

# GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL PROFESSOR ROBERTO DUARTE PIRES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA, CAMPUS PORTO VELHO

1

The satisfaction of users of Central Library Professor Roberto Duarte Pires,  
at Federal University of Rondônia, Campus Porto Velho

- Nilcilene Nascimento da Silva Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Rondônia (UNIR). [nilcilenens@hotmail.com](mailto:nilcilenens@hotmail.com)
- Angerlânia Rezende Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). [lanny.rezende3@gmail.com](mailto:lanny.rezende3@gmail.com)
- Wellington Marçal de Carvalho Doutor em Literatura pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC MG). Bibliotecário coordenador da Biblioteca da Escola de Veterinária da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). [marcalwellington@yahoo.com.br](mailto:marcalwellington@yahoo.com.br)

## RESUMO

Foi realizado um estudo com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço de atendimento aos usuários, oferecidos pela Biblioteca Professor Roberto Eduardo Pires da Universidade Federal do Rondônia- Unir, após a recente reforma realizada. Verificou-se o grau de satisfação dos usuários que frequentaram o período Antes/Após a referida reforma. A pesquisa é de caráter exploratório e apresenta as abordagens quantitativas e qualitativas. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, contendo dez perguntas fechadas e duas perguntas abertas. Os resultados da pesquisa apontaram de forma geral, índices positivos em relação aos serviços disponibilizados. A maioria dos usuários que frequentam a biblioteca, mesmo com ressalvas, estão satisfeitos com a biblioteca após a reforma. Constatou-se que o nível de satisfação dos usuários é relevante mesmo com alguns pontos a serem melhorados, como a ampliação do espaço físico para acomodação dos usuários e ampliação do acervo. Com a análise dos dados sugere-se a implementação de programas de educação de usuários; como forma de incentivar o uso dos recursos informacionais da biblioteca.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Satisfação de usuários. Universidade Federal de Rondônia.

## ABSTRACT

A study was carried out with the objective of evaluating the quality of the service provided to users, offered by the Professor Roberto Eduardo Pires Library at the Federal University of Rondônia- Unir, after the recent renovation. The degree of satisfaction of users who attended the Before / After period was verified. The research is exploratory and presents both quantitative and qualitative approaches. The data collection instrument used was a questionnaire, containing ten closed questions and two open questions. The survey results showed, in general, positive rates in relation to the services available. Most users who frequent the library, even with reservations, are satisfied with the library after the renovation. It was found that the level of user satisfaction is relevant even with some points to be improved, such as expanding the physical space to accommodate users and

expanding the collection. With the analysis of the data, it is suggested the implementation of user education programs; as a way to encourage the use of the library's information resources.

**Keywords:** University library. User satisfaction. Federal University of Rondônia.

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias passaram por mudanças decorrentes dos avanços tecnológicos da sociedade. O que têm se caracterizado pela grande oferta de serviços diferenciados, possibilitando, dessa forma, um maior acesso à informação. Percebe-se, que é importante se adequarem para melhor atender a demanda e o perfil de seus usuários.

Conforme salienta Figueiredo (1994), as bibliotecas procuram aperfeiçoar seus serviços já existentes e criar novos serviços, de acordo com as transformações tecnológicas. Em função da ligação ao mundo acadêmico, as bibliotecas universitárias e seus usuários são formados por alunos, professores e técnicos administrativos em educação, podendo também atender ao público externo à universidade.

Sendo assim, por serem considerados centros de conhecimento que disseminam a informação, quanto mais fácil for o acesso à informação, maior será o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Kotler (1998) define satisfação como o sentimento de prazer ou decepção que é resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa. Rey Martín (2000, p. 143) destaca que “do ponto de vista do usuário, a satisfação das suas necessidades de informação será a medida da eficácia do sistema, por excelência”. Contudo, podemos afirmar que é a satisfação das necessidades de informação dos usuários que poderá determinar o sucesso ou o fracasso de um sistema de informação.

É notável que o comportamento dos usuários em relação à informação é compreendido como processo natural do ser humano enquanto aprendiz e requer visão ampla do bibliotecário/pesquisador. Também exige o entendimento das relações estabelecidas em determinado espaço-tempo em que ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação. Os indivíduos se engajam nessas ações quando têm necessidades de melhorias na obtenção da informação e buscam melhores adequações possíveis para atendê-las. Neste contexto, as reformas estruturais de bibliotecas é um exemplo de ação que, em alguns casos são advindas de estudos da satisfação de usuários.

