

IJ
00687

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SAN
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO E SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

MARIA DA CONCEIÇÃO ALMEIDA LOPES
EDNA G. SIQUEIRA DOS SANTOS

VITÓRIA, NOVEMBRO DE 1991

IJ00687
9333/92

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES
BIBLIOTECA

AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO E SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

200687
9333/92

LISTA DE TABELAS

PÁGINAS

Tabela 01: População-Alvo.....	19
Tabela 02: Acesso às informações.....	20
Tabela 03: Nível de satisfação do usuário.....	21
Tabela 04: Conhecimento dos serviços da biblioteca (serviço de referência e levantamento bibliográfico).....	22
Tabela 05: Conhecimento dos serviços da biblioteca (informações automatizadas sobre os trabalhos do órgão (Cadastro dos Projeto Elaborados pelo IJSN)).....	23
Tabela 06: Conhecimento dos recursos da biblioteca (novo arranjo de arrumação nas estantes, dos trabalhos elaborados pelo Órgão).....	24
Tabela 07: Conhecimento dos serviços da biblioteca (sumário de periódicos).....	25
Tabela 08: Conhecimento dos recursos da biblioteca (catálogo de autor, título, assunto).....	26
Tabela 09: Motivos de não-frequência.....	27
Tabela 10: Sugestões quanto aos serviços prestados pela biblioteca.	28

SUMÁRIO	PÁGINA
Lista de Tabelas	
RESUMO	
<u>1 IDENTIFICAÇÃO</u>	7
<u>1.1 Título</u>	7
<u>1.2 Entidade/Órgão responsável</u>	7
<u>1.3 Endereço</u>	7
<u>1.4 Coordenador do Projeto</u>	7
<u>1.5 Equipe de Pesquisa</u>	7
<u>1.6 Período de Realização</u>	7
<u>1.6.1 Início</u>	7
<u>1.6.2 Fim</u>	7
<u>2 INTRODUÇÃO</u>	8-9
<u>3 REVISÃO DE LITERATURA</u>	10
<u>3.1 Bibliotecas especializadas, uma rápida visão</u>	10-11
<u>3.2 Estudos de usuários</u>	10-12
<u>4 JUSTIFICATIVA</u>	13
<u>5 METODOLOGIA</u>	14
<u>5.1 População-Alvo</u>	14
<u>5.2 Instrumento de Pesquisa</u>	14-15
<u>5.3. Apresentação e Análise dos Dados</u>	15-18

	PÁGINA
<u>6. CONCLUSÕES E/OU RECOMENDAÇÕES</u>	29-30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31-32

RESUMO

O presente estudo analisa o uso e satisfação dos usuários internos da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves. Verifica que o principal canal de informação para os seus usuários continua sendo o bibliotecário e que o uso e conhecimento de biblioteca pelos seus usuários potenciais internos continua abaixo das expectativas. Para estes usuários a biblioteca deverá intensificar, mais ainda, do que tem feito, a promoção de seus recursos e serviços para que possa trazê-los à biblioteca, e, quanto aos usuários internos reais, a expectativa esteve dentro dos padrões esperados.

1 IDENTIFICAÇÃO

1.1 Título: Avaliação da utilização e satisfação da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves.

1.2 Entidade/Orgão Responsável: Instituto Jones dos Santos Neves.

1.3. Endereço: Avenida César Hilal nº⁴³⁷45 Edifício São Jorge 1º andar, Praia do Suá, Vitória (ES)
CEP:.. 29050

1.4 Coordenador do Projeto: Maria da Conceição de Almeida Lopes

1.5 Equipe de Pesquisa: Maria da Conceição de Almeida Lopes
Edna Guimaraes Siqueira dos Santos

1.6 Período de Realização

1.6.1 Início: 20 novembro 1991

1.6.2 Fim: 18 dezembro 1991

2 INTRODUÇÃO

O Instituto Jones dos Santos Neves Órgão de pesquisa em planejamento urbano e regional do Estado do Espírito Santo, conta, em seu quadro de pessoal atualmente, com 257 funcionários. Destes, 115 estão a disposição de outros Órgãos , e, encontram-se alojados na sua sede, um total de 142 empregados.

