



---

## PROGRAMA DE DISCIPLINA<sup>1</sup>

---

### 1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: Estudo de Usuários	Código da disciplina (BIB 10090)
Carga horária semestral: 60 h	Carga horária semanal: 4h
Oferta: 6º período	Créditos: 03
Professora: Dulcinea Sarmiento Rosemberg	Período letivo: 2014/1

#### **EMENTA**

Estudo de comunidade. Usuários e não usuários: conceituação. Tipos de estudos de usuários. Treinamento de usuários. O problema metodológico nos estudos de usuários.

### 2 OBJETIVOS

#### 2.1 Geral

Ao final da disciplina os alunos deverão estar aptos a realizar projetos e relatórios de estudos de usuários.

#### 2.2 Específicos

- 2.2.1 Utilizar os estudos de públicos, comunidades e usuários como instrumento de gestão de unidades de informação, especificamente, no que se refere ao planejamento e a avaliação de serviços e produtos informacionais;
- 2.2.2 Distinguir os diversos tipos de estudos correlacionando-os as situações vivenciadas no cotidiano das unidades de informação;
- 2.2.3 Caracterizar as diversas abordagens teórico-metodológicas e sua aplicabilidade aos estudos de usuários;
- 2.2.4 Elaborar um projeto e respectivo relatório de estudo de usuários;
- 2.2.5 Entender o processo de competência informacional a partir da alfabetização informacional e digital.

---

<sup>1</sup> Elaborado com base nos programas apresentados pelos Professores Dr. Francisco das Chagas de Souza e Dr<sup>a</sup> Marisa Bräscher (UFSC) e da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ida Stumpf (UFRGS). O programa da disciplina foi aprovado em reunião do Departamento de Biblioteconomia de 15 de abril de 2014.

### **3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**3.1 Os estudos de usuários como instrumento de gestão de unidades de informação.**

**3.2 A trajetória histórico-conceitual e epistemológica do tema.**

**3.3 A tipologia de estudos de usuários.**

3.3.1 Estudos de necessidades.

3.3.2 Estudos de comportamento.

3.3.3 Estudos de uso.

3.3.4 Estudos de satisfação.

3.3.5 Estudos de usabilidade.

**3.4 As abordagens teórico-metodológicas e sua aplicabilidade aos estudos de usuários de informação.**

3.4.1 Abordagem comportamental.

3.4.2 Abordagem da cognição situada.

3.4.3 Abordagem do sense-making.

2.4.4 Abordagem de Ellis, Cox e Hall.

3.4.5 Abordagem construtivista.

3.4.6 Abordagem multifacetada.

**3.5 Métodos e técnicas de pesquisa aplicadas aos estudos com usuários.**

**3.6 O desenvolvimento da competência em informação por bibliotecários**

### **4 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS**

- Aulas expositivas.
- Análises de estudos de usuários em seus diversos aspectos.
- Exercícios em sala de aula.
- Leituras e discussões em sala de aula.
- Projeto e relatório de um estudo de usuários.
- Seminário.

## 5 ESTRATÉGIAS AVALIATIVAS

O processo de avaliação será constituído de **quatro notas parciais** obtidas mediante as seguintes estratégias:

<b>Estratégias de Avaliação</b>	<b>Valoração</b>
1 - Prova 1	0,0 a 10,0
2 - Análise de um estudo de usuários para apresentação oral em formato de seminário.	0,0 a 5,0
3 - Projeto e relatório de um estudo de usuários. (apresentação oral e escrita).	0,0 a 10,0
4 - Exercícios <sup>2</sup> em sala de aula no decorrer do período.	0,0 a 10,0
5 – Prova 2	0,0 a 5,0

## 6 RECOMENDAÇÕES

### 6.1 Frequência às aulas

Conforme a legislação em vigor é permitida a ausência em 15 (quinze aulas) o equivalente a 25% da carga horária da disciplina. Observa-se que cada aula implica em dois registros de frequência.

### 6.2 Critérios de aprovação ou reprovação na disciplina

- Se a nota final obtida após a soma das médias parciais for igual a 7,0, o aluno estará dispensado de realizar a prova final, portanto, aprovado na disciplina.
- A nota obtida na prova final será somada à nota final, cujo total será dividido por 2, então, se a nota for igual ou maior que 5,0 o aluno estará aprovado na disciplina.

### 6.3 Critérios de correção das atividades

- a) Fundamentação teórica compatível com a bibliografia apresentada;
- a) Clareza e correção na exposição das ideias e dos argumentos;
- b) Aplicação das normas de redação e de normalização da informação;

### 6.4 Critérios de correção do relatório do Estudo de Usuários (item 3)

- a) Relevância do tema de pesquisa;
- b) Profundidade da revisão de literatura e sua compatibilidade com o tema/problema a ser investigado;

---

<sup>2</sup> Dependendo da assiduidade, compromisso, entrega das atividades na data acordada e participação nas aulas, essa pontuação poderá ser elevada.