Para González Teruel (2005), “a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão de unidades da informação, como na perspectiva do bibliotecário documentalista do dia a dia que atende seus pedidos” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 23).

Com isso, este trabalho objetivou avaliar a qualidade do serviço de atendimento aos usuários, oferecido pela Biblioteca Professor Roberto Duarte Pires da Universidade Federal de Rondônia (Unir) após a reforma das instalações. A metodologia utilizada neste trabalho foi a pesquisa exploratória e a ferramenta para coleta de dados foi o questionário.

## 2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO DE CONHECIMENTO

A biblioteca universitária, como base do sistema educacional, conforme explica Ribeiro (2007) é um dos elementos essenciais para a consecução dos objetivos universitários: ensino, pesquisa e extensão; desenvolvimento das diversas áreas; formação profissional de nível superior; aplicação de resultados de ensino e pesquisa na comunidade.

De acordo com Carvalho, Pontelo e Gomes (2017, p. 135) a explosão informacional e as transformações ocorridas devido à expansão tecnológica vêm impactando no cotidiano de várias modalidades de bibliotecas da contemporaneidade, sobretudo nas bibliotecas universitárias tornando-as um organismo dinâmico e interativo, a fim de que os serviços oferecidos aos usuários sejam tratados com novas metodologias e disponibilizados de modos diversificados para acesso e uso.

Com o intuito de servir ao ensino, ela possui um dever importante e diferenciado, pois deve prover o estudante de material de estudo e consulta de diferentes formas a fim de colaborar com esse processo de formação superior, seja em forma de livros, publicações periódicas e outros documentos. Para fins de pesquisa, deve-se colocar à disposição dos investigadores, seja ele o docente, discente ou técnicos administrativos. O acervo de informações, deve também prestar serviços à comunidade, sob a forma de orientação, permitindo a consulta de seus livros e revistas ao público em geral.

Notoriamente, as bibliotecas, com o passar do tempo, ao longo dos processos humanos, sempre se modificaram sendo influenciadas pela época e público a qual atendem. As bibliotecas universitárias possuem uma caracterização diferenciada das outras bibliotecas, pois se configuram a partir dos objetivos do ensino nas universidades, ou seja, por seu caráter universal, múltiplo e diversificado. Segundo Luck (2000, p. 2), vistas “como uma instância privilegiada de criação/produção de saberes, formação de competências e de difusão da experiência cultural e científica da sociedade”.

Dessa forma, considera-se que sua abrangência e o papel que desempenham em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social está diretamente relacionado à função da universidade na sociedade. Contudo, atua na difusão do conhecimento científico advindo das contribuições dos pesquisadores, docentes e discentes, técnicos e comunidade.

Machado (2000, p. 12), corrobora com essa afirmação de que a biblioteca universitária tem a função primordial de servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, devendo colaborar no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o coração ou o centro da universidade.

Especificamente seguindo os diferentes conceitos de biblioteca universitária, temos uma reflexão, acerca também, das diferentes definições de biblioteca pública, que se caracteriza de uma forma diferente, para atendimento de uma demanda da população que por ventura não tivesse o fácil acesso a este tipo de informação.

Segundo Milanesi (1986, p. 25), a biblioteca pública é “um centro de informações atuando permanentemente, atendendo à demanda da população, estimulando o processo contínuo de descobrimento e produção de novas obras, organizando a informação para

que todo ser humano possa usufruí-la”, o que caracteriza preocupação com o apoio a educação, o incentivo à informação e a cultura, promovendo o acesso à informação de todos, sem distinção, seguindo o pensamento de que uma biblioteca pública deve atender a todos de forma igualitária e disponibilizar a informação sem diferença.

Assim, importância social da biblioteca pública universitária se dá em se conseguir pensar nas necessidades da comunidade na qual ela está inserida, e saber reconhecer os interesses de seus usuários.

