



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

SUZANE CAVALCANTI DE ALMEIDA

**TRAJETÓRIA EPISTEMOLÓGICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO BRASIL (1972-2020)**

Recife
2022

SUZANE CAVALCANTI DE ALMEIDA

**TRAJETÓRIA EPISTEMOLÓGICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO BRASIL (1972-2020)**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação. Área de concentração: informação, memória e tecnologia.

Orientador: Murilo Artur Araújo da Silveira

Coorientadora: Edilene Maria da Silva

Recife

2022

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira – CRB-4/2223

A447t Almeida, Suzane Cavalcanti de
Trajetória epistemológica dos estudos de usuários de serviços de
informação no Brasil (1972-2020) / Suzane Cavalcanti de Almeida. –
Recife, 2022.
132f.: il., tab.

Sob orientação de Murilo Artur Araújo da Silveira.
Sob coorientação de Edilene Maria da Silva.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco.
Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Ciência
da Informação, 2022.

Inclui referências e apêndice.

1. Estudo de usuários. 2. Serviços informacionais. 3. Usuários da
informação. I. Silveira, Murilo Artur Araújo da (Orientação). II. Silva,
Edilene Maria da (Coorientação). III. Título.

020 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2022-63)

SUZANE CAVALCANTI DE ALMEIDA

**TRAJETÓRIA EPISTEMOLÓGICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NO BRASIL (1972-2020)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de mestra em Ciência da Informação. Área de concentração: informação, memória e tecnologia.

Aprovada em: 22/02/2022

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Murilo Artur Araújo da Silveira (Orientador)

Universidade Federal de Pernambuco

Profª Drª Leilah Santiago Bufrem (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

Profª Drª Elaine Rosangela de Oliveira Lucas (Examinador Externo)

Universidade do Estado de Santa Catarina

.Aos meus filhos Anabelle e Dante por serem minha maior motivação de vida.

AGRADECIMENTOS

Sou muito grata pela minha jornada no mestrado e agradeço àqueles que contribuíram para que eu conseguisse chegar a este trabalho que fecha um ciclo em minha vida.

A Deus por, em sua misericórdia e amor, ter me habilitado com saúde, tempo e espírito para estudar neste curso, após 17 anos do término de minha graduação.

Ao meu orientador Murilo Silveira, e minha coorientadora Edilene Silva pelas palavras de estímulo e preciosas instruções que muito aprimoraram meu trabalho.

Às integrantes da banca, Elaine Lucas e Leilah Bufrem, pelas valiosas considerações para o aperfeiçoamento desta dissertação.

Aos demais professores que tive em sala de aula, Célio Santana, Fábio Mascarenhas, Fábio Pinho, Májory Miranda, Isidoro Leiva, Raimundo Nonato e Renato Correa, por me ajudarem no processo de aptidão a este resultado.

Aos meus colegas de classe, pela valiosa amizade e troca de experiências desenvolvidas no percurso.

Aos meus colegas de trabalho, por torcerem por mim.

À minha chefe Mônica, por todo o suporte para conciliar o meu emprego e minha pós-graduação *stricto sensu*.

Às avós dedicadas dos meus filhos, minha mãe Suzete Cavalcanti e minha sogra Vanuzia Silva, por muitas vezes ficarem com meus bebês e serem minha rede de apoio da maternidade a fim de que eu pudesse me concentrar nas aulas e nas tarefas que foram entregues.

Ao meu esposo André Xavier por ser meu principal incentivador, costumeiramente a me lembrar dos benefícios de começar e concluir um mestrado: profissionais, como progressão na carreira e aumento do conhecimento; e pessoais, como exibição de status e diploma em nossa parede e exemplo de valorização de estudos para nossas crianças.

Aos meus filhos Anabelle e Dante por existirem e, com isso, inspirarem-me a lhes servir como base para que se destinem ao autodesenvolvimento, à prosperidade pelo estudo e à crença na ciência. Foi tudo especialmente para vocês dois.

RESUMO

Apresenta análise de estudos de usuários brasileiros publicados em artigos na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Mostra seu percurso temporal e epistemológico de 1972 a 2020. Expõe estatísticas de artigos nos quais os autores apresentam resultados e conclusões de estudos de usuários executados, de forma a relatar abrangência temporal, instrumentos de coleta de dados, abordagens teóricas e metodológicas, objetivos dos estudos, tipologia do serviço informacional pesquisado, abrangência geográfica e vinculação institucional dos autores. Como resultados, mostra que: o estudo de usuários tem sido um assunto cada vez mais constante ao longo das décadas entre os acadêmicos do país; o questionário tem sido o principal instrumento de coleta de dados; a escala Likert é a categoria metodológica mais empregada, entre as poucas técnicas teórico-metodológicas vistas na literatura e aplicadas nos estudos de usuários; o perfil da clientela é o objetivo de pesquisa mais verificado; bibliotecas universitárias é o tipo de serviço de informação em que mais são feitos estudos de usuários; no Brasil, estes estudos são realizados principalmente no Nordeste e, em seguida, no Sudeste; A Universidade Federal de Minas Gerais é a instituição com mais autores a produzir tais estudos, seguida pela Universidade Federal da Paraíba e pela Universidade de Brasília. Conclui que estudar a comunidade usuária de um serviço informacional ainda é necessário e não se esgotam facilmente as capacidades de novos estudos, visto haver uma extensa quantidade de serviços. Sugere a possibilidade de estudar os clientes do mesmo serviço informacional já estudado antes, periodicamente.

Palavras-chave: Estudo de usuários; Serviços informacionais; Usuários da informação.

ABSTRACT

It presents an analysis of Brazilian users studies published in articles in the Reference Database of Articles of Journals in Information Science (Brapci in portuguese). It shows its temporal and epistemological course from 1972 to 2020. It exposes statistics for articles in which the authors present results and conclusions of user studies carried out, in order to report temporal scope, data collection instruments, theoretical and methodological approaches, study objectives, typology of the researched informational service, geographic scope and institutional affiliation of the authors. As a result, it shows that: the study of users has been an increasingly constant subject over the decades among academics in the country; the questionnaire has been the main instrument for data collection; the Likert scale is the most used methodological category, among the few theoretical-methodological techniques seen in the literature applied in user studies; the customer profile is the most verified research objective; university libraries is the type of information service in which most user studies are carried out; in Brazil, these studies are carried out mainly in the Northeast and then in the Southeast; The Universidade Federal de Minas Gerais is the institution that has more authors to produce such studies, followed by the Universidade Federal da Paraíba and the Universidade de Brasília. It concludes that studying the user community of an informational service is still necessary and the capacities for further studies are not easily exhausted, since there is an extensive amount of services. It suggests the possible to study the clients of the same informational service studied before, periodically.

Keywords: Study of users; informational services; information users.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Tipos e exemplos de usuários	18
Quadro 2 – Equivalência das Categorizações dos Estudos de Usuários	31
Gráfico 1 – Artigos derivados de trabalhos acadêmicos	38
Gráfico 2 – Instrumentos de coleta de dados	46
Quadro 3 – Anos 1970	67
Quadro 4 – Anos 1980	68
Quadro 5 – Anos 1990	69
Quadro 6 – Anos 2000	69
Quadro 7 – Anos 2011-2015	70
Quadro 8 – Anos 2016-2020	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição Temporal dos Artigos Sobre Estudos de Usuários	39
Tabela 2 - Região brasileira em que foi feito o estudo	40
Tabela 3 - Vinculação do Pesquisador	44
Tabela 4 – Dimensões teórico-metodológicas	51
Tabela 5 - Objetivos das Pesquisas	56
Tabela 6 – Tipos de unidades informacionais pesquisadas	61

LISTA DE SIGLAS

ACRL	Association of College and Research Libraries
CRM	<i>Costume relationship management</i>
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ISP	<i>Information search process</i>
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UNB	Universidade de Brasília
UNESP	Universidade Estadual Paulista
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	INFORMAÇÃO, USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E ESTUDOS DE USUÁRIOS	17
2.1	UNIDADES DE INFORMAÇÃO E SERVIÇOS INFORMACIONAIS	21
2.2	O QUE É ESTUDO DE USUÁRIOS	24
2.3	DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	27
2.4	PERSPECTIVAS CONTEMPORÂNEAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	32
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
4	RESULTADOS	38
4.1	DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL DO UNIVERSO PESQUISADO	39
4.2	REGIÕES BRASILEIRAS EM QUE FORAM FEITOS OS ESTUDOS	40
4.3	VINCULAÇÃO DOS PESQUISADORES	43
4.4	INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS	46
4.5	DIMENSÕES TEÓRICAS E METODOLÓGICAS	51
4.6	OBJETIVOS ENCONTRADOS	56
4.7	TIPOS DE UNIDADES INFORMACIONAIS	61
5	NOVAS INFORMAÇÕES TEMPORAIS SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS BRASILEIROS	67
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
	REFERÊNCIAS	75
	APÊNDICE A – DADOS TABULADOS	84

1 INTRODUÇÃO

A trajetória dos estudos de usuários de serviços de informação no Brasil, sob a perspectiva da Ciência da Informação remonta os primeiros passos desse campo e se destaca como uma das especialidades mais consolidadas da área. Nesse sentido, pretendemos apontar as dimensões epistemológicas desses estudos a partir da análise de artigos publicados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci).

Estudos de usuários, em linhas gerais, são pesquisas aplicadas que visam entender o indivíduo ou um grupo, como pensam, como agem ou do que necessitam. Na Ciência da Informação, esses estudos são importantes ferramentas para a compreensão do usuário em relação ao uso de um produto ou de um serviço de informação¹, estando o usuário como elemento central e a principal razão de ser, além de possibilitar o conhecimento e a aproximação com os produtos e serviços ofertados.

Considera-se que a utilização de métodos e técnicas por esses estudos deva ser variada, distinta e destinada; por exemplo, o conhecimento das necessidades de informação pelas instituições, entre outros aspectos, que se relacionam ao serviço informacional e ao seu público. Por seu turno, o conhecimento dessas necessidades de informação permite às instituições que realizam os estudos de usuários, não somente compreender seu público, mas também seus anseios e suas dificuldades, com vistas ao atendimento e aperfeiçoamento dos serviços da forma mais adequada.

Nessa perspectiva, os estudos de usuários de serviços de informação como objetos desta pesquisa circunscrevem uma proposta de compreensão das dimensões, das marcas e dos percursos trilhados no país em uma perspectiva longitudinal. Para tanto, a definição dos registros bibliográficos, dos veículos de comunicação científica e dos elementos epistemológicos são fundamentais, mas também desafiadores para demonstrar a trajetória dessas pesquisas aplicadas em quase cinquenta anos. Além disso, essas escolhas representam um movimento de seleção que pode excluir, reduzir ou deslegitimar ações e contribuições de grupos e comunidades do campo da informação. Mas em movimento oposto e complementar, também pode reorganizar,

1 Este estudo focará suas análises nos serviços e unidades de informação.

ampliar e legitimar discursos, práticas e posições de atores, instituições e segmentos organizados da Ciência da Informação.

Essas ponderações iniciais são fundamentais porque os estudos de usuários estão em uma fronteira entre as dimensões acadêmicas e profissionais no campo da informação. Assim, inferimos que esta fronteira está demarcada por:

- a aplicações em unidades de informações realizadas por profissionais da informação para fins de gestão de recursos informacionais, financeiros e humanos;
- b investigações teóricas e metodológicas voltadas às unidades de informação no escopo dos recursos, dos serviços e da gestão de informação; e
- c habilidades, competências e atitudes que demarcam a especificidade da formação dos profissionais da informação.

Ao considerar essas fronteiras, todos os elementos envolvidos e as relações admitidas entre o domínio do conhecimento, a formação e o exercício profissionais, esta pesquisa optou pela dimensão epistemológica para aprofundar o conhecimento sobre os estudos de usuários.

Outro ponto relevante que merece discussão se volta para as dimensões conceitual e aplicada sobre serviços de informação. Embora seja um termo amplamente difundido na formação e exercício profissionais, verificou-se que não existem registros bibliográficos que discutam os conceitos e estabeleçam as características e tipologias de serviços de informação.

Sobre serviços de informação, Lancaster (2004) explica que são atividades dentro de uma unidade de informação e que há:

dois grupos principais de atividades que ocorrem dentro da biblioteca. O primeiro refere-se à organização e controle dos recursos informacionais. Essas atividades – geralmente denominadas ‘serviços técnicos’ num ambiente de biblioteca tradicional – produzem vários instrumentos (catálogos, bibliografias, a classificação do material para a estante, e outros) que tornam possível o segundo grupo de atividades, os serviços ao público. (p.9)

Para tanto, o panorama que se pretende detalhar se volta para os elementos centrais dos registros da produção científica acerca da trajetória epistemológica dos estudos de usuários de serviços de informação em sua dimensão epistemológica.

Os estudos epistemológicos são configurações de pesquisa que possibilitam demonstrar um viés analítico acerca da dimensão dos problemas, dos objetivos e dos objetos, como também das opções teórico-metodológicas e temáticas (BUFREM, 2013). Essas análises representam um movimento interpretativo por meio dos produtos científicos gerados pelos campos e domínios, por ser a representação (ou produto) final de um conjunto de etapas de pesquisa. Logo, essas análises das produções científicas podem gerar diversas e distintas conclusões e interpretações, tanto de quem as produzem como de quem as utilizam.

Nessa orientação, os estudos de produção científica para a visualização de panoramas epistemológicos também são incursões tradicionais no campo da informação no Brasil. Conforme os estudos de Silveira e Caregnato (2017, p.40), a exibição do estágio epistemológico consolidado nas publicações é um fator científico e é “alcançado pela dinâmica instaurada e conduzida pelos autores nas formas de discussão teórica, descrição metodológica e apresentação de resultados”.

Embora os estudos de produção científica sejam recorrentes na literatura científica brasileira, não se identificou nenhuma pesquisa ou publicação dedicada à compreensão dos estudos de usuários. Aliado a isto, tem-se também a perspectiva aplicada dos estudos de usuários que, na sua maioria, se dirigem aos produtos e serviços de informação, que igualmente carecem de aprofundamento e vínculo com os estudos de usuários. Dessa forma, detalha-se o problema da pesquisa: como se configuram epistemologicamente os estudos de usuários de serviços informacionais na literatura periódica brasileira em Ciência da Informação?

Haider (2014, p. 90) diz que “bibliotecas e Ciência da Informação podem fazer a diferença para um mundo melhor” no atual contexto e, para isso, convoca os pesquisadores a questionarem (Ibid, p. 89) “como a informação é modelada, consumida, interpretada, como valores ambientais são embutidos, como campanhas e políticas de informação são feitas, como os jovens desenvolvem valores conectados à informação?”. São indagações relativas aos regimes de informação e à competência crítica em informação, conceitos caros para o momento e que os estudos de usuários podem ajudar a responder.

Por isso, os estudos de usuários são fundamentais para que os profissionais da informação possam lidar com seu público e assim contribuir para que a relação entre os serviços e os cidadãos possa ser aprimorada. Uma vez que essa relação é estabelecida, as informações disponíveis nos serviços informacionais chegarão de forma mais direcionada ao seu público e proporcionarão o conhecimento necessário para o indivíduo viver melhor profissional e pessoalmente na era do conhecimento. É dessa forma, com o aperfeiçoamento dos serviços por meio dos estudos de usuários, que estas ferramentas de conhecimento da comunidade podem dar mais condições para que o mundo seja um lugar mais ligado a valores como comunicação, conhecimento e formação profissional e pessoal do ser humano. Por isso, os estudos de usuários devem continuar a ser realizados e, sempre que possível, deve-se continuar a se fazer reflexões sobre eles.

