

## Plano de Ensino

Disciplina: Estudo de Usuários

Carga horária semestral: 60 h

Professor: José Alimatéia de Aquino Ramos

Aprovado em reunião do DBIB realizada em:

Código: BIB 10090

Créditos: 3

Período letivo: 2015/1

### 1 Ementa

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

### 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 Identificar e caracterizar as principais abordagens teórico-metodológicas de estudos de usuários, bem como as particularidades de cada uma, suas vantagens e desvantagens, 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.

### 3 Conteúdo programático<sup>1</sup>

---

#### **UNIDADE 1: A trajetória histórico-conceitual e epistemológica do tema.**

- Estudos de usuários: História, conceitos
- Conceitos e terminologias em estudos de usuários da informação (necessidade, demanda, busca, uso, usuário efetivo, usuário potencial, não-usuário, comportamento informacional, práticas informacionais, etc.).
- Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação.

#### **UNIDADE 2: Tipos de estudos de usuários**

- Estudos de perfil.
- Estudos de necessidades.
- Estudos de comportamento.
- Estudos de uso.
- Estudos de satisfação
- Estudos de usabilidade.

#### **UNIDADE 3: Abordagens teórico-metodológicas dos estudos de usuários**

- Dimensões cognitivas, sociais e culturais em estudos de usuários
- Abordagem centrada no sistema (tradicional)
- Abordagem centrada no usuário (alternativa)
  - Dimensão cognitiva (Sense making, Brenda Dervin)
  - Dimensão emocional (Kulthau)
  - Dimensão situacional (Taylor)
  - Modelo multifacetado de uso da informação (CHOO)
- Abordagem social

#### **UNIDADE 4: Métodos e técnicas de pesquisa aplicadas aos estudos com usuários.**

- As questões que envolvem os procedimentos metodológicos em Estudo de Usuários de informação/unidades de informação;
- O planejamento e a execução de Estudo de Usuários em unidades de informação.

---

<sup>1</sup> Sujeita a alterações e/ou a complementações necessárias ao desenvolvimento da disciplina e/ou em decorrência de publicação de novas obras sobre o assunto em estudo.

## UNIDADE 5: O desenvolvimento da competência em informação por bibliotecários

- Educação de usuários;
- Letramento informacional

### 4 Metodologias

---

As estratégias e as atividades de ensino serão desenvolvidas através de: Aulas expositivas, estudos dirigidos, seminários, trabalhos individuais, em grupo.

### 5 Recursos didáticos

---

- Textos disponibilizados através de fotocópias e/ou através de meio digital. Para tanto, sugere-se a disponibilização de E-mail.
- Quadro branco ou similar, fontes bibliográficas.
- Projetor multimídia (Datashow)

### 6 Processo avaliativo

---

O sistema de avaliação constituir-se-á de uma média obtida através de exercícios escritos e práticos, apresentação de trabalhos, elaboração de resumos, realização de prova escrita. Além disso, avaliar-se-á os aspectos a seguir:

- Presença, assiduidade e participação efetiva em sala de aula;
- Qualidade técnica dos trabalhos bem como forma de apresentação;
- Pontualidade na entrega dos trabalhos.

#### 6.1 Faltas

- Cada falta representa duas CHS da disciplina. Portanto, você tem direito a faltar até 25% da CHS da disciplina (15 CHS, ou 7,5 faltas por semestre);
- Em caso de ausência, gentileza procurar o colega para saber o que foi dado em sala sejam textos, exercícios e outras informações;
- Sugere-se o cumprimento dos prazos de entrega dos trabalhos e atividades propostas;
- Falta > 25% – Reprovado por falta;

#### 6.2 Média da avaliação

A média acumulada durante o semestre obedecerá o disposto a seguir, onde: Mp = Média parcial, Pf = nota da prova final e Mf = Média final.

- Se  $M_p \geq 7,0$  então  $M_p = M_f$  – Aprovado;
- Se  $M_p < 7,0$  – prova final;
- A prova final obedecerá a seguinte fórmula:  $(M_p + P_f)/2 = M_f$ ;
- Se,  $M_f \geq 5,0$  – Aprovado;
- Se,  $M_f < 5,0$  – Reprovado.

## 7 Bibliografia Básica

---

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. **Anais...**São Paulo: USP, 2008. p. 01-14.

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. 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, V. M. R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974.

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.

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.

BELUZZO, 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./jun. 1990.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.18, n.1, p.59-69, 1990.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A abordagem contemporânea sobre a cognição humana e as contribuições para os estudos de usuários da informação. **Cadernos BAD**, v.2, 2005.

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.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: \_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento**: Como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 2ª ed. São Paulo Senac, 2006. cap. 2, p.53-120. **(5 exemplares na biblioteca)**

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.10 n.2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

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

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

OTA, M. E. de C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileira: revisão de literatura nacional. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, já./dez. 1990.

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.

SOUZA, Francisco das Chagas de. O papel “usuário da informação”: posicionamento do estudante da disciplina usuário da informação no curso de biblioteconomia da UFSC. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 69-92, jan./jun. 2004.

## 7.1 Bibliografia complementar

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. 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.

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.

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.; 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 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.

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.

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.

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.

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.

CRESPO, Isabel Melo; CAREGNATO, Sonia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006.

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 EnfermagemReferência**, 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.

ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Lenny Alves Bonfim. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência e Saúde Coletiva**, v.10, Supl. p.303-312, 2005.

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.

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.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. In.: **Estudos de usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap. 3, p.21-48.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis, 1999. cap. Usuários, p. 9-53.

FIGUEIREDO, N. M. Estudo de usuários. In.: **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap. 2, p.7-20.

FIGUEIREDO, N. M. Estudos de usuários como planejamento e avaliação de sistemas de informação. In: **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994, cap, p.49-64.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis, 1999. p. 9-53.

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.

FIALHO, Janaína Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão de literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007.

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.

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

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

GARCIA, Rodrigo Moreira; SILVA, Helen Castro. O comportamento do usuário final na recuperação temática da informação: um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília. **Data-GramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.6, n.3 jun. 2005.

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.

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.

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 dos 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 etomada 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.

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 Múltiplos 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.

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

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p. 1-24, jul./dez. 2007.

TRAD, Lenny Alves Bonfim; et al. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. **Ciência e Saúde Coletiva**, v.7, n.3, p. 581-589, 2002.