Desde 1976, quando foi fundada, a Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves tem como objetivos reunir, organizar e divulgar informações necessárias às pesquisas desenvolvidas pelo órgão, além de oferecer aos usuários um ambiente propício à leitura, à pesquisa, e possibilitar a localização da informação no âmbito regional, nacional e internacional.

Apesar de se caracterizar como biblioteca especializada em planejamento urbano e regional, possui documentos de diversas áreas de conhecimento humano.

Hoje faz parte do acervo cerca de 9000 documentos, 338 títulos do periódicos, 2680 fotos, 112 fitas, 1221 slides, 292 documentos avulsos.

Os serviços e produtos atualmente oferecidos são:

SERVIÇOS: Serviços de alerta, serviço de referência, contato telefônico, orientação bibliográfica, serviços técnicos, atividades culturais.

PRODUTOS: Manual para orientação bibliográfica
Cadastro dos Projetos do IJSN
Catálogo de Teses, Catálogo geral da biblioteca

Tais serviços e produtos atendem a seguinte clientela: usuá-
rio interno da área técnica e administrativa do Órgão, e usuá-
rio externo.

A biblioteca é aberta aos seus funcionários normalmente no ho-
rário de trabalho, e à comunidade em geral (usuários externos)
para consulta e para empréstimos somente nos finais de se-
mana, sendo cobrada multa diária em caso de atraso na devolu-
ção. Atende no horário de 9 às 12h e de 14 às 19h.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1. Bibliotecas especializadas, uma rápida visão

As bibliotecas especializadas, na forma em que são conhecidas hoje em dia, começaram a desenvolver-se, em princípios do século XX, em decorrência da marcha acelerada do progresso científico e técnico.

Elas se distinguem pelos tipos de usuários: geralmente pessoas associadas às organizações mantenedoras e que tem interesses e habilidades especiais.

Vários estudos têm sido elaborados por bibliotecários, administradores de bibliotecas, no sentido de examinar os serviços que a biblioteca especializada oferece à sua comunidade.

Assim sendo, neste projeto foram selecionados textos que tratam especificamente sobre bibliotecas especializadas e estudos de usuários.

Os principais objetivos de uma biblioteca especializada ou centro de informação, segundo FIGUEIREDO (1978), são os seguintes:

- . adquirir informação solicitada pela empresa;
- . organizar o material bibliográfico;
- . analisar os documentos sob o ponto de vista de valor, validade e abrangência;
- . sintetizar a informação para lhe dar a significação mais ampla, maior aplicação e um ponto de referência;

- . armazenar os dados para pronta referência;
- . disseminar a informação junto aos seus usuários;

3.2. Estudos de Usuários

ONIKI e MONTEIRO (1981,p.65) definem estudos de usuários como "investigações feitas para detectar as necessidades de informações dos usuários, conseguindo assim elementos para uma análise de adequação dos serviços disponíveis e grau de satisfação obtido".

Estes estudos são muito importantes, pois fornecem subsídios para guiar a política de seleção de uma biblioteca, visando ao interesse dos usuários; ajudam a dinamizar o processo de aquisição com a busca de publicações de difícil obtenção; possibilitam a organização de biblioteca, desde a construção de edifícios até a linha e profundidade de serviços a serem oferecidos.

PINHEIRO (1982) chama atenção para o fato de que, com o passar dos anos, os estudos sobre usuários em biblioteca, evoluíram metodologicamente, mas existe a necessidade do estudo de teoria sobre o comportamento, sociologia ou até mesmo psicologia aplicada no estudo de usuário evitando com isso resultados duvidosos e equívocos. A autora questiona que houve época em que os bibliotecários estiveram somente interessados em desenvolver serviços técnicos, sem se preocuparem com a necessidade de informação dos usuários da biblioteca. Esta

preocupação surgiu recentemente quando foram detectadas falhas e ineficiências nos seus serviços, que não estavam satisfazendo as demandas solicitadas pelo usuários.

É importante lembrar que, se mais estudos sobre necessidades e usos da informação fossem realizados, mais experiências ganhariam os especialistas e, conseqüentemente, seriam criadas condições para o amadurecimento metodológico, o que, por certo, garantiria o simples, e às vezes até simplório, levantamento de opiniões.

Para FIGUEIREDO (1985), é fundamental que os estudos de usuários sejam realizados para melhor adequar suas coleções, serviços e produtos, para atenderem às demandas de seus usuários.