Depois de cerca de cinco décadas de documentos publicados e indexados na Brapci, muitos estudos de usuários brasileiros já foram disponibilizados aos pesquisadores. Um panorama sobre o conjunto desses estudos ajudará no esboço da história das pesquisas brasileiras.

E por que, então, estudar a trajetória temporal dos estudos de usuários? Como disse Souza (2020, p. 1), “[...] toda reflexão sobre o destino humano passa, de uma forma ou de outra, pela História. A Sociologia, a Antropologia, a Psicologia, a Política, a Filosofia, a Economia, enfim, todas essas disciplinas têm de se reportar à História incessantemente”. E por que não incluir também a Ciência da Informação, já que a interdisciplinaridade sempre tem sido tão contemplada e valorizada nesta área? A crítica é indispensável e, para exercê-la, é relevante colocar sob crítica esses estudos em sua história. Souza (2020, p. 1) completa que a História é “uma forma de conhecimento essencial para a compreensão de tudo quanto diz respeito ao que somos” e que “é fundamental para o pleno exercício da cidadania”. Então, um panorama cronológico e epistemológico dos estudos de usuários no país poderá influir no conhecimento histórico da área, auxiliar no conhecimento sobre os pesquisadores brasileiros, sobre a sociedade a que pertencem e ser importante para a cidadania relacionada aos estudos.

O panorama das pesquisas passadas poderá traçar o desenvolvimento dos próximos estudos para que estes possam continuar a fazer cumprir de forma aperfeiçoada a missão de bibliotecas e arquivos. Além disso, esta pesquisa pode

incentivar a construção de estudos comunitários em regiões onde ainda não foram feitos, por meio de suas técnicas e dimensões.

O Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, ao qual este trabalho se vincula, tem poucas dissertações sobre esta temática, apesar de ser um tema mencionado no site como um dos relativos à linha de pesquisa “Comunicação e Visualização da Memória”. Assim, o presente produto, portanto, enriquecerá a base de dados de dissertações do Programa, além de colocar esta produção em destaque no cenário nacional.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o percurso temporal e epistemológico da produção brasileira em periódicos sobre estudos de usuários de serviços informacionais de 1972 a 2020. Já os específicos são:

- a observar quais artigos, dentre os estudados, são derivados de trabalhos de conclusões de cursos acadêmicos;
- b verificar a distribuição dos artigos ao longo do tempo;
- c examinar quais as regiões brasileiras nas quais os estudos de usuários que deram origem aos artigos foram feitos;
- d averiguar em quais instituições os autores são vinculados;
- e anotar os instrumentos de coletas de dados utilizados nos estudos de usuários;
- f perceber dimensões teórico-metodológicas mencionadas na literatura de estudos de usuários e constantes nos artigos investigados;
- g apresentar os objetivos encontrados nas pesquisas presentes nos artigos.

Nos capítulos seguintes, trataremos sobre conceitos relativos a estudos de usuários, suas técnicas e seus modelos pelos variados tempos e serviços informacionais. Na sequência, apresentaremos a descrição dos procedimentos metodológicos e os resultados obtidos por meio de análises realizadas a partir dos diversos aspectos abarcados pelos estudos de usuários de serviços informacionais no Brasil. Esses resultados serão apresentados por meio de tabelas e gráficos conforme os momentos escolhidos para serem ressaltados. E, então, destacaremos conclusões dessa investigação.

2 INFORMAÇÃO, USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E ESTUDOS DE USUÁRIOS

O conceito de informação é bastante amplo, o que dificulta a existência de um consenso entre os pesquisadores da informação a respeito. A discussão sobre esta complexa conceituação se torna fundamental porque determina as posições de atores, suas circunstâncias e marcas institucionais e os recursos disponíveis. Em que se pese tal complexidade, torna-se fundamental destacar que

um conceito unificado de informação capaz de abarcar seus diferentes aspectos de uso prático e teórico configura-se como um anseio e um desafio à Ciência da Informação. Procurar uma definição segura é uma tarefa complexa. A falta de consenso nas definições dos principais conceitos ligados à informação gera, muitas vezes, apropriações inadequadas ou adaptações incoerentes de termos de outras áreas do conhecimento científico. (SILVA, 2008, p. 19):

Ainda sobre a dimensão complexa dessa conceituação, fica claro que

o conceito de informação pode, de fato, ter tido um efeito positivo como um propulsor de *status* para os profissionais que trabalham com documentos. Contudo, esse efeito positivo teve a consequência infeliz de trazer aumento o nível de confusão na disciplina. É importante notar que livros relevantes podem ser escritos no campo sem usar o conceito de informação (por exemplo, LANCASTER, 1998). Assim, os pesquisadores devem ser explícitos sobre como definem este e outros termos teóricos (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 193).

Hjørland (2000, p.35, apud Maringelli; Silva, 2016, p.5) diz que a informação não pode ser considerada como coisa, “porém afirma que todas as coisas têm potencial informativo, sendo, neste caso, denominadas documentos”. Documentos se constituem como meios de a informação se propagar. Aqui, descrevemos informação como aquilo que contribui para o aumento do conhecimento; também ressaltamos que, na maioria das vezes, essa contribuição da informação se dá por meio do documento, mas pode também ser feita pela mensagem oral.

Segundo os autores Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011, p. 7), “um componente essencial para facilitar a mediação da informação é conhecer os usuários, os seus estilos de aprendizagem, suas atitudes e que as suas abordagens devem diferir de acordo com suas principais características”. Logo, concluímos que a informação, para

ser mediada, passa pelo processo de obtenção de dados que noticiem quem é o indivíduo que a receberá, o chamado usuário da informação.

Rocha (2013, p.66) sustenta que “a própria definição do que são usuários da informação é relativa à natureza da biblioteca ou centro de informação e sua abrangência”. Logo, tais distinções de usuários estão diretamente vinculadas aos ambientes de informação.

Antes de aprofundar a discussão sobre usuários de informação e os estudos de usuários, torna-se oportuno definir as categorias de usuários. Este debate deve ser feito, anteriormente, para sinalizar o objeto central (e suas manifestações) dos estudos de usuários e, assim, facilitar a compreensão dos conceitos encontrados na literatura. Para a definição de categorias de usuários, encontramos a seguinte descrição:

Quadro 1 – Tipos e exemplos de usuários

Tipos de usuários	Exemplos
Usuários externos	Estudantes; professores; pesquisadores; pessoal de produção, planejadores, administradores, políticos; cidadãos
Usuários intermediários	Documentalistas
Não usuários	Usuários que não estão cientes dos serviços; não tem acesso a eles; não sabem como usá-los; não tem confiança neles; ou aqueles que não sabem que precisam de informação

Fonte: Baseado em Dias e Pires, 2004, p. 9.

Como sinônimo para o termo “usuário” há: a) “comunidade”, utilizado quando se quer referir às “pessoas que residem na jurisdição política servida” pelo serviço de informação, segundo Dias e Pires (Ibid., p. 7); e b) “cliente” que está mais próximo do conceito comercial (marketing). Convém destacar que “usuário” é o termo mais utilizado na literatura internacional.

Silva (2011, p. 23-24) estabelece que “o usuário da informação consiste em todo ser humano que em sua trajetória de vida, busca a informação, entendendo tal

necessidade para a execução de suas atividades”. Complementa Silva (2011) que é por isso que todo ser humano como ser ativo social é um usuário real ou potencial da informação; afinal, em sociedade, todos têm necessidades informacionais diversas para poderem seguir com suas vidas, especialmente no mundo de hoje em que se vive a era da informação. Cada serviço tem como público a comunidade mais próxima a si, seja o usuário que frequenta ou não a unidade de informação, usuários reais ou potenciais.

Para situar a dimensão sobre a discussão acerca da configuração de usuários da informação, Nascimento e Ditrhich (2009) analisaram os planos de ensino das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação que tratavam sobre usuários da informação. Verificou-se, a partir das ementas e dos conteúdos programáticos, que as disciplinas referentes ao tema estavam conformadas em diferentes denominações:

Estudo de usuários; Estudo do usuário; Educação de usuário; Formação e desenvolvimento de coleções; Usos e usuários da informação; Usuário da informação; Administração de unidades de informação; Educação usuário; Estudo comunidade e usuário; Estudo da comunidade e do usuário; Estudo de comunidade e usuários; Estudo de uso e usuários da informação; Estudo de usuário; Estudo de usuários da informação; Estudo do ambiente e do usuário da informação; Estudos de usos e estudos de usuários; Estudos de usuários e de comunidade; Estudos de usuários e de necessidades de informação I; Estudos de usuários e de necessidades de informação II; Gestão de estoques; Psicologia do usuário (Estudo do usuário); Serviço de referência; Tópicos específicos: usuário da informação; Usos e usuários da informação especializada; Usuários da informação. (NASCIMENTO; DITTRICH, 2009, p. 2009-2010)

São usuários da informação os cidadãos que desta necessitam no dia a dia e que por isso vão buscá-la em algum lugar físico ou virtual. Por isso, toda a sociedade é passível de ser usuária da informação, pois tal item é fundamental na vida de qualquer indivíduo. Entretanto, podemos destacar para o conceito aqueles indivíduos que buscam os serviços informacionais para satisfazer essa necessidade essencial que é a da informação.

Ao se definir os usuários da informação no campo da Ciência da Informação, torna-se igualmente oportuno sinalizar as tipologias fundantes para os estudos de usuários. Wilson-Davis (1977, apud Cunha, 1982, p. 5) avaliou que existem dois tipos de pesquisas em estudos de usuários:

- a Estudos centrados na biblioteca: a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados;
- b Estudos centrados no usuário: como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho (WILSON-DAVIS, 1977, apud CUNHA, 1982, p. 5).

Podemos dizer que, entre os estudos centrados na biblioteca, encontramos objetivos como: saber mais sobre usabilidade do serviço e satisfação do usuário quanto ao serviço, por exemplo. Nesse tipo de estudo, o foco é no serviço informacional. Já em estudos centrados no usuário, temos pesquisas sobre perfil e comportamento informacional da comunidade como exemplos, tendo como ponto de convergência o usuário em si.

Choo (2003, p.79) salienta que “embora os estudos do usuário continuem a proliferar, há uma crescente inquietude pelo fato de não ocorrer a construção de um conhecimento teórico unificador sobre as necessidades e os usos da informação”. Esse é mais um desafio a ser superado pelos serviços de informação, porém, é praticamente impossível essa unificação, visto que cada serviço tem suas peculiaridades que o distinguem e o tornam único em relação aos demais, assim como as necessidades dos usuários abarcados.

Como afirma Cunha (1982, p.17), “no caso brasileiro, por exemplo, foi no início da década de setenta - a partir da influência dos cursos de mestrado do IBICT e da UFMG - que apareceram as primeiras pesquisas sistemáticas na área” de estudos de usuários. Essas pesquisas só vieram a se popularizar em artigos de periódicos na década de 1980. Esse panorama se reflete na quantidade maior de estudos de usuários na base de dados Brapci a partir da década de 1980. Então, apesar de eventuais dificuldades teóricas, a área continua em expansão.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) explicaram a principal motivação para a realização de estudos de usuários, que nada mais é do que instrumentos de verificação e comprovação do bom funcionamento dos produtos e serviços de informação, no tocante à gestão de unidades de informação.

Os estudos de usuários são elementos de destaque para o funcionamento ideal de uma unidade prestadora de serviços da informação. Conhecer as necessidades dos usuários, examinar seus comportamentos de busca de informação e analisar suas condutas informativas e motivações nesse processo é estar à frente no mercado da informação, possibilitando, assim, prever demandas ou modificar

serviços e produtos, adequando-os a uma nova realidade (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 53).

Nesse sentido, Lança (2018, p. 120) corrobora ao declarar que:

como todo aspecto humano, compreender as necessidades de cada usuário em relação à informação é um processo complexo e mutável [...]. O conhecimento do usuário é o principal aspecto a ser considerado ao criar e orientar os serviços de informação. [...] Esses serviços devem ser desenvolvidos com base nos usuários, para que sejam eficientes em suprir suas necessidades informacionais.

Logo, os estudos de usuários continuam a ser realizados para que seja facilitado o bom desempenho das atividades relativas à informação e para que haja a plena engrenagem da conexão usuário–serviço. Trata-se de uma relação complexa em que há definições e conceitos que antecedem a compreensão do objeto desta investigação: o conceito de informação e suas correntes e os diversos tipos e nomeações para usuários, evidenciando indagações difíceis de serem respondidas. Contudo, o crescimento dos estudos de usuários parece acompanhar a manifestação de crescimento da informação especializada e materializada na produção científica nacional e estrangeira. A valorização dos estudos de usuários dos serviços informacionais tem, de fato, acontecido, como veremos adiante.

2.1 UNIDADES DE INFORMAÇÃO E SERVIÇOS INFORMACIONAIS

O alcance e a determinação dos conceitos e as características sobre usuários da informação devem considerar também dois importantes conceitos: unidades de informação e serviços de informação. O primeiro termo se vincula ao local e à instituição, com uma função social específica e que busca atender as necessidades de informação do usuário; já o segundo dimensiona as formas de atendimento de informação do usuário para que as unidades de informação cumpram sua função social.

Alves e Oliveira (2016, p.74) contam que “as unidades de informação são consideradas organizações de informação e conhecimento com o propósito de disseminar informações”. Logo, são, antes de tudo, organizações e conceitualmente próximo a instituições. Vergueiro e Miranda (2007) também esclareceram que “unidades de informação” é o termo utilizado para a diversidade de instituições tidas

como ambientes específicos de acesso e uso à informação. Portanto, aplica-se a bibliotecas, arquivos e centros culturais. Le Goff (1996), em uma perspectiva complementar, também sinalizou que arquivo, biblioteca e museu têm em comum serem instituições de informação e memória e que não havia distinção entre eles na Idade Média. Percebe-se então que estas unidades de informação, historicamente, sempre estiveram voltadas ao atendimento das múltiplas necessidades de informação e conhecimento.

Já para Macedo e Ortega (2019, p. 327), o termo “unidades de informação” “é utilizado para contemplar as diversas instituições (ou setores delas) que se ocupam de produzir e oferecer serviços e produtos de informação bibliográfica”. Dessa forma, é inserido aqui o termo “serviço” como algo proporcionado pela unidade de informação.

Segundo definição de Lovelock e Wright (2002, p. 5), serviço é:

um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Rozados (2006, p. 59) declara que “a literatura específica sobre o assunto não aponta um conceito de serviços de informação”. Sobre os serviços de informação, Silveira, Karpinski e Varvakis (2020, p. 10) adicionam que “apenas são encontradas manifestações sobre sua caracterização e funções”. Mas, para Foskett (1969, apud Rozados, 2006, p. 52), “um dos autores clássicos em CI, as bibliotecas sempre foram serviços de informação”, o que nos fornece a primeira pista da definição. Ao mesmo tempo, torna nebulosa a diferença entre serviços e unidades de informação e nos direciona a pensar como são conceitos profundamente interligados.

Segundo Rados, Inomata, Trzeciak e Manhães (2016, p. 18), as seguintes características dos serviços de informação descritas na literatura são :

- a) Intangibilidade: o serviço não pode ser tocado ou sentido e, apesar de poder estar associado a algo físico, o que o cliente busca é algo intangível. [...]
- b) Volatilidade: muitos dos serviços de informação não deixam vestígios físicos após utilizados;

- c) Presença e participação do cliente: é necessária a presença do cliente para que um serviço seja produzido, sendo ele uma parte ativa do processo e o elemento disparador da operação. [...]
- d) Produção e consumo simultâneos: não é possível estocar os serviços, visto que eles são produzidos e consumidos simultaneamente.

