimento e uso do serviço de renovação eletrônica, que podem ser feitas através do site da biblioteca, que desde 2014 já está disponível através do sistema de automação SOPHIA.

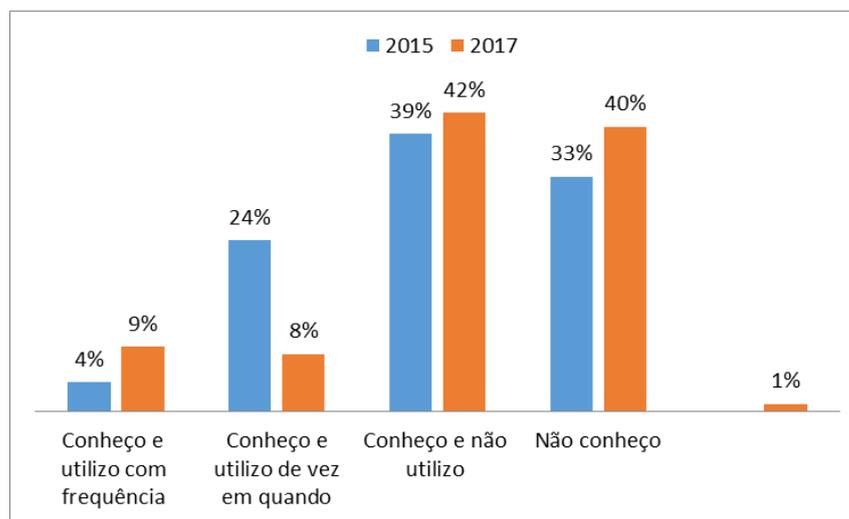
Gráfico 6 – Renovação eletrônica



Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Diferentemente do gráfico anterior, pode-se observar que os resultados são positivos quanto ao conhecimento desse serviço, uma vez que os números de não conhecimento diminuíram 5% em comparação ao ano de 2015. Diante disso, questionou-se também sobre a reserva eletrônica, tendo os seguintes resultados:

Gráfico 7 – Reserva eletrônica



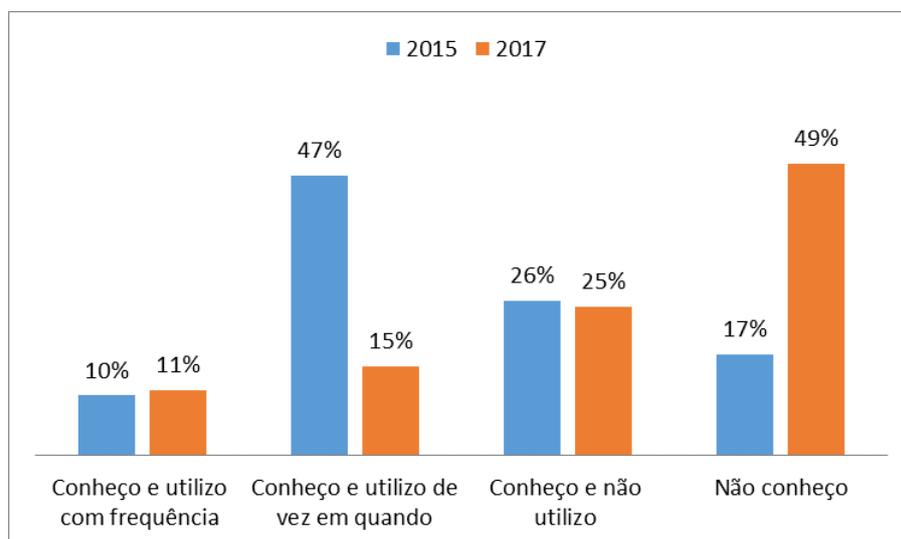
Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Os resultados indicam bastante desconhecimento, com 37% dos usuários em 2015 e 40% em 2017. Apresentando um gradual aumento no decorrer dos anos no tocante aos índices de conhecer e não utilizar e o não conhecer. Com isso, o que se observar no panorama geral do gráfico, que a utilização desse serviço é mínimo comparado aos outros que questionamos, tendo em vista que o maior percentual está em conheço e não utilizo. Assim, revela uma característica dos usuários de não necessitarem reservar os livros, devido haver livros suficientes de acordo com a procura. Sugerindo uma possível satisfação quanto ao acervo. Entretanto, é importante ressaltar que o índice de desconhecimento é bastante elevado, precisando haver mais ações de divulgação desse serviço para esses usuários. Sugerimos a realização de treinamentos, visita guiada a biblioteca e elaboração de guias, panfletos e cartazes.