- c) Grau de coerência interna entre as diversas etapas que devem compor um projeto de pesquisa científica;

### 6.5 Data de realização e entrega das atividades

A data de entrega de cada tarefa será negociada com a turma, entretanto, a mesma deverá ser respeitada pelo aluno. Dessa forma, aquele que não entregá-la na data previamente acordada poderá ter sua nota reduzida.

## 7 BIBLIOGRAFIA<sup>3</sup>

Disciplina: Estudo de Usuários	Código da disciplina: BIB 10090
Carga horária semestral: 60 h	Carga horária semanal: 4h
Oferta: 6º período	Créditos: 03
Professora: Dulcinea Sarmiento Rosemberg	Período letivo: 2014/1

### 7.1 Básica

#### **ARTIGOS DE PERIÓDICOS**

ABREU, V. L. F. G. et al. Diagnóstico das bibliotecas escolares da Rede estadual de Ensino de Belo Horizonte – MG: a situação dos acervos. **Encontros Bibli**: revista eletrônica em biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, n. 17. 1. sem. 2004.

ABIB, G. A qualidade da informação para a tomada de decisão sob a perspectiva do *sensemaking*: uma ampliação do campo. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 3, p.73-82, set./dez. 2010.

ALBUQUERQUE, E. M. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 119-134, maio/ago. 2009.

ALMEIDA, M. A. de; AITA, T. B. Usuários da informação, tecnologia e educação. **Transinformação**, Campinas, v. 1, n. 3, p. 235-247, set./dez. 2009.

ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

---

<sup>3</sup> No decorrer do período letivo outras fontes podem ser incorporadas ou substituídas para fins de complementação dos estudos na disciplina.

- ARAÚJO, C. A. A. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009.
- ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- ARAÚJO, C. A. A.; PEREIRA, G. A.; FERNANDES, J. R. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 14, n. 28, 2009.
- ARAÚJO, C. A. A. et al. A contribuição de C. Kuhlthau para a ciência da informação no Brasil. **RDBCI**: revista digital de biblioteconomia e ciência da informação, Campinas, v. 7, n. 2, p. 185-198, jan. /jun. 2010.
- ARAUJO JUNIOR, R. H. A.; ALVARES, L. As necessidades informacionais dos usuários no planejamento e modelagem. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação (RICI)**, Brasília, DF, v. 1, n.1, p. 199-218, jan./jun. 2008.
- AZEVEDO, F. C. Contributo para traçar o perfil do público leitor do Real Gabinete Português de Leitura: 1837-1847. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 2, p. 20-31, maio/ago. 2008.
- BARBOSA, J. S. et al. Avaliação comparativa do software entre usuários de uma biblioteca pública e de uma biblioteca universitária. **revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 10, n. 1, p. 164-179, jul./dez. 2012.
- BARROS, D. S.; SAORIM, R. N. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades informacionais e comportamento de busca de informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa – Paraíba. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 171-184, set./dez. 2008.
- BATISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-84, maio/ago. 2007.
- BELLUZZO, R. C. B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 27-42, jun. 2005.
- BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n ¼, p. 78-111, jan./dez. 1990.
- BELLUZZO, R. C. B.; KOBAYASHI, M. do C. M.; FERES, G. G. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade

do conhecimento. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 81-99, dez. 2004.

BEHR, A.; MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. Uma proposta de atendimento as necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37-54, jun./jul. 2010.

BERTI, I. C. L. W.; BARTALO, L.; ARAÚJO, C. A. Á. Comportamento informacional de pais de crianças com Síndrome de Down. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 225-248, jan./abr. 2014.

BOHMERWALD, P. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da Puc-Minas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, 2005.

BRITO, G. F. de.; VERGUEIRO, W. de C. S. Avaliação da qualidade orientada ao usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. **Ciencias de la Información**, Habana, v. 12, n. 2, p. 55-59, maio/ago. 2011.

BRUM, M.; BARBOSA, R. R. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 52-75, maio/ago. 2009.

CHAGAS, L. de D.; COSTA, S. M. de S. Efetividade do processo de comunicação com base na abordagem do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediado no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 3, p. 39-50, set./dez. 2007.

CALAZANS, A. T. S.; COSTA, S. M. de S. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.21-39, set./dez. 2009.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CARVALHO, A. L. B. de. et. al. Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação no contexto do Curso de Mestrado em Ciência da Informação - CMCI/UFPB. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 1-11, 2001.