Os autores explicam que essas características são aceitas e descritas por diversos outros pesquisadores, embora não sejam uma unanimidade entre eles, mas dão uma ideia das qualidades que evidenciam um serviço de informação.

Uma das poucas definições na literatura sobre serviços informacionais é a de Wijnhoven e Kraaijenbrink (2008, apud Silveira e Varvakis, 2021, p.79): “trata-se da execução de serviços para ajudar as pessoas a entender o mundo, fornecendo ou tornando a informação relevante, útil e acessível”. Isso acontece ao se conceber a transmissão do conhecimento adquirido pelo serviço e assim o indivíduo poder fazer uso deste conhecimento para transformar sua vida ou a da comunidade.

Silveira e Varvakis (2021, p. 81), ao publicarem sobre a ligação entre gestão do conhecimento e serviços de informação, alegaram que “as bibliotecas, por serem em sua maioria sem fins lucrativos, ou, seu papel estar vinculado a uma organização que prestam serviços sem retorno monetário, enfrentam a questão de demonstrar valor para seus *stakeholders*”. E complementaram que um serviço informacional que mostrar seu valor agregado tem o direito de ser escutado e respeitado. Acrescentamos a essas confluências a ideia de algo que pode contribuir no aspecto de apresentação de valor para um serviço de informação: os estudos de usuários.

Podemos conceituar serviço de informação como a ação ou exercício de função de um profissional de informação ou de uma unidade de informação que preste contribuições para a sociedade em matéria de informação. Alguns exemplos: serviço de referência, serviço de comutação bibliográfica, catalogação de documentos, aquisição de fontes de informação para uma biblioteca.

Diante das possibilidades existentes e que se enquadram como serviço de informação, optamos por não elencar o conjunto total de possíveis serviços porque os contextos das unidades de informação são distintos, sempre dependentes das

circunstâncias e das instituições mantenedoras, sejam elas governos, instituições públicas ou privadas e/ou organismos nacionais ou internacionais.

2.2 O QUE É ESTUDO DE USUÁRIOS

No estudo de usuários realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (2017, p .8) para saber sobre seu próprio público, a instituição declara que esse tipo de pesquisa “é um tema que tem sido estudado por várias áreas do conhecimento, sendo abordado em análises no campo da Psicologia, Comunicação, Marketing, Estatística, Ciências sociais e, obviamente, na Ciência da Informação e na Biblioteconomia”. Por isso, há várias concepções, conceituações e aplicações de estudos de usuários que sinalizam não somente inter-relações, mas também distinções entre os variados campos e domínios científicos.

Os estudos de usuários enquanto especialidade da Biblioteconomia e Ciência da Informação no cenário internacional têm produção significativa, conforme pronunciou Wilson (1981, p. 3, tradução nossa) há 30 anos: “além da recuperação de informação, não há praticamente nenhuma outra área da Ciência da Informação que tem ocasionado tanto esforço de pesquisa e escrita quanto ‘estudo de usuários’”.

Em tempo mais recentes, os estudos de usuários continuam muito presentes na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Araújo (2007) averiguou que constituem, algumas vezes, a temática mais estudada ou está presente entre as temáticas mais importantes de estudos, em alguns programas de pós-graduação brasileiros. Outro ponto que evidencia a profícua produção bibliográfica nesta especialidade foi a realização do I Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação² em junho de 2017, sob a responsabilidade da Universidade Federal do Ceará. Ao verificar os anais do evento, evidencia-se a significativa produção nacional em comparação a de outros países.

A temática na Ciência da Informação no Brasil, assim como em outras partes do mundo, os estudos de usuários foram empregados para verificar, compreender e sinalizar as necessidades, os comportamentos e usos de informação por indivíduos, grupos ou instituições. Nesse sentido, os estudos de usuários, enquanto técnica de

2 Maiores informações: <http://www.eneu2017.ufc.br/index.php/eneu/1>

investigação, podem evidenciar o nível de satisfação de clientes de uma empresa ou até identificar qual informação é importante para a prática de enfermeiras, entre muitos outros contextos e outras possibilidades. Como explica Figueiredo (1994, p.7), os estudos de usuários “são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas”.

Sanz Casado (1994) conceitua estudo de usuários como:

o conjunto de estudos que trata de analisar, quantitativa e qualitativamente, os hábitos de informação dos usuários, através da aplicação de diferentes métodos, entre estes os matemáticos, principalmente estatísticos, ao uso da informação. (p.31)

Sepúlveda e Araújo (2012, p. 271) observam que “o estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação”. De fato, desvendar as necessidades e no que consiste a satisfação do usuário são objetivos bastante frequentes dos estudos. Porém, outros objetivos também se relacionam com o que pensa e/ou sente o público-alvo de um serviço informacional.

Nesse sentido, Dias e Pires (2004, p.11) definem o tema de forma ainda mais abrangente. Para elas, estudo de usuários é “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Então, pode-se ampliar de necessidades e satisfação do usuário para seus interesses e hábitos e se pode, também, pesquisar os usuários potenciais, não apenas os reais.

Rozados e Piffer (2009, p. 174) mesclam as duas últimas definições aqui pontuadas e relacionam estudos de usuários a “pesquisas realizadas para identificar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de informação dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação”.

As autoras Cordeiro e Furtado (2017, p. 861) trazem o conceito de comportamento informacional para os estudos de usuários e salientam que as necessidades informacionais são fundamentais com essas sentenças:

O estudo de usuário da informação busca identificar as necessidades informacionais dos usuários de um determinado sistema de informação, tendo em vista aspectos como interesses, hábitos e satisfação dos mesmos, ocasionando a otimização e o aperfeiçoamento do sistema. Assim, trata-se de recurso imprescindível para qualquer unidade de informação, já que demonstra o comportamento informacional do usuário, bem como, certifica o grau de satisfação e quais as modificações que precisam ser realizadas para melhor o desempenho do dos serviços da biblioteca.

Salviati e Rocha (2012, p.9) descrevem que “estudo de usuários é uma linha de pesquisa clássica em Ciência da Informação que vem sendo empregada há mais de 40 anos com o objetivo de avaliar produtos e serviços de informação”, o que traz para o debate de conceitos a valorização do ato de avaliação da unidade de informação. Eles dizem ainda (Ibid. p.9) que, nos últimos anos, tem sido “observado todo o comportamento do usuário na busca de informação, com o intuito de avaliar o seu nível de satisfação e o desempenho dos serviços de informação oferecidos”.

As conceituações apontadas até o momento, descrevem a função e os objetivos dos estudos de usuários no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Costumam voltar-se para usuários (reais e potenciais) ao fazer uso de produtos e serviços em unidades de informação, buscando compreender as formas, características e circunstâncias de suas preferências e escolhas, seus motivos e suas aspirações. Percebe-se que em sua configuração de aplicação, os estudos de usuários podem se posicionar como temática, técnica de pesquisa ou recurso de informação, situando-se na fronteira entre a gestão de unidades de informação e a oferta e avaliação de produtos e serviços de informação. Para visualizar as etapas de um estudo de usuário de sucesso, Murugan (2011) apresenta um passo a passo que deve ser seguido:

Passo 1: os estudos começam com a seleção de problemas e a formulação de objetivos deve cobrir um ou mais dos seguintes: 1) identificar o comportamento de informação do usuário; 2) avaliar o padrão de uso da informação da biblioteca; 3) avaliar as razões para o uso de uma ou mais fontes regularmente.

Passo 2: Nomear o membro da equipe que é experiente para conduzir diferentes estudos de usuários.

Passo 3: preparar o cronograma para o estudo.

Passo 4: executar o desenho de amostra.

Passo 5: projetar instrumentos de coleta de dados.

Passo 6: desenvolver procedimentos adequados para edição, codificação e análise de dados coletados. Por esse propósito, a consulta de especialista pode ser obtida.

Passo 7: redigir relatórios.

Passo 8: publicar resultados. (p.188)

Assim como o esquema de Murugan, descrito acima, há várias possibilidades de se estudar o público de um serviço de informação: muitos objetivos a serem alcançados, vários métodos de coleta de dados possíveis para aplicação, cronogramas com diferentes extensões a serem seguidos, diferentes quantidades e tipos de amostras de público, formas de análise e descrição dos dados e dos resultados a serem considerados. Todos esses elementos descritos serão discutidos na sequência.

2.3 DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O desenvolvimento das pesquisas e aplicações sobre estudos de usuários no país passa, necessariamente, pela pós-graduação em Ciência da Informação. Araújo (2016, p. 62) afirma que, desde 1966, “estudos de usuários da informação passaram a ser um tema recorrente em programas de graduação e de pós-graduação, em diversos países, nas áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação”. Informa ainda que, no Brasil, os programas de pós-graduação em Ciência da Informação começaram a contemplar tal tema na década de 1970 e que foi a partir de 1982 que veio a fazer parte dos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia. Em outro artigo, Araújo (2010, p. 24) sugere que é “algumas vezes, a temática mais estudada [...] em alguns programas de pós-graduação brasileiros”.

No entanto, os estudos de usuários no país também têm uma marca técnico-profissional muito expressiva, porque suas aplicações possibilitaram o conhecimento de seus usuários, nas dimensões já mencionadas, pelos gestores de bibliotecas e

centros de documentação. Corujeira (1977, p. 349-350), em sua análise bibliográfica acerca dos Congressos Brasileiros de Biblioteconomia e Documentação (CBBB), retratou que o interesse por um estudo brasileiro sobre o leitor que frequenta bibliotecas remonta a 1954, com um texto de Jordão Emerenciano, no I CBBB, realizado em Recife. Ainda não estava consolidado o termo “estudo do usuário” no mundo, tampouco no Brasil. Corujeira (1977) também esclarece que não foi utilizada a terminologia “Estudos de Usuários” nas apresentações do referido congresso, pois tais publicações foram reconhecidas na seguinte expressão: “O Leitor e o Bibliotecário”.

Conforme Cunha (1982, p. 6), o termo “estudo do usuário” apareceu pela primeira vez em 1960. Mas antes disso, segundo Berti e Araújo (2017, p. 390-391), houve dois importantes marcos para o estabelecimento da área. O primeiro, na década de 1930, foi a necessidade de se realizar um levantamento das características da população da Cidade de Chicago devido a um processo imigratório em massa de diversas partes do mundo e a necessidade de, por meio da Biblioteca da Universidade de Chicago, entre outros instrumentos sociais, dar aos novos habitantes, informações para socialização com o objetivo de minimizar as diferenças políticas, sociais e culturais da nova cidade. O segundo marco foi, em 1948, a Conferência da *Royal Society of London* que refletiu (Ibid., p.390-391) sobre “a necessidade, busca e uso da informação por técnicos e cientistas no contexto da guerra fria”. Foram estes dois marcos, junto com outros, que impulsionaram o desenvolvimento da Ciência da Informação ao promover e dinamizar o estudo do valor da informação, seus fluxos, resultados e efeitos: os estudos de usuários.

Nas décadas de 1960 a 1980, o estudo do usuário de serviços de informação era, predominantemente, uma pesquisa quantitativa com utilização de dados estatísticos: “os levantamentos não foram abandonados, uma vez que sua necessidade se fazia sentir, graças ao desenvolvimento dos estudos direcionados aos usuários e usos da informação, incrementados principalmente pela busca crescente das bibliotecas”, conforme enfatiza Bufrem (1996, p. 64).

Na década de 1960, segundo Baptista e Cunha (2007, p. 171), a principal preocupação era “identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais”.

Na década de 1970, conforme Pereira e Morigi (2013, p. 6), houve estudos preocupados em identificar como a informação era obtida e usada”. Gasque e Costa (2010, p. 26) complementam que “[...] ainda nessa época, percebia-se a tendência em enfatizar o usuário e não mais o sistema per se”.

Já na década de 1980, como aponta Lima (1992, p. 182), os estudos de usuários foram voltados para: “avaliação do uso dos recursos e serviços de sistemas de informação; conhecer as necessidades, demandas e fluxo de informação; identificar e caracterizar o comportamento de busca de informação”. A maioria das pesquisas estava mais voltada para o funcionamento das instituições e não com uma discussão mais profunda sobre como o usuário se comporta e quais suas necessidades individuais.

Porém, ainda na década de 1980, começavam a germinar os estudos de abordagem qualitativa a partir de teorias como: a teoria do estado anômalo do conhecimento de Belkin (1980), a teoria do comportamento de busca pela informação de Tom Wilson (1981), a teoria do valor agregado de Robert Taylor (1982) e a teoria do *sense making* de Brenda Dervin (1983). Iniciava-se, portanto, o desenvolvimento das perspectivas teóricas e aplicadas que culminariam na compreensão de hoje sobre comportamento informacional.

As perspectivas teóricas e aplicadas sobre comportamento informacional compõem o grupo do modelo cognitivo de estudos de usuários. Para Araújo (2018, p. 42), o que elas têm em comum é a busca pelo entendimento do que é a informação “do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (que necessitam, que buscam e que usam) a informação”. Conhecer o mundo individual do usuário e, nesse universo, sua relação com a informação, era o ponto principal dessas pesquisas. As pesquisas do paradigma cognitivo continuaram a serem vistas ainda na década seguinte, com, por exemplo, a dimensão construtivista do processo de busca pela informação de Carol Kulthau (1991).

Da década de 1990 até então, os estudos de usuários assumem um enfoque qualitativo com as abordagens em Ciência da Informação, não mais pelo modelo científico físico, mas sim pelo cognitivo ainda e agora também social. Baptista e Cunha (2007, p. 173) elucidam que a transição dos estudos quantitativos para os qualitativos ocorreu quando os pesquisadores do comportamento de busca da informação “perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuía para a

identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades”.

As teorias contemporâneas da Ciência da Informação no Século XXI sobre estudos de usuários utilizam a perspectiva social e abrangem, segundo Araújo (2018), a mediação da informação, a apropriação da informação, a competência crítica da informação e as práticas informacionais.

Case (2006 apud Rodrigues e Cardoso, 2017, p. 7) identificou na literatura mundial três naturezas de estudos de usuários, “os que levam em conta: a) a profissão (gerentes, cientistas); b) o papel desempenhado na vida (alunos, pacientes); e c) os aspectos demográficos (idade, gênero, grupos étnicos)”. Pode ser calculado que os brasileiros seguem esses mesmos grupos de linhas. Portanto, há estudos que buscam saber o perfil profissional do usuário, a importância do serviço e o perfil pessoal de quem busca a informação. De 2006 aos dias atuais, novas categorias surgiram.

O artigo de Rodrigues e Cardoso (2017) fez um resumo do estado da arte do tema estudos de usuários na Ciência da Informação no Brasil entre 2012 e 2016. Elas observaram, por exemplo (Ibid., p.14), como os descritores empregados nos artigos foram ampliados de “necessidades” e “satisfação” para também “educação do usuário”, “competência em informação” e “qualidade dos serviços”.

Quanto aos métodos e técnicas empregados, Rodrigues e Cardoso (Ibid., p. 12) verificaram que, em relação aos enfoques, “os métodos quantitativos prevalecem (seis) sobre os qualitativos (dois) ou quali-quantitativos (um)”.