## 2.1 A BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIR CAMPUS PORTO VELHO

A Biblioteca Central (BC) foi criada simultaneamente à Fundação Universidade Federal de Rondônia (Unir) através da Lei nº 7.011 de 08 de julho de 1982. Sediada na zona rural cidade de Porto Velho, no Campus José Ribeiro Filho. A BC é um órgão suplementar vinculado à Reitoria nos termos do Estatuto e do Regimento Geral da UNIR, de natureza científica, cultural e técnica, com a finalidade de orientar, padronizar, normatizar, supervisionar, acompanhar e direcionar as Bibliotecas Setoriais dos campi de Porto Velho, Ariquemes, Cacoal, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena, que compõem o Sistema de Biblioteca da UNIR (SIBI/UNIR).

Tem como missão prover serviços de informação presenciais e virtuais e produtos impressos, eletrônicos e em outras mídias, contribuindo para o desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa e extensão, que atendam à comunidade acadêmica e público externo.

Ocupa uma área de 3270,12m<sup>2</sup>, com acesso à rede Wi-Fi, oferecendo à comunidade Espaço Digital de Pesquisa; Auditório; Guarda-volumes; Espaços de estudo individual e Salas para estudo em grupo; Espaço Digital de Treinamento e Espaço Leitura Deleite. O acervo é de livre acesso, constituído por livros, obras de referências, periódicos, produção acadêmica e multimeios. A dinâmica de horário de funcionamento ocorre de segunda a sextas-feiras das 8h às 21h.

Possui quadro de pessoal composto por 11 Servidores, técnicos administrativos em educação, sendo 01 Bibliotecário, responsável pela gerência dos serviços de atendimento ao público, organização e manutenção do acervo e pela qualificação dos usuários. Em sua estrutura física a biblioteca é composta por dois pisos. No piso térreo ela possui espaço de atendimento ao público, espaço digital de pesquisa, auditório com 51 assentos, espaço com guarda-volumes com trezentas unidades, dois banheiros e ainda comporta uma editora da universidade UNIR (EDUFRO).

No piso superior a biblioteca possui um espaço de atendimento ao público, onde é disponibilizado alguns terminais eletrônico de pesquisa ao catálogo do acervo. Possui também, um espaço para o acervo e espaços de estudos individual e coletivo, além de salas de estudos, um espaço digital de treinamentos e um espaço de leitura, com dois banheiros.

No acervo físico tudo é tratado tecnicamente e organizado de acordo com padrões biblioteconômicos: Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2) e Classificação Decimal Universal (CDU). Possui catálogo online que permite a busca e

recuperação de informações que é de livre acesso, constituído por obras de referências, obras gerais, materiais especiais e periódicos.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

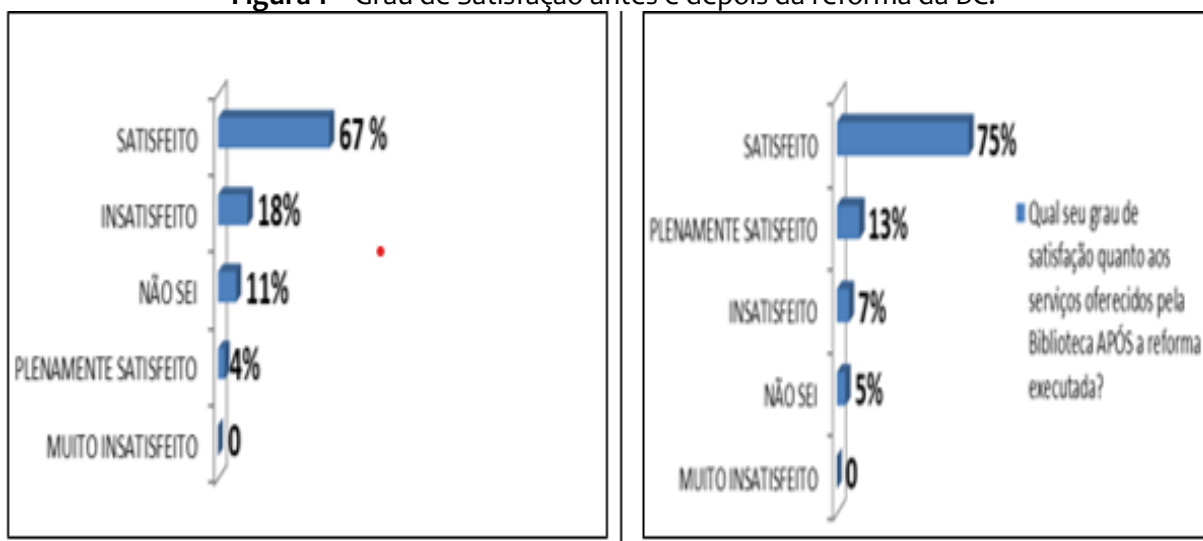
Para a coleta de dados, foram aplicados 100 questionários, dentro da biblioteca num período de 10 dias, no mês de maio de 2019. O questionário foi elaborado com 12 perguntas, sendo 10 questões fechadas e 2 questões abertas. O questionário foi aplicado dentro da Biblioteca, com a devida concordância da bibliotecária, no caso, foi elaborado um ofício solicitando a autorização da pesquisa encaminhado e recolhido em dias distintos pelos pesquisadores. Cada pergunta do questionário possuía opções de respostas predeterminadas.