CARVALHO, G. F. de S. Estudo de usuários de web e-mail: a busca pela informação através dos portais eletrônicos. **Biblos: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 55-68, 2. sem. 2009.

CARVALHO, J. O. F. de. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, v. 15, edição especial, p. 75-89, set./dez. 2003.

CASARIN, H. de C. S. OLIVEIRA, E. S. de. Uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 17, número especial, p. 169-187, 2012.

CENDÓN, B. V.; RIBEIRO, N. A. Estudo das variáveis utilizadas nas pesquisas sobre o uso do Portal de Periódicos da Capes. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 21, n. 3, p. 101-118, set./dez. 2011.

CENDÓN, B. V.; SOUZA, J. L. de A.; RIBEIRO, N. A. Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da Capes: um estudo sobre a obtenção de sucesso no uso do sistema. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 67-100, abr./jun. 2011.

CENDÓN, B. V. et al. Utilização de web surveys para estudos de uso. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 107-121, set./dez. 2010.

CORDEIRO, A. G.; FREITAS, A. L. P. Priorização de requisitos e avaliação da qualidade de software segundo a percepção dos usuários. **Ciência de Informação**, Brasília, DF, v. 40 n. 2, p. 160-179, maio/ago. 2011.

CORRÊA, T. P. P.; MIRANDA, A. C. D. Usabilidade da seção de avaliação do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas através da opinião dos avaliadores do portal de periódicos científicos da FURG. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 210-226, jan./jun. 2012.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 15, n. 30, 2010.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **Transinformação**, Campinas, v. 22, n. 2, p. 169-186, maio/ago., 2010.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009.

CRUZ, F. W. et al. Um modelo para mapeamento de necessidades e usos de informação musical. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 207-227, abr./jun. 2011.

- CUNHA, M. J. da S. Estudo do comportamento de usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. **Infociência**, São Luís, v. 4, p. 21-34, 2004.
- CUNHA, A. P. da; FERREIRA, J. J. M.; RODRIGUES, M. A. Atitude dos enfermeiros face ao sistema informatizado de informação em enfermagem. **Revista de Enfermagem Referência**, Coimbra, n. 1, p. 7-16, jul. 2010.
- DUARTE, A. B. S. Grupo focal online e offline como técnica de coleta de dados. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 75-95, jan./abr. 2007.
- DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010.
- DUDZIAK, E. A. et al. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.
- EGGERT-STEINDEL, G.; OLIVEIRA, S. F. J.; SHIMIGELOW, K. Bibliotecas públicas municipais catarinenses. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. ½, p. 34-50, 2002.
- FERES, G. G. Fluência e formas de acesso e uso da informação científica: uma investigação na área de educação em ciências. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série**, São Paulo, v.4, n.1, p. 144-154, jan./jun. 2008.
- FERREIRA, F. C. O comportamento de procura de informação no processo de decisão de compra na web. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, número especial, p. 3-26, 2011.
- FERREIRA, J. B. et al. A disseminação da aprendizagem com mobilidade (m-learning). **DataGramaZero: revista de informação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, ago. 2012.
- FIALHO, F. J.; ANDRADE, A. M. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, 2007.
- FIDELIS, J. R. F.; BARBOSA, R. R. A competência informacional e sua influência na percepção de variáveis organizacionais estratégicas em IES privadas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 27-39, out. 2012.
- FREIRE, I. M. et al. Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 3, p. 103-107, set./dez. 2002.
- FREITAS, A. L. P. et al. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.



FURNIVAL, A. C. M. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, n. 25, 1. sem. p. 156-173. 2008.

FURNIVAL, A. C. M.; ABE, V. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 156-173, 1. sem. 2008.

GALVÃO, S. B.; CUNHA, M. B. 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.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta metodológica de pesquisa. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 22, n.3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GARCEZ, E. F. Avaliação de uso como indicador para a gestão da biblioteca escolar: estudo de caso. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 59-73, jan./jun. 2007.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 18-26, jan./abr. 2002.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação no processo de formação continuada. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, set./dez. 2003.

GASQUE, C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórica-metodológica de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

GIEBLER, A. C. de F.; MATTOS, A. Novas tecnologias, novas mídias, velhas dificuldades: aprimorando a interface com o usuário para a escolha de base de dados ou periódicos. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 12, n. 23, 1.sem. 2007.

GONÇALVES, M. Abordagem sense-making na ciência da informação: uma breve contextualização. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 1-11, jan./jun. 2012.

GONZÁLES, S. C. La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan./abr. 1998.

GUIMARÃES, T. P. Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do Ministério da Saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 96-115, set./dez. 2007.