Uma ferramenta oferecida aos usuários da instituição é a Biblioteca Virtual Universitária (BVU), cujo acesso é restrito a comunidade interna, disponibilizando mais de quatro mil livros de conteúdo digital com parceria de mais de 20 editoras que abordam mais de 40 áreas do conhecimento, de acordo com o site (BIBLIOTECA VIRTUAL UNIVERSITÁRIA, 2017). Dessa forma, averiguamos o uso e conhecimento dos usuários

dessa plataforma.

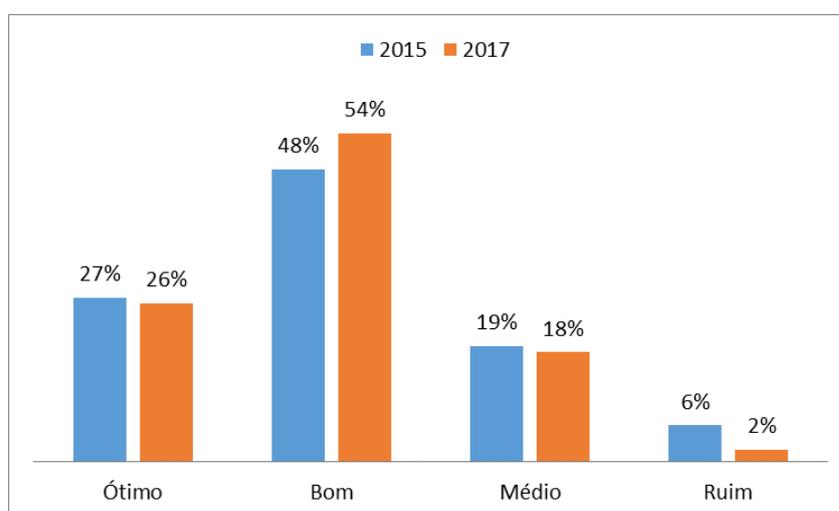
Gráfico 8 – Biblioteca Virtual Universitária



Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

De modo geral, é notável que os indicadores do ano de 2015 para 2017 houve reduções significativas quanto ao uso e desconhecimento da plataforma. Diante disso, é imprescindível que haja ações de divulgações, treinamentos e minicursos que informe e instruem os usuários como utilizar das fontes de informação e das ferramentas disponibilizadas pela instituição. Assim, questionamos sobre a satisfação de suas necessidades no que tange o acervo da biblioteca qualificando-as entre ótimo, bom, médio e ruim.

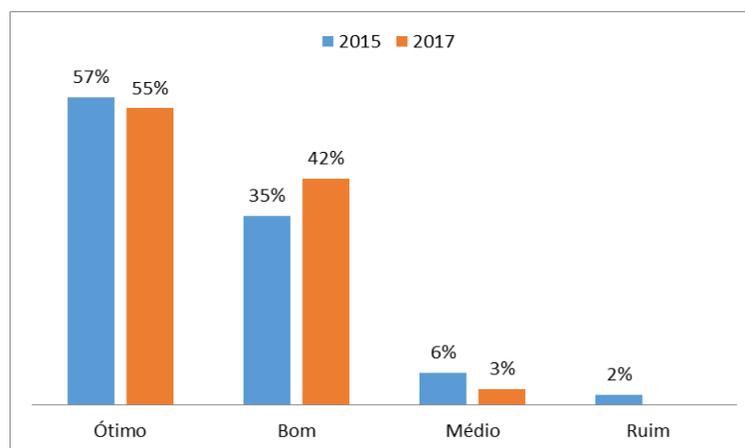
Gráfico 9 – Satisfação do acervo



Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Níveis positivos de aceitação do acervo são maioria nos dois anos da pesquisa, tendo o resultado em 2017, uma diminuição dos índices entre o médio e ruim. Representa que o acervo está atendendo as necessidades informacionais dos usuários, questão importantíssima que mostra que as aquisições estão sendo planejadas e adquiridas de acordo com os reais interesses e necessidades. Podemos até afirmar que através desse resultado, que os trabalhos feitos dos bibliotecários estão sendo eficazes e eficientes.

Gráfico 10 – Atendimento



Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

O atendimento obteve em 2015 índices positivo, com 57% dos participantes qualificando como ótimo, e melhorando em 2017, mas como bom atendimento. Assim, é notável que os serviços são desempenhados de maneira satisfatória pela equipe da biblioteca da unidade Cajazeira, inexistindo em 2017 percentual de ruim, e tendo uma leve queda no índice mediano de 3% nas respostas.

