

## O USUÁRIO "EXTERNO" EM UMA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Carmen Sylvia Arantes Leal \*

Alaide Moura de Oliveira \*\*

LEAL, C. S. A. & OLIVEIRA, A. M. de. O usuário "externo" de uma biblioteca especializada. *Rev. Esc. Enf. USP*, São Paulo, 18(1):51-63, 1984.

*Da afirmativa de que a biblioteca é importante pois faz parte integrante do saber e de que a biblioteca universitária especializada de instituição de ensino deverá conter material bibliográfico, pertinente às disciplinas dos cursos oferecidos pelas mesmas, elaboramos um estudo aos usuários não matriculados nos cursos da Unidade. Os objetivos foram dirigidos sobre a caracterização do usuário, dados da busca e utilização da informação e opiniões sobre a biblioteca. O instrumento utilizado foi um questionário contendo perguntas abertas e fechadas. Os resultados demonstraram que os objetivos inicialmente propostos foram atingidos. Também apresentamos comentários analisados das opiniões dadas pelos usuários. Concluímos que estudos deste tipo deverão ser elaborados e avaliados atendendo às necessidades do usuário nas diferentes bibliotecas existentes.*

### INTRODUÇÃO

As entidades cujos objetivos são destinados à educação, para realizarem um trabalho educacional eficiente, estritamente relacionado ao ensino e à pesquisa, devem possuir suas bibliotecas. Conforme afirmativa de FOSKETT<sup>4</sup>, a biblioteca é importante pois faz parte integrante do saber.

A biblioteca universitária especializada em uma área do conhecimento humano deverá conter material bibliográfico dos diversos cursos oferecidos pela Unidade.

O serviço de biblioteca e informação deverá ser oposto a uma caixa preta indecifrável ou uma coisa em si mesma, é um processo auto-suficiente reunido a um sistema mais amplo, ou supersistema independente<sup>4</sup>.

Aos bibliotecários competem selecionar e divulgar adequadamente o material, para que o usuário desfrute do serviço biblioteca e informação em benefício de seu aprimoramento.

---

\* Bibliotecária-Chefe da Biblioteca da Escola de Enfermagem da USP. Mestre em Ciências da Comunicação. Professor Assistente do Departamento de Orientação Profissional — Disciplina Orientação Bibliográfica.

\*\* Auxiliar de Biblioteca da Escola de Enfermagem da USP. Aluna do curso de Biblioteconomia e Documentação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo.

Na Escola de Enfermagem da USP (EEUSP), desde o ano de 1979, é oferecido aos alunos matriculados no curso de graduação a disciplina Orientação Bibliográfica. Esta, em sua etapa inicial, tem como objetivo descrever a sistemática de organização e funcionamento da Biblioteca e, conseqüentemente, dar oportunidade aos alunos de se familiarizarem com os serviços e recursos desta. Após quatro anos de ensino dessa disciplina, sentimos que os alunos tornam-se independentes na busca de informações.

Com relação aos outros cursos ou disciplinas oferecidos pela Unidade — Pós-Graduação em nível de Mestrado e Doutorado, curso de Habilitação em Enfermagem Obstétrica e de Especialização em Enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva temos sido convidadas para orientar os alunos sobre os aspectos que auxiliam na busca de informações, entre os quais: fontes e serviços de informações na área da Enfermagem e, os tópicos relacionados com a parte normativa do trabalho científico, isto é, referências bibliográficas e resumos.

Segundo PEREIRA <sup>7</sup>, o estudo do usuário é uma ferramenta básica e indispensável para atendimento do planejamento e avaliação das atividades de informação.

Analisando a literatura existente sobre o usuário da biblioteca encontramos diversos estudos, inclusive revisões específicas, a nível nacional e internacional, que demonstram a quantidade e a qualidade dos mesmos <sup>8</sup>. Concordamos com a afirmativa da autora de que a tendência atual não está voltada para processos técnicos e sim para o estudo do usuário e de suas diferenciações sócio-política-econômicos. Concordamos também que muitos estudos necessitam ser elaborados para se alcançar amadurecimento metodológico.