GUINTER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: Esta é a questão? **Psicologia: teoria e pesquisa**, v.2, n. 22, p. 201-210, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2013.

GUSMÃO, A. O. M. et al. Avaliação do catálogo em linha da biblioteca do CESUR. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 279-292, jan./jun. 2009.

HENN, G.; FRANÇA, H.; DIAS, G. A. Navegabilidade em portais: estudo com usuários os portais dos jornais O Norte e Jornal da Paraíba. **RDBCI: revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 185-198, jul. /dez. 2010

HYODO, T. A literatura sobre necessidades de informação: uma análise a partir de artigos publicados no Brasil. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 14, n. 27, 2009.

IGNÁCIO, E. A.; CARVALHO, J. O. F. de. Avaliação da acessibilidade de sites oficiais de pesquisa no Brasil por pessoas com deficiência. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, n. 26, p. 131-146, 2. sem. 2008.

JACINTO, S. A biblioteca pública e os deficientes físicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, nova série, v. 4, n. 2, 2008.

KOONTZ, C. M.; JUE, D. K.; LANCE, K. C. Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos. **Anales de Documentacion**, Murcia, v. 9, 2006.

KULPA, C. C.; PINHEIRO, E. T.; SILVA, R. P. da. Influência das cores na usabilidade de interfaces através do design centrados no comportamento cultural do usuário. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, número especial, p. 119-136, out. 2011.

LANZI, L. A. C. et al. Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências digitais e informacionais da 'geração google'. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 49-75, set./dez. 2012.

LEITÃO, P. C. C.; NASSIF, M. E. Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de sensemaking organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 133-148, out. 2012.

LIRA, W. S. et al. Processo de decisão de uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007.

LIRA, W. S.; ARAÚJO, G. M.; BARROS, M. A. de. A busca e uso da informação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 166-183, jan./abr. 2008.

MACHADO, M. T. F. Análise dos fatores que afetam o comportamento da comunidade universitária do Centro de Ciências Jurídicas (BSCCJ) da Universidade Federal da Paraíba (UFB) em relação à biblioteca setorial. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 359-367, jul./dez. 1999.

MARCIAL, N. A. Competencias em el uso de la tecnologia y los recursos de la información. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 195-204, set./dez. 1999.

MARTIN-LAHERA, Y. ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuário. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 3, p.50-60, set./dez. 2004.

MEDEIROS NETO, B.; MIRANDA, A. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de informática de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 109-122, set./dez. 2009.

MELLO, R. F. de. et al. Educação do usuário a distância. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 287-291, set./dez. 1999.

MONTEIRO, N. A.; VALENTIM, M. L. P. Necessidades informacionais e aprendizagem no ciclo de vida de um projeto. **RDBCI: revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 5, n. 2, jan./jun. 2008.

MONTRESOL, E. C. O receptor das mídias digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, nova série, São Paulo, v.6, n.2, p. 20-35, jul./dez. 2010.

NADAES, A. D.; BORGES, M. E. N. Monitoração ambiental no setor de biotecnologia: comportamento de busca e uso de informação em empresas de micro e pequeno portes de Minas Gerais. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 99-112, jan./abr. 2008.

NASCIMENTO, M. de J. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos de usuários e o ensino no Brasil. **RDBCI: revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011.

NASCIMENTO, M. de J. Planos de ensino de usuário de informação nos cursos de biblioteconomia do Brasil. **DataGramZero: revista de informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, fev. 2010

NASCIMENTO, M. J.; SOMMER, C.. Usuário da informação: estudo aplicado a um grupo de jornalistas. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 16, n. 2, 2006.

NASSIF, M. E. Análise de pesquisas sobre comportamento informacional de decisores sob o ponto de vista da cognição situada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 9, n. 6, dez. 2008.

NASSIF, M. E.; VENANCIO, L. S.; JUNQUEIRA, L. C. Sujeito, contexto, e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramZero**: revista de informação, Rio de Janeiro, v. 8, n. 5, out. 2007.

NEVES, B. C.; GOMES, H. F. A convergência dos aspectos de inclusão digital: experiência nos domínios de uma universidade. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 13, n. 26, p. 101-118, 2. sem. 2008.

NEVES, B. C.; SANTOS, R. do R. Ç.; GOMES, H. F. A Condição estruturante das tecnologias nas relações sociais: potencialidades na interlocução entre biblioteca e usuário. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 25-31, set./dez. 2012.

OLIVEIRA, C. C. V. de. A interação de usuários com o catálogo online do Pergamum. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 73-88, jul./dez. 2008.

PAULA, C. P. A. de. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.2, Número Especial, p. 118-132, out. 2012.

