



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

*Centro de Ciências da Educação*

CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Antonio Daudt

**BIBLIOTECAS BRASIL X CANADÁ: sob o viés das boas práticas em estudos  
de usuário**

Florianópolis, 2015.

ANTONIO DAUDT

**BIBLIOTECAS BRASIL X CANADÁ: sob o viés das boas práticas em estudos  
de usuário**

Trabalho de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação: Professor Dr. William Barbosa Vianna.

Florianópolis, 2015

**Ficha catalográfica elaborada por Antonio Daudt, graduando em  
Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina**

D264b Daudt, Antonio

BIBLIOTECAS BRASIL X CANADÁ: sob o viés das boas práticas  
em estudos de usuários / Antonio Daudt. – Florianópolis, 2015.

46 f. : il. ; 30 cm

Orientador: William Barbosa Vianna.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Biblioteconomia)

– Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da  
Educação, Florianópolis, 2015.

1. Biblioteconomia. 2. Bibliotecas. 3. Estudos de usuário. 4. Brasil.  
5. Canadá. I. Título.

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra; - criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.

- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.

- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

**Acadêmico:** Antonio Daudt

**Título:** Bibliotecas Brasil X Canadá: sob o viés das boas práticas em estudos de usuários

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.  
Aprovado com a nota 9,0.

Florianópolis, 17 de fevereiro de 2016.



---

**Prof. Dr. William Barbosa Vianna**

Universidade Federal de Santa Catarina  
Professor Orientador



---

**Prof. Dr. Douglas D. J. de Macedo**

Universidade Federal de Santa Catarina  
Membro da Banca Examinadora



---

**Prof. Moisés Lima Dutra**

Universidade Federal de Santa Catarina  
Membro da Banca Examinadora.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a minha família, em especial minha mãe e meu pai, por todo amor, carinho e compreensão neste caminho.

Ao meu orientador William Barbosa Vianna, por me fazer sempre buscar a excelência, pela confiança e generosidade intelectual.

A todos que fizeram parte da equipe da TV UFSC nos anos de 2010-12, em especial ao professor Fernando Antônio Crocomo, pelo aprendizado, autonomia e amizade.

A equipe da Biblioteca do diretório regional do Sesc – SC no ano de 2014, Cláudia C. Manfredini, Eliete Fernandes e Marilaine Hahn, pelo exemplo profissional, suporte e amizade.

*You can't always get what you want,  
But if you try sometimes,  
You just might find you get what you need!*  
*(The Rolling Stones)*

## RESUMO

DAUDT, Antonio. **Bibliotecas Brasil X Canadá: sob o viés das boas práticas em estudos de usuário.** 2015. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

Atender a necessidade de informação dos usuários é função central de toda e qualquer biblioteca. Por isso, é necessário não somente conhecer, mas também compreender quais são as necessidades de informação de seus usuários. Com base nisso, surgem os estudos de usuário, que buscam, entre outras coisas, conhecer as necessidades informacionais de seus usuários, respaldando a tomada de decisões que visem melhorias nos serviços oferecidos e otimizando a relação usuário x biblioteca. Este trabalho se propôs a identificar boas práticas de qualidade no uso dos estudos de usuário no Canadá e compará-los aos métodos utilizados no Brasil. Para isso foram escolhidas duas bases de dados que indexassem conteúdo de ambos os países, Scopus e Web of Science. Foi possível selecionar um total de 23 artigos canadenses e 8 brasileiros que atendessem ao propósito da pesquisa, sendo posteriormente analisados e confrontados com indicadores selecionados da norma ISO 11620:2008. Esta pesquisa proporcionou um panorama, principalmente, sobre os instrumentos utilizados em cada país e demonstrou a pluralidade de instrumentos utilizados no Canadá frente ao uso quase exclusivo de questionários no Brasil. Este trabalho ainda propõe um plano de melhorias, no uso dos estudos de usuário em bibliotecas brasileiras, baseado em boas práticas percebidas no Canadá.

**Palavras-chave:** Estudos de Usuário. ISO 11620. Biblioteca. Brasil. Canadá.

## ABSTRACT

DAUDT Antonio. Libraries Brazil vs. Canada: under the bias of best practices in user studies. 2015. 44 f. Work of Conclusion of Course (Degree in Library Science) - Education Sciences Center, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

Meeting the information needs of their users is a central function of any library. For that, is not only required to know, but also comprehend which are those informational needs. Based on that, there are the user studies, who seek, between other things, meet the informational need of users, endorsing the decision-making aimed at improvements in the services offered and optimizing the relation between user versus library. This study aimed to identify good quality practices in the use of user studies in Canada and compare them to the methods used in Brazil. For that were chosen two databases that index contents of both countries, Scopus and Web of Science. It was possible to select a total of 23 Canadian and 8 Brazilian articles that meet the purpose of the research, subsequently analyzed and compared with the selected indicators of ISO 11620: 2008. This research provided an overview mainly on the instruments used in each country and demonstrated the plurality of instruments used in Canada against the almost exclusive use of questionnaires in Brazil. This paper also proposes an improvement plan, for the use of user studies in Brazilian libraries, based on best practices perceived in Canada.

**Keywords:** User studies. ISO 11620. Library. Brazil. Canada.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Total de artigos adequados divididos por indicador.....	29
Gráfico 2 - Porcentagem de artigos adequados divididos por indicador. ....	31

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Indicadores de desempenho selecionados .....	18
Quadro 2 - Estudos de Usuário através das décadas .....	23
Quadro 3 - Definições de boas práticas .....	24
Quadro 4 - Total de artigos recuperados.....	28
Quadro 5 - Total de artigos recuperados por país de origem .....	28
Quadro 6 - Extrato do total de artigos adequados.....	28

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de artigos adequados aos indicadores por país .....	30
Tabela 2 - Tipos de instrumentos utilizados por país .....	32
Tabela 3 - Variação de instrumentos utilizados por país .....	38

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPSC - Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina

GLBT - Gays, Lésbicas, Bissexuais, Travestis e Transexuais

ISO - *International Organization for Standardization*

WoS - Web of Science

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1	OBJETIVOS.....	14
1.1.1	<b>Objetivo geral</b> .....	<b>14</b>
1.1.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>REFERÊNCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
3.1	ESTUDOS DE USUÁRIO.....	21
3.2	BOAS PRÁTICAS .....	24
3.3	ISO 11620:2008.....	25
<b>4</b>	<b>ANALISE DE DADOS E RESULTADOS</b> .....	<b>27</b>
4.1	RESULTADOS DAS PESQUISAS NOS PORTAIS SCOPUS E WOS.....	27
4.2	INDICADORES X ARTIGOS .....	29
4.3	INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	31
4.4	BOAS PRATICAS IDENTIFICADAS .....	33
4.4.1	<b>Questionário</b> .....	<b>33</b>
4.4.2	<b>Entrevista</b> .....	<b>34</b>
4.4.3	<b>Observação</b> .....	<b>35</b>
4.4.4	<b>Mix de métodos</b> .....	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>ELEMENTOS PARA UM PLANO DE MELHORIAS</b> .....	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>40</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>42</b>
	<b>ANEXO A – Ranking das bibliotecas situadas em cidades informacionais</b> .....	<b>45</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atender a necessidade de informação dos usuários é função central de toda e qualquer biblioteca. Por isso, é necessário não somente conhecer, mas também compreender quais são as necessidades de informação de seus usuários.

Com base nisso, surgem os estudos de usuário, que buscam, entre outras coisas, conhecer as necessidades informacionais de seus usuários, respaldando a tomada de decisões que visem melhorias nos serviços oferecidos e otimizando a relação usuário x biblioteca.

Os estudos de usuário podem valer-se de boas práticas para implementar e adaptar melhorias a partir de experiências exitosas de uso de ferramentas baseadas em evidências, materiais e práticas, incluindo diretrizes, normas, padrões, experiências e habilidades, dentre outros.