A intenção de realização do presente estudo surgiu do desejo de se saber como está o serviço de informação, de avaliá-lo melhor, de obter informações quanto a sua utilização, objetivando, se necessário, redefinir prioridades e justificar os serviços oferecidos.

É através de estudos de usuários que se pode traçar as diretrizes para aperfeiçoamento dos serviços prestados por uma biblioteca.

4 JUSTIFICATIVA

Devido à baixa utilização dos serviços informacionais da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves pelos funcionários potenciais do Órgão, surgiu a necessidade de um estudo de usuário.

A equipe da biblioteca, depois de várias tentativas de oferecer subsídios de acompanhamento da produção técnica, através de levantamentos bibliográficos (livros, periódicos), intercâmbios bibliotecários, contatos telefônicos, serviços de alerta, etc, vem observando que, em geral, os usuários potenciais internos continuam com pouca motivação para utilização de seus serviços, e conseqüentemente sem conhecimento dos recursos informacionais disponíveis.

Nesse sentido, efetuou-se levantamento junto aos usuários internos para verificação do grau de utilização e satisfação da biblioteca, com a finalidade de orientar e reorientar os recursos disponíveis e serviços prestados.

Os usuários externos não fazem parte da presente pesquisa porque os dados coletados não preenchem os critérios de confiabilidade exigidos pela metodologia.

5 METODOLOGIA

5.1. População-Alvo

Para a realização deste estudo foram utilizados questionários, distribuídos a todos os funcionários alocados no Instituto, caracterizados como usuários internos, pertencentes às áreas técnicas e administrativa.

Os questionários foram entregues pessoalmente, e, para que os usuários pudesse se expressar mais livremente, foi-lhes garantida a anonimidade.

Dos 142 questionários, 80 foram devolvidos, o que representou uma taxa de 56,3% de retorno. Este resultado foi considerado satisfatório, pois permite que se tenha uma boa representação da população analisada, isto levando em consideração também que da área técnica foi obtido um retorno de 79,2% em relação aos questionários respondidos.

Ver Tabela 1.

5.2 Instrumento de Pesquisa

O questionário constou de 5 questões; a última foi reservada para sugestões de como a biblioteca poderia ajudar melhor o usuário.

As perguntas, em sua maioria, permitiam respostas múltiplas o que dificultou, em parte, a caracterização adequada dos usuários em relação a determinados serviços.

As questões visaram obter as seguintes informações:

- . forma de acesso à informação;
- . nível de satisfação do usuário, quanto à obtenção da informação;
- . conhecimento dos recursos oferecidos e serviços prestados pela biblioteca;
- . hábitos de frequência dos usuários e os motivos da não-frequência à biblioteca;
- . sugestões para a melhoria do seu atendimento.

5.3 Apresentação e Análise dos Dados

Os dados coletados foram tabulados e apresentados em forma de tabelas. Sua análise foi efetuada de tal forma que tivéssemos respostas para:

- a) Acesso às informações necessárias para a realização de seu último trabalho.

Levando-se em consideração ser esta uma questão de respostas múltiplas, foi constatado que, para obterem informação desejada sobre um determinado assunto, os técnicos do Órgão recorrem principalmente ao bibliotecário (21,5%), e que os funcionários da área administrativa (16,6%) também recorrem ao bibliotecário. Foi verificado que principal canal

e filtro da informação para os usuários está sendo o bibliotecário. Observa-se que, além do bibliotecário, os técnicos fazem opções por consultar catálogos (150%), Ca dastro dos Projetos do Órgão (7,5%), entre outras, confor me Tabela 02.

b) Satisfação do usuário quanto ao uso da biblioteca.

Dos usuários que responderam aos questionários, 73,7% con sideram-se satisfeitos quanto à obtenção da informação pa ra a realização de seus projetos/estudos através da bi blioteca, o que leva a crer que o uso da biblioteca em relação ao seu acervo tem um efeito positivo sobre a fre quência, conforme mostra a Tabela 3.

c) Conhecimento dos recursos e serviços oferecidos pela bi
blioteca.

Um dos serviços/recursos mais utilizados pelos usuários pa
ra obtenção de informações sobre um determinado assun
to é o catálogo (autor, título, assunto), seguido do ser viço de referênc ia e informações automatizadas sobre os projetos elaborados pelo Instituto e sumários de períódi ços.