PEPULIN, M. E. H.; FIALHO, F. A. P. Interatividade na TV digital aberta: como entender o que o usuário pensa, precisa e quer. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, v. 12, n. 5, out. 2011.

PEREIRA, E. C. Design de Sistemas de informação centrado no usuário e a abordagem sense-making. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 139-151, jul./dez. 2002.

PEREIRA, V. P. Centro de Multimeios Poeta Alberto de Moura: conhecendo seu ambiente através da análise de sua comunidade escolar na cidade de Ipaumirim-Ceará. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 25, n.1, p. 81-102, jan./jun. 2011.

PINTO, L. P. Os usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 3, p. 3-15, dez. 2010.

PIZANNI, L. et. al. A educação à distância e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: a percepção dos acadêmicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 156-171, jul./dez. 2011.

PRESSER, N. H.; FUKAHORI, M. A. V. Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p. 27-46, set./dez. 2012.

PRESSER, N. H.; SILVA, M. I. da. Estudo de usuários de informação: o contexto e as características do trabalho com gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade, estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 2, p. 139-150, maio/ago. 2012.

PULIDO, M. P. Prácticas de lectura en prisión: estudio de actitudes y comportamiento de los reclusos en el centro penitenciario de Badajoz. **Anales de documentación**, Murcia, n. 4, p. 193-213, 2001.

RAMALHO, F. A. Produção sobre necessidades de informação: em foco & sociedade: estudos. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, número especial, p. 101-120, 2012.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero: revista de informação**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. 2013.

SALAZAR, P. H. et al. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 136-146, jan./abr. 2007.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. de. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso do sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 269-28, jul./dez. 2012.

SANTOS, J. L. dos.; COSTA, L. F. da. Usabilidade do site da UFPB. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 422-462, jul./dez. 2012.

SANTOS, M. P.; FREIRE, G. H. de A. Formas de aprendizagem no desenvolvimento da competência informacional dos professores associados do centro de tecnologia da UFPB. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 40-56, out. 2012.

SAVI, M. G. M.; SILVA, Edna Lúcia da. O fluxo da informação na prática clínica dos médicos residentes: análise na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 3, p. 232-254, jul./set. 2011.

SEPÚLVEDA, M. I. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Comportamento informacional e processo de busca da informação: bases fundamentais para pesquisa científica. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 288-307, jul./dez. 2012.

SILVA, A. C. P. da et. al. Déficit informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 107-117, set./dez. 2007.

SILVA, P. M. O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 255-263, set./dez. 2008.

SILVA, P. M. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **RDBCI: revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008.

SILVA, P. M. da; DIAS, G. A. A arquitetura da informação centrada no usuário: estudo do website da Biblioteca Virtual em Saúde. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, 2. sem. 2008.

SILVA, S. C.; RAMALHO, F. A. Biblioteca Braille: o seu uso no contexto do Instituto dos Cegos da Paraíba "Adalgisa Cunha". **Biblionline**, v. 1 n. 1 2005.

SILVA, P. M. et al. A utilização e a aceitação tecnológica da biblioteca virtual em saúde (BVS) nas Escolas de Medicina da Região Metropolitana do Recife. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.3, p. 99-107, set./dez. 2009.

SOUZA, B. A. de; PERUCCHI, V. Busca de informações pelos alunos dos cursos superiores do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba - CEFET/PB. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, 2010.

STUMPF, I.R.C. Estudo de comunidade visando a criação de bibliotecas. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, p. 17-24, jan./dez. 1988.

TEIXEIRA, R. da. S. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte v. 9, n. 2, jul./dez. 2004.

VALLE SILVA, G. O. Biblioteca e estudos de comunidade. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 18, n. 2, 1989.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n.1, p. 95-106, jan./abr. 2008.

VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A. Trajetórias cognitivas subjacentes ao processo e busca e uso da informação: fundamentos e transversalidade. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, número especial 1, p. 142-168, 2012.

VECHIATO, F. L. VIDOTTI, S. A. B. G. Recomendações de usabilidade e de acessibilidade em projetos de ambientes informacionais digitais para idosos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 5, n. 1, p. 1-23, jan./dez. 2012.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008.

VERGUEIRO, W. Serviços ao cliente em bibliotecas universitárias brasileiras, com estudo de caso sob o enfoque na melhoria da qualidade. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.1, n. 2, p. 48-59, 2000.

VICTORELLI, D. S. da S. Percepções e perspectivas dos adolescentes sobre a TV digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 33-57, jan./jun. 2011.

VIEIRA, A. et al. Como fazer um bom trabalho em experiência do usuário apesar das limitações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, número especial, p. 160-181, out. 2011.