Buscamos subsídios em alguns trabalhos existentes sobre: como ajudar <sup>2</sup> ou orientar os usuários <sup>1,5,6</sup>, sobre sua psicologia <sup>4,9</sup>, sua caracterização e, ainda, sobre os serviços oferecidos por bibliotecas especializadas <sup>3,10</sup>.

Nossa preocupação voltou-se para os leitores externos. Elaboramos pois, um estudo para identificar os leitores externos que freqüentam a biblioteca da EEUSP e sua atuação na busca de informação, assim como aproveitamos a oportunidade para solicitar sua opinião quanto à assistência a eles prestada pela biblioteca.

## OBJETIVOS

1 — Identificar, sobre o usuário, o seguinte:

- que curso está freqüentando ou no qual se formou;
- qual sua atividade principal (estudo ou trabalho);
- se a escola em que estuda ou na qual se formou possui biblioteca;
- como é a coleção de livros e periódicos em enfermagem da biblioteca acima referida;

- qual o material bibliográfico mais utilizado em seus trabalhos escolares;
  - qual a época em que mais freqüenta biblioteca;
  - como obteve indicação sobre a Biblioteca da EEUSP.
- 2 — Verificar com o usuário as formas utilizadas para a busca de informações:
- como procura o material bibliográfico;
  - se possui bibliografia do assunto procurado;
  - dar detalhes sobre o assunto de sua busca;
  - qual o material manuseado quando usa outras bibliotecas.
- 3 — Dar sua opinião sobre o atendimento recebido na biblioteca da EEUSP e listar sugestões para melhoria da mesma.

## METODOLOGIA

### *LOCAL*

O estudo foi realizado na Biblioteca da EEUSP, cujo horário de funcionamento no período letivo é de 2ª a 6ª feira das 8 às 21 horas e aos sábados, das 7h30m às 12h30m.

### *UNIVERSO*

Fizeram parte do estudo os usuários externos, isto é, os não matriculados nos cursos ministrados pela EEUSP e, que se prontificaram a preencher o questionário.

### *PERÍODO*

O estudo foi realizado no período acadêmico, durante três meses de 1º de abril a 30 de junho de 1983, pois acreditamos ser este período significativo para o usuário, tendo em vista a demanda de trabalhos escolares e outras atividades exigidas pelos docentes.

### *MÉTODO*

O instrumento de pesquisa inicialmente formulado para pré-teste foi elaborado em forma de questionário com 21 perguntas diferentes para os diferentes níveis de pessoal de enfermagem: auxiliar, técnico e superior.

Realizado o pré-teste verificamos que deveria ser feito um único questionário, com perguntas reformuladas, e que este deveria abranger outras áreas além da enfermagem.

O questionário definitivo foi elaborado contendo 12 perguntas das quais (9 fechadas e 3 abertas) referentes a dados sobre o usuário, dados sobre a informação procurada e opiniões sobre a Biblioteca da EEUSP:

- 1 — dados sobre o usuário (perguntas n.ºs 1, 2, 3, 4, 6 e 10);
- 2 — dados sobre a informação procurada (perguntas n.ºs 7, 8, 9 e 11);
- 3 — opiniões sobre a biblioteca da EEUSP (pergunta n.º 12).

## RESULTADOS E COMENTÁRIOS

A população estudada ficou constituída de 144 usuários externos à Unidade.

Os dados obtidos sobre o usuário, referentes às respostas às perguntas n.º 1 e 2, foram agrupados na Tabela 1.

Tabela 1 — Distribuição dos usuários segundo a entidade de origem, área e nível de formação.