Vale ressaltar a importância dessa questão, tendo em vista que através do atendimento que irá suprir as necessidades informacionais, além de ser uma ação de mediação que interliga a informação, as fontes de informação ao usuário. Com isso, comprovando que através de resultados positivos na satisfação do acervo, são reflexos de um bom atendimento que está sendo prestado aos usuários.

Ao final do questionário foi destinado um espaço com respostas abertas para sugestões e críticas, e com isso, obter mais clareza quanto às opiniões, insatisfações e necessidades que possam existir. Segue abaixo a tabela com os resultados condensados em categorias gerais.

Tabela 1 – Sugestões

2015	%	2017	%
Mais livros	20%	Melhorar a internet e os computadores/ manutenção	17%
Quantidade de livros para empréstimo	10%	Diminuir a burocracia de pegar um livro	2%
Realizar minicursos	6%	Divulgar serviços e livros	4%
Aumentar o silêncio	6%	Mais jornais e revistas	2%
Elogios ao atendimento	3%	Mais mesas para estudo	2%
Impressão/ Xerox	12%	Banheiro aberto	2%
Computadores modernos/ manutenção	6%	Doações de livros	2%
Cadeiras confortáveis	2%	Disponibilizar material escolar	2%
Melhorar a climatização	20%	Mais livros	38%
Ambiente Insalubre	2%	Mais jogos	2%
Cinema	2%	Aumentar o silêncio	5%
Melhorar a iluminação	2%	Desbloqueio do facebook	3%
Lanche	9%	Aumentar o tempo e quantidade de livros para empréstimo	6%
		Serviço de impressão e xerox	2%
		Elogios	2%
		Melhorar a climatização	3%
		Projetos de incentivo a leitura	2%
		Disponibilizar obras online de literatura	2%
		Sala de estudo limpa diariamente	2%

Fonte: Dados coletados de 2015 e 2017.

Como podemos perceber, em 2015 as respostas com mais incidência foram referentes ao aumento dos livros e a melhoria na climatização. O que ainda se persistiu no ano de 2017. Como os mais sugeridos estão o aumento de livros, como também a melhoria e manutenção dos computadores. Outras sugestões vislumbram melhorias na infraestrutura do local, como a limpeza do espaço, iluminação, mobiliário e a climatização presentes nos dois anos. Um serviço com bastante incidência de sugestão é impressão e Xerox, o que deve ser levado em consideração a possível instalação no setor ou a melhoria desse serviço na instituição, haja vista que existe atualmente.

Portanto, através desta pesquisa foram coletadas informações quanto ao uso e conhecimento dos serviços e ações da biblioteca. Como a gestão deve ser algo que possa constantemente ser avaliada, bem como seus produtos e serviços, os resultados mostram que há muito que melhorar na disseminação da informação, mas que sabendo das deficiências, já se torna algo passível de solução.

6 CONCLUSÃO

A gestão da informação é uma importante ferramenta para as bibliotecas, tendo como auxílio os estudos de usuários, que poderão apontar os resultados positivos e negativos, além de identificar as possíveis falhas e até mesmo tendências, fazendo com que os gestores possam observar os pontos a serem almejados para as melhorias do setor. Com isso, através desse estudo, que abrange anos distintos, pôde revelar os retrocessos e a necessidade emergente de que seja intensificada a gestão da informação e a oferta de mais serviços na biblioteca do IFCE do campus Iguatu.

Com vistas nos resultados da pesquisa, os usuários deixaram de frequentar diariamente a biblioteca, passando a terem o hábito de irem semanalmente, e isso pode ser caracterizado por ausências de atividades culturais e complementares à suas formações, que pudessem atrair mais o público, além do serviço comumente feito do empréstimo domiciliar, do qual foi apontado com o mais realizável pelos frequentadores.

Outros problemas apontados nos resultados poderão ser solucionados, principalmente, quanto à frequência das demais categorias de usuários, tendo em vista que, além de fomentar ações de divulgação, poderá integrar e melhorar as relações com os servidores, possibilitando parcerias com os professores, de forma a unir a sala de aula à biblioteca, de modo que o bibliotecário possa exercer seu papel de mediador da informação.