Quanto ao perfil dos usuários da amostra pesquisada, constatamos que são de vários cursos de graduação, e também de pós-graduação. Os de pós-graduação representam 3% dos entrevistados. Já os usuários de graduação representam 97%, sendo a maioria dos entrevistados do curso de Engenharia Elétrica, representando 23%, seguidos por Biologia com 13% de usuários. Quanto a idade dos usuários pode-se verificar uma diversidade entre 20 e 50 anos. Dentre os usuários, 55% são do sexo masculino, enquanto 45% são do sexo feminino.

#### 3.1 GRAU SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Nosso questionário buscou indagar aos usuários entrevistados em relação ao seu grau de satisfação quanto aos serviços prestados pela Biblioteca Professor Roberto Duarte Pires da Unir, Antes/Depois da reforma realizada. Para tanto, nas opções de respostas foram listados cinco níveis de satisfação (plenamente satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito e não sei).

**Figura 1 – Grau de Satisfação antes e depois da reforma da BC.**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De acordo com o quadro 2, notamos que a satisfação dos usuários em relação a antes e depois da reforma teve uma variação de subindo de 67% para 75%, depois da reforma. Enquanto 18% estava insatisfeito esse número caiu para 7%. Já os que não souberam responder antes da reforma eram 11%, caindo para 5% pós reforma. Dos entrevistados, 4% indicaram estar plenamente satisfeitos com a estrutura oferecida, subindo para 13% após a reforma.

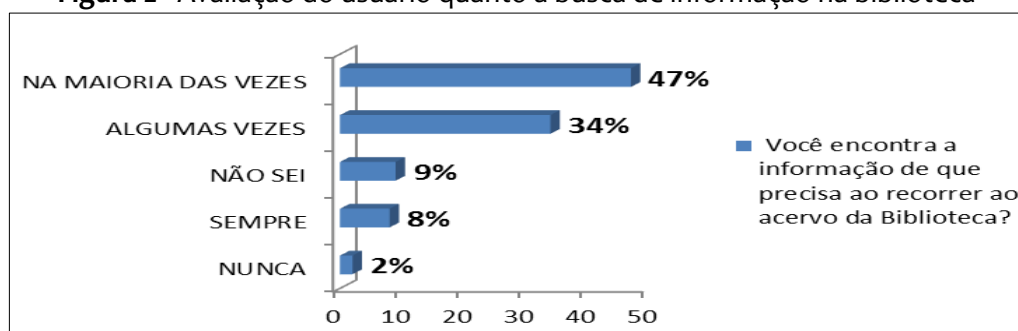
É válido lembrar que de acordo com Lovelock e Wright (2002), a satisfação relaciona-se com a expectativa que o usuário possui ao utilizar determinado serviço, e a avaliação da qualidade é vista como a relação entre a expectativa e a percepção dos serviços prestados.

Nessa perspectiva, Eberle e Milan (2009) afirmam que as necessidades que um usuário possui apresentam um caráter extremamente útil para as bibliotecas, pois por meio desse reconhecimento as unidades de informação podem adequar os produtos e serviços que serão oferecidos ao público, visando sempre à satisfação do usuário. No caso da Biblioteca pesquisada, uma ação visando melhoria ocorreu, que foi a reforma de sua infraestrutura e gerou melhorias conforme apontou os resultados demonstrados.