VITORINO, E. V. Competência informacional do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 12, n. 24, 2. sem. 2007.

ZAMBRANO SILVA, S.; VILLANUEVA PLA, E.; RUS MOLINA, L. La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad. **Anales de Documentacion**, Múrcia, n. 10, 2007.

### **ANAIS DE EVENTOS CIENTÍFICOS**

BELLUZZO, R. C. B.; ROSETTO, M. Contribuição ao desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas paulistas: uma experiência com apoio de oficinas de trabalho. **BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000. 1 CD-ROM.

BLATTMANN, U.; CIPRIANO, A. de S. A biblioteca no ambiente escolar: como atender um público da pré-escola a universitário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

BRITO, G. F. de; VERGUEIRO, W. de C. S. Avaliação da qualidade orientada ao usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió, 2011.

CHIARA, I. G. di. et al. Uso da técnica do grupo de discussão na avaliação de bibliotecas: estudo de Caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, E. A.; VILLELA, M. C. O. Learning Library: a importância da competência em informação do bibliotecário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, E. A. et al. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

GOMES FILHO, A. C. Qualidade: momentos da verdade no serviço de atendimento aos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Fortaleza: ABC, 2002, 1 CD-ROM.

GONÇALVES, A. F. Relacionamento com o usuário em uma biblioteca eletrônica: o caso da Scielo – Scientific Electronic Library On-line. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000, Recife. **Anais...** Recife, 2000.

GUZZO, C. H. A importância da participação de usuários no desenvolvimento de softwares de gerenciamento da informação e o Case do Zeus – sistema de controle de empréstimos para bibliotecas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, E. M. As competências do profissional da informação vistas pelos usuários de unidades de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

PEREZ, D. R.; RUSSO, M. Capacitação de surdos nas bibliotecas da UFRJ e seu enfoque social. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

PINTO, D. M.; SOLANO, V. O. Biblioteca da Embrapa Rondônia e comunidade acadêmica de Porto Velho: um estudo das necessidades informacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2007, Campinas. **Anais eletrônicos...** Unicamp: Campinas, 2007.



POSSOBON, K. R. et al. Alfabetização informacional: um estudo do nível de competências dos calouros do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

RAMALHO, F. A.; PINHEIRO, E. G. A direção do olhar do sense-making nas interações do usuário com os sistemas de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ACB, 2002.

RIBEIRO, L. de. C. C.; CARRIJO, L. Acesso irrestrito: a informação ao alcance dos portadores de necessidades especiais. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2004, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: ABARQ, 2004. 1 CD-ROM. (Comunicações em 16.11.2004).

SOARES, B. J. O comportamento de gestores de empresas de base tecnológica na busca e uso de informação tecnológica e para negócios. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2004, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: ABARQ, 2004. 1 CD-ROM.

TAVARES, P. C. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9, 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, 2005.

TORINO, L. P. et al. A satisfação dos alunos após a implantação do sistema Pergamum na Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus de Campo Mourão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2007, Campinas. **Anais eletrônicos...** Unicamp: Campinas, 2007.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

### **LIVROS E CAPÍTULOS DE LIVROS**

CASARIN, H. de C. S. (Org.). **Estudos de Usuário da Informação**. São Paulo: Thesaurus, 2014.

COSTA, M. de F. O.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. CAVALCANTE, L. E.; PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B. G. (Org.). **Ciência da informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 59-87.

MUELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília, DF, Thesaurus, 2007.

ROCHA, E. da. C.; SOUSA, M. de F. E. de. **Metodologia para avaliação de serviços e produtos de informação**. Brasília, DF: Ibict: 2010.

SIMEÃO, E. L. M. S.; CUEVAS, A. C. (Org.). **Alfabetización informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília, DF: Thesaurus, 2011.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VERGUEIRO, W. O foco no cliente. In: VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. p. 83-103.

### **DOCUMENTOS ELETRÔNICOS**

ESTUDOS de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem *sense-making*. Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/intro.htm](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/intro.htm)>. Acesso em: 23 nov. 2012.

## **7.2 Complementar**

### **ARTIGOS DE PERIÓDICOS**

AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; DINIZ, I. C. dos S.; BOSCO, João Medeiros. Estudo de usuários em Bibliotecas Públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 12, n. 2, 2002.

ARAUJO, V. M. R. H. de; FREIRE, I. M.; MENDES, T. C. M. Demanda de informação pelo setor industrial: dos estudos no intervalo de 25 anos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 3, p. 283-289, set./dez. 1997.

BARBOSA, R. R. Acesso e necessidades de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n.1, p. 5-35, jan./jun. 1997.