Quanto ao catálogo, 56,0% dos usuários disseram já o terem
utilizado, enquanto que apenas 5,0% ainda não conhecem
este recurso.

Quanto ao novo arranjo de arrumação dos projetos de autoria do Instituto, nas estantes, ficou constatado que 23,7% conhecem o serviço, porém apenas 11,2% o utilizam. **Ver Tabela 4 a 8.**

d) Hábitos de Frequência.

Em geral, no que diz respeito aos hábitos de frequência à biblioteca pelos usuários da área técnica, observa-se que 12,6% dizem não ter tempo para frequentá-la, enquanto que os outros 25,3% desta mesma área a frequentam sempre. Vários motivos foram apontados como justificativa para a não-frequência, tais como: muito barulho, poucos trabalhos em elaboração no Órgão, pequeno espaço para leitura, entre outros. Significativo também foi número de questões sem resposta (30,7%).

Em relação aos usuários da área administrativa pode-se observar que 43,7% justificaram a não frequência à biblioteca por falta de tempo, enquanto que 6,2% utilizam apenas quando necessitam de informações e há um índice relevante de 50,0%, de questões em branco. Observou-se que as respostas em branco pertencem, na sua maioria, aos usuários que frequentam a biblioteca, tendo em vista as respostas obtidas em outras questões. **Ver Tabela 09.**

e) Sugestões e comentários dos usuários

As sugestões e os comentários foram, na maioria das vezes

comuns aos usuários em geral.

Aumento do seu espaço físico e instalação de equipamentos próprios (cabines) para pesquisas individuais, em lugar sossegado, seguidos da informatização da biblioteca foram a maioria das reivindicações dos usuários respondentes. Solicitaram ainda sala para Vídeo/Videoteca, retorno ao serviço de sumários de periódicos, mais livros, aumento do prazo de empréstimo de documentos, promoção de mais eventos culturais, entre outros, conforme mostra a Tabela 10.

TABELA No 1

POPULACAO - ALVO

19

USUARIO	UNIVERSO (1)		RESPONDENTES (2)		2/1
	F	%	F	%	
INTERNO					
AREA TECNICA	82	57,8	65	81,2	79,2
AREA ADMINISTRATIVA	60	42,2	15	18,8	25,0
TOTAL	142	100	80	100	56,3

FORMAS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	%	F	%
Pesquisando	7	7,5	1	5,5
Atraves da bibliotecaria	20	21,5	3	16,6
Catalogos (autor, titulo, assunto, geografico)	14	15,0	-	-
Nenhuma pesquisa	1	1,0	-	-
Faz tempo que realizou o ultimo trabalho	1	1,0	-	-
Localizacao nas prateleiras confusa e dificil	1	1,0	-	-
Facil localizacao e atenderam ao objetivo	2	2,1	1	5,5
Satisfatorias	5	5,3	-	-
Por titulo e diretamente nas prateleiras	1	1,0	1	5,5
Entrevistas com profissionais de instituicoes publicas e privadas	1	1,0	-	-
Documentos desatualizados	1	1,0	-	-
Consulta a cadastro dos projetos do IJSN	7	7,5	-	-
Consulta a biblioteca	5	5,3	-	-
Acompanhando as novas aquisicoes da biblioteca	1	1,0	-	-
Acesso ao material existente	1	1,0	-	-
Outras instituicoes	8	8,6	-	-
Bem organizadas	3	3,2	1	5,5
Sem dificuldade	1	1,0	-	-
Documentos desatualizados (contabilidade)	-	-	1	5,5
Nao localizacao da informacao	-	-	1	5,5
Sem resposta	13	13,9	9	50
TOTAL	93	100	18	100

USUARIO	ALTAMENTE SATISFEITO		SATISFEITO		INDIFERENTE		INSATISFEITO		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
AREA TECNICA	8	12,3	50	76,9	1	1,5	-	-	6	9,2	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	2	13,3	9	60,0	-	-	2	13,3	2	13,3	15	100
TOTAL	10	12,5	59	73,7	1	1,2	2	2,5	8	10,0	80	100