Na referida pesquisa buscou-se avaliar também, a frequência com que o usuário encontra a informação que precisa ao recorrer o acervo da Biblioteca. Essa questão influenciou diretamente na satisfação dos usuários, pois quando se encontra a informação desejada o usuário, conseqüentemente, fica satisfeito.

Segundo a figura 2, quanto à busca de informação, 47% dos usuários pesquisados responderam que encontram na maioria das vezes; 34% encontram algumas vezes; 8% dos usuários encontram sempre a informação desejada; 9% de usuários não souberam responder e indicaram não sei; e 2% de usuários responderam nunca encontra informação que precisa.

**Figura 2** - Avaliação do usuário quanto à busca de informação na biblioteca



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Podemos notar pelos resultados de maneira geral, que a concretização da busca de informação desejada pelos usuários ocorre da maneira adequada, uma vez que poucos alunos responderam que nunca encontram a informação que precisam, assim caracterizando uma avaliação satisfatória.

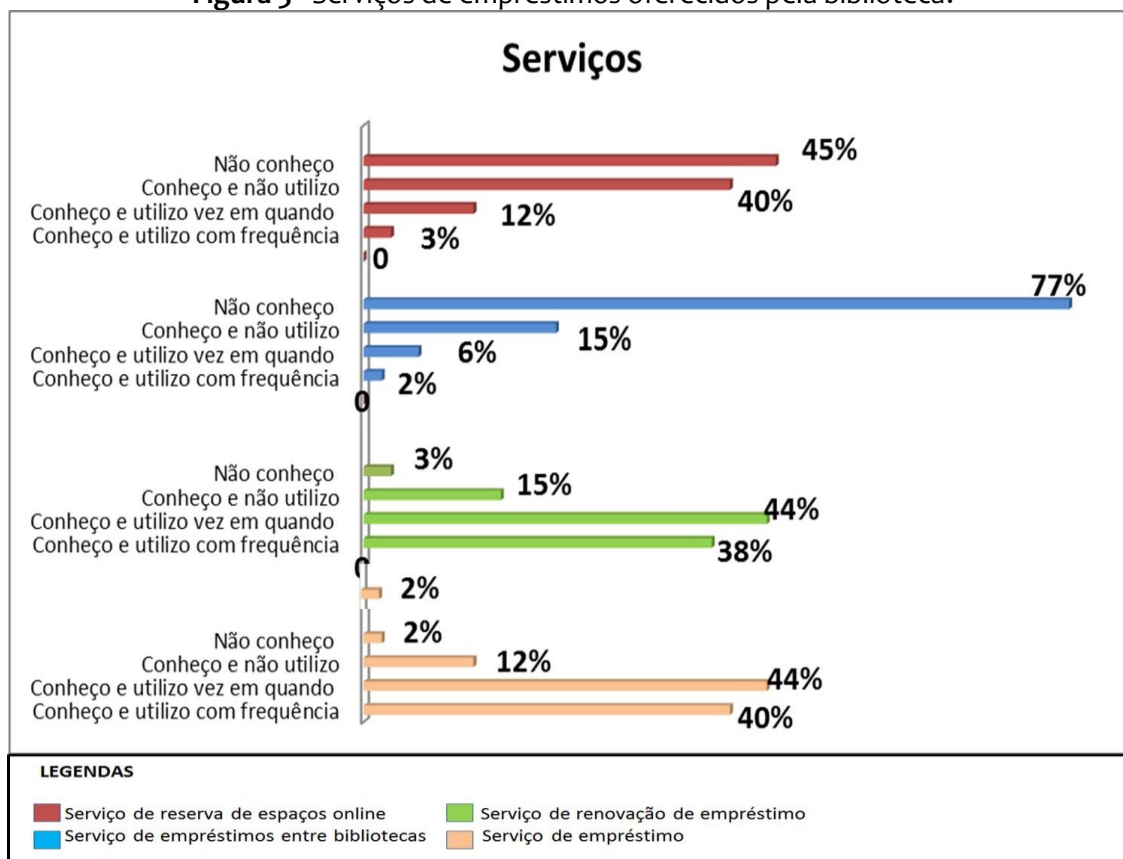
### 3.2 USO E CONHECIMENTO DE SERVIÇOS NA BIBLIOTECA CENTRAL

Para que uma biblioteca ou um sistema possa ser utilizado dependerá conforme Cunha (2004) de sua acessibilidade. Com a finalidade de saber se os usuários conhecem e utilizam os serviços oferecidos pela biblioteca, questionamos sobre o uso e conhecimento de alguns serviços, conforme demonstram os quadros 4 e 5.