Entidade de origem	Parti- cular Nº	Governa- mental Nº	Total	
			Nº	%
Alunos do Curso de Graduação em Enfermagem **	51	—	51	35,42
Alunos do Curso de Graduação em Medicina **	23	2	25	17,36
Alunos do Curso de Habilitação em Enfermagem *	4	—	4	2,79
Alunos do Curso de Habilitação em Enfermagem Médico-Cirúrgica *	3	1	4	2,79
Alunos do Curso de Mestrado em Enfermagem ***	—	3	3	2,08
Aluno do Curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho *	1	—	1	0,69
Aluno do Curso de Especialização em Pediatria/Puericultura *	1	2	3	2,08
Alunos do Curso Técnico de Enfermagem *	6	3	9	6,25
Alunos do Curso de Auxiliar de Enfermagem *	5	1	6	4,17
Aluno do Curso de Administração Hospitalar **	1	—	1	0,69
Alunos do Curso de Agronomia **	—	1	1	0,69
Aluno do Curso de Biologia **	1	—	1	0,69
Aluno do Curso de Esteticista *	1	—	1	0,69
Aluno do Curso de Farmácia/Bioquímica *	1	2	3	2,08
Alunos do Curso de Fisioterapia *	—	2	2	1,39
Alunos do Curso de Psicologia *	2	—	2	1,39
Alunos do Curso de Terapia Ocupacional *	—	4	4	2,79
Graduados em Enfermagem ***	10	7	17	11,81
Graduado em Medicina *	1	—	1	0,69
Graduado em Administração *	1	—	1	0,69
Graduado em Teologia *	1	—	1	0,69
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>28</b>	<b>**** 141</b>	<b>97,92</b>

\* Cursos da Capital e Grande São Paulo

\*\* Cursos de outras cidades do Estado de São Paulo

\*\*\* Cursos de outros Estados

\*\*\*\* 3 usuários não especificaram a entidade de origem.

Dos 141 usuários que especificaram a escola de origem (78,47%) são de escolas particulares e, (19,44%) de escolas governamentais.

Em relação à área de formação dos usuários constatamos que, em geral, são pessoas da enfermagem ou da equipe de saúde. Outros pertencem a áreas totalmente diferentes (um de administração, um de agronomia, um de teologia e, um esteticista).

Os dados obtidos na pergunta n.º 3 foram agrupados na Tabela 2.

**Tabela 2 — Respostas dos usuários sobre a existência ou não de biblioteca na escola de origem.**

Existência de biblioteca	Respostas dos usuários	
	Nº	%
Sim	129	89,58
Não	13	9,03
Sem opinar	2	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

A grande maioria dos usuários (89,58%) respondeu que a instituição de origem possui biblioteca; mesmo assim vão à procura de outras em busca de maior informação. O número de respostas negativas (9,03%) acusa que a instituição de origem não possui biblioteca, portanto os leitores buscam atender às necessidades do ensino nas bibliotecas existentes, cujo acervo é formado de obras fundamentais.

Os dados obtidos na pergunta n.º 4, referente à principal atividade ocupacional, isto é, se estuda ou trabalha, são apresentados na Tabela 3.

**Tabela 3 — Atividade dos usuários.**

Atividade	Usuário	
	Nº	%
Estudo	109	75,69
Trabalho	29	20,14
Estudo e Trabalho	6	4,17
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

O número de usuários estudantes que freqüentaram mais assiduamente a biblioteca foi de 75,69% podemos supor que o motivo é ser a informação indispensável para o preparo de seus trabalhos escolares. Um número representativo é ocupado pelos usuários que só trabalham e encontram tempo para se manterem atualizados (20,14%). Finalmente, há número reduzido de usuários que ao mesmo tempo trabalham e estudam (4,17%).

Os dados obtidos na pergunta nº 5 foram agrupados na Tabela 4.

Tabela 4 — Distribuição dos usuários de acordo com a indicação da Biblioteca da EEUSP.

Indicações	Usuários	
	Nº	%
Professores	43	29,86
Amigos	39	27,08
Membros de outras Unidades da USP	16	11,11
Estagiários do HC *	13	9,03
Ex-aluna da EEUSP	11	7,64
Aluna da EEUSP	2	1,39
Outros	20	13,89
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

\* Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP.

Acreditamos que o maior número de indicações tenha incidido sobre as pessoas que já conheciam a biblioteca e por tal motivo a recomendaram a outros.

Os dados obtidos na pergunta nº 6 foram agrupados na Tabela 5.

Tabela 5 — Fins para os quais os usuários mais utilizam a biblioteca.