Os estudos de usuários, ao longo de seu desenvolvimento, foram categorizados pelos estudiosos, sempre na busca de vinculá-los ao escopo epistemológico da Ciência da Informação. Dessas categorizações, destacam-se:

- a físicos, cognitivos e sociais por Araújo (2018), baseado nas classificações da Ciência da Informação descritas por Capurro (2003);
- b quantitativos e qualitativos por Baptista e Cunha (2007);
- c tradicionais e alternativos como proposto por Dervin e Nilan (1986), complementados pelo método interacionista descrito por Choo (2003).

Tais categorizações, ao se disporem em um quadro sinóptico, podem ser consideradas complementares. O Quadro 1 detalha os elementos correspondentes

das categorizações propostas (DERVIN; NILAN, 1986; CAPURRO, 2003; CHOO, 2003; BAPTISTA; CUNHA, 2007; ARAÚJO 2018).

Verifica-se que a abordagem tradicional (assim nomeada por Dervin e Nilan, 1986) também pode ser compreendida como quantitativa (Baptista e Cunha, 2007) ou física (Araújo, 2018 e Capurro, 2003). A alternativa (Dervin e Nilan, 1986) pode ser nomeada ainda como qualitativa (Baptista e Cunha, 2007) ou cognitiva (Araújo, 2018 e Capurro, 2003). Já a interacionista (Choo, 2003) é também nominada como abordagem qualitativa (Baptista e Cunha, 2007), ao mesmo tempo que social (Araújo, 2018 e Capurro, 2003).

Quadro 2 - Equivalência das Categorizações dos Estudos de Usuários

Categorizações dos Estudos de Usuários				
Descrições	Dervin e Nilan (1986)	Choo (2003)	Baptista e Cunha (2007)	Araújo (2018) e Capurro (2003)
	Tradicional	-	Quantitativo	Físico
	Alternativo	-	Qualitativo	Cognitivo
	-	Interacionista		Social

Fonte: A autora (2022).

Na presente pesquisa, os tipos de descrições das categorizações dos estudos de usuários serão contemplados no processo analítico voltado às contribuições científicas brasileiras a serem analisadas. Mas, embora tenha sido muito importante para a definição e compreensão da história dos estudos de usuários, já foram definidas as épocas de cada paradigma, conforme se visualiza no presente capítulo. Logo, serão avaliadas outras circunstâncias nesta pesquisa que não foram ainda auzidas.

O estabelecimento das categorias sobre os enfoques e a dimensão epistemológica dos estudos de usuários em sua perspectiva temporal de desenvolvimento, torna-se necessária a demarcação de quais os objetos de pesquisa mais contemplados, entre satisfação, preferências, comportamentos do usuário, entre outros elementos. Da mesma forma, interessa conhecer quais os tipos de serviços de informação mais estudados e quais as metodologias mais utilizadas; mais ainda, identificar quais as regiões brasileiras que mais desenvolveram estudos de usuários e quais as filiações institucionais dos autores das pesquisas. Com esses dados e resultados, por meio da literatura científica publicada, é possível a apresentação detalhada do arcabouço histórico-epistemológico brasileiro de tais estudos.

2.4 PERSPECTIVAS CONTEMPORÂNEAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Antes de apresentarmos os resultados da pesquisa, não podemos finalizar essa incursão sobre os estudos de usuários sem falarmos em sua situação mediante o mais recente paradigma em Ciência da Informação, o infocomunicacional.

Como dizem Nunes e Carneiro (2019, p.154), “há, na Ciência da Informação, uma tendência cada vez maior em se estudar a informação levando-se em conta a influência das interações e contextos sociais”. O social torna-se cada vez mais importante como elemento transformador nos diversos enquadramentos e nas mais diversas conjecturas científicas. Esta tendência na Ciência da Informação é “reforçada pelo desenvolvimento de estudos sobre a produção, o consumo, a mediação e o uso da informação pelos indivíduos em diferentes espaços” (Ibid., p.154). Assim, a disposição para os estudos da informação, conforme a emergência das ações sociais, é concretizada nos estudos de usuários que, como vimos, sofreram várias alterações ao longo de seu desenvolvimento. Porém, na atualidade, é possível se ver as mais diferentes maneiras de serem realizados.

Para Frohmann (2006, p.1) há uma importante tarefa para os estudos da informação: “como conciliar estudos sobre o fenômeno da informação em nosso tempo com estudos das práticas sociais e públicas, das realidades políticas, da economia e da cultura”. Isso implica em uma nova função para os estudos de usuários, pois ao se juntar a outras subáreas e especialidades da Ciência da Informação, deve se concentrar em contextos sócio-políticos, econômicos e culturais, em detrimento, apenas, da relação entre o indivíduo com o que ele pensa da biblioteca. Tudo está interligado em um ambiente maior e é a partir dessa contextualização que o serviço de informação deve formalizar parâmetros.

Mas, para além do contexto social valorizado nos tempos atuais, os contextos informacional e comunicacional estão ainda mais vivos, pois muitas informações são facilmente verificadas e divulgadas não só pela mídia e pelos cientistas, mas também pelo cidadão comum, ou são ao menos passíveis de verificação. Essa é uma das principais características que definem os tempos contemporâneos. Aqui, introduz-se neste trabalho o paradigma infocomunicacional descrito por Brandão (2014), no qual são encontrados a Web 2.0, a administração cooperativa com dados abertos e consulta pública, o cidadão consumidor e co-produtor e o trinômio Cidadão–

Plataformas Digitais–Estado. Trata-se de um novo desafio para os diferentes campos sociais do conhecimento. Os estudos de usuários, nessa dinâmica, passam a necessitar de novas abrangências como, por exemplo, o estudo de sistemas virtuais, *sites* de Internet, repositórios digitais e serviços de busca virtuais para atender a demandas insurgentes.

Silva, Oliveira e Furtado (2019, p. 22) salientam o entendimento de que nossa sociedade é “marcada pelo uso rotineiro da internet e de suas aplicações e ferramentas; pela diversidade dos objetos digitais disponibilizados na web, quer sejam de forma gratuita, ou sob a égide do direito de autor, copyright e de licenças criativas”. Com essa citação, nota-se que os autores sinalizam que, apesar da fragilidade e volatilidade de tantos recursos e depósitos de fontes informacionais, essas fontes estão disponibilizadas de forma a serem mais acessíveis. E acrescentam que há a necessidade de se estudar o comportamento infocomunicacional (Ibid, p. 22). Dessa forma, podemos observar que, com as mudanças sociais constantes, a extensão de se realizar estudos de usuários de forma persistente e abrangente, uma vez que as comunidades estão em mutação incessante, como ainda pelos próprios indivíduos buscadores (ou não) de informação.

Fisher, Erdelez e Mckechnie (2005, apud COSTA e RAMALHO, 2019) destacaram que centenas de estudos acerca do comportamento sobre informação e comunicação evidenciaram o impacto da informação e comunicação

[...] em padrões de consumo, votação, hábitos de saúde, hábitos de lazer e cultura, negócios, tendências de marketing [...] e impactos nas interações homem-máquina para compreensão e resolução de uma miríade de problemas na educação.

Os mais diversos hábitos dos consumidores passam por mudanças e refletem uma constituição social e comunicacional inédita.

Os estudos das comunidades dos serviços informacionais passaram a ter a possibilidade de possuir pautas mais variadas, com objetivos diferenciados e mais voltados ao estudo de um público que produz seu próprio conhecimento, que se importa com mídia editável e que encontra informação mais facilmente em sua própria casa ao alcance de um computador ou de um telefone celular, em detrimento à caminhada para uma biblioteca. Com as modificações que surgem de tempos em

tempos, faz-se relevante realizar estudos de usuários tanto em instituições diversas, quanto até na mesma, a cada geração populacional que tem diferentes condições e que se compromete com valores intrínsecos modificados.

Araújo (2010, p. 36) nos informa em um artigo que quanto à pergunta “mas quando responderemos ‘tudo’ sobre os usuários da informação?” tão questionada por seus alunos em sala de aula, a resposta é que “não se chega ao fundo da questão, a uma resposta cabal e absoluta, quando o objeto estudado é também sujeito, dotado de vontade, historicidade e condutor do seu destino”. E que é possível apenas “promover novas e mais profundas incursões, encontrando sempre novos elementos explicativos, incorporando novas questões e aspectos que compõem a realidade explicada”. Então, os usuários da informação, como seres guias de suas próprias histórias, estão em contínua reinvenção. Com a constante e cada vez mais veloz reviravolta dos tempos em variados conjuntos de elementos que compõem as eras, os séculos, as décadas e mesmo os anos, existe uma sequência sucessiva de transformações na sociedade que recai sobre cada conjunto de usuários da informação que necessita ser estudado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Bunge (apud Tesser, 1994), “a tarefa principal da epistemologia consiste na reconstrução racional do conhecimento científico”. Para ele, o epistemológico pode dar contribuições de vários tipos, entre as quais uma em especial que serve ao presente trabalho: “participar das discussões sobre a natureza e o valor da ciência pura e aplicada, ajudando a esclarecer as ideias a respeito”. Aqui, podemos dizer que buscamos elucidar sobre a natureza dos estudos de usuários brasileiros como um ramo da Ciência da Informação.

Esta pesquisa foi construída com base em dados estatísticos e informações sobre os elementos cronológicos e epistemológicos formulados a partir de artigos científicos indexados na base de dados Brapci e que se utilizaram de estudos de usuários já realizados, destes tomados como resultados e orientadores das conclusões.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica porque se detém aos registros bibliográficos disponíveis em bases de dados de periódicos científicos. Quanto aos objetivos, a orientação da pesquisa é descritiva, na medida em que se dedica a revelar e detalhar elementos cronológicos e epistemológicos da produção bibliográfica disponível que não foram devidamente explorados, mesmo ao entender que tais incursões são, em alguns momentos, interpretativas.

Sobre o percurso metodológico empreendido, as etapas da pesquisa foram:

Etapa 1: Dimensão teórica

- 1) Organização da discussão teórica e seleção dos autores e textos afetos aos interesses da pesquisa;
- 2) Elaboração do capítulo teórico sobre estudos de usuários de serviços de informação.

Etapa 2: Dimensão aplicada

- 1) Definição das categorias de análise cronológica e epistemológica;
- 2) Definição da estratégia de busca para exploração na base de dados Brapci;
- 3) Buscas dos registros bibliográficos vinculados à estratégia estabelecida na Brapci;

- 4) Organização dos registros bibliográficos conforme as categorias de análise;
- 5) Elaboração de quadros e tabelas concernentes às categorias de análise;
- 6) Análise dos resultados a partir dos dados e das informações organizadas por meio das categorias estabelecidas.

As categorias de análise que orientaram a pesquisa foram:

1) Dimensão Cronológica e Geográfica dos Artigos

- a) Distribuição temporal dos artigos; e
- b) Distribuição geográfica dos autores por meio da filiação institucional.

2) Dimensão Epistemológica dos Artigos

- a) Instrumentos de coleta de dados;
- b) Dimensões teóricas e aplicadas dos artigos;
- c) Objetivos dos estudos de usuários presentes nos artigos; e
- d) Tipologia dos serviços de informação.

Em janeiro de 2021, após colocar na busca o termo estudo do usuário, sem aspas e sem acentos, foram recuperados 544 documentos. Desses, foram selecionados apenas os que apresentam estudos de usuários de serviços informacionais e que apresentassem resultados e conclusões de estudo de usuários executado pelos autores. Após a etapa de leitura e seleção dos artigos, apenas 166 textos atenderam os parâmetros dos objetivos da pesquisa. Com uma análise mais aprofundada e a exclusão de textos derivados de congressos e outros eventos e com a definição de incluir apenas de artigos de periódicos, o número foi reduzido a 154 textos.

No processo de busca, foi utilizado o filtro “todos”, que indica o uso do mesmo termo de busca para recolher autores, título, palavras-chave, resumo e texto completo. A delimitação da busca foi de 1972 a 2020, ou seja, todo o período de indexação da Brapci.

Em setembro de 2021, a busca por artigos de 2021 foi refeita por considerarmos a hipótese de haver periódicos que publicam seus números anuais atrasados. Porém, não foram encontrados artigos a serem adicionados à listagem que compõem o

corpus da pesquisa, dando sequência ao trabalho com os artigos localizados em janeiro de 2021.

Após a formação do corpus da pesquisa, foi produzida uma lista de dos 154 artigos com os seguintes elementos: a) referências bibliográficas dos registros; b) metadados dos elementos cronológicos e epistemológicos. A organização dos artigos e seus elementos contemplaram os seguintes dados: a) ano de publicação dos artigos sobre estudos de usuários; b) filiação institucional dos autores e a região geográfica; c) instrumentos de coleta de dados e os objetivos dos estudos; e d) tipologia dos serviços de informação contemplados nos estudos de usuários. A disposição dos 154 artigos, bem como os metadados referente aos textos analisados estão disponíveis no Apêndice A desta pesquisa.

Os metadados foram extraídos principalmente dos dados de identificação e do resumo dos textos. Quando o resumo não forneceu os elementos necessários para esta análise, o próprio registro bibliográfico em análise foi consultado na íntegra. Para cada aspecto, houve a formulação de tabelas e quadros que separam todos os dados e informações necessárias, a partir do princípio cronológico (neste caso, por décadas). Porém, na década de 2011 a 2020, houve um agrupamento muito maior de artigos que couberam na seleção em relação às demais décadas. Por isso, foi separada em dois períodos: 2011 a 2015 e 2016 a 2020.

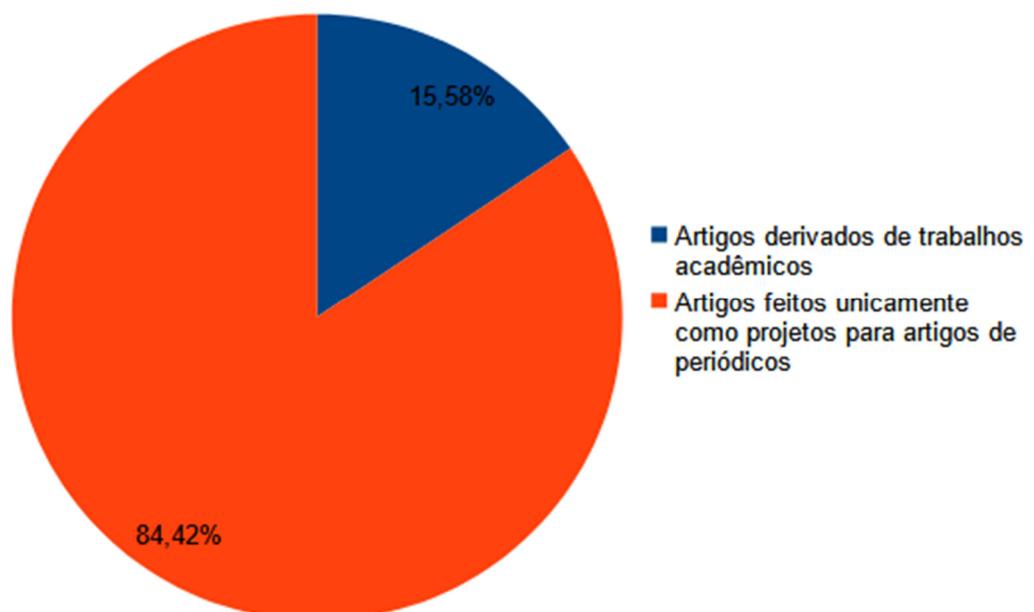
Na etapa de análise, foram interpretados os motivos pelos quais alguns itens apareceram mais que outros nos estudos de usuários pesquisados. Paralelamente, foram acrescentadas informações que a literatura traz sobre as interpretações mencionadas.