BASTOS, J. S. Y. et al. Monitoração ambiental em contextos dinâmicos: busca e uso de informação por gerentes bancários. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, jul./dez. 2004.

BATISTA, D. M. A busca da informação por parte de entidades representativas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 16-19, maio/ago. 2001.

BRASILEIRO, F. Sá; FREIRE, G. H. de A. O processo de mediação da informação nas organizações a partir do contexto do regime de informação. **Anales de Documentación**, Murcia, v. 16, n. 1, p. 1-18, 2013.

BUENO, S. B. Qualidade em unidades de informação e resolução de problemas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.10, n.1, p. 131-145, jan./dez. 2005.

CALDEIRA, P. da T. O perfil do usuário de uma biblioteca de arte: o caso da Escola de Belas Artes da UFMG. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 61-95, mar. 1989.

CARMO, V. B. do.; PONTES, C. C. C. Sistemas de informações gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 1, p. 49-58, jan./abr. 1999.

CARVALHO, G. F. de S. Estudo de usuários de web e-mail: a busca pela informação através dos portais eletrônicos. **Biblios**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 55-68, 2009.

CASTRO, E. G. de. "Estudos de comunidade": reflexividade e etnografia em Marvin Harris. **Revista da Universidade Rural: série ciências humanas**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 195-210, jul./dez. 2001.

COSTA, M. de F. O.; ANDRADE, I. B. B. Necessidade de informação da comunidade do distrito de taquara: uma experiência de extensão universitária. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 1, 1998.

CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999.

CUENCA, A. M. B. et al. O usuário remoto de uma biblioteca acadêmica na área de saúde pública. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, 2003.

DIAS, M. C.; ZWCKER, R. VICENTIN, I. C. Análise do modelo de aceitação de tecnologias de Davis. **Revista Spei**, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 15-23, jul. dez. 2003.

FERRADA CUBILLOS, Mariela. La satisfaccion del usuario remoto de la biblioteca. **Biblios**, v. 6, n. 21-22, ene-ago. 2005.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, 1995.

FURQUIM, T. de A. Perspectivas para o estudo do consumidor de informação na web. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 23/24, n. 1, p. 119-131, especial, 1999/2000.

GONZÁLES, S. C. La formacion de usuarios com métodos participativos para estudantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan./abr. 1998.

- HUGHES-HASSEL, S.; MILLER, E.T. Las páginas web de las bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: como satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy através de internet. **Anales de Documentación**, Murcia, v.9, 2006.
- LIMA, H. M. da. C. Experiências em buscas de informações por residentes de medicina. *Revista Brasileira de Educação Médica*, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, jan./abr. 2005.
- MIRANDA, V. S. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.
- MOURA, V. H. V. A busca de informação em equipes multidisciplinares: estudo de caso de uma instituição psiquiátrica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 85-100, jan./jun. 1999.
- NADAES, A. D.; BORGES, M. E. N. Monitoração ambiental no setor de biotecnologia: comportamento de busca e uso de informação em empresas de micro e pequeno portes de Minas Gerais. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 99-112, jan./abr., 2008.
- NASCIMENTO, M. de J. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos de usuários e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011.
- NASCIMENTO, M. J.; SOMMER, C. Jornalistas e o acesso à informação. **Em Questão**, Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 11, n. 2, 2005.
- NASCIMENTO M. de J.; WESCHENFELDE, S. Informação e cidadania: necessidades e formas de busca por parte da mulher catarinense. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, 2003.
- NASCIMENTO M. de J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2003.
- NATHANSOHN, B. M.; FREIRE, I. M. Estudo de usuários online. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2005.
- NEVES, B. C.; GOMES; H. F. A convergência dos aspectos de inclusão digital: experiência nos domínios de uma universidade. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, 2. sem. 2008.
- OTA, E. de C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. ¼, p. 58-77, jan./dez. 1990.
- SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ – Programa de avaliação de qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da Informação**, Brasília,

DF, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./jun. 2004.

SANTOS ROSAS, A.; CALVA GONZALEZ, J. J. Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. **Documentacion de las Ciências de la Informacion**, v. 20, p. 207-223, 1997.

SCHWEITZER, F. O Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFSC e o Programa de Capacitação do Usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

SILVA, C. C. M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 198-218, 2002.

SILVA, J. F.; FERREIRA, M. A. T.; BORGES, M. E. N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago. 2002.

SILVA, C. C. M. da; TURATTO, J.; L. H. Os deficientes visuais e o acesso à informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. 1/2, p. 9-18, 2002.

SILVIA, P. M. O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 255-263, set./dez. 2008.

VERGUEIRO, W. Serviços ao cliente em bibliotecas universitárias brasileiras, com estudo de caso sob enfoque na melhoria da qualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 48-59, 2000.