No que se refere a boas práticas internacionais de estudos de usuário, destacam-se os estudos de usuário no Canadá. Um estudo publicado por Mainka (2013) investigou e analisou os serviços, físicos e digitais, oferecidos por bibliotecas de 31 “cidades informacionais” mundiais (CASTELLS, 1989 apud MAINKA, 2013) e apontou três bibliotecas canadenses entre as melhores, Vancouver e Montreal, empatadas na primeira colocação e Toronto conquistando a sexta colocação.

O Brasil também aparece neste ranking com a biblioteca pública Mário de Andrade, em São Paulo, entretanto, figura na 26ª colocação, sendo a única biblioteca a representar a América do Sul. O ranking completo está disponível no anexo A deste trabalho.

No caso, o Brasil poderia se beneficiar de práticas, métodos e tecnologias apropriados para os países em desenvolvimento e utilizados no Canadá, bem como iniciar novas atividades de estudos de usuário ainda não desenvolvidas no país.

Nesse sentido, pergunta-se: **quais Boas Práticas de Estudos de usuário de Biblioteca se destacam no eixo Brasil-Canadá que podem subsidiar um plano inovador de melhoria contínua?**

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Identificar e comparar boas práticas de estudos de usuário em bibliotecas no eixo Brasil-Canadá para subsidiar planos de melhoria contínua.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Selecionar um aporte teórico capaz de integrar estudos de usuário a boas práticas de melhoria contínua.
- b) Extrair e analisar literatura pertinente em estudos de usuário no Brasil e no Canadá.
- c) Comparar as boas práticas de estudos de usuário no Brasil e no Canadá.
- d) Elicitar elementos para elaboração de um plano inovador de melhoria contínua em bibliotecas brasileiras.

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, exploratória e bibliográfica, Gil (2002, p. 17) define pesquisa como sendo um “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.”. E para obter estas respostas mencionadas pelo autor, houve a opção pelo método qualitativo, Gil (2002, p. 133) destaca uma maior flexibilidade das análises qualitativas frente as quantitativas, mas esclarece que:

A análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação.

Este trabalho também é exploratório, o que Lakatos e Marconi (2002, p. 85) descrevem como:

[...] investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Gil (2002, p. 41) afirma que as “pesquisas exploratórias têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”, e reflete que, “embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso [...]” sendo a natureza deste trabalho contemplada na descrição do primeiro caso.

Para Lakatos e Marconi (2003, p.158) “a pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”. Gil (2002, p. 44) explica que pesquisa bibliográfica é “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”.

Este trabalho foi amplamente beneficiado devido ao uso da literatura existente e disponível na internet, em especial pelo material recuperado nas bases de dados Web of Science e Scopus.



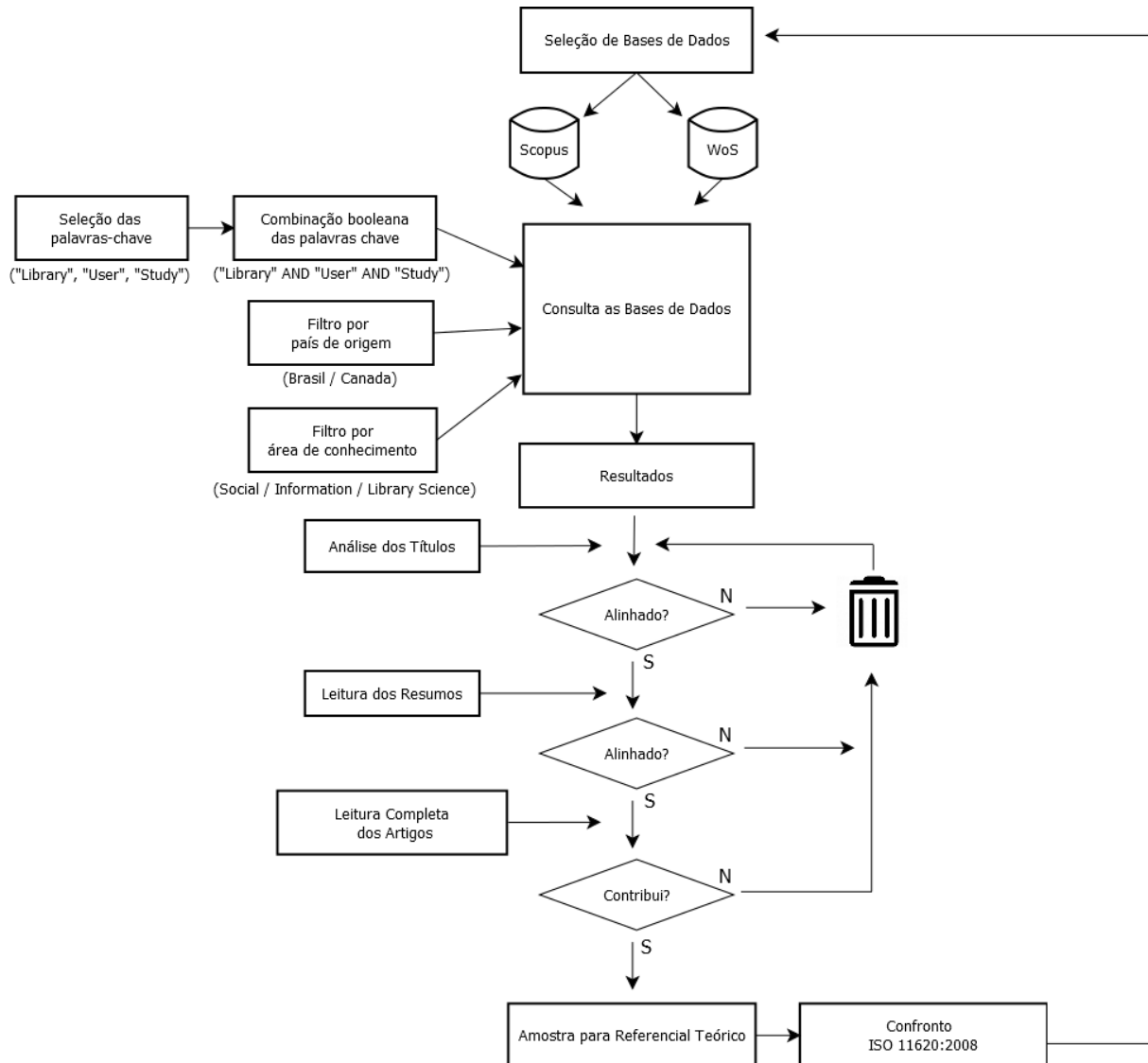
Gil (2002, p.45) afirma que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”, o que para este trabalho foi fundamental, devido a comparação de métodos utilizados e relatados em dois países de dimensões continentais e muito distantes entre si, o que tornaria uma pesquisa *in loco* extremamente dispendiosa. Lakatos e Marconi (2002, p.71) ainda ressaltam que “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”, fato este, que corroborou e instigou este trabalho na busca de seus objetivos.

Para alcançar os resultados esperados na comparação entre artigos brasileiros e canadenses relacionados ao tema “estudo de usuários de biblioteca”, é necessário a utilização de um processo estruturado para a busca de um referencial teórico, para depois, realizar uma análise comparativa de conteúdo.

Primeiramente, é preciso, definir as fontes de informação a serem utilizadas. Visando manter a isonomia nos resultados, os termos pesquisados, assim como possíveis operações lógicas de busca, deverão ser equivalentes em ambas as plataformas.

Os resultados serão avaliados a partir da leitura de seus resumos, e se alinhados ao tema, seu texto completo será avaliado, podendo ser incluído ao referencial teórico. Ao concluir esta etapa, será possível a análise do referencial teórico, buscando extrair dados que atendam aos objetivos deste projeto. Por fim estes dados serão confrontados com requisitos da norma ISO 11620:2008.

**Figura 1 - Processo estruturado para busca de referencial teórico**



Fonte: Adaptado de Vianna (2011).

As ferramentas de busca escolhidas foram os portais, Scopus e Web of Science. Na tentativa de equiparar a recuperação da informação em diferentes ferramentas foi necessária uma série de adaptações nos procedimentos de busca. Cada plataforma apresenta funções semelhantes porém dispostas de maneiras diferentes em suas páginas.