4 RESULTADOS

Quanto à caracterização do corpus da pesquisa, 11 artigos possuem informações de que são derivados de trabalhos de conclusão de curso, 10 de dissertações e 3 de teses. São 24 artigos explicitamente derivados de trabalhos de conclusão de cursos acadêmicos, ou seja, 15,58% das pesquisas, conforme Gráfico 1. É um número relativamente baixo, embora significativo. Indica que a grande maioria dos estudos de usuários, quando publicados, foram voltados para disseminação por meio de artigos de periódicos. Em menor frequência tem-se os trabalhos de finalização de graduação, mestrado ou doutorado.

Pode ser mais fácil transformar um estudo de usuário em um produto mais simplificado, como um artigo, em vez de um que se descreva em tantas páginas quanto um de conclusão de curso, no qual é necessário que se façam reflexões mais aprofundadas. Percebe-se que, muitas vezes, os estudos de usuários são apenas ferramentas para o aperfeiçoamento institucional, mesmo partindo de iniciativas universitárias e que requerem conclusões mais imediatas que aquelas que dependem do fim de um curso.

Gráfico 1 – Artigos derivados de trabalhos acadêmicos



Fonte: A autora (2022)

4.1 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL DO UNIVERSO PESQUISADO

De 1972 até o ano de 2010, foram cadastrados até 21 estudos de usuários a cada década. Porém, de 2011 a 2020, o número saltou para 118 textos somente nesse período mais atual, sendo 52 de 2011 a 2015 e mais 66 de 2016 a 2020. Assim se verifica na tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição Temporal dos Artigos Sobre Estudos de Usuários

Período	Quantidade
1972 a 1980	1 texto
1981 a 1990	8 textos
1991 a 2000	6 textos
2001 a 2010	21 textos
2011 a 2015	52 textos
2016 a 2020	66 textos
Total	154 textos

Fonte: A autora (2022)

O número de estudos publicados no século XXI cresceu progressivamente e esses fenômenos se deve a um conjunto de fatores, um deles apontado por Araújo (2019) que foi o aumento dos programas de pós-graduação e de periódicos de Ciência da Informação. O crescimento percebido e o grau acentuado de publicações sinalizam um crescimento na próxima década.

Esse aumento exponencial também pode estar ligado à valorização do conhecimento sobre o cliente/cidadão experimentado por diversas áreas econômicas e sociais, com o ganho de importância do *costume relationship management* (CRM) ou, traduzindo, administração do relacionamento com o cliente, surgido na década de 1990. O CRM é uma ferramenta de relacionamento com os clientes e o crescimento de tal tipo de marketing “foi impulsionado pelo aumento dos serviços, da tecnologia e das firmas orientadas para a informação, mas também pelo aumento da competição por redes ou alianças estratégicas” (Hunt, Arnett & Madhavaram, 2006, apud Maximo, 2019, p.281).

Em relação às instituições com serviços de informação especificamente, Martins (2012, p.27), ao analisar produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias, conclui que “as instituições estão se preocupando em ouvir as sugestões de seus usuários”. Isso implica em um maior número de estudos de suas

comunidades que se soma ao natural aumento de artigos de periódicos científicos percebida com a explosão informacional já mencionada. Outro ponto que pode explicar o crescimento das publicações é apontado por Martins (2012, p. 27): ao analisar produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias, conclui-se que “as instituições estão se preocupando em ouvir as sugestões de seus usuários”. Isso implica em um maior número de estudos de suas comunidades que se soma ao aumento dos programas de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil já mencionada.

Ainda é pouco provável que o assunto se esgote nos próximos anos, visto que cada estudo do usuário é único e ligado a uma unidade de informação única em certo tempo.

4.2 REGIÕES BRASILEIRAS EM QUE FORAM FEITOS OS ESTUDOS

As regiões brasileiras nas quais mais foram desenvolvidos estudos da comunidade foram o Nordeste e o Sudeste, como consta na tabela 2.

Tabela 2 - Região brasileira em que foi feito o estudo

	1971 a 1980	1981 a 1990	1991 a 2000	2001 a 2010	2011 a 2015	2016 a 2020	Total
Nordeste	-	2	2	7	16	24	51
Sudeste	-	4	2	8	14	13	41
Sul	-	-	-	3	9	13	25
Centro-Oeste	-	-	-	1	6	9	16
Nacional	-	1	2	2	5	2	12
Região não informada	-	-	-	-	1	3	4
Norte	-	1	-	-	1	1	3
Sudeste e Nordeste na mesma pesquisa	-	-	-	-	-	1	1
Sul e Sudeste na mesma pesquisa	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	1	8	6	21	52	66	154

Fonte: A autora (2022)

São estudos que utilizam como local de pesquisa a região Nordeste (51 pesquisas):

- Entre 1981 e 1990: NEVES, 1989; RIBEIRO, 1986;
- Entre 1991 e 2000: CUNHA, 1998; JÚNIOR; MATOS; SOARES, 1991;

- Entre 2001 e 2010: BRITO; SILVA, 2010; CUNHA, 2004; LUCENA; SILVA, 2006; SILVA, 2002; SILVA, 2009; SILVA; RAMALHO, 2005; SOUSA; PERUCCHI, 2010;

- Entre 2011 e 2015: ALVES; COSTA, 2014; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; CORRÊA; VIEIRA, 2013; DINIZ; SUDÁRIO, 2013; FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; GOMES; ARAÚJO, 2015; OLIVEIRA; CARVALHO, 2014; PANTALEÃO; LEMOS; CAVALCANTE; COSTA, 2013; PEREIRA, 2011; PINHO; BARBOSA, 2011; SANTIAGO; NETTO, 2012; SANTOS; COSTA, 2012; SANTOS; SILVA, 2011; SILVA; LEITE, 2015; SILVA; RAMALHO, 2011; SOUZA; SILVA; FRANÇA, 2014;

- Entre 2016 e 2020: BEZERRA; SERAFIM, 2019; DANTAS; FILHO; DAMIAN, 2017; FELIX; GARCIA, 2017; FREITAS, 2019; FURTADO; CORDEIRO, 2017; MENEZES; CARVALHO, 2017; MIRANDA; ÂNGELO, 2020; MIRANDA; CARVALHO, 2017; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016; PEREIRA, 2016; PINTO, 2018; ROQUE; VIEIRA, 2019; SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020; SANTOS; ANDRADE, 2017; SANTOS; MELO; ROCHA; GOMES, 2018; SILVA; CAVALCANTE; COSTA, 2018; SILVA; LIMA, 2018; SILVA, 2016; SILVA; COSTA; BARROCAS, 2017; SILVA; VIEIRA; LAZZARIN, 2017; SILVA, L. S. O.; OLIVEIRA, L. R. D. S.; LIMA, 2018; SILVA; PINHEIRO, 2016; SOUSA; MIRANDA; SOUSA; RAMALHO, 2017.

E os na região Sudeste (42 pesquisas) são:

- Entre 1981 e 1990: BARREIRO; COUTINHO, 1982; FIUZA, 1981; OBERHOFER, 1983; URBIZAGASTEGUI; LIMA, 1982;

- Entre 1991 e 2000: CUENCA, 1999; KREMER; NOGUEIRA, 1995;

- Entre 2001 e 2010: BOCCATO; FUJITA, 2006; BOHMERWALD, 2005; COSTA, 2001; DELAIA; FREIRE, 2010; GARCIA; SILVA, 2005; GONTIJO, 2001; PASSOS; VIEIRA, 2008; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004;

- Entre 2011 e 2015: ALMEIDA; CENDÓN, 2015; ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D'AGOSTINI, 2015; BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; BRAGANÇA, 2014; CÓQUERO, 2014; CRUZ, 2012; DAMASCENO; MESQUITA, 2014; FONSECA; GOMES, 2014; LEMOS; BORGES, 2015; LEMOS, 2012; MORAES, 2011; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012; SILVA; BOCCATO, 2012; SOARES; SOUSA, 2015;

- Entre 2016 e 2020: AUGUSTO; FURNIVAL; COLEPICOLO; SIMIONATO, 2017; CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018; CARVALHO; MIGUEL; COSTA, 2020; COSTA; ALDABALDE, 2020; COSTA; DUARTE, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; GOMES, 2017; LOBATO; ROCHA, 2019; NASCIMENTO; GUSMÃO; SANTANA; SILVA; MARTINS, 2017; RODRIGUES, OLIVEIRA, 2020; ROSA, 2016; ROSEMBERG; MIGUEL; CARVALHO, 2018; SEABRA, 2019; SILVA, 2019.

Algo que contribui para este resultado é o fato de que são as regiões mais populosas do país, visto que não foram contabilizadas as pesquisas em proporção às populações regionais, e sim de forma geral e independente de proporcionalidades. Essa questão fica para outro estudo que pondere o número populacional relativo.

Na amostragem pesquisada, apenas dois estudos foram feitos em duas regiões, no Sul e Sudeste (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977) e no Sudeste e Nordeste, na década de 2010 (GOMES, 2017). E houve ainda 12 estudos de âmbito nacional, distribuídos em todas as décadas a partir dos anos 1980 (ARAUJO; MARTELETO; OLIVEIRA, 1982; ALLEVATO, 1995; CARIBÉ, 1992; COSTA; RAMALHO, 2010; FURQUIM, 2004; CENDÓN; SOUZA; RIBEIRO, 2011; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; RAMOS; MUNHOZ, 2011; SEGUNDO; ARAÚJO, 2013; SILVA; DIAS, 2011; ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE, 2017; SOUZA; MUÑOZ, 2017). Das 12 pesquisas detectadas de âmbito nacional, 5 foram realizadas nos anos 2011-2015, período em que mais houve pesquisas nacionais.

O Nordeste apresentou trabalhos a partir de 1986, tendo uma explosão nos anos 2010, em que houve 16 trabalhos entre 2011 e 2015 e 25 entre 2016 e 2020, mesmos períodos em que a segunda região que mais publicou foi o Sudeste com 14 artigos entre 2011 e 2015 e 14 entre 2016 e 2020.

O Sudeste esteve presente com pesquisas em todas as décadas, estando na década de 1970 com um estudo junto com a região Sul, que, por sua vez, após esse primeiro trabalho registrado na Brapci, de 1977, voltou a ter trabalhos apenas no século XXI. Foram 25 estudos, precisamente (BOSO; NASCIMENTO, 2008; EGGERT-STEINDEL; OLIVEIRA; SHIMIGELOW, 2002; LUCAS; FELICIO; FARIAS; STEINBACH; COSTA, 2008; CAPRI; BAHIA; PINTO, 2012; CÉ; PEDRAZZI, 2011; CORREA; MIRANDA, 2012; MARQUES; RODRIGUES, 2014; NUNES; CONCEIÇÃO; SILVEIRA, 2012; OLIVEIRA; FIRME, 2013; PELISSARO; MOURA, 2015; PORTELLA; PEREZ, 2013; SOARES, 2012; BAPTISTA; GONÇALVES, 2017; CUNHA; CÂNDIDO,

2017; FILHO; ALVAREZ; SILVA, 2017; GERALDO; PINTO, 2019; GONÇALVES, 2019; GONÇALVES; SILVA, 2018; HELLER; VALERIM; ARAUJO; CORONEL, 2017; NADAL; PICININ; MADRUGA, 2017; NOVELLETO; VIANNA; DUTRA, 2016; OLIVEIRA, 2017; ROCHA; SILVA, 2016; SOUZA; EGGERT-STEINDEL; ARDIGO, 2019; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018).

O Centro-Oeste somente veio realizar estudos na década de 2010, mas foi com consideráveis 16 pesquisas (RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006; ANDRIOTTI; COSTA; SILVA, 2014; CARIBÉ; OLIVEIRA, 2015; COSTA, 2015; FERREIRA; MAIA, 2013; OLIVEIRA JUNIOR; MOREIRA; SANTOS; NASCIMENTO, 2011; SALVIATI; DUARTE, 2015; BARBOSA, 2016; BASTOS; MUÑOZ; RAPOSO, 2020; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; ESTELA; CUNHA, 2017; KAFURE; PEREIRA, 2016; MARINS; MORENO, 2017; MOREIRA; RIBEIRO, 2020; PINHEIRO, 2017; SANTOS, 2020).

O Norte teve apenas 3 pesquisas, em 1987, 2014 e 2017, sendo a região mais carente de estudos (CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; PIRES; GIRARD, 2014; SOUSA, 2017).

Houve, ainda, 4 estudos em que a região brasileira não foi informada no artigo, todas na segunda década do século XXI (NORONHA; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012; BALBINO, 2016; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; SILVA; ROSA; LEITE; SOUSA, 2017). Tais pesquisas não informaram qual a instituição trabalhada e foi observado que a falta dessa declaração ocorreu em algumas das pesquisas mais críticas. Não foram informadas as instituições pesquisadas para preservar os locais em que houve comentários mais depreciativos dos usuários, o que revelou uma certa ética dos pesquisadores. Pudemos observar ainda que, apesar dessas exceções, a maioria dos estudos de usuários trouxe opiniões de respeito, admiração e sentimentos de valorização vindos do público quanto às unidades de informação, se não apontamentos neutros e de sugestões.

4.3 VINCULAÇÃO DOS PESQUISADORES

Para identificar a vinculação do pesquisador, considerou-se a vinculação acadêmica ou de instituição de pesquisa brasileira mais recente. Um artigo pode ter mais de um autor e isso aumentou bastante o número de instituições vinculantes que podem ser observadas na tabela 3.

Nesse caso, as mais computadas entre mais de 30 instituições, como é notado na tabela 6, foram a UFMG e a UFPB como principais instituições vinculantes, o que reflete as regiões que mais publicaram, Sudeste e Nordeste.

Tabela 3 - Vinculação do Pesquisador

	1971 a 1980	1981 a 1990	1991 a 2000	2001 a 2010	2011 a 2015	2016 a 2020	Total
UFMG	-	1	2	6	24	23	56
UFPB	-	-	1	9	17	9	36
UNB	-	-	1	4	9	10	24
UFSC	-	-	-	5	3	12	20
UFPE	-	2	-	1	4	10	17
USP	-	-	1	11	3	-	15
UFC	-	-	-	-	8	6	14
UFAL	-	-	-	-	-	9	9
UFES	-	-	-	-	-	8	8
UFRGS	-	-	-	-	2	6	8
UFRN	-	-	-	-	2	5	7
FURG	-	-	-	-	7	-	7
UFCA	-	-	-	-	-	7	7
UFSCar	-	-	-	-	2	4	6
UFBA	-	-	-	-	-	6	6
Outras Instituições	2	8	4	7	34	29	84

Fonte: A autora (2022)

A Universidade Federal de Minas Gerais teve 56 pesquisadores distribuídos nos seguintes 30 artigos:

- Entre 1981 e 1990: FIUZA, 1981;
- Entre 1991 e 2000: KREMER; CARIBÉ, 1992; KREMER; NOGUEIRA 1995;
- Entre 2001 e 2010: BOHMERWALD, 2005; COSTA, 2001; COSTA; RAMALHO, 2010; GONTIJO, 2001; SILVA, 2002;
- Entre 2011 e 2015: BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; ALMEIDA; CENDÓN, 2015; ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D'AGOSTINI, 2015; CENDÓN; SOUZA; RIBEIRO; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; FERREIRA; MAIA, 2013; LEMOS, 2012; LEMOS; BORGES, 2015; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012;
- Entre 2016 e 2020: BALBINO, 2016; CARVALHO; MIGUEL; COSTA, 2020; COSTA; DUARTE, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; GOMES, 2017; LOBATO; ROCHA, 2019; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; NASCIMENTO; GUSMÃO;

SANTANA; SILVA; MARTINS, 2017; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020; ROSA, 2016; SANTOS; MELO; ROCHA; GOMES, 2018; SILVA, 2019; SILVA; PINHEIRO, 2016.