Finalidade	Nº	%
Elaboração de trabalhos	82	56,94
Aquisição de conhecimento	34	23,61
Estudo para provas	11	7,64
Sem opinar	17	11,81
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

A maior parte dos usuários (56,94%) utiliza a Biblioteca principalmente para elaboração de trabalhos escolares; um número significativo de usuários (23,61%) demonstram preocupação com a aquisição de conhecimentos; e pequeno número (7,64%) a utiliza mais para o preparo de provas; 11,81% não opinaram.

Os dados obtidos na pergunta n.º 7 apresentamos na Tabela 6.

Tabela 6 — Material utilizado pelo usuário na biblioteca.

<b>Material</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Da Biblioteca da EEUUSP	78	54,17
Xerox	32	22,22
Próprio	21	14,58
Outros	13	9,03
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Como pode ser verificado na tabela acima o maior número de usuários (54,17%) utilizam material da biblioteca. Existem também os usuários que tiram xerox da informação e ficam estudando na Biblioteca (22,22%). Os usuários que usam o local para estudar, numa porcentagem de 14,58% desencontram dos usuários que fizeram críticas sobre o barulho existente na Biblioteca na pergunta n.º 12.

Os dados obtidos na pergunta n.º 8 são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 — Material bibliográfico utilizado em trabalhos escolares.

<b>Categoria</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Livros	103	71,53
Periódicos	21	14,58
Obras de Referência	8	5,56
Tese	7	4,86
Material Audiovisual	2	1,39
Não opinou	3	2,08
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

O material bibliográfico mais utilizado para elaboração dos trabalhos escolares são os livros (71,53%). A tendência para busca de informações em periódicos é bem menor. Audiovisual em geral é utilizado quando a busca é para preparo de aulas. Obras de referência, que é a busca correta, talvez por falta de orientação, é pouco utilizada. As outras opções assinaladas pelos usuários são em número reduzido e podemos supor que são específicas aos assuntos desejados.

Os dados obtidos na pergunta n.º 9 são apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 — Existência de bibliografia no assunto procurado.

Existência de bibliografia quanto ao assunto procurado	Nº	%
Não	76	52,78
Sim	63	43,75
Sem opinar	5	3,47
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Verificamos uma porcentagem maior (52,78%) daqueles que não têm bibliografia do assunto procurado. Tudo nos leva a crer que os usuários procuram informação independente de possuírem ou não referências bibliográficas no assunto.

As respostas à pergunta n.º 10, que é pergunta aberta, são todas abaixo relacionadas, para que sejam mantidas a sua fidelidade.

Enfermagem	13	Centro Cirúrgico	1
Infecção hospitalar	13	Creche	1
Doenças pulmonares	6	Custos hospitalares	1
Farmacologia	6	Eclâmpsia	1
Tóxicos (drogas)	5	Educação	1
Desinfetantes	4	Enfermagem cirúrgica	1
Microbiologia	4	Ginecologia	1
Psiquiatria	4	Hermafroditismo	1
Recém-nascido	4	Medicina nuclear	1
Esterilização	3	Métodos de pesquisa	1
Nutrição	3	Moléstias infecciosas	1
Psicologia infantil	3	Músculos	1

Ortopedia	3	Obstetricia	1
Administração	2	Patologia	1
Ética	2	Pavlov (reflexo condicionado)	1
Pós-Operatório	2	Pediatria	1
Processo de Enfermagem	2	Retardamento mental	1
Queimaduras	2	Terapia Ocupacional	1
Cardiologia	1	UTI	1

A maioria dos usuários (43) não revelaram o assunto de sua procura. Dos assuntos revelados, Enfermagem (13) e Infecção hospitalar (13) foram os assuntos mais consultados. Não sabemos se alguns dos assuntos que aparecem com outras denominações estão relacionados à Enfermagem; dos relacionados há assuntos muito amplos e outros bem específicos.

Os dados obtidos na pergunta n.º 11 são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 — Procedimento adotado pelo usuário para obter material desejado.