Portanto, a utilização destas bases se deu por meio da delimitação de resultados definidos como “artigo” e com uso de operadores booleanos nos campos de título, resumo e palavras-chave. O tema “estudo de usuários de bibliotecas” foi

quebrado nos termos “Estudo”, “Usuários” e “Bibliotecas” e, em inglês, “*Library*”, “*User*” e “*Study*”, todos intercalados pelo operador lógico “*and*”.

Os critérios necessários para a adequação ao tema foram limitados ao uso efetivo de algum tipo de estudo de usuário e aplicado a usuários, não usuários e equipe da biblioteca. Os resultados deste processo estão disponíveis no Subitem 4.1 deste trabalho.

Portanto, temos a amostra de referencial teórico constituída por um total de 29 artigos que terão seus dados confrontados com os indicadores de desempenho selecionados da Norma ISO 11620.

A norma ISO 11620 é bastante rígida quanto a definição de seus indicadores, como não estamos trabalhando com o implemento destes indicadores diretamente e sim em um confronto através de relatos colhidos em artigos científicos, foi preciso o uso de um critério de aproximação para que possamos ligar os dados recolhidos nos artigos aos indicadores selecionados e expostos na tabela abaixo.

**Quadro 1 - Indicadores de desempenho selecionados**

#	Nome
<b>B.2.2.1</b>	Library Visits per Capita
<b>B 2.3</b>	Facilities
<b>B 2.4.1</b>	Percentage of Target Population Reached
<b>B 2.4.2</b>	User Satisfaction

Fonte: International Organization for Standardization (2008).

Estes indicadores foram selecionados da norma devido a adequação de seus tópicos as necessidades do tema central deste trabalho, os estudos de usuário. Cada um destes itens tem o objetivo de avaliar critérios recorrentes da interação entre o usuário e a biblioteca. Entretanto, não foi possível aplicarmos eles de forma integral como descritos na norma, e para isso, foi necessário a criação de um critério que tornasse os indicadores mais flexíveis ao compará-los com os artigos selecionados pelo processo estruturado.

Este critério de aproximação se deu por meio da compreensão de seus tópicos como termos abrangentes, que compreenderiam os artigos que apresentassem estudos de usuário conduzidos de forma a concordar com a premissa principal de cada indicador e não necessariamente com todos requisitos descritos em seu escopo.

É importante ressaltar que a adequação dos artigos aos indicadores está diretamente relacionada a compreensão dos artigos pelo autor, o que torna o processo de adequação dos artigos aos indicadores um processo, por vezes, subjetivo.

Os indicadores apresentados na tabela anterior tratam de avaliar de diversas maneiras uma biblioteca, seja por seus serviços, espaço físico, percepção da biblioteca frente aos usuários, entre outras questões. A seguir temos a descrição de cada um dos indicadores selecionados e como foram utilizados como filtros de adequação aos artigos selecionados.

#### *B.2.2.1 Library Visits per Capita*

Subdivisão do item *B.2.2 Access*, este indicador procura medir o sucesso da biblioteca em atrair usuários a todos seus serviços. Sendo calculado a partir do número total de visitantes, físicos ou do website, no período de um ano, divididos pelo número total de pessoas a quem a biblioteca deva atender.

Para que um artigo fosse relacionado a este indicador, teria de trazer em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que buscasse averiguar o sucesso da biblioteca em atingir seu público local com seus serviços.

#### *B 2.3 Facilities*

O mais abrangente dos indicadores selecionados, subdivisão do item *B 2.0 Use*, utilizado para verificar se as instalações da biblioteca atendem às necessidades dos usuários, tratando especificamente da estrutura física de uma biblioteca.

Para que um artigo fosse relacionado a este indicador deveria apresentar em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que tratasse da questão da satisfação dos usuários frente a estas questões.

#### *B 2.4.1 Percentage of Target Population Reached*

Subdivisão do item B 2.4 General, o objetivo deste indicador de performance é averiguar o sucesso da biblioteca ao atingir um determinado público alvo.

Neste indicador foram levados em consideração artigos que buscassem compreender as necessidades de determinados grupos de usuários, observando e analisando grupos com perfis pré-definidos.

#### *B 2.4.2 User Satisfaction*

O indicador que mede a satisfação do usuário com a biblioteca ou dos serviços que ela oferece.

### 3 REFERÊNCIAL TEÓRICO

A Biblioteca também pode ser compreendida como uma provedora de serviços de informação, ofertando a seus usuários uma estrutura adequada para que obtenham sucesso em suas demandas informacionais. Entretanto, esta oferta nem sempre está alinhada às necessidades dos usuários, causando entre outras coisas, a evasão e a falta de interesse dos usuários em seus serviços.

Para que a Biblioteca possa atender essa demanda é necessário a utilização de métodos e instrumentos que busquem compreender a necessidade dos usuários e ofertem soluções que visem prioritariamente a qualidade nos serviços.

#### 3.1 ESTUDOS DE USUÁRIO

Para falarmos de Estudos de usuário, é extremamente relevante inicialmente delimitar o assunto ao termo usuário, quanto à sua importância as bibliotecas. Destaco a definição dos autores Guinchat e Menou (1994, p. 481), que ao descrever o usuário como um elemento, o colocam como peça central na compreensão do funcionamento de um sistema de informação, determinando que:

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Dada a importância destacada pelos autores, podemos perceber que a relevância de um usuário frente aos serviços oferecidos de uma biblioteca é essencial. Portanto, conhecer as necessidades de informação destes usuários é fundamental para a perpetuidade da relevância das bibliotecas frente aos usuários.

Podemos então falar da necessidade de informação, que pode ser descrita através da explicação de Line (1974 apud FIGUEIREDO, 1994, p.34) que considera que a necessidade de informação é o que o indivíduo deve (*ought*) ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação recreação, etc.

É também importante compreender a natureza destas necessidades, como explica Le Codiac (1996, p. 39) quando diz que a necessidade de informação diferencia-se das necessidades físicas que se originam de exigências da natureza, como dormir, comer, etc. Esta colocação é pertinente ao pensarmos em estudos de

usuário voltados a toda uma comunidade, o que inclui a investigação dos não-usuários, cuja as necessidades de informação não são transformadas em demandas claras.

Devido a isso, as bibliotecas devem estar atentas a todo tipo de usuário, Lancaster (2004, p. 14) argumenta neste sentido que:

Os serviços da biblioteca não podem ser avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais. Tal avaliação aceita as demandas pelo seu significado manifesto e pressupõe que essas demandas correspondem exatamente às necessidades dos usuários, o que nem sempre é verdade.

De acordo com Figueiredo (1991) o termo “Estudos de usuário” começou a ser utilizado em meados do século XX, como um desmembramento natural do levantamento do bibliotecário. A autora ainda explica que:

Estudos de usuário se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos. O termo e as técnicas são também utilizados para a compreensão dos não-usuários, ou usuários potenciais dos sistemas de informação. (FIGUEIREDO, 1991, p.24)

Batista e Cunha (2007) classificam os estudos de usuário em duas abordagens distintas, quantitativa e qualitativa, a primeira com papel preponderante nas décadas de 1960 a 1980, sendo caracterizadas tanto na fase de coleta de dados, quanto no seu tratamento, pela utilização de técnicas estatísticas.

Ferreira (1995) explica que a partir da década de 1980, começam a aparecer estudos centrados no usuário, esta abordagem ficou conhecida também como “abordagem alternativa”, dando início a uma era de estudos de usuário de com características qualitativas. A autora ainda complementa a descrição baseada na explicação de Rouse e Rouse (1984, apud FERREIRA, 1995, p.6).

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência.

**Quadro 2 - Estudos de Usuário através das décadas**

<b>Época</b>	<b>Característica</b>
Década de 1940 (segunda metade)	Realização da maioria dos Estudos de Usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas.
Década de 1950	Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se a preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.
Década de 2000	Crescimento no uso de métodos qualitativos na realização de estudos de usuário.

Fonte: Adaptado de Batista e Cunha (2007) e adaptado e ampliado de Figueiredo (1994).