E a Universidade Federal da Paraíba teve 36 pesquisadores distribuídos nos 22 artigos a seguir:

- Entre 1991 e 2000: CUNHA, 1998;

- Entre 2001 e 2010: CUNHA, 2004; LUCENA, J. A.; SILVA, 2006; SILVA, 2009; SOUSA; PERUCCHI, 2010;

- Entre 2011 e 2015: ALVES; COSTA, 2014; COELHO, O. M. M.; PINTO; SOUSA, 2013; FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; OLIVEIRA; CARVALHO, 2014; SANTIAGO; NETTO, 2012; SANTOS; COSTA, 2012; SEGUNDO; ARAÚJO, 2013; SILVA; DIAS, 2011; SILVA; RAMALHO, 2011; SOUZA; SILVA; FRANÇA, 2014;

- Entre 2016 e 2020: ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE, 2017; BEZERRA, M. G.; SERAFIM, 2019; FELIX; GARCIA, 2017; OLIVEIRA, C. T; MEDEIROS, 2018; SILVA; VIEIRA; LAZZARIN, 2017; SILVA, S. P.; PINHEIRO, 2016; SOUSA; MIRANDA; SOUSA; RAMALHO, 2017.

Na UFMG, há um programa de pós-graduação em ciência da informação no qual uma das linhas de pesquisa é “Políticas públicas e organização da informação e Usuários”, o que aumenta o incentivo para a realização de estudos de usuários pelos pesquisadores locais. O mestrado do programa foi criado em 1976, mas só em 2017 o tema “usuários” foi consolidado com as mudanças nas áreas de concentração.

Em 2015, como certificou Araújo (2019, p. 130), foi criado o Estudos em Práticas Informacionais e cultura (EPIC), formado por dez pesquisadores doutores, profissionais de outros quatro países e vários parceiros de demais universidades brasileiras e outras instituições, que alavancou os estudos de usuários executados pelos pesquisadores da UFMG e ajudou a firmar a temática que então já era bastante estudada para o programa de pós-graduação.

Simões (2014, p. 79) já averiguou serem a UFBA (com seis pesquisadores em três artigos: PINTO, 2018; SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020; SILVA; LIMA, 2018), a UFPB (com números já referidos) e a UFPE (com 17 pesquisadores em sete artigos: NEVES, 1989; RIBEIRO, 1986; SILVA, 2009; CORRÊA; VIEIRA, 2013; PINHO; BARBOSA, 2011; ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE, 2017; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016) possuidoras dos três programas de pós-graduação em Ciência da Informação existentes no Nordeste. Desses, ela

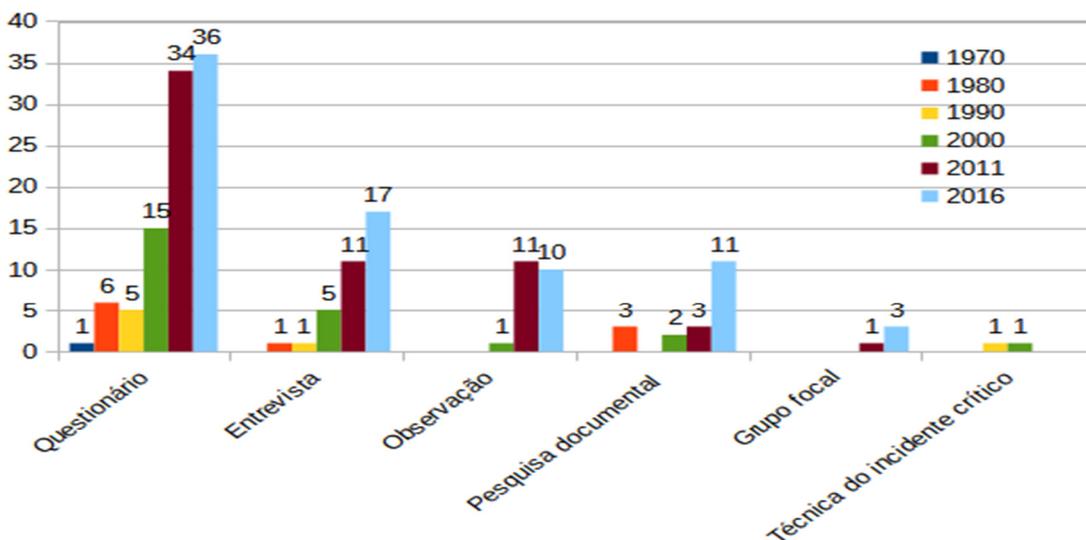
apurou: a UFBA e a UFPB têm sido bastante atuantes em realizar estudos de usuários, apesar de a UFPE não ter tido nenhum trabalho de teses e dissertações nesse sentido até 2014, data da pesquisa da autora. Mas, embora esse baixo número de dissertações e teses na UFPE, podemos ver na tabela 6 artigos de periódicos sendo produzidos com essa temática desde 1980 na universidade pernambucana.

O primeiro estudo de usuários registrado na Brapci foi de pesquisadores vinculados às organizações Eletrobrás e Eletrosul (ALMEIDA; FALKENBACH,1977). Mesmo nos anos 1980, uma empresa mista como o SESC-RJ (URBIZAGASTEGUI, 1982) e órgãos federais como o CNEN (BARREIRO; COUTINHO, 1982) e o INPI (ARAUJO; MARTELETO; OLIVEIRA, 1982), continuaram a ser algumas das poucas instituições a executar os estudos do seu público de serviços informacionais. Mas, nos tempos atuais, cada vez mais, os estudos de usuários têm se proliferado devido especialmente ao impulso de estudantes e profissionais universitários.

Atualmente, a grande maioria das instituições vinculantes são faculdades e universidades, o que confirma a força dessas entidades como organizadoras de estudos para o entendimento da comunidade usuária de serviços e, conseqüentemente, para o aperfeiçoamento destes.

4.4 INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Gráfico 2 - Instrumentos de coleta de dados



Fonte: A autora (2022)

Os estudos do usuário podem seguir várias metodologias e esse leque foi contabilizado na presente pesquisa. Por isso, falaremos dessas possibilidades de instrumentos metodológicos encontrados. Considerando que muitos textos usaram mais de um método de coleta de dados, houve 194 instrumentos coletados e, entre várias repetições de métodos, seis tipos foram verificados, como diz o gráfico 2.

Baptista e Cunha (2007) já verificaram que os métodos de coleta de dados mais utilizados nos estudos de usuários são o questionário, a entrevista, a observação e a análise de conteúdo, o que pode ser conferido em nossa pesquisa. Verifica-se também que a análise de conteúdo converge para o que chamamos de pesquisa documental.

O instrumento amplamente mais utilizado foi o questionário (97 pesquisas), o único método utilizado em todas as décadas, sendo 36 pesquisas no período de 2016-2020. As pesquisas que fizeram uso do questionário foram:

- Entre 1972 e 1980: ALMEIDA; FALKENBACH, 1977;
- Entre 1981 e 1990: ARAÚJO; MARTELETO, 1982; BARREIRO; COUTINHO, 1982; CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; NEVES,, 1989; RIBEIRO, 1986; URBIZAGASTEGUI, LIMA, 1982;
- Entre 1991 e 2000: ALLEVATO, 1995; CARIBÉ, 1992; CUENCA, 1999; CUNHA, 1998; JÚNIOR; MATOS; SOARES, 1991;
- Entre 2001 e 2010: BOHMERWALD, 2005; BOSO; NASCIMENTO, 2008; BRITO; SILVA, 2010; COSTA; RAMALHO, 2010; CUNHA, 2004; EGGERT-STEINDEL; OLIVEIRA; SHIMIGELOW, 2002; GARCIA; SILVA, 2005; LUCAS; FELICIO; FARIAS; STEINBACH; COSTA, 2008; PASSOS; VIEIRA, 2008; RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004; SILVA, 2002; SILVA, 2009; SILVA; RAMALHO, 2005; SOUSA; PERUCCHI, 2010;
- Entre 2011 e 2015: ALVES; COSTA, 2014; ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D'AGOSTINI, 2015; BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; BRAGANÇA, 2014; CAPRI; BAHIA; PINTO, 2012; CÉ; PEDRAZZI, 2011; CENDÓN; SOUZA; RIBEIRO, 2011; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; CÓQUERO, 2014; CORREA; MIRANDA, 2012; COSTA, 2015; CRUZ, 2012; DAMASCENO; MESQUITA, 2014; DINIZ; SUDÁRIO, 2013; FERREIRA; MAIA, 2013; FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; GOMES; ARAÚJO, 2015; JONCEW; CENDÓN;

AMENO, 2014; MORAES, 2011; NORONHA; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012; OLIVEIRA; FIRME, 2013; PANTALEÃO; LEMOS; CAVALCANTE; COSTA, 2013; PEREIRA, 2011; PINHO; BARBOSA, 2021; SALVIATI; DUARTE, 2015; SANTIAGO; NETTO, 2012; SANTOS; COSTA, 2012; SANTOS; SILVA, 2011; SEGUNDO; ARAÚJO, 2013; SILVA; LEITE, 2015; SILVA; DIAS, 2011; SILVA; RAMALHO, 2011; SOARES, 2012; SOARES; SOUSA, 2015;

- Entre 2016 e 2020: ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE, 2017; BALBINO, 2016; BAPTISTA; GONÇALVES, 2017; BARBOSA, 2016; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018; CUNHA; CÂNDIDO, 2017; DANTAS; FILHO; DAMIAN, 2017; GERALDO; PINTO, 2019; GOMES, 2017; GONÇALVES; SILVA, 2018; KAFURE; PEREIRA, 2016; LOBATO; ROCHA, 2019; MIRANDA; ÂNGELO, 2020; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; NASCIMENTO; GUSMÃO; SANTANA; SILVA; MARTINS, 2017; NOVELLETTO; VIANNA; DUTRA, 2016; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016; OLIVEIRA, 2017; PEREIRA, 2016; PINHEIRO, 2017; PINTO, 2018; ROCHA; SILVA, 2016; ROSA, 2016; ROSEMBERG; MIGUEL; CARVALHO, 2018; SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020; SANTOS; ANDRADE, 2017; SILVA; CAVALCANTE; COSTA, 2018; SILVA; LIMA, 2018; SILVA, 2016; SILVA; COSTA; BARROCAS, 2017; SILVA; VIEIRA; LAZZARIN, 2017; SILVA, 2019; SILVA; OLIVEIRA; LIMA, 2018; SILVA; PINHEIRO, 2016; SILVA; ROSA; LEITE; SOUSA, 2017.

É seguido pela entrevista. Os 35 que utilizaram a entrevista e a deixaram como segundo método mais empregado foram:

- Entre 1981 e 1990: FIUZA, 1985; JÚNIOR; MATOS;
 - Entre 1991 e 2000: SOARES, 1991;
 - Entre 2001 e 2010: BOSO; NASCIMENTO, 2008; COSTA, 2001; DELAIA; FREIRE, 2010; FURQUIM, 2004; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004;
 - Entre 2011 e 2015: ALMEIDA; CENDÓN, 2015; ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D'AGOSTINI, 2015; ANDRIOTTI; COSTA; SILVA, 2014; CARIBÉ; OLIVEIRA, 2015; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; FERREIRA; MAIA, 2013; GOMES; ARAÚJO, 2015; LEMOS; BORGES, 2015; MARQUES; RODRIGUES, 2014; SANTOS; COSTA, 2012; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012;

- Entre 2016 e 2020: BARBOSA, 2016; BASTOS; MUÑOZ; RAPOSO, 2020; BEZERRA; SERAFIM, 2019; CARVALHO; MIGUEL; COSTA, 2020; COSTA; DUARTE, 2017; FELIX; GARCIA, 2017; FURTADO; CORDEIRO, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; KAFURE; PEREIRA, 2016; MENEZES; CARVALHO, 2017; NASCIMENTO; GUSMÃO; SANTANA; SILVA; MARTINS, 2017; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020; ROQUE; VIEIRA, 2019; ROSA, 2016; SANTOS, 2020; SEABRA, 2019; SOUZA; MUÑOZ, 2017.

A observação (22) foi o terceiro método mais empregado, em um total de seis métodos identificados. Alguns desses instrumentos foram empregados junto com outros. Os 22 estudos em que os autores optaram pela observação, foram:

- Entre 2001 e 2010: BOCCATO; FUJITA, 2006;

- Entre 2011 e 2015: ALMEIDA; CENDÓN, 2015; CORRÊA; VIEIRA, 2013; FONSECA; GOMES, 2014; OLIVEIRA JUNIOR; MOREIRA; SANTOS; NASCIMENTO, 2011; MORAES, 2011; OLIVEIRA; CARVALHO, 2014; PELISSARO; MOURA, 2015; PIRES; GIRARD, 2014; SANTIAGO; NETTO, 2012; SILVA; BOCCATO, 2012; SILVA; RAMALHO, 2011;

- Entre 2016 e 2020: AUGUSTO; FURNIVAL; COLEPICOLO; SIMIONATO, 2017; BARBOSA, 2016; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; COSTA; DUARTE, 2017; FELIX; GARCIA, 2017; FURTADO; CORDEIRO, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; MARINS; MORENO, 2017; SANTOS, 2020; SOUSA, 2017.

A ordenação de métodos dessa forma pode ser explicada porque o questionário e a entrevista são as maneiras mais diretas para se obter dados sobre alguém. Quando temos uma dúvida sobre a vida de um indivíduo e queremos solucioná-la, a maneira mais simples de resolver o questionamento é perguntar à própria pessoa sobre o que procuramos saber, dialeticamente. Dentre esses dois meios mais evidentes, o questionário se destaca por deixar o indivíduo questionado mais à vontade que a entrevista e exclui do questionador o trabalho de se manter disponível para perguntar na hora marcada as perguntas pré-elaboradas. A dicotomia entre o questionador e o alvo dos questionamentos se completa de forma mais simples com o questionário, no qual a pergunta é feita de forma clara, sem intermediários e, se for necessário, até mesmo à distância, por carta ou e-mail, por exemplo. Compreende-se que, por esses motivos, o questionário foi o instrumento de coleta de dados mais utilizado na maioria significativa dos artigos.

Houve 19 estudos que foram formulados com o auxílio de documentos administrativos, tais como relatórios, estatísticas, dados de empréstimo e cadastro de usuários, sendo o primeiro deles de 1983 (OBERHOFER, 1983). Portanto, conclui-se que, embora pouco usual, a pesquisa documental ainda figura como um instrumento de coleta de dados sobre os indivíduos frequentadores de unidades de informação.