USUARIOS	OUIR FALAR		CONHECE		JA UTILIZOU		MAD CONHECE		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
AREA TECNICA	9	13,8	15	23,0	36	55,3	2	3,0	3	4,6	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	3	20,0	1	6,6	1	6,6	2	13,3	8	53,3	15	100
TOTAL	12	15,0	16	20,0	37	46,2	4	5,0	11	13,7	80	100

TABELA No. 5

CONHECIMENTO DOS SERVICOS DA BIBLIOTECA (INFORMACOES AUTOMATIZADAS SOBRE OS TRABALHOS DOS ORGAOS - CADASTRO DOS PROJETOS ELABORADOS PELO IJSM)

23

USUARIOS	OUVIR FALAR		CONHECE		JA UTILIZOU		NAO CONHECE		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X
AREA TECNICA	10	15,3	25	38,4	17	26,1	8	12,3	5	7,6	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	3	20,0	2	13,3	2	13,3	2	13,3	6	40,0	15	100
TOTAL	13	16,2	27	33,7	19	23,7	10	12,5	11	13,7	80	100

USUARIOS	DUVIR FALAR		CONHECE		JA UTILIZOU		NAO CONHECE		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X
AREA TECNICA	6	9,2	17	26,1	8	12,3	26	40,0	8	12,3	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	3	20,0	2	13,3	1	6,6	2	13,3	7	46,6	15	100
TOTAL	9	11,2	19	23,7	9	11,2	28	35,0	15	8,7	80	100

USUARIOS	OUIR FALAR		CONHECE		JA UTILIZOU		NAO CONHECE		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X
AREA TECNICA	5	7,6	20	30,7	23	35,3	10	15,3	7	10,7	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	2	13,3	2	13,3	1	6,6	3	20,0	7	46,6	15	100
TOTAL	7	8,75	22	27,5	24	30,0	13	16,2	14	17,5	80	100

USUARIOS	OUIR FALAR		CONHECE		JA UTILIZOU		NAO CONHECE		SEM RESPOSTA		TOTAL	
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X
AREA TECNICA	4	6,1	14	21,5	41	63,0	2	3,0	4	6,1	65	100
AREA ADMINISTRATIVA	1	6,6	-	-	4	26,6	2	13,3	8	53,3	15	100
TOTAL	1	6,2	14	17,5	45	56,2	4	5,0	12	15,0	80	100

MOTIVOS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	X	F	X
Falta de tempo	9	12,6	7	43,7
Frequenta sempre	18	25,3	-	-
Biblioteca cheia	1	1,4	-	-
Eventualmente para ler jornais	1	1,4	-	-
Empréstimos de livros	1	1,4	-	-
Pouco espaço para leitura	4	5,6	-	-
Pesquisa outras bibliotecas	1	1,4	-	-
Pouco trabalho em elaboração	2	2,8	-	-
Muito barulho	3	4,2	-	-
Falta espaço para fumantes	2	2,8	-	-
Pouco exemplar cada jornal	1	1,4	-	-
Quando necessita	2	2,8	1	6,2
Burocracia inadequada	1	1,4	-	-
Atendimento nem sempre adequado	1	1,4	-	-
Sem resposta	24	36,7	8	50
TOTAL	71	100	16	100

TABELA No. 10
SUGESTOES

SERVICOS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	X	F	X
Aumentar o espaco fisico	13	14,7	1	6,2
Equipamentos para pesquisa (cabines, mesas, etc)	4	4,5	-	-
Atualizar indices economicos	-	-	1	6,2
Informatizacao	11	12,5	1	6,2
Atualizar acervo desenho	1	1,1	-	-
Mais livros	8	9,0	1	6,2
Mais livros de literatura	-	-	1	6,2
Revistas tecnicas	2	2,2	1	6,2
Espaco para leitura	2	2,2	-	-
Sala de video	3	3,4	-	-
Evitar conversa	2	2,2	-	-
Videoteca	3	3,4	-	-
Ser independente quanto a datilografia	-	-	1	6,2
Aumentar prazo de emprestimo	6	6,8	-	-
Melhor atendimento	2	2,2	-	-
Satisfeito	4	4,5	-	-
Retorno sumario periodicos	2	2,2	-	-
Mais promocoos culturais	3	3,4	1	6,2
Mais conforto	1	1,1	-	-
Convenio com outras instituicoes	2	2,2	-	-
Melhor acervo/ mais exemplares saude, educacao, habitacao	2	2,2	-	-
Mais titulos Direito/ Organizacao e Metodos	1	1,1	-	-
Acabar com burocracia	1	1,1	-	-
Melhor atendimento	1	1,1	-	-
Orientacao bibliografica	1	1,1	-	-
Sem resposta	13	14,7	8	50
TOTAL	88	100	16	100

CONCLUSÕES E/OU RECOMENDAÇÕES

A respeito de algumas conclusões apresentadas no decorrer da análise das várias questões, há pontos a destacar.