Atualmente alguns autores tem indicado que os estudos de usuário podem se beneficiar de práticas utilizadas no marketing, principalmente devido as semelhanças existentes entre os estudos de usuário e as pesquisas de marketing, Rozados e Piffer (2009, p.179), destacam principalmente seus objetivos

[...] Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuário buscam, prioritariamente, conhecer comportamentos, hábitos, necessidades e demandas de clientes e/ou usuários, tendo como fim não apenas oferecer serviços e produtos adequados. Mais do que isto, qualificar seus produtos e serviços, criar novos serviços e produtos adequados as demandas e expectativas percebidas.

Ter conhecimento sobre seus usuários é fator fundamental no planejamento dos serviços em uma biblioteca. Estudos de usuário bem realizados e devidamente aplicados, podem entre outras coisas, ampliar o número de atendimentos e otimizar recursos. Neste sentido Figueiredo (1991, p. 27) atesta que:

[...] há maior probabilidade de que produtos e serviços que são baseados em estudos de usuário sejam melhores do que aqueles baseados apenas em intuição, cópia, evidência e / ou deliberação de grupos.

Portanto, o uso dos estudos de usuário é valido também na tentativa constante de atingir a satisfação de seus usuários pois, para Almeida (2005, p. 86), a satisfação do cliente é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço.



### 3.2 BOAS PRÁTICAS

Ao pesquisarmos na literatura encontramos o termo “boas práticas” geralmente associado a temáticas mais pragmáticas, normalmente ligadas diretamente a metodologias e processos. Pode também, apresentar variações em sua terminologia, como é o caso de “melhores práticas”. Para Campos (2010) é importante conhecermos o significado do termo “prática” antes mesmo de compreendermos do que se tratam as “boas práticas” dessa maneira ele discorre que

Ao analisar o termo “prática”, observa-se que este tem um caráter de continuidade, por referir-se a uma execução repetida ou um exercício sistemático de determinada ação. O termo “boas práticas” também é encontrado na literatura como sendo sinônimo de “melhores práticas”, por ser uma expressão derivada do inglês *best practice*”. (CAMPOS, 2010, p.167)

Neste quadro, adaptado e ampliado de Campos (2010), podemos observar algumas definições presentes na literatura e que tentam esclarecer o que são boas práticas.

**Quadro 3 - Definições de boas práticas**

Autoria	Definição
AMC (1994)	Boa prática é o caminho cooperativo onde os empregados encarregam-se de atividades de negócios em todo o processo: liderança, planejamento, clientes, fornecedores, relações comunitárias, produção e fornecimento de produtos e serviços, e o uso do <i>benchmarking</i> . Essas práticas, quando efetivamente ligadas entre elas, podem levar a resultados sustentáveis muito superiores em qualidade e no serviço ao cliente, flexibilidade, oportunidade, inovação, preço e competitividade.
Camp (1989)	Boa prática levará a um desempenho superior de uma empresa.
Heibeler et al. (1988)	Boa prática é o melhor caminho para o desempenho nos negócios
Voss (1995)	Boas práticas são tratadas como um paradigma estratégico, afirmando que tem se tornado proeminente na estratégia de produção
Golovin (1996)	Boa prática é uma ferramenta para assegurar a satisfação do cliente
Campos (2010)	Procedimentos de exercício sistemático que envolvem decisões e ações orientadas a objetivos e são fruto de uma experiência acumulada, definidos a partir do julgamento e interpretações dos múltiplos atores envolvidos no processo e que levam a uma repercussão positiva nos resultados do projeto.

Fonte: Adaptado e ampliado de Campos (2010).

Portanto, boas práticas, são práticas bem-sucedidas, observadas em um processo e que podem ser replicadas em outras situações mantendo sua eficácia. Como exemplo disso, temos as normas ISO, que teve sua história iniciada a partir de 1946, com o intuito de unificar os padrões industriais e que hoje “da especificação em classe mundial para produtos, serviços e sistemas, para garantir a qualidade, segurança e eficiência” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2016).

Para este trabalho, serão consideradas boas práticas, todos os procedimentos utilizados e percebidos nos artigos recuperados que tenham trazido resultados satisfatórios as unidades de informação em que foram aplicados, proporcionando condições adequadas aos seus usuários com foco na melhoria continua e na qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca.

### 3.3 ISO 11620:2008

Consequência de uma revisão em sua primeira edição lançada em 1998, a ISO 11620:2008 substitui completamente a sua edição anterior, entre as novidades, estão a incorporação de indicadores de desempenho para serviços de biblioteca virtuais e físicas em um único documento, assim como atualizações técnicas aos indicadores de desempenho contidos no documento.

A utilização de indicadores de desempenho por parte das bibliotecas e centros de informações tem sido de extrema importância nos processos que visam a qualidade e a melhoria continua de uma organização. Indicadores de desempenho, são por definição da própria ISO 11620:2008, “uma expressão, usada para caracterizar atividades de maneira quantitativa e qualitativas, com o intuito de avaliar atividades e o método ao qual estão associadas” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2008).

Ao descrever o conteúdo de seu escopo a norma especifica os requerimentos de um indicador de desempenho em uma biblioteca e estabelece modelos de indicadores de desempenho para serem utilizado em bibliotecas de todos os tipos, para destacar essa flexibilidade da Norma, Guimarães (2007, p.90) aponta que “[...] o valor dessa Norma reside, sobretudo, no fato de ser aplicável a qualquer tipo de biblioteca e, por isso, prover uma base e linguagem única para o caso de diferentes perfis de biblioteca”. Reiterando isso, Alentejo (2010, p.9) afirma que “A ISO

11620:2008 é aplicável a todos os tipos de bibliotecas, independentemente do país. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho que apresenta são aplicáveis a todas as bibliotecas”.

É possível encontrar na literatura autores que endossam a utilização da ISO 11620 como ferramenta de qualidade para bibliotecas ou centros de documentação. Como no caso de Guimarães (2007, p.89), que foi enfática ao expor que "é reconhecido que a Norma ISO 11620 proporciona as condições requeridas para um salto de qualidade no que tange processo de avaliação de bibliotecas”.

O uso da norma ISO 11620 pode ser vista na prática no artigo de Melo e Sampaio (2010, p.7) relatando que, “[...] a avaliação dos serviços electrónicos de informação das bibliotecas do Ensino Superior Público, em Portugal, foram realizadas com base nas Normas Internacionais ISO 11620:1998 [...]”

A ISO 11620:2008 consiste em uma norma técnica composta por um total de 49 indicadores de desempenho, desenvolvidos a partir da observação dos serviços comumente oferecidos em bibliotecas. Este trabalho selecionou 4 destes indicadores que melhor atendessem os propósitos desta pesquisa, sendo descritos na metodologia.

## 4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Após o tramite metodológico submetido a este trabalho e a conclusão das análises, foram obtidos dados que puderam elucidar as questões de pesquisa levantadas. As análises dos artigos auxiliaram de maneira substantiva na compreensão do uso dos Estudos de Usuário em ambos os países, há de fato, semelhanças e discrepâncias na maneira com que cada um aplica esta ferramenta, entretanto, não é possível afirmar que este estudo desenhe com precisão a realidade de cada país, para isso seria necessária mais investigação.

### 4.1 RESULTADOS DAS PESQUISAS NOS PORTAIS SCOPUS E WOS

Os resultados obtidos utilizando os termos em português foram insignificantes se comparados aos resultados obtidos com os termos em inglês, um total de “5” (cinco) artigos recuperados na WoS e nenhum na Scopus. Portanto, foi decidido que a pesquisa seguiria apenas utilizando os termos “Library”, “User” e “Study”.

Auxiliados pelo operador lógico “and”, os resultados obtidos das bases Scopus e Web of Science, foram respectivamente 4.076 e 3.703.

**Quadro 4 - Total de artigos recuperados**

	<b>Scopus</b>	<b>WoS</b>
<b>Total de artigos</b>	4,076	3,703

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Dando sequência ao processo estruturado, foi adicionado um filtro que limitava os resultados a um país determinado, nesse caso, Brasil ou Canadá.