A observação foi bastante utilizada como instrumento de coleta de dados, entretanto isso começou a ocorrer apenas nos anos 2000 com Boccato e Fujita (2006), sendo mais amplamente usada nos anos 2010, o que pode indicar que é uma característica metodológica do paradigma social, a julgar pela época de divulgação das pesquisas. Além destes, empregam-na os seguintes artigos:

- Entre 2011 e 2015: ALMEIDA; CENDÓN, 2015; CORRÊA; VIEIRA, 2013; FONSECA; GOMES, 2014; OLIVEIRA JUNIOR; MOREIRA; SANTOS; NASCIMENTO, 2011; MORAES, 2011; OLIVEIRA; CARVALHO, 2014; PELISSARO; MOURA, 2015; PIRES; GIRARD, 2014; SANTIAGO; NETTO, 2012; SILVA; BOCCATO, 2012; SILVA; RAMALHO, 2011;

- Entre 2016 e 2020: AUGUSTO; FURNIVAL; COLEPICOLO; SIMIONATO, 2017; BARBOSA, 2016; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; COSTA; DUARTE, 2017; FELIX; GARCIA, 2017; FURTADO; CORDEIRO, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; MARINS; MORENO, 2017; SANTOS, 2020; SOUSA, 2017.

Outro instrumento de coleta de dados encontrado nos artigos analisados foi o grupo focal. Backes, Colomé, Erdmann e outros (2011, p. 439) conjecturaram: “desenvolve-se a partir de uma perspectiva dialética, na qual o grupo possui objetivos em comum e seus participantes procuram abordá-los trabalhando como uma equipe”. Trata-se de reunir um grupo para troca de experiências sobre um tema, em um espaço em que o debate é incentivado. Almeida (2009) explica que é uma metodologia estruturada em meados do século XX, no mesmo local onde surgiu a história oral, na Universidade de Columbia, em Nova York, pela sociologia de Robert Merton, e que “a utilização de Grupos Focais – *Focus Group* – em pesquisas científicas têm se intensificado nas últimas décadas” (ALMEIDA, 2009, p. 107). Apesar disso, a Ciência da Informação parece só ter descoberto o grupo focal na década de 2010, pois é a única que possui trabalhos de estudo do usuário com o método, quatro casos (KAFURE; PEREIRA, 2016; MOREIRA; RIBEIRO, 2020; PELISSARO; MOURA, 2015; ROQUE; VIEIRA, 2019).

Um exemplo de instrumento de coleta que não foi utilizado por nenhuma pesquisa brasileira registrada é a técnica de Delfos, que Cunha (1982, p.10) sugeriu estar entre os que poderiam ser utilizados em estudos de usuários.

4.5 DIMENSÕES TEÓRICAS E METODOLÓGICAS

Tabela 4 – Dimensões teórico-metodológicas

	1971 a 1980	1981 a 1990	1991 a 2000	2001 a 2010	2011 a 2015	2016 a 2020	Total
Escala Likert				1	3	4	8
Modelo Servqual	-	-	-	1	1	3	5
Abordagem com método ISP de Kuhlthau	-	-	-	-	3	1	4
Abordagem <i>sense-making</i> de Dervin	-	-	-	1	1	3	5
Protocolo verbal	-	-	-	1	1	1	3
Escala Libqual	-	-	-	-	1	-	1
Formulário da ACRL	-	-	-	-	1	-	1
Coleta de dados de mural para comentários dos usuários	-	-	-	-	-	1	1
Formulário com representações de imagens	-	-	-	-	1	-	1
Mapa da empatia da metodologia Canvas para Modelo de Negócios	-	-	-	-	-	1	1
Modelo de comportamento informacional de Wilson	-	-	-	-	-	1	1
Modelo de David Ellis	-	-	-	-	1	-	1
Técnica <i>free-elicitation</i>	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	-	-	-	4	13	14	31

Fonte: A autora (2022)

Um total de 32 textos dos 154 totais utilizaram abordagens teórico-metodológicas diferenciadas, que empregam teorias da Ciência da Informação. Somente a partir dos anos 2000, identifica-se tais teorias e metodologias. Podemos observar detalhes na tabela 4.

A escala Likert está entre os itens deste capítulo, não como abordagem teórica, mas sim, metodológica. Dos 97 questionários, oito utilizaram a escala Likert (COSTA; RAMALHO, 2010; BERNARDINO, 2018; CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018; DAMASCENO; MESQUITA, 2014; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; PEREIRA, 2011;

ROCHA; SILVA, 2016; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020; SOARES, SOUSA, 2015), que, como explicam Soares e Sousa (2015, p.90), “permite a graduação das repostas com variação entre ‘discordo totalmente’ e ‘concordo totalmente’”. A escala Likert foi mais utilizada por ser uma abordagem mais metodológica que teórica, pois as teorias dos estudos de usuários são mais difíceis de empregar que instrumentos de “como fazer” mais difundidos, visto para o uso das teorias ser necessária a leitura aprofundada de fundamentos científicos.

A princípio, para a presente pesquisa, foi pensado como objetivo específico enumerar quais os métodos de estudo de comportamento informacional foram usados ao longo do tempo que utilizam métodos de teóricos como Dervin, Kuhlthau, Wilson, Ellis, entre outros. Porém, pôde-se notar que, métodos característicos dos paradigmas cognitivo e social, tais como o *sense-making* de Dervin (1983), o ISP de Kuhlthau (1991) e os modelos de comportamento informacional de Wilson (1981) e de Ellis (1989a 1989b) foram empregados muito poucas vezes e todas foram empregadas a partir do ano 2000. Desenvolvidos por teóricos da Ciência da Informação e de outras áreas adjacentes, há muitos modelos que nem foram usados nesse sentido do paradigma social. Por isso, optamos por abranger métodos mais gerais e simples tais como questionário, entrevista, observação e pesquisa documental, dando enfoque aos métodos dos teóricos alternativos quando fosse de fato o método escolhido pelos autores dos projetos estudados. Mas ressaltamos que foram observadas apenas 32 pesquisas que utilizam teóricos da Ciência da Informação e abordagens metodológicas alternativas. Os únicos teóricos ao qual nos deparamos foram Dervin, Kuhlthau, Wilson e Ellis, sendo ignorado pelos autores brasileiros de estudos do usuário diversos outros teóricos conhecidos internacionalmente por estudarem o comportamento informacional.

O *sense-making*, conforme Miranda e Carvalho (2017, p.68), “representa um conjunto de premissas conceituais e procedimentos de avaliação que permitem entender como os usuários atribuem sentido pela utilização de esquemas mentais precedentes de um cenário sociocultural”. Ou seja, trata-se de descobrir como o indivíduo se sente em relação a algo, que pode ser visto por meio de questionários, entrevista, ou outro meio.

O *sense-making* foi desenvolvido por Brenda Dervin (1986, p.20) por treze anos e a autora o especifica como um método da abordagem alternativa de estudos do

usuário (Ibid., p.18-21). Foi percebido um estudo do usuário brasileiro nos anos 2000 (COSTA, 2001) e mais um no período 2011-2015 (LEMOS; BORGES, 2015) e três no período 2016-2020 (MIRANDA; CARVALHO, 2017; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; SOUSA; MIRANDA; SOUSA; RAMALHO, 2017) com o uso do método, todos na época da abordagem social. Porém, o uso ainda foi muito baixo em relação à totalidade de estudos realizados nas décadas de 2000, uma soma de 21 investigações sobre o usuário, 2011-2015, um conjunto de 52, e 2016-2021, 66 artigos.

Como exemplo de mais um instrumento de coleta de dados, temos o *information search process (ISP)* de Kuhlthau, que explora sentimentos do indivíduo relacionados a iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação de informações. Kuhlthau, (1991, p.361) informou que o ISP “é a atividade construtiva do usuário de encontrar o significado da informação para estender seu estado de conhecimento em um problema ou tópico particular”. E nisso, sentimentos são explorados para compor a abordagem alternativa. Nesse artigo de Kuhlthau, de 1991, é elaborado o ISP. Sobre os artigos analisados, apenas quatro estudos do usuário o utilizaram (BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; PELISSARO; MOURA, 2015; SILVA; LIMA, 2018; SOUZA; SILVA; FRANÇA, 2014), todos na década mais recente, sendo um da segunda metade da década de 2010 (SILVA, LIMA, 2018), combinando com a época da abordagem social de estudos do usuário e duas décadas após a criação do sistema.

Já o modelo de comportamento informacional de Tom Wilson verifica-se avaliar o que se tem e o que ainda falta em termos informacionais, para atender diferentes demandas ou apoiar diferentes processos de tomada de decisão” (WILSON, 1981 apud MOREIRA; RIBEIRO, 2020, p. 154). E nessa orientação teórico-metodológica identificada na literatura, ainda se utilizam questionários e entrevistas para alcance dos objetivos. Foi encontrado apenas um estudo de usuário brasileiro (MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P., 2020) empregador do modelo de comportamento informacional de Wilson, nos anos 2016-2020, apesar da consagração do modelo na literatura.

O modelo de comportamento de busca por informação desenvolvido por David Ellis utiliza entrevistas semiestruturadas. Boni e Quaresma (2005, p.75) definem que “As entrevistas semiestruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto (...) em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal”. Enquanto, na entrevista

estruturada, “as perguntas são previamente formuladas e tem-se o cuidado de não fugir a elas” (Ibid, p.73).

Ellis (1989a, 1989b) propôs entrevistas semiestruturadas que tivessem seis etapas para o encontro de um sistema de recuperação da informação de indivíduos. Trata-se de questionar: o começo da busca por informação, ligação entre citações, pesquisa subjetiva por interesse geral, diferenciação entre as fontes, observação de desenvolvimento da área pesquisada, extração de material de interesse em fonte específica selecionada. Como Crespo e Caregnato (2003, p.255) esclarecem em seu estudo comparativo entre Ellis e Kuhlthau, no modelo de Ellis, diferentemente do modelo de Kuhlthau, “não existe a preocupação em definir os sentimentos que acompanham os indivíduos em sua busca de informação, mas sim a forma como age para obter o que necessita”. Foi detectado apenas um texto com o modelo de Ellis e este foi apresentado apenas no período 2011-2015 (FIGUEIREDO; PAIVA, 2015).

O SERVQUAL é um instrumento de medição da qualidade de um serviço a partir de uma escala Likert por meio de descrição de expectativas e desempenhos reais em torno de circunstâncias como aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, assim como apresentaram em quadro os autores Salomi, Miguel e Abackerli (2005, p.282). O modelo começou a existir quando Parasuraman e outros (1985 apud Salomi, Miguel e Abackerli, 2005, p.280) propuseram que “a satisfação do cliente é função da diferença entre a expectativa e o desempenho”.

As situações que podem medir a qualidade de um serviço, segundo o texto original de Parasuraman et al. (Ibid, p. 47) são relacionadas a confiabilidade, responsividade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, entendimento sobre o cliente e aspectos tangíveis. Mesmo o modelo existindo desde 1985, foi só em 2004 que um estudo do usuário brasileiro tirou proveito do SERVQUAL (SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004). Na década seguinte, mais quatro artigos o aproveitaram, sendo um no período 2011-2015 (SOARES, SOUSA, 2015) e três em 2016-2020 (CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018; ROCHA; SILVA, 2016; ROSEMBERG; MIGUEL; CARVALHO, S, 2018).

Já o LIBQUAL, consiste em um modelo Servqual adaptado para uma biblioteca e reunia originalmente 41 questões, de acordo com Morales e outros (2011 apud Soares e Sousa, 2015, p. 85) sobre o valor afetivo do serviço, biblioteca como lugar,

confiabilidade, disponibilidade de acervos físicos e acesso à informação. Atualmente são 22 questões ou, se adicionarmos itens sobre competência informacional, 27 questões. “Foi desenvolvida pela Association of Research Libraries (ARL) em parceria com a Texas A&M University (Tamu), com a colaboração dos pesquisadores Cook, Thompson e Heath”, como disseram Soares e Sousa (2015, p. 85). O único estudo do usuário que apresentou como método o LIBQUAL foi de 2015 (SOARES; SOUSA, 2015).

O formulário da Association of College and Research Libraries (ACRL) se refere a padrões de comportamento informacional para o ensino superior e “fornecem uma estrutura para avaliar o indivíduo alfabetizado em informação”, como diz a American Library Association (ALA) (1989, p. 5). Para isso, envolve vários indicadores de desempenho para medição da literacia entre os estudantes. Foi no ano de 1989 que surgiu esse formulário; porém foi usado apenas em 2015 entre os estudos do usuário brasileiros (ALMEIDA; CENDÓN, 2015). O próprio tema de alfabetização em informação, também chamado de competência informacional ou literacia em informação foi pesquisado mais na década de 2010, como veremos mais adiante ao falar das temáticas estudadas.

A técnica que usa o *free-elicitation* é pouco conhecida entre os brasileiros e nem sequer seu nome foi traduzido. Baseia-se em “um procedimento qualitativo que consiste em uma livre associação de palavras relacionada a um determinado tema” (FIGUEIREDO; MAYER, 2010 apud CARVALHO; COSTA; MIGUEL, 2020, p. 12). Foi usada em apenas uma entre as entrevistas da coleta e no ano mais recente entre os pesquisados, o ano 2020 (CARVALHO; MIGUEL; COSTA, 2020).

Há ainda, uma infinidade de contribuições teóricas e metodológicas que não foram utilizadas por nenhuma das pesquisas estudadas, como os 72 modelos de teorias para desvendar o comportamento informacional listadas no livro “theories of information behavior” de Fisher, Erdelez e McKechnie (2005). O fato de grande parte dos estudos de usuário brasileiros deixar de lado esse aparato teórico e fincar em métodos de questionário e entrevista sem o uso da sofisticação teórica revela que: a) ou os métodos mais simples são valorizados por sua simplicidade e objetividade; b) ou falta conhecimento maior de técnicas científicas por parte dos interessados de estudos de usuários. Mas, mesmo se a segunda opção for a correta, o mais importante é que se cheguem a resultados e se tirem as conclusões que se pretendem alcançar.

Rabello (1980 apud Sepúlveda e Araújo, 2012, p. 285) concluiu que, em quase 40 anos, “o campo relativo ao usuário de biblioteca se desenvolvia ‘ao acaso’ e não existia preocupação com o embasamento teórico”. Houve uma significativa evolução, mas ainda há vários estudos de usuários que são feitos sem esse tipo de embasamento. Sepúlveda e Araújo (2012, p. 285) enfatizam que “ainda hoje, essa questão apontada por Rabello mostra-se presente”.

4.6 OBJETIVOS ENCONTRADOS

Tabela 5 – Objetivos das Pesquisas

	1971 a 1980	1981 a 1990	1991 a 2000	2001 a 2010	2011 a 2015	2016 a 2020	Total
Perfil do usuário	1	4	2	6	22	28	63
Necessidades do usuário	-	1	3	4	13	16	37
Satisfação do usuário	-	3	1	7	12	13	36
Usabilidade do serviço	-	3	1	8	9	10	31
Comportamento informacional	-	1	1	6	9	9	26
Frequência de uso	-	2	2	2	10	8	24
Comportamento de busca pela informação	1	2	-	2	8	10	23
Finalidade de uso da informação	-	-	-	4	8	6	18
Qualidade do serviço	-	1	2	2	6	5	16
Importância do serviço	-	-	-	2	2	10	14
Literacia (letramento informacional, educação do usuário)	-	-	-	1	6	4	11
Marketing/divulgação do serviço	-	-	1	2	2	4	9
Acessibilidade	-	1	-	1	-	4	6
Interação do profissional da informação com o usuário	-	-	-	-	2	2	4
Importância do profissional da informação	-	-	-	-	-	2	2
Fator emocional na recuperação de informação	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	2	18	13	47	109	132	321

Fonte: A autora (2022).