### **ANAIS DE EVENTOS CIENTÍFICOS**

ABREU, V. L. F. G. et al. Diagnóstico das bibliotecas escolares da rede estadual de ensino de Belo Horizonte – MG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2002. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. O. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD-ROM.

DUMONT, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA Informação, 17., 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994. p. 697-718.

FERNANDES, T. B.; SILVA, C. F. da; FERREIRA, S. P. da S. Desenvolvimento de serviços de

informação: um estudo da perspectiva e perfil do usuário SIPAM no Centro Técnico Operacional de Manaus e Centro de Apoio Logístico. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

FURQUIM, T. de A. Avaliação de sites web centrada no usuário: um estudo de caso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Fortaleza: ABC, 2002. 1 CD-ROM.

JESUS, G. S. de. As necessidades informacionais dos usuários da biblioteca de física da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

LUSTOSA, I. de S. Perfil do idoso do círculo de trabalhadores cristãos autônomos de Fortaleza (CTCAF): diante de uma proposta de integração com a biblioteca pública governador Menezes de Pimentel. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2002. 1 CD-ROM.

TEIXEIRA, R. da S. Estudo de usuários para implantação de atividades lúdicas e de leitura na pediatria do hospital universitário Gaffrée e Guinle (RJ). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

MITKIEWICZ, M.; OLIVEIRA, R. R. de. A influência do capital humano na satisfação do cliente em um sistema de informação. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2004, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: ABRQ, 2004. 1 CD-ROM.

NAHUZ, F. Modelagem de usuários de Interfaces World Wide Web: estratégias de busca de pós-graduandos brasileiros. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., Porto Alegre, 2000. **Anais...** Porto Alegre, 2000. 1 CD-ROM.

RAMALHO, F. A.; PAIVA, E. B.; FRANÇA, F. da S. Biblioteca digital e usuário da informação: em busca de entender os processos e dinâmicas associadas à disponibilização de conteúdo digital. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.

VILLELA, M. C. O. et al. Uso da internet por usuários de bibliotecas acadêmicas. In: SEMINÁRIO

NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD-ROM.

### **LIVROS E CAPÍTULOS DE LIVROS**

ALMEIDA JR., Oswaldo F. de. Avaliação de serviços em bibliotecas públicas. In: \_\_\_\_\_. **Biblioteca pública: avaliação de serviços.** Londrina: EDUEL, 2003. p. 173-211.

CHOO, C. W. A. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília, DF: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos em ciência da informação.** São Paulo: Polis, 1999. Cap. Usuários: p. 11-33.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação.** São Paulo: Polis, 1996.

HATSCHBACH, M. H. de L. **Tutoriais de competência em informação.** Brasília, DF: IBICT, [200-].

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. **Usuarios de la informacion:** formacion y desafios. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

RAMOS, M. E. M. et al. O comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: RAMOS, M. E. M. et al. (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias.** Ponta Grossa: Ed. UEPG, 1999. p. 157-182.

SIMEÃO, E. L. M. S.; CERVERÓ, C. A. Projeto ALFINBRASIL: modelo piloto para a promoção de competências em informação nas oficinas de capacitação dos usuários da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB). In: SIMEÃO, E. L. M. S. CERVERÓ, C. A. (Org.). **Biblioteca Nacional de Brasília: pesquisa e inovação.** Brasília, DF: Thesaurus, 2011. p. 55-66.

### **DOCUMENTOS ELETRÔNICOS**

CHAGAS, J.; ARRUDA, S. BLATTMAN, U. **Interação do usuário na busca de informações.** Disponível em: <[www.geocities.com/ublattmann/papers/interacao.html](http://www.geocities.com/ublattmann/papers/interacao.html)>. Acesso em: 28 jan. 2004.

LUCIO, C. R. A. et al. **Diagnóstico sócio-cultural da comunidade de São José dos Ausentes**. 1997. Disponível em: <<http://geocities.yahoo.com.br/lucianoduarte/sja.pdf>>.

RDERO, M. A. **Workshop design de bibliotecas virtuais centrado no usuário: a abordagem do "sense-making" para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso de informação**. São Paulo, 1997.

REIS, E. A. A.; MARIN, H. de F. **Necessidades e expetativas dos enfermeiros em relação aos sistemas informatizados**. Disponível em: [www.sbis.org.br/cbis9/arquivos/273.doc](http://www.sbis.org.br/cbis9/arquivos/273.doc). Acesso em: 18 jun. 2013.

TAVARES, P. C. **Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários**. Disponível em: <<http://www.icml9.org/program>>. Acesso em: 06 jan. 2009.