Os resultados desta etapa foram de 48 artigos brasileiros na base Scopus e 64 na Web of Science e de 176 artigos canadenses na Scopus e 153 na Web of Science.

**Quadro 5 - Total de artigos recuperados por país de origem**

	<b>Scopus</b>	<b>WoS</b>
<b>Total artigos origem BRASIL</b>	48	64
<b>Total artigos origem CANADÁ</b>	176	153

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Neste momento foi iniciado o refinamento mais minucioso e subjetivo até então, a necessidade de avaliar os títulos, resumos e textos completos se deu por etapas, partindo da observação na adequação dos artigos ao tema deste trabalho. Deste procedimento foi obtido o total de 29 artigos selecionados, sendo 6 artigos de origem brasileira e 23 canadenses.

**Quadro 6 - Extrato do total de artigos adequados.**

	<b>Total de artigos</b>	<b>Adequados aos objetivos</b>
<b>Origem Brasil (Scopus e WoS)</b>	112	6
<b>Origem Canadá (Scopus e WoS)</b>	329	23

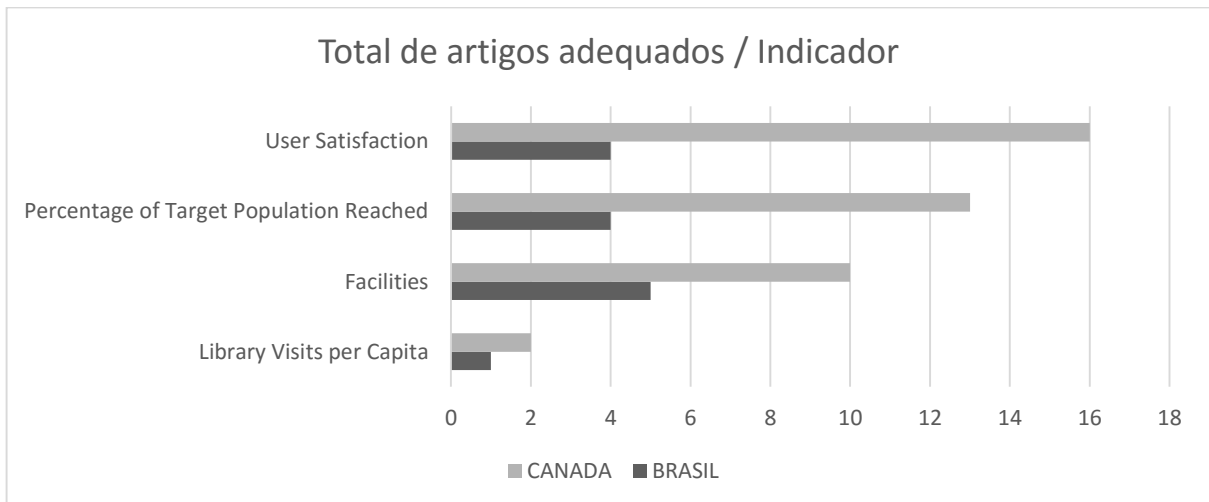
Fonte: Dados levantados na pesquisa.

## 4.2 INDICADORES X ARTIGOS

Ao compararmos os artigos aos indicadores escolhidos, obtivemos números que não necessariamente refletem o universo demonstrado nos artigos selecionados, entretanto sugerem reflexões pertinentes a questão da variedade e do uso dos Estudos de usuário em ambos os países.

No gráfico abaixo, a superioridade numérica de artigos canadenses é expressamente demonstrada também na questão de alinhamento aos indicadores selecionados, lembrando, que um artigo pode estar alinhado a um ou mais indicadores ao mesmo tempo.

**Gráfico 1 - Total de artigos adequados divididos por indicador**



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Este fator pode indicar, inclusive, uma tendência no dimensionamento da abrangência dos Estudos de usuário em cada país, sendo os Estudos de usuário canadenses mais exploratórios que os brasileiros, buscando compreender mais amplamente a unidade de informação pesquisada.

Há de se advertir também, que em boa parte, a vantagem canadense é construída sobre o número superior de artigos selecionados, uma vez que proporcionalmente os artigos brasileiros selecionados, oferecem um número superior de indicadores compatíveis.

Com isso, é importante ressaltar que ambos os países, demonstraram de modo geral, uma preocupação em compreender mais do que apenas um serviço

oferecido, o que pode ser considerado um ponto positivo percebido nesta pesquisa. Como podemos observar mais detalhadamente na tabela abaixo, onde há uma maioria absoluta de artigos que se encaixam em mais de um indicador.

**Tabela 1 - Quantidade de artigos adequados aos indicadores por país**

Indicador		Brasil	Canadá	Total
B 2.2.1	Library Visits per Capita	1	2	3
B 2.3	Facilities	5	10	15
B 2.4.1	Percentage of Target Population Reached	4	13	17
B 2.4.2	User Satisfaction	4	16	20

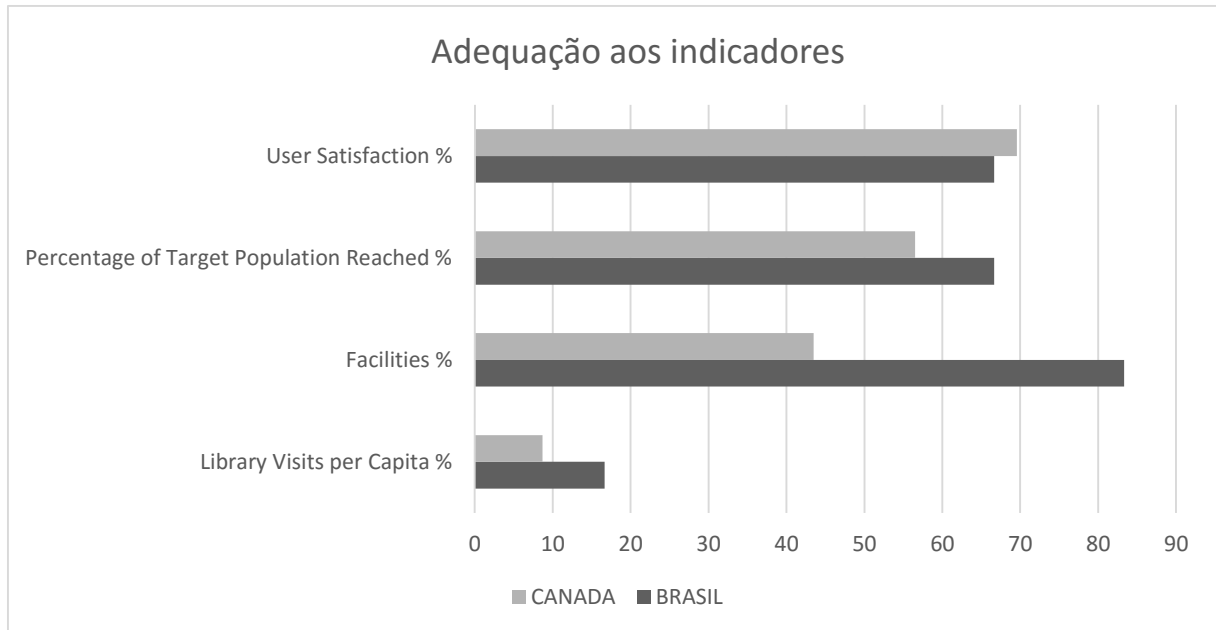
Fonte: Dados levantados na pesquisa.

O indicador menos recorrente quanto à adequação foi o B 2.2.1 *Library Visits per capita*, que, como descrito na metodologia, teria de trazer em seu conteúdo algum tipo de estudo de usuário que buscasse averiguar o sucesso da biblioteca em atingir seu público local com seus serviços.

Isto aponta, que dentre os artigos selecionados, poucos direcionaram um estudo de usuários visando conhecer o impacto da biblioteca na comunidade que está inserida. Podendo indicar uma preocupação mais acentuada, por parte dos profissionais de ambos os países, com as necessidades informacionais dos usuários já presentes nas unidades de informação.

O indicador mais acessado foi o B 2.4.2 *User Satisfaction*, que tem como proposta avaliar a satisfação dos usuários com os serviços e estrutura oferecidos pela biblioteca.