O principal objetivo referenciado é o perfil do usuário, conforme tabela 5, com 63 estudos relacionados a variáveis como idade, gênero e profissão:

- Entre os anos 1972 e 1980: ALMEIDA; FALKENBACH, 1977;
- Entre os anos 1981 e 1990: BARREIRO; COUTINHO, 1982; FIUZA, 1981; RIBEIRO, 1986; URBIZAGASTEGUI, 1982; CUNHA, 1998;

- Entre os anos 1991 e 2000: KREMER; NOGUEIRA, 1995;
- Entre os anos 2001 e 2010: BOHMERWALD, 2005; BOSO; NASCIMENTO, 2008; EGGERT-STEINDEL; OLIVEIRA; SHIMIGELOW, 2002; GONTIJO, 2001; LUCENA; SILVA, 2006; SILVA, 2002; SILVA; RAMALHO, 2005;
- Entre os anos 2011 e 2015: ALVES; COSTA, 2014; BRAGANÇA, 2014; CÉ; PEDRAZZI, 2011; CORREA; MIRANDA, 2012; COSTA, 2015; CRUZ, 2012; DAMASCENO; MESQUITA, 2014; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; NORONHA,; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012; NUNES; CONCEIÇÃO; SILVEIRA, 2012; OLIVEIRA; FIRME, 2013; PANTALEÃO; LEMOS; CAVALCANTE; COSTA, 2013; PEREIRA, 2011; PINHO; BARBOSA, 2011; PORTELLA; PEREZ, 2013; SALVIATI; DUARTE, 2015; SANTOS; SILVA, 2011; SEGUNDO; ARAÚJO, 2013; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012; SILVA; RAMALHO, 2011; SOARES; SOUSA, 2015;
- Entre os anos 2016 e 2020: ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE, 2017; BALBINO, 2016; BARBOSA, 2016; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; COSTA; ALDABALDE, 2020; COSTA; DUARTE, 2017; CUNHA; CÂNDIDO, 2017; DANTAS; FILHO; DAMIAN, 2017; FILHO; ALVAREZ; SILVA, 2017; GERALDO; PINTO, 2019; GONÇALVES, 2019; LOBATO; ROCHA, 2019; MENEZES; CARVALHO, 2017; MIRANDA; CARVALHO, 2017; NOVELLETTO; VIANNA, 2016; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016; PEREIRA, 2016; SANTOS; ANDRADE, 2017; SANTOS; MELO; ROCHA; GOMES, 2018; SANTOS, 2020; SILVA; CAVALCANTE; COSTA, 2018; SILVA; LIMA, 2018; SILVA; COSTA; BARROCAS, 2017; SILVA, 2019; SILVA; OLIVEIRA; LIMA, 2018; SILVA; ROSA; LEITE; SOUSA, 2017; SOUZA; EGGERT-STEINDEL; ARDIGO, 2019; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018.

Alguns outros assuntos foram:

- necessidades do usuário (37 pesquisas: RIBEIRO, 1986; CARIBÉ, 1992; JÚNIOR; MATOS; SOARES, 1991; KREMER; NOGUEIRA, 1995; BRITO; SILVA, 2010; COSTA, 2001; LUCENA; SILVA, 2006; PASSOS; VIEIRA, 2008; ALVES.; COSTA, 2014; BRAGANÇA, 2014; DINIZ; SUDÁRIO, 2013; FONSECA; GOMES, 2014; GOMES; ARAÚJO, 2015; LEMOS; BORGES, 2015; LEMOS, 2012; NORONHA; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012; PANTALEÃO; LEMOS; CAVALCANTE; COSTA, 2013; PIRES; GIRARD, 2014; SANTOS; SILVA, 2011; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012; SOARES; SOUSA, 2015; BALBINO, 2016; CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018;

COSTA; ALDABALDE, 2020; ESTELA; CUNHA, 2017; FILHO; ALVAREZ; SILVA, 2017; GONÇALVES, 2019; HELLER; VALERIM; ARAUJO; CORONEL, 2017; NASCIMENTO; GUSMÃO; SANTANA; SILVA, 2017; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016; ROSA, 2016; SANTOS; ANDRADE, 2017; SILVA; LIMA, 2018; SILVA; ROSA; LEITE; SOUSA, 2017; SOUZA; EGGERT-STEINDEL; ARDIGO, 2019; SOUSA; MIRANDA; SOUSA; RAMALHO, 2017);

- satisfação do usuário (36: BARREIRO; COUTINHO, 1982; NEVES, 1989; CUNHA, 1998; BOCCATO; FUJITA, 2006; BOHMERWALD, 2005; RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004; SILVA, 2002; SILVA, 2009; SILVA; RAMALHO, 2005; SOUSA; PERUCCHI, 2010; ALVES; COSTA, 2014; CENDÓN; SOUZA; RIBEIRO, 2011; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; CRUZ, 2012; DINIZ; SUDÁRIO, 2013; FERREIRA; MAIA, 2013; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; NORONHA; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012; PEREIRA, 2011; SANTOS; COSTA, 2012; SILVA; LEITE, 2015; SILVA; RAMALHO, 2011; BAPTISTA; GONÇALVES, 2017; BEZERRA; SERAFIM, 2019; FELIX; GARCIA, 2017; GONÇALVES; SILVA, 2018; MIRANDA; ÂNGELO, 2020; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; PINHEIRO, 2017; PINTO, 2018; ROCHA; SILVA, 2016; SANTOS, 2020; SILVA, 2019; SILVA; PINHEIRO, 2016; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018);

- e usabilidade do serviço (31; ARAUJO; MARTELETO; OLIVEIRA, 1982; CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; FIUZA, 1981; CUNHA, 1998; BOHMERWALD, 2005; COSTA; RAMALHO, 2010; DELAIA; FREIRE, 2010; LUCENA; SILVA, 2006; RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004; SILVA, 2002; SILVA, 2009; CAPRI; BAHIA.; PINTO, 2012; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; CORRÊA; VIEIRA, 2013; CORREA; MIRANDA, 2012; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; SALVIATI; DUARTE, 2015; SANTOS; COSTA, 2012; SILVA; BOCCATO, 2012; SILVA; DIAS, 2011; BASTOS; MUÑOZ; RAPOSO, 2020; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; FREITAS, 2019; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; PINTO, 2018; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020; ROQUE; VIEIRA, 2019; SILVA; VIEIRA; LAZZARIN, 2017; SILVA; OLIVEIRA; LIMA, 2018; SILVA; PINHEIRO, 2016).

Foi levado em conta que muitos textos utilizaram mais de um objetivo e, por isso, foram considerados 321 ocorrências de elementos teóricos e metodológicos, porém o total de objetivos identificados, sem repetição, foi de dezesseis temáticas.

O perfil do usuário é um assunto básico e mais recorrente, presente em diversas pesquisas de satisfação do consumidor, não apenas do setor de informação, mais de pesquisas de todo o setor produtivo. Ou seja, é comum haver perguntas sobre quem é o usuário junto com quaisquer outros tipos de questões que se queira saber, em qualquer ramo socioeconômico. Para os serviços de informação, também, ao questionar aos clientes sobre qualquer outro assunto, tais como necessidades e satisfação do usuário ou usabilidade do serviço, por exemplo, a interrogação sobre quem é o alvo da pesquisa vem, consecutivamente. Isso inclui dados sobre idade, gênero, profissão, renda e demais informações pessoais.

Consideramos comportamento de busca da informação o modo sobre como o usuário realiza buscas no setor de buscas do serviço informacional. Já o comportamento informacional remete a como o usuário se comporta em relação à informação em geral, podendo ser reputada aquela portada pelo serviço em questão (a biblioteca, o arquivo, ou o museu que é estudado), contemplada por outros serviços que não seja o que está em jogo (jornais, revistas, televisão, mensagens, entre outros meios de comunicação) ou a informação socializada (como o usuário transmite ou recebe mensagens). Essas são as questões que diferenciam o comportamento de busca da informação e o comportamento informacional: enquanto a primeira sugere apenas a busca, a segunda repercute em todo o pensamento, recebimento e transmissão da informação pelo indivíduo.

O comportamento de busca teve um total de 23 ocorrências (ALMEIDA, M. C.; FALKENBACH, 1977; CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; FIUZA 1981; BOHMERWALD, 2005, GARCIA; SILVA, 2005; ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D´AGOSTINI, 2015; CARIBÉ; OLIVEIRA, 2015; FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; FONSECA; GOMES, 2014; GOMES, ARAÚJO, 2015; JONCEW; CENDÓN; AMENO, 2014; RAMOS; MUNHOZ, 2011; SILVA; BOCCATO, 2012; BEZERRA; SERAFIM, 2019; FURTADO; CORDEIRO, 2017; GOMES, 2017; LOBATO; ROCHA, 2019; MARINS; MORENO, 2017; MOREIRA; RIBEIRO, 2020; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; SANTOS; ANDRADE, 2017; SANTOS, 2020; SILVA; OLIVEIRA; LIMA, 2018), enquanto o comportamento informacional totalizou 26 diferentes artigos

(BARREIRO; COUTINHO, 1982; CUNHA, 1988; COSTA, 2001; DELAIA; FREIRE, 2010; SOUSA; PERUCCHI, 2010; ALVES; COSTA, 2014; BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; CRUZ, 2012; FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; NUNES; CONCEIÇÃO; SILVEIRA, 2012; OLIVEIRA; FIRME, 2013; PINHO; BARBOSA, 2011; AUGUSTO; FURNIVAL; COLEPICOLO; SIMIONATO, 2017; FILHO; ALVAREZ; SILVA, 2017; GANDRA; ARAÚJO, 2016; MOREIRA; RIBEIRO, 2020; NOVELLETTO; VIANNA; DUTRA, 2016; PEREIRA, 2016; SEABRA, 2019; SOUZA; EGGERT-STEINDEL; ARDIGO, 2019).

As abordagens teórico-metodológicas do paradigma social foram pouco utilizadas antes dos anos 2000, contudo isso não pode ser dito dos objetivos que remetem ao paradigma. O comportamento de busca pela informação, por exemplo, tão valorizado entre os estudos dos anos 2010, já foi tema do primeiro estudo registrado, em 1977 (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977).

Nos anos 1980, também houve estudos sobre o comportamento de busca (CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; FIUZA, 1981) e o comportamento informacional (BARREIRO; COUTINHO, 1982; CUNHA, 1988) que focam no usuário como protagonista, com os estudos cognitivos e sociais. Isso ocorre certamente porque, diferentemente das teorias e metodologias que foram elaboradas nos anos 1980 e 1990, tais objetivos já se visualizavam, em especial a forma de como o indivíduo se comportava perante a informação, nos anos 1970 e mesmo em anos anteriores. Brookes (1977 apud Capurro, 2003) propôs a existência do paradigma cognitivo em 1977, o modelo que centraliza a ciência na forma de ser e de se comportar do indivíduo, em vez de focar nos sistemas, que é a maneira predominante no paradigma físico.

Entretanto, algo marcadamente da dimensão social como o fator de ordem emocional na recuperação da informação só foi posto como objetivo em um artigo, em 2017 (SOUZA; MUÑOZ, 2017). Vê-se que é um tema novo e a tendência é que na década de 2020 em diante, seja mais abordado nos estudos do usuário. Temáticas como resiliência, inteligência emocional e empatia têm sido mais valorizadas e cada vez mais debatidas pela sociedade atual.

Junto com o comportamento de busca, o primeiro estudo (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977) abordou o perfil do usuário, que foi a principal temática em

quase todas as décadas, com exceção da década de 1990, que valorizou mais a necessidade do usuário, apesar de o tema “perfil” ainda ter sido bem cotado.

Objetivos inovadores como a interação do profissional da informação com o usuário (COSTA; DUARTE, 2017; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012; FONSECA, E. R.; GOMES, 2014; SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020), a importância do profissional da informação (GERALDO; PINTO, 2019; PEREIRA, 2016) e o já mencionado fator emocional na recuperação de informação (SOUZA; MUÑOZ, 2017) foram identificados, de forma tímida, apenas nos anos 2011-2015 e 2016-2020, os anos da última década, com, respectivamente, quatro, dois e um artigo(s).

4.7 TIPOS DE UNIDADES INFORMACIONAIS

Tabela 6 – Tipos de unidades informacionais pesquisadas

	1971 a 1980	1981 a 1990	1991 a 2000	2001 a 2010	2011 a 2015	2016 a 2020	Total
Biblioteca universitária	-	2	4	10	18	24	58
Ferramenta de Internet (sites, portais, repositórios digitais, serviços de busca virtual, imagens digitais, biblioteca de jogo virtual)	-	-	-	3	11	11	25
Arquivo	-	-	-	-	7	9	16
Biblioteca pública	-	2	-	1	3	4	10
Biblioteca escolar	-	-	-	-	3	6	9
Biblioteca especializada	1	1	2	2	1	1	8
Documentação	1	-	-	4	-	1	6
Museu / espaço cultural	-	-	-	-	2	3	5
Biblioteca comunitária	-	-	-	1	-	4	5
Sistema de pesquisa virtual e físico geral (de saúde, Programa Mais Médicos)	-	-	-	-	1	1	2
Biblioteca jurídica	-	-	-	-	1	2	3
Biblioteca de empresa mista (meio pública, meio privada)	-	2	-	-	-	-	2
Midioteca	-	-	-	-	2	-	2
Empresas de monitoramento de notícias de mídia	-	-	-	-	2	-	2
Livraria	-	-	-	-	1	-	1
Banco de patentes	-	1	-	-	-	-	1
Curso de acesso a base de dados	-	-	1	-	-	-	1
Laboratório universitário	-	-	-	-	-	1	1
Tesouro	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL	2	8	7	21	52	67	157

Fonte: a autora (2022)

Para visualizar as tipologias de serviço informacional das pesquisas, pensamos, primeiramente, em tipos como serviço de referência e disseminação seletiva da informação, entre outros. Porém, foi observado que a maioria dos estudos pesquisados levavam em conta a biblioteca como um todo, ou o arquivo, ou o museu, não um setor ou serviço específico. Assim, ficou estabelecido que, por tipo, considera-se qual o tipo de biblioteca, seja pública, escolar, jurídica, ou ainda outra espécie de unidade de informação como arquivo, midiateca ou centro cultural, entre outros.

O único artigo da década de 1970 (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977) coletou dados de dois tipos de serviço, simultaneamente, bibliotecas especializadas e centro de documentação. Já o artigo de BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA (2012) considerou software, biblioteca pública e biblioteca universitária. Com esses textos que tiveram mais de uma tipologia de unidade de informação, tivemos totalizados 19 tipos diferentes, conforme Tabela 6.

O tipo principal entre as instituições que pesquisaram sobre seus usuários foi a biblioteca universitária, com 58 artigos:

- Entre os anos 1981 e 1990: CARVALHO; CORDEIRO; OLIVEIRA, 1987; OBERHOFER, 1983;

- Entre os anos 1991 e 2000: ALLEVATO, 1995; CUENCA, 1999; CUNHA, 1998; KREMER; NOGUEIRA, 1995;

- Entre os anos 2001 e 2010: BOCCATO; FUJITA, 2006; BOHMERWALD, 2005; BRITO; SILVA, 2010; CUNHA, 2004; GARCIA; SILVA, 2005; LUCENA; SILVA, 2006; PASSOS; VIEIRA, 2008; SAMPAIO; FONTES; REBELLO; ZANI; BARREIROS; PRADO; CORDEIRO; VILLELA; MORAES; LOMBARDI; NETTO, 2004; SILVA, 2002; SOUSA; PERUCCHI, 2010;

- Entre os anos 2011 e 2015: BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; CAPRI; BAHIA; PINTO, 2012; CÓQUERO, 2014