

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1 Usuário/comunidade/cliente	7
1.2 Categorias de usuários	9
1.3 Tipologia das necessidades de informação	10
2. ESTUDO DE USUÁRIO/COMUNIDADE/CLIENTE	11
2.1 Histórico	11
2.2 Motivos	13
2.3 Categorias de estudos	14
2.3.1 Etapas de um estudo	14
2.3.2 Roteiro de entrevista	15
2.4 Barreiras no processo de comunicação	15
3. MÉTODOS E TÉCNICAS	17
3.1 Métodos em pesquisa social	17
3.2 Levantamento de opiniões	17
3.3 Pesquisa de <i>survey</i>	17
3.4 Análise de tarefas e solução de problemas	18
3.5 Técnica do incidente crítico	18
3.6 Método Delphi	19
3.7 <i>Sense-making approach</i>	20
3.8 Estudos de comunidades científicas	20
4. ESTUDOS DE USO	22
4.1 Avaliação do acervo	22
4.2 Fornecimento de material bibliográfico	22
4.3 Análise de uso do acervo	23
4.4 Uso na biblioteca	23
4.5 Uso de periódicos	23
4.6 Uso da coleção de referência	24
4.7 Uso de catálogos	24
4.8 Disponibilidade na estante	25
4.9 Estudo de perguntas e respostas	25
4.10 Uso compartilhado dos recursos	25

5. ANÁLISE DE CITAÇÃO	26
5.1 Bibliometria e cientometria	27
5.2 Leis da cientometria	28
6. O ESTUDO DE USOS E DE USUÁRIOS E O PLANEJAMENTO BIBLIOTECÁRIO	30
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE	34
7.1 Critérios para avaliar serviços bibliotecários.....	35
7.2 Ações corretivas	36
8. EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	37
8.1 Conceitos básicos	37
8.2 Programas de educação do usuário	40
8.2.1 Programas informais	40
8.2.2 Programas formais	40
8.3 Diretrizes para elaborar programas de educação	40
8.4 Avaliação de programas de instrução bibliográfica	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	46