Gráfico 2 - Porcentagem de artigos adequados divididos por indicador



No gráfico acima, podemos observar a porcentagem de indicadores alcançados pelos artigos selecionados, destacando-se dois fatores, a porcentagem superior a 80%, dos artigos brasileiros ao encaixar-se no indicador *Facilities* e a porcentagem próxima a 70% dos artigos canadenses ao acessar o indicador *User Satisfaction*.

No indicador *Facilities*, o Brasil, demonstra um interesse superior em conhecer a opinião do usuário frente a estrutura oferecida pelas bibliotecas. Itens como mobiliário, quantidade de computadores disponíveis e ambientes adequados se tornaram alvos frequentes nas pesquisas analisadas.

A satisfação do usuário é um dos principais fatores que influenciam no dia a dia dos usuários e das bibliotecas, e isso fica refletido neste estudo. Ambos os países, direcionaram cerca de 2/3 de seus Estudos de usuário voltados a averiguar a satisfação dos usuários quanto aos serviços e estrutura oferecidos pela biblioteca.

#### 4.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Os artigos apresentaram diversificadas experiências quanto ao uso dos Estudos de usuário em bibliotecas. Seus métodos, devidamente explicados na metodologia de cada artigo, foram analisados e compilados na tabela abaixo.



**Tabela 2 - Tipos de instrumentos utilizados por país**

<b>Método</b>	<b>Brasil</b>	<b>Canadá</b>
Questionário	4	7
Entrevista	0	8
Observação	1	1
Mix de métodos	1	7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>23</b>

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Nesta análise foi considerado somente um tipo de método por artigo, na forma como descrito em sua metodologia, sendo assim, pesquisas que utilizaram mais de um método, constam na categoria “Mix de métodos”.

Esta análise expôs o ponto de maior diferença entre a aplicação de Estudos de usuário no Brasil e no Canadá já percebida nesta pesquisa, podemos destacar principalmente o uso do Mix de métodos, amplamente recorrente nos artigos canadenses, e que oferece o uso de metodologias complementares para obter sucesso na compreensão das necessidades de informação de seus usuários.

O Brasil apresenta uma concentração quase que exclusiva no uso de questionários em suas bibliotecas, abrindo a hipótese que a partir da praticidade que este método proporciona, se torna a ferramenta mais viável para a medição das necessidades de seus usuários e de sua satisfação como um todo.

Entretanto, o uso exclusivo do questionário, pode apresentar respostas superficiais frente as reais necessidades dos usuários, podendo muitas vezes fugir ao cerne das questões pesquisadas que guariam a biblioteca a solucionar seus problemas.

Em contrapartida, o Canadá apresentou números representativos não somente do uso do Mix de métodos, mas também de outros instrumentos importantes, como a entrevista.

Estas diferenças podem ser cruciais na tomada de decisão a partir dos dados obtidos com o uso dos Estudos de usuário.

#### 4.4 BOAS PRATICAS IDENTIFICADAS

Foi possível identificar através da leitura dos artigos, e em especial, da análise dos instrumentos utilizados, boas práticas de Estudos de usuário sendo aplicadas em ambos os países. A ideia aqui é destacar o que foi percebido de positivo nos artigos sem que haja juízo de valor sobre as experiências relatadas, expondo a variedade encontrada na pesquisa. Foram divididos sobre o instrumento escolhido para a realização dos Estudos de usuário.

##### 4.4.1 Questionário

Lupien (2007) conduziu um estudo para observar como as bibliotecas universitárias canadenses estão atendendo as necessidades e expectativas dos estudantes em estudos GLBT e diversidade sexual, em coleções e serviços de informação.

O instrumento de pesquisa foi um questionário destinado a estudantes dos cursos sobre GLBT e diversidade sexual em universidades canadenses. Os resultados apontam que os estudantes aparentam estar marginalmente satisfeitos com os recursos e serviços oferecidos em suas bibliotecas, mas também, indica bastante espaço onde estas bibliotecas podem melhor encontrar as necessidades destes indivíduos.

Podemos observar por parte do autor a preocupação no atendimento das necessidades de um nicho específico de usuários, avaliando principalmente, a velocidade com que as bibliotecas universitárias buscam atender as necessidades de uso de um público novo.

Nowlan (2012) teve como propósito de pesquisa, determinar como os estudantes da universidade de Regina, gostariam de interagir com a Biblioteca em seus dispositivos móveis e como desenhar um site que atendesse as necessidades da comunidade universitária. Ele também buscou a compreender como as bibliotecas universitárias poderiam oferecer melhores serviços a dispositivos móveis. Para isso fez uso e um questionário destinado a comunidade acadêmica.

Como resultado foi possível lançar a versão móvel do site da Biblioteca da Universidade de Regina, 7 meses após o término da pesquisa, atendendo a um dos propósitos da pesquisa.

O questionário é o instrumento mais antigo utilizado na coleta de dados que subsidiam os Estudos de usuário, conseqüentemente, como foi percebido, o mais utilizado entre os pesquisadores. A sua praticidade, muitas vezes proporciona a agilidade necessária para a obtenção dos dados que possam nortear uma pesquisa ou mapear um tema.

Entretanto, outro fator recorrente ao uso exclusivo dos questionários, remete à falta de aproveitamento destes dados na construção de melhorias para a unidade pesquisada. Podendo indicar que o uso exclusivo desta ferramenta torne o processo pouco eficiente.

#### **4.4.2 Entrevista**

Cavanagh e Robbins (2012) em sua pesquisa sobre o uso da biblioteca na população nascida entre 1946 e 1964, também conhecida como *baby boomer*, demonstraram que o uso das bibliotecas por este público tem um viés recreativo e também informativo. O estudo utilizou o instrumento de entrevistas gravadas, como resultados, obteve o conhecimento de que boa parte dos entrevistados citou o interesse dos usuários mais idosos na busca de informações complementares sobre os cuidados com a saúde.

Outra descoberta interessante foram os relatos por parte dos usuários que apontam falhas no design das bibliotecas, que indica uma vocação mais voltada a atender um público infantil e seus pais.

Liu e Winn (2009) examinaram o comportamento de pesquisa dos estudantes de graduação Chineses na Universidade de Windsor com enfoque na capacidade das bibliotecas universitárias em atender as necessidades de informação dos estudantes internacionais.

O estudo foi realizado com a colaboração de 12 estudantes chineses e foi composta por uma série de entrevistas gravadas. O estudo concluiu que, devido as barreiras criadas pelo idioma, muitos alunos não procuram ajuda para solucionar seus problemas, pois tem dificuldade em se expressar, porem muitos conhecem os termos mais usuais de biblioteca e identificam semelhanças entre as bibliotecas chinesas e canadenses, o que facilita seu uso.

A entrevista se mostrou um método qualitativo que oferece inúmeras possibilidades aos pesquisadores, além da transcrição de seu conteúdo, é possível

também avaliar as reações das pessoas ao longo do processo, capturando suas emoções e reações que dificilmente seriam percebidas em questionários.

Contudo, tanto em Cavanagh e Robbins (2012) quanto em Liu e Winn (2009) podemos observar que a entrevista é excelente quando necessitamos conhecer as necessidades de um grupo específico de usuários, mas se torna um método quase inviável para a compreensão das necessidades de os usuários ou até mesmo de grupos maiores.

#### **4.4.3 Observação**

Given e Leckie (2004) analisaram o uso de duas das maiores bibliotecas do Canadá, a biblioteca de referência de Toronto e a biblioteca pública de Vancouver utilizando um método de observação conhecido como *sweeping seats*, segundo as autoras ele é beneficiado pelo valor inerente da observação, ou seja, é possível verificar o que realmente os usuários fazem, e não o que eles dizem que fazem, como acontece com as pesquisas através de questionários.

O método *sweeping seats* consiste em mapear visualmente a movimentação dos usuários dentro de uma biblioteca anotando seu comportamento. A ideia é compreender o uso para posteriormente corrigir falhas e otimizar a disposição dos recursos na biblioteca.