É necessário, portanto, novos projetos, maior aperfeiçoamento, divulgação e planejamento nas ações, pois é nítido que boa parte dos usuários desconhecem os serviços da biblioteca. Para isso melhorar, sugerimos a elaboração de um planejamento estratégico, contendo um plano de ação descrita durante todo o ano para otimizar a divulgação e as atividades. Bem como, possibilitar a apresentação do espaço, elaboração de guias e treinamentos dos produtos e das plataformas de livros eletrônicos. Dessa forma, podemos inferir que se não forem feitas intervenções nos problemas apontados, os índices poderão piorar pelo fato dos usuários desconhecerem os serviços e até mesmo o potencial da biblioteca.

Dado o exposto, o estudo de usuário é prática *sine qua non* para o acompanhamento, desenvolvimento e correções das ações, para o gerenciamento das informações na biblioteca, tendo em vista que os resultados mostraram muitos problemas na diminuição das frequências, bem como na ausência de outras categorias

na biblioteca, na divulgação dos serviços existentes e reclamações quanto ao aumento do acervo, a qualidade da internet, dos computadores, entre outros.

Reforçamos a importância do estudo de usuários serem aplicados continuamente, a fim de diagnosticar as deficiências e as progressões dos serviços de forma a contribuir com a elaboração de bases de dados, políticas, diretrizes e documentos formais que possam registrar, regir e auxiliar no gerenciamento das informações. Além disso, novos serviços e produtos poderão surgir através dessa pesquisa para a comunidade, como também novas necessidades informacionais surgirão.

Desta forma, os resultados demonstraram que ainda há muito trabalho de divulgação, gestão e mediação que devem ser feitos, porém, há pontos positivos na satisfação e no atendimento. Ressaltamos que é imprescindível que haja futuras pesquisas que continuem a averiguar, contribuir e avaliar a eficiência do acervo, dos serviços ofertados e da satisfação dos usuários, da mesma forma que pesquisas de estudo do comportamento informacional, que detalhará mais sobre o processo de busca da informação feita pelos usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (IX ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais...** Brasília: ANCIB, 2008, p.1-14.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação e Informação**, Londrina, v.15, n.2, p.23-29, jul/dez. 2010.

ALMEIDA, Mauricio B. **Noções básicas sobre metodologia de pesquisa científica**. [200-?]. Disponível em: <<http://mba.eci.ufmg.br/downloads/metodologia.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007.

BIBLIOTECA VIRTUAL UNIVERSITÁRIA (BVU). **Biblioteca virtual**. 2017. Disponível em: <<https://br.pearson.com/ensino-superior/solucoes-digitais/biblioteca-virtual-3-0.html>> Acesso em: 23 de fev. 2017.

CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, p.97- 104, set./dez.2004.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como realizar estudo de uso e usuários da informação? **Infohome – Ofaj**. 2016. Disponível em: <<http://goo.gl/ZvnRSA>>. Acesso em: 16 mar. 2017.

CAVALCANTI, Daniele Belmont de Farias. **Usuários da Informação: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação**. 2008. 42f. Monografia (Graduação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo de usuário da informação científica e tecnológica. **Revista Biblioteconomia**, Brasília, v.10, n.2, p.5-19, jul/dez. 1982.

FERREIRA, Luciana Alves; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: as práticas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG). **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p.181-202, jan./abr., 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 175p.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 120 p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

GUMIEIRO, Katiúcia Araújo. **Um estudo sobre as necessidades e o comportamento informacional dos Consultores Legislativos da Câmara dos Deputados**. 2013. 74f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em arquitetura e Organização da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa 3.0**. 2009. Disponível em: <<http://www.baixedetudogratis.com/2009/08/dicionario-eletronico-houaiss-vs-3-0-serial.html>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ (IFCE). **Institucional**. 2017. Disponível: <<http://ifce.edu.br>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. As pequenas e médias empresas e a gestão da informação. In: PAIM, I. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamaso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Rev. Katál**, Florianópolis, v. 10 n. esp. p. 37-45, 2007.

LUCAS, André et al. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.1, p.59-79, jan/jun. 2008.

PEREIRA, Giulianne Monteiro et al. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (XXV CBBB), 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Não paginado.

PINHEIRO, Álamo Chaves de Oliveira et al. **Estudo de usos e usuários da informação: uma abordagem em diferentes contextos**. [20--?]. Disponível em: <http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a42.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**. 3. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277p. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/praetece/e-book-metodologia-do-trabalho-cientifico>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.269-287, jul/dez. 2012.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, 2009.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT/UNESCO, 2006. 453 p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 3, n.4, ago.2002. Disponível em:< http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm > Acesso em: 17 fev. 2017.