Na figura 2 observamos o conhecimento e uso dos usuários dos serviços de empréstimo, de renovação de empréstimo, serviço de empréstimos entre bibliotecas e serviço de reserva de espaços on-line, auditórios/webvídeo/conferência/multiuso.

Já na figura 3, agrupamos para análise quanto ao conhecimento e uso dos usuários em relação aos serviços de acesso ao Portal da Capes, serviço de pesquisa bibliográfica (Consulta ao acervo), emissão de nada consta e serviço de sistema de Ficha Catalográfica eletrônico.

**Figura 3 - Serviços de empréstimos oferecidos pela biblioteca.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

De acordo com Krzyzanowski (1997), as novas tecnologias informacionais permitiram melhorias nos serviços oferecidos pelas bibliotecas em todos os aspectos. Com o processamento técnico tornou-se mais rápido e menos desgastante. Além disso, as bibliotecas puderam disponibilizar suas bases de dados *on-line*, iniciando a comunicação entre bibliotecas e tornando mais fácil o acesso à informação.

Portanto, percebemos nesse aspecto, um progresso na qualidade do atendimento ao usuário e o acesso à informação por tornar-se disponível de forma mais rápida e segura. Nessa perspectiva, em nosso estudo o resultado mais significativo foi em relação ao Serviço de empréstimo entre bibliotecas, visto que 77% dos usuários entrevistados afirmaram não conhecer o serviço, representando mais da metade de entrevistados. Sendo assim, verifica-se uma problemática e recomenda-se que o referido serviço seja mais divulgado visando o auxílio na busca de informação acadêmica.

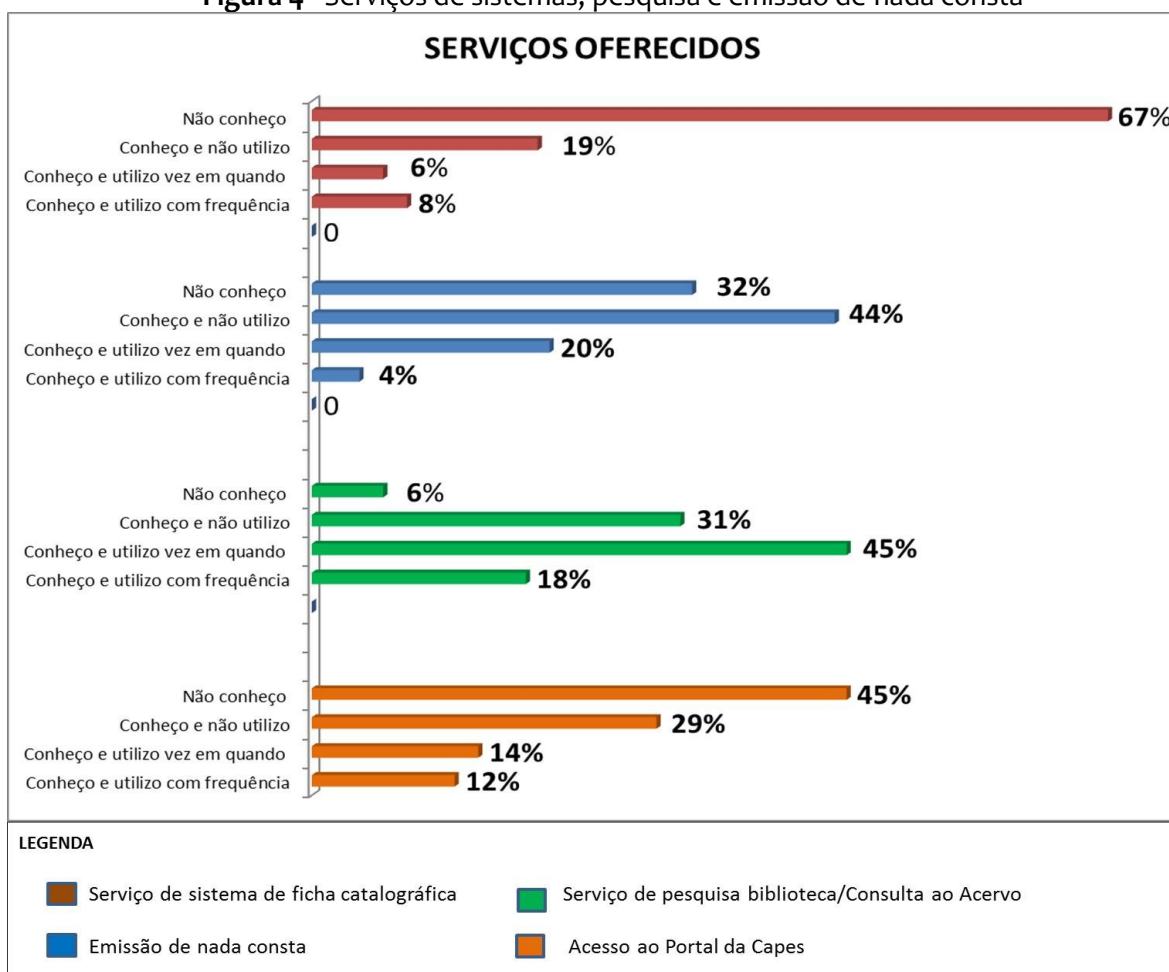
Em relação ao serviço de reserva de espaço *on-line*, 45% dos usuários afirmaram que não conhecem o serviço, enquanto 40% dos usuários afirmaram conhecer, porém não utiliza. O serviço de reserva de espaço da Biblioteca compreende na reserva dos espaços como auditório, sala de estudo em grupo, de reunião para apresentações, que pode ser solicitado via reserva *online* para facilitar o atendimento ao usuário. Percebe-se que poucos conhecem e realmente utilizam esse serviço visto que obteve indicação do índice de 12% dos usuários que conhecem e utilizam vez em quando.