Steindel (2013) conduziu uma investigação através da análise de fotografias, analógicas e digitais, que remetem ao dia a dia da Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPSC), tendo sido produzidas pela instituição ou por instituições parceiras.

O acervo digital, responsável pelo maior volume de fotografias, foi organizado contendo as seguintes categorias: Ação Cultural; Formação Continuada; Visita Programada; Biblioteca Monumento; Fazeres na Biblioteca; Acervo; Mobiliário; Equipamento e Manutenção da Biblioteca. O que demonstra a capacidade da fotografia em abranger grande parte das atividades e serviços prestados em uma biblioteca.

A categoria Ação Cultural, teve destaque por seu volume de fotos, indicando a relevância desta atividade para a BPSC. A análise destas fotografias proporcionou um panorama bastante rico, principalmente, sobre o comportamento dos usuários e sua interação com a biblioteca.

A observação é extremamente eficiente ao oferecer a oportunidade de análises sem a necessidade de uma interação direta com os usuários, em contrapartida, pode também, caso não tomada as devidas precauções, se tornar invasiva, levantando questões éticas e sobre a privacidade dos usuários.

#### **4.4.4 Mix de métodos**

Holder e Lange (2014) buscaram conhecer a opinião dos seus usuários acerca de dois novos espaços reformados na biblioteca de Ciências Sociais e Humanas da Universidade McGill, um destinado a estudo individual e outro para estudos em grupo. Através das análises combinadas dos resultados obtidos através das pesquisas de usuário com um mix de métodos, que incluía a observação e registro da interação dos usuários com o espaço e um questionário para os usuários informar sobre a opinião de cada um sobre o espaço.

Com sucesso, as pesquisadoras foram capazes de definir qual a percepção dos usuários sobre os novos espaços, outro fator interessante é que este estudo, segundo as pesquisadoras, também servirá de base para futuras compras de mobiliário.

Howard (2011) realizou um estudo em conjunto a escolas do 7º ao 9º ano na etapa de questionários as bibliotecas tiveram um respaldo satisfatório dos adolescentes quanto aos itens abordados.

Na parte da entrevista foram apresentados inúmeros problemas, como a falta de programas voltados aos adolescentes, falta de um website dedicado, falta de um maior relacionamento entre os funcionários e de iniciativas na web. 2.0 voltadas a esse público, assim como políticas que atendam essa faixa etária

O estudo de McEwen e Scheaffer (2012) O estudo fez uma busca através de análise de dados, observação etnográfica e entrevistas e até mesmo um medidor de som, para descobrir qual é a relação do uso de telefones celulares em uma biblioteca universitária.

O estudo apontou uma falha na criação de políticas para o uso adequado dos celulares em bibliotecas universitárias, e indicou a necessidade de mais estudos na área.

O mix de métodos é o instrumento mais completo para a realização de um estudo de usuário, podendo fazer uso de métodos complementares, garantindo dados mais ricos e variados.

É também o mais complexo de ser implementado, necessitando de pré-testes e estudos de viabilidade bem definidos, o que acarreta em um esforço maior por parte dos pesquisadores.

## 5 ELEMENTOS PARA UM PLANO DE MELHORIAS

Estes elementos para plano de melhorias propostos são baseados nas boas práticas de serviços prestados por bibliotecas no Canadá, percebidas por este trabalho, e que podem contribuir com a aplicação dos Estudos de usuário no Brasil.

A observação de boas práticas e a aplicação destas ideias podem ser auxiliados com o uso da ISO 11620:2008, que fornece indicadores de desempenho que podem facilitar o desenvolvimento das bibliotecas em um processo de melhoria contínua.

Foram levantados elementos que podem colaborar com a melhoria dos procedimentos utilizados, enriquecendo o processo metodológico adotado por bibliotecas brasileiras.

Como fica deflagrado no levantamento deste estudo, o uso de questionários como único instrumento é responsável por pouco mais de 2/3 de todos os estudos usuários brasileiros analisados por esta pesquisa, dando pouca margem a outras práticas, como é possível observar na tabela abaixo.

**Tabela 3 - Variação de instrumentos utilizados por país**

<b>Método</b>	<b>Brasil</b>	<b>Canadá</b>
Questionário	67 %	30,5 %
Entrevista	0 %	35 %
Observação	16,5%	4%
Mix de métodos	16,5%	30,5 %
<b>Total</b>		100 %

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

A partir disso, podemos sugerir que um dos pontos cruciais deste plano é a proposta de ampliar o espectro de instrumentos utilizados em Estudos de usuário no Brasil, a inclusão de práticas como a entrevista, que não figurou em nenhum dos estudos selecionados, pode colaborar com a obtenção de dados e possíveis melhorias na compreensão das necessidades dos usuários.

Outro destaque importante a ser feito, é em relação ao uso do Mix de métodos, prática que reúne dois ou mais dos instrumentos supracitados e que

proporcionam possibilidades complementares de obtenção de dados e informações junto aos usuários.

O mix de métodos proporciona uma maior flexibilidade na questão da obtenção dos dados, pois, permite o uso de métodos criativos e inovadores e a confiabilidade de métodos amplamente utilizados e relatados na literatura. Como no caso de McEwen e Scheaffer (2012), que ao pesquisar a interação dos usuários da biblioteca com os telefones celulares, fizeram o uso de um medidor de som aliado a observação e também entrevistas, métodos que se complementam formando um retrato mais preciso das informações buscadas na pesquisa.

Também foi percebido nesta pesquisa que todos os artigos analisados que fizeram uso do mix de métodos apresentaram uma preocupação central na compreensão da interação do usuário com o ambiente e com os recursos oferecidos pela biblioteca, colocando muitas vezes o usuário como centro do estudo.

É importante sinalizar que os usos destes instrumentos também significam a necessidade de um maior investimento operacional, demandando tempo e recursos, muitas vezes não disponíveis dada a realidade da maioria das bibliotecas brasileiras, principalmente considerando os Estudos de usuário um investimento de médio a longo prazo.

Contudo, a urgência de inovação nestes ambientes é latente, e conhecer as necessidades de informação de seus usuários é peça chave na resolução desta situação. Com isso, dos elementos a serem debatidos em um plano de melhorias para o uso dos Estudos de usuário no Brasil, destacamos a necessidade de investimento no uso de instrumentos variados e complementares, na busca de obter e analisar informações que subsidiem a oferta de serviços que atendam mais precisamente as necessidades dos usuários.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve a difícil tarefa de buscar e comparar métodos e instrumentos que muitas vezes usam do subjetivo para avaliar e medir o desempenho dos serviços oferecidos por bibliotecas. Foi interessante perceber que os Estudos de usuário são utilizados há décadas, muitas vezes não documentados e descritos na literatura, na tentativa de compreender as necessidades de informação de seus usuários, buscando extrair informações, que ofereçam subsídios para a biblioteca aperfeiçoar os serviços ou auxiliem na criação de novos.

A comparação entre os Estudos de usuário, descritos em artigos e realizados no Brasil ou Canadá, só foi possível a partir da definição de diversos critérios estabelecidos e expostos na metodologia. É importante ressaltar que a busca por artigos, especialmente os brasileiros, foi sensivelmente prejudicada devido as barreiras linguísticas criadas na delimitação dos termos de busca utilizados, entretanto, podemos levantar a hipótese de falha na indexação de termos em inglês por parte dos autores brasileiros, o que invariavelmente causa deficiências na recuperação da informação.

Por outro lado, dos artigos brasileiros recuperados, foi possível observar uma tendência massiva do uso dos questionários. Fica evidente que a praticidade com que podemos utilizar o questionário é fator decisivo na hora de escolher um instrumento que avalie os serviços da biblioteca no Brasil. Isso pode ser reflexo da realidade brasileira quanto a bibliotecas em geral, que na maioria das vezes não dispõem de recursos físico e humanos para investir em Estudos de usuário mais aprofundados e conseqüentemente dispendiosos.

Dos artigos destacados, podemos ressaltar a pluralidade de métodos com que as bibliotecas canadenses lidam na tentativa de atingir seus objetivos no uso dos Estudos de usuário. Foi possível observar não somente o uso de diferentes instrumentos para atender os anseios do público geral, mas também um interesse em compreender grupos específicos de usuários, preocupação herdada possivelmente da associação dos Estudos de usuário de outras áreas, como Ciências Sociais e Antropologia.