Os principais motivos para a baixa frequência à Biblioteca do Instituto, pelos seus usuários internos potenciais são: a falta de tempo disponível, poucos trabalhos em elaboração no Órgão, entre outros.

Observou-se que as respostas em branco para esta questão pertenceu, na sua maioria, aos usuários que frequentam a biblioteca, tendo em vista as respostas obtidas através de outras questões.

Em relação aos usuários da área técnica a frequência à biblioteca esteve dentro dos padrões esperados.

Para a obtenção da informação desejada sobre um determinado assunto, verificou-se que em geral, o principal canal e filtro de informação está sendo o bibliotecário. Alguns, porém, realizam as suas próprias pesquisas.

Os recursos e serviços mais utilizados pelos usuários para obtenção de informação é o catálogo, seguido do serviço de referência, informações automatizadas sobre os projetos elaborados pelo Órgão, e sumários de periódicos.

Em linhas gerais, concluiu-se que os serviços prestados pela biblioteca são pouco utilizados pelo usuários da área administrativa pois grande parte desses usuários desconhece a potencialida

de do acervo da biblioteca e, ainda, total desconhecimento de como o bibliotecário pode ajudá-lo.

Na verdade, a questão principal era identificar se os serviços estavam adequados às necessidades de informação dos usuários da área administrativa. A resposta é negativa, pois, em sua maioria, não sentem necessidade de utilizar todos os recursos e serviços que a biblioteca lhes oferece.

Por outro lado, os resultados foram positivos no sentido de se fazer ver que a biblioteca deve intensificar, mais ainda do que tem feito, a promoção da utilização de seus serviços e recursos e a demonstração da importância e riqueza do seu acervo.

Para melhor atendimento e atuação da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves, recomenda-se a obtenção de maior espaço físico, com cabines individuais para pesquisas e/ou estudos.

A informatização da biblioteca se faz necessária, com intuito de melhorar a sua posição enquanto agente disseminador da informação nas diferentes áreas do conhecimento humano que em basem as atividades do Instituto. Contribuirá também para a redução do tempo de localização, recuperação da informação e para melhoria quantitativa e qualitativa dos serviços que a biblioteca oferece.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. CASTRO, Regina Célia Figueiredo e, ASAEDA, Thieko. Comportamento de usuários dos serviços de biblioteca especializada. Revista de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo : FEBAB, v.13, n.314, p. 167-84, jul./dez. 1980.
2. FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Estudo de Usuários. In : Avaliação de coleções e estudos de usuários. Brasília : ABDF, 1979. cap.3, p.77-96.
3. _____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da informação, Brasília : IBICT, v.14, n.2, p.124-35, Jul./dez. 1985.
4. _____. Metodologia para promoção de uso de informação. São Paulo : Nobel/Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144p.
5. _____. Serviços fornecidos por bibliotecas especializadas : uma revisão de literatura. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo : FEBAB, v.11, n.3/4, p. 155-68, jul./dez. 1978.
6. HUCTCHINS, Margaret. Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas. Rio de Janeiro : FGV, 1973. 243p.
7. LEITE, José Alfredo. Metodologia de elaboração de teses. São Paulo : Mac Graw-Hill do Brasil, 1978. 1

8. ONIKI, Kazuko, MONTEIRO, Vania da Silva. O estudo do usuário : uma revisão de idéias. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo : FEBAB, V. 14, 1/2, p. 65-72, jan./jun. 1981.
9. PINHEIRO, Sena Vânia Ribeiro. Usuário x informação : o contexto da ciência e da tecnologia. . Rio de Janeiro : LTC/IBICT, 1982. 60p.
10. RABELLO, Odília Clark Peres. Planejamento e avaliação em bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG; Belo Horizonte, v.17, n.2, p. 236-42, set./1988.