Os índices em relação ao serviço de renovação de empréstimo estão em consonância com os índices referentes ao serviço de empréstimos, pois 44% dos usuários indicaram conhecer e utilizar vez em quando o serviço de renovação, logo os mesmos 44% que afirmaram conhecer o serviço de empréstimo. Além disso, 38% de usuários indicaram conhecer e utilizar muito o serviço de empréstimo, enquanto 3% dos usuários entrevistados afirmaram não conhecer o serviço, pontuando que poucos usuários desconhecem, a maioria conhece e utiliza de acordo com sua necessidade.

Quanto ao serviço de empréstimo, 40% dos usuários responderam que conhecem e utilizam com frequência. Enquanto 44% dos usuários responderam que conhecem, mas utilizam vez em quando. O resultado deste índice de Serviço pode ser avaliado como positivo, pois somando os que afirmaram conhecê-lo chega-se ao total de 96%, ou seja, de quase 100% se não fossem os 2% que afirmaram que não conhecem o serviço e também os 2% de usuários que não responderam à questão.



**Figura 4 - Serviços de sistemas, pesquisa e emissão de nada consta**



Fonte: dados da pesquisa (2020)

O quadro 5 traz um dado significativo em relação a mais um serviço que precisa ser divulgado para os usuários da biblioteca, pois o índice apontou um percentual grande de acadêmicos que desconhecem o serviço de emissão de Nada Consta que chega a 32% de usuários que não sabem que serviço pode ser solicitado na Biblioteca, e também, um indicativo de 44% de usuários que conhecem, mas não utilizam.

Conforme apresentada as sugestões de melhorias dos usuários, foi elaborado um quadro com as que mais se repetiram e foram mais relevantes, de acordo com o quadro 1.