Foi identificado também um baixo índice de Estudos de usuário aplicados que resultaram efetivamente em serviços ou inovações práticas de qualquer espécie, em sua maioria, foram utilizados para indicar, averiguar ou planejar futuras mudanças ou

projetos. Este fato, pode demonstrar uma falta de proatividade das bibliotecas de maneira geral, que por muitas vezes mantém esta característica reativa.

Com este trabalho foi possível vislumbrar diversas formas com que as bibliotecas brasileiras podem se beneficiar com práticas de qualidade vistas em terras canadenses. Sobretudo, é importante que as bibliotecas brasileiras compreendam a importância de ter em mãos dados mais completos e precisos, utilizando métodos e ferramentas mais complexos para obtê-los. É claro, há um custo, entretanto, é um custo relativamente baixo perante a oportunidade de atender às necessidades de informação dos usuários de forma mais adequada.

## REFERÊNCIAS

- ALENTEJO, E. S. Qualidade da informação em saúde mediada em biblioteca pela percepção de seus usuários. **Biblionline**, v. 6, n. 1, 2010.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.
- 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.
- CAMPOS, R. P. de. Rumo a uma metodologia para o estudo de boas práticas em cooperação internacional em saúde. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, v. 4, n. 1, 2010.
- CAVANAGH, M. F.; ROBBINS, W. Baby boomers, their elders and the public library. **Library Review**, v. 61, n. 8/9, p. 622-640, 2012.
- EGGERT-STEINDEL, G. et al. Imagens/memórias da Biblioteca Pública de Santa Catarina: uma leitura da memória volátil fixada pela fotografia (1980 - 2011). **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 127-138, dez. 2013.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; PINTO, Soares. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.
- FIGUEIREDO, N. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.
- FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIVEN, L. M.; LECKIE, G. J. "Sweeping" the library: Mapping the social activity space of the public library. **Library & Information Science Research**, v. 25, n. 4, p. 365-385, 2004.
- GUIMARÃES, M. C. S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: relato de estudo piloto na Fiocruz. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 84-96, abr. 2007.
- GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. rev. e aum. Brasília: Ibict, 1994.
- HOLDER, S.; LANGE, J. Looking and Listening: A Mixed-Methods Study of Space Use and User Satisfaction. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 9, n. 3, p. 4-27, 2014.

HOWARD, V. What Do Young Teens Think about the Public Library? **The Library**, v. 81, n. 3, 2011.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **About ISO**. [2016]. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>. Acesso em: 18 jan. 2016.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO 11620:2008**: Information and documentation - Library performance indicators. Geneva, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica: técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIU, G.; WINN, D. Chinese graduate students and the Canadian academic library: a user study at the University of Windsor. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 6, p. 565-573, 2009.

LUPIEN, P. GLBT/sexual diversity studies students and academic libraries: a study of user perceptions and satisfaction. **Canadian Journal of Information and Library Science**, v. 31, n. 2, p. 131-147, 2007.

MAINKA, A. al. Public libraries in the knowledge society: Core services of libraries in informational world cities. **Libri**, v. 63, n. 4, p. 295-319, 2013.

MCEWEN, R.; SCHEAFFER, K. Orality in the library: How mobile phones challenge our understandings of collaboration in hybridized information centers. **Library & Information Science Research**, v. 34, n. 2, p. 92-98, 2012.

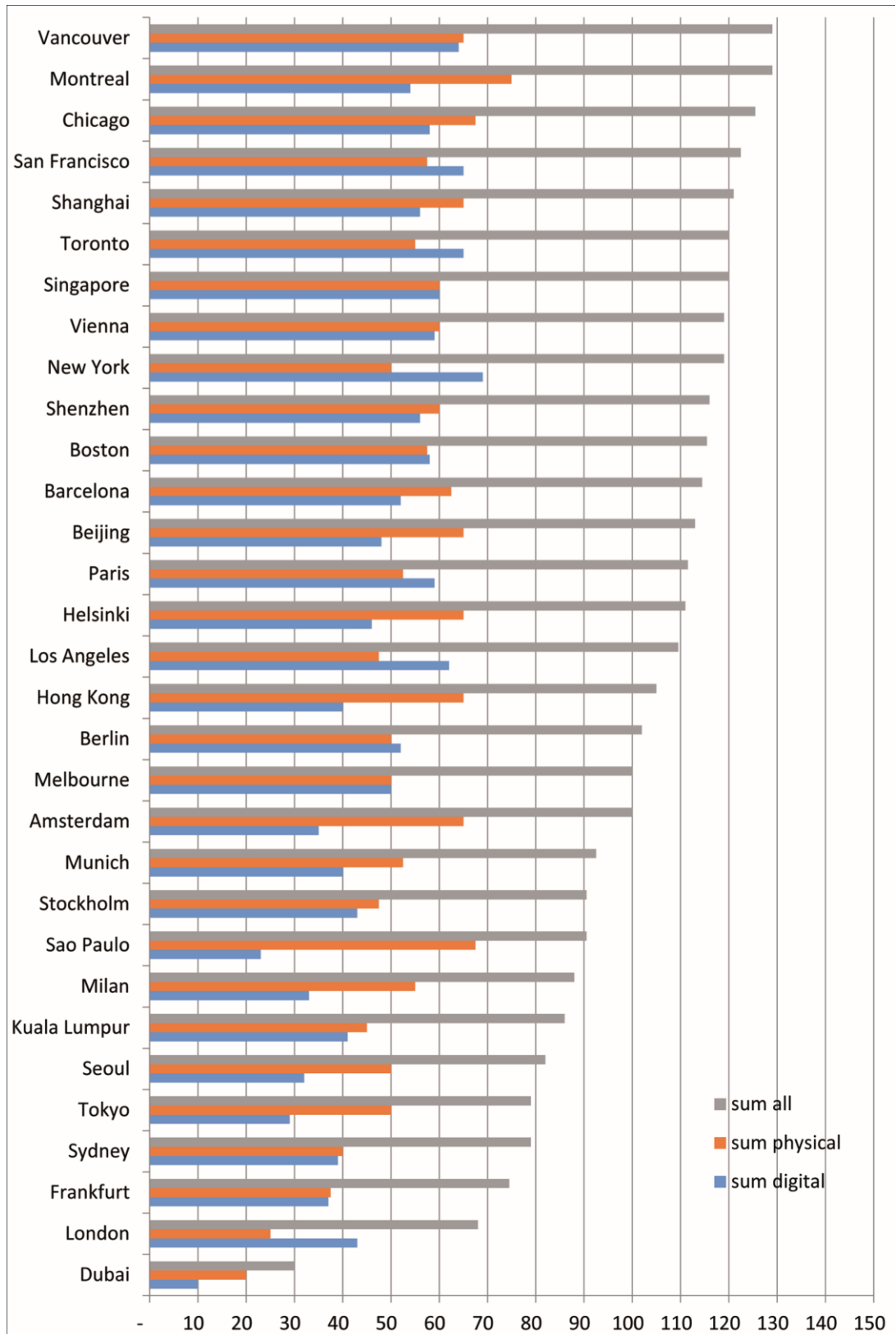
MELO, L. B.; SAMPAIO, M. I. C. Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho. In: ACTAS DO CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., 2010, Guimarães. **Anais...** Guimarães: Associação Portuguesa de Bibliotecários, 2010.

NOWLAN, G. Going mobile: creating a mobile presence for your library. **New Library World**, v. 114, n. 3/4, p. 142-150, 2013.

ROZADOS, H. F.; PIFFER, B. P. Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, 2009.

VIANNA, W. B.; ENSSLIN, L.; GIFFHORN, E. A integração sistêmica entre pós-graduação e educação básica no Brasil: contribuição teórica para um “estado da arte”. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 19, p. 327-344, 2011.

**ANEXO A – Ranking das bibliotecas situadas em cidades informacionais**



Fonte: Mainka (2013, p.312)