Procedimento	Nº	%
Consultar fichário	90	62,50
Recorrer à bibliotecária	29	20,14
Ir direto às estantes	13	9,03
Recorrer a índices e bibliografias	10	6,94
Sem opinar	2	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

A porcentagem maior cabe aos usuários que consultam o fichário para a busca de informação (62,50%). A seguir temos os usuários que recorrem à bibliotecária (20,14%), talvez porque a Biblioteca da EE apresenta característica própria na ordenação do material bibliográfico; é pequena a porcentagem dos usuários que vão direto às estantes à procura de material (9,03%). É menos ainda a dos que recorrem a índices e bibliografias (6,94%); este dado difere da porcentagem de usuários que buscam a informação por meio de obras de referência (5,56%) e que se encontra na Tabela 7.

Ao responderem a pergunta n.º 12, outra pergunta aberta, os usuários fizeram críticas sobre o que lhes havia desagradado na Biblioteca e de-

ram sugestões para melhoria do atendimento. Alguns apresentaram elogios.

### CRÍTICAS

— dificuldade na procura de material bibliográfico (por ser adotado sistema de acesso livre) .....	11
— barulho .....	7
— inexistência de sala para estudo em grupo .....	5
— cheiro de mofo .....	1
— falta telefone público na escola .....	1
— estantes muito altas .....	1
	<b>SUB-TOTAL 26</b>

### SUGESTÕES

— permitir o empréstimo, para fora ao usuário .....	19
— livros de interesse serem entregues para o usuário pelo funcionário da biblioteca .....	7
— horário mais amplo aos sábados .....	2
— compra de exemplares novos .....	1
— ausência de material na biblioteca por motivo de empréstimo .....	1
	<b>SUB-TOTAL 30</b>

### ELOGIOS

— biblioteca bem organizada .....	46
— bom atendimento .....	9
— iluminação adequada .....	2
— arejamento adequado .....	1
	<b>SUB-TOTAL 58</b>

Sem opinar .....	30
	<b>TOTAL 144</b>

## COMENTÁRIOS SOBRE AS CRÍTICAS E SUGESTÕES

A crítica (dificuldade na procura do material bibliográfico) e, a sugestão (livros de interesse serem entregues para o usuário pelo funcionário da biblioteca) se misturam pois no primeiro presumimos que os leitores são freqüentadores de bibliotecas e no segundo é adotado o “sistema de acesso livre”, sistema esse generalizado pelas bibliotecas porque permite o consulente verificar o que contém nas estantes, “chance” valiosa para quem busca informação.

O barulho existe realmente em certos horários, quando a demanda de usuários é maior e porque é permitida discussão de grupo. Está sendo planejada a instalação de uma sala para discussão em grupo.

O problema da altura das estantes não pode ser resolvido a curto, ou a médio prazo, porque não há espaço físico para colocação de todos

os livros em estantes baixas; entretanto há escadas suficientes para a retirada do material das estantes mais altas.

Em casos de emergências os usuários se utilizam do telefone da Biblioteca. A crítica sobre a falta de telefone público foi comunicada a Diretoria.

Quanto à crítica do cheiro de mofo, esta nos surpreendeu, mas tomamos providências para eliminá-lo.

A permissão do empréstimo e, a ausência do material na biblioteca por motivo de empréstimo se cruzam, pois permitindo o empréstimo o material deixa de estar na biblioteca. Isto tem como causa o empréstimo entre-bibliotecas que é um procedimento aceito e freqüentemente adotado pelas bibliotecas e a Biblioteca da EEUSP não pode se esquivar de seguir esta norma. Quando o empréstimo ao usuário não é mesmo permitido ele tem que solicitar a biblioteca a qual é filiado para este se valer do serviço acima referido. A responsabilidade do empréstimo será então, da biblioteca solicitante e não do usuário.

O horário da Biblioteca aos sábados é de 7 h 30 m às 12 h 30 m. Sem dúvida este poderia ser ampliado até chegar ao horário do resto da semana que é de 7 h 30 m às 21 h; mas para isso seria necessário maior número de funcionários o que não é possível dadas as condições do orçamento da Escola.

Quanto à “compra de exemplares novos” sugestão levantada por um usuário; justificamos que o acervo da EEUSP é bem atualizado, os livros de edições contínuas são sempre renovados.

O número de pessoas que fizeram elogios, aliás, aspecto não solicitado. Esses se referem à organização, atendimento, iluminação e aeração adequadas. As críticas e sugestões foram ponderadas pelas bibliotecárias que procuraram corrigir as falhas passíveis de correção. A fim de que os usuários desfrutem do serviço da biblioteca e informação em benefício de seu desenvolvimento próprio, profissional ou não.

## CONCLUSÕES

O estudo realizado com um grupo de 144 usuários externos à Unidade permitiu-nos concluir que os três objetivos propostos foram atingidos.

O maior número de consulentes externos é composto por alunos do Curso de Graduação em Enfermagem e graduados.

Talvez as bibliotecas das instituições de origem dos usuários não atendam às suas reais necessidades, o que os leva a procurar na Biblioteca da EEUSP as informações de seu interesse.

Observamos que os usuários dão preferência em utilizar livros em seus trabalhos em vez de periódicos que trazem informação mais atualizada.

A Biblioteca da EEUSP é, em geral indicada por pessoas que já a conhecem.

A maioria dos usuários não traz bibliografia do assunto desejado para a escolha e seleção do material a ser consultado, ele se utiliza dos catálogos de que a biblioteca dispõe.

Com referência às críticas e sugestões concluímos que o número de usuários satisfeitos com o bom atendimento nos proporcionou uma alegria compensadora. Anotamos as sugestões que procuraremos seguir.

Estudos de usuários devem ser planejados, executados e avaliados nas bibliotecas de instituições educacionais.

Nossa experiência com este trabalho nos leva a acreditar que tais estudos devam visar, cada um, um aspecto determinado: caracterização do usuário, procura e obtenção da informação desejada e outros.

LEAL, C. S. A. & OLIVEIRA, A. M. The external reader in specialized Library. *Rev. Esc. Enf. USP*, São Paulo, 18(1):51-63, 1984.

*From the affirmative that the Library is important because it is an essential part of knowledge and that the Specialized University Library of a Teaching Institution must contain bibliographical material to support the disciplines within the studies they have to offer; we have elaborated an users study which includes individuals that are not registered as regular students at the Institution. The objectives of it have been directed to the users, characterization, issues of search, and the use of information and opinions about the Library. The instrument that has been used was a questionnaire containing subjective and objective questions. The results have demonstrated that the objectives proposed were attained. We have also presented analyzed comments about the opinions given by the users. We have reached the conclusion that studies of such kind should be elaborated and evaluated regarding the necessity of the user/informations in the different existing Libraries.*

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVES, C. M. e. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. *Ci. Inf.*, Rio de Janeiro, 7(2): 13-24, 1978.
2. CLARCK, D. Como ajudar a los bibliotecários para que ajuden a los usuários de bibliotecas **Bol. UNESCO para las Bibliotecas**, Paris, 32(6):391-403, nov/dic. 1978.
3. FIGUEIREDO, N. M. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Rev. bras. Bibliotec. e Doc.** São Paulo, 11(3/4):155-168, jul/dez. 1978.
4. FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: ——— et alii. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro, Calunga, 1980. p. 11-29.
5. LITTON, G. **Como orientar o leitor na escola**. São Paulo, MacGraw-Hill do Brasil, 1975. 238 p.
6. NOVAES, L. Biblioteconomia centrada no consulente. **Rev. bras. Bibliotec. e Doc.**, São Paulo, 11(1/2):21-28, jan/jun. 1978.
7. PEREIRA, M. N. F. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuário da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: FOSKETT, D. J. et alii. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro, Calunga, 1980. p. 43-70.
8. PINHEIRO, L. V. R. **Usuário — informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro, LTC & IBICIT, 1982. 66 p.
9. RANGANATAAN, S. R. Psicologia e natureza do trabalho dos usuários. In: FOSKETT, D. J. et alii. **A contribuição da psicologia para o estudo da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro, Calunga, 1980. p. 31-42.
10. ROTH, D. L. Las necesidades de los usuarios de las bibliotecas. **Bol. UNESCO para las Bibliotecas**, Paris, 28(2):99-102, mar/abr. 1974.