**Quadro 1 - Considerações e sugestões dos usuários sobre a biblioteca**

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
“A quantidade de computadores novos instalados”	“Problemas na climatização, alguns espaços são muito quentes”
“A organização dos livros, tornando assim a fácil localização”	“Possui poucas salas de estudos e não tem isolamento”
“A melhor distribuição das mesas facilitando assim o acesso as tomadas”	“As tomadas são insuficientes, precisa-se de mais tomadas, pois a demanda é maior e as existentes precisam de reparos”

“Espaço mais amplo, organizado, limpo, “Boa iluminação”	“Limitação do acervo, pois para algumas áreas faltam obras, necessidade de mais obras e mais exemplares”
“Espaço para descanso com mobiliário novos e confortáveis”	“Horário de funcionamento”

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Neste sentido, o resultado das sugestões foi satisfatório, pois foi possível usá-lo como base para fomentar mudanças e adequações necessárias na Biblioteca. Vale ressaltar que, em relação a este trabalho, as bibliotecárias apresentaram interesse nos resultados desta pesquisa, contribuir para melhorias, visando melhor atender as necessidades dos usuários da Biblioteca Professor Roberto Duarte Pires da Unir.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou avaliar a qualidade do serviço de atendimento aos usuários, oferecido pela Biblioteca Professor Roberto Duarte Pires da Unir, após a reforma das instalações físicas realizada. Além disso, também permitiu a obtenção de dados mais consistentes sobre os serviços prestados e o grau de satisfação dos usuários em relação a cada serviço.

Nos resultados da pesquisa, de forma geral, foram constatados índices positivos em relação aos serviços disponibilizados pela Biblioteca após a reforma. Os dados mostraram índices satisfatórios nos serviços relacionados ao acervo, atendimento, ambiente, catálogo, horário de funcionamento, equipamentos de informática, ambiente de leitura/estudo individual em grupo e mobiliário.

Vale destacar que, em decorrência das sugestões e críticas apresentadas, podem ser tomadas decisões no que diz respeito às prioridades da Biblioteca, como, por exemplo, mudanças em relação às instalações, como salas de estudos e ampliação do acervo e melhoria na climatização do ambiente.

Assim, por meio de pesquisa que visa detectar o grau de satisfação de usuários, é possível melhorar o atendimento, a infraestrutura, ampliação do espaço físico para acomodação dos usuários, ampliação do acervo, manutenção de tomadas, ar-condicionado e a implementação de programas de educação de usuários por meio de palestras, seminários.

Promover ações que ajudem a divulgar serviços que ainda são desconhecidos pela maioria dos usuários, como o serviço de empréstimo entre bibliotecas e a emissão de documentos, como por exemplo, Nada Consta, são formas de incentivar o uso dos recursos informacionais da Biblioteca. Da mesma forma, manter uma avaliação periódica para acompanhar as necessidades dos usuários e da comunidade quanto ao uso da Biblioteca.

Concluimos assim, que a Biblioteca Universitária possui em sua estrutura uma vertente educacional, cultural e social. Em cada ação realizada é importante aferir pontos positivos e negativos e também, desenvolver ações de melhorias, pois cada ação é feita em prol da comunidade estudantil e externa, uma vez que são eles que influenciam a realização

dos mesmos. É importante destacar também, conforme foi detectado no presente trabalho, a compreensão dos alunos referente ao entendimento de que a biblioteca universitária é muito mais que um “guarda-livros”.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Wellington Marçal de; PONTELO, Anália das Graças Gandini; GOMES, Gracielle Mendonça Rodrigues. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: 90 anos de um organismo em evolução. **Ci.Inf.**, Brasília, DF, v.46 n.2, p.134-145, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4105>. Acesso em: 09 abril 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Necessidades de informação dos professores do Departamento de Física da UFMG**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UGMG, 2004.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul-RS**. Caxias do Sul, RS, 2009. 147 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2009.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KRZYZANOWSKI, R. F. et al. Implementação do banco de dados DEDALUS, do sistema integrado de bibliotecas da Universidade de São Paulo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 168 - 176, maio. /ago., 1997. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_5df81cadf5\\_0008719.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_5df81cadf5_0008719.pdf). Acesso em: 03 jun. 2019.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LUCK, Esther Hermes et al. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de Graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11.2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 15 out. 2019.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Treas, 2005.

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. **RBDCl**, 2000. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8650178>. Acesso em: 15 out. 2019.

MILANESI, Luiz. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

RIBEIRO, Maria Solange Pereira. Biblioteconomia na sociedade informatizada: a reconstrução da identidade profissional. In CASTRO, César Augusto. (Org.). **Conhecimento, pesquisa e práticas sociais em Ciência da Informação**. São Luiz: EDUFMA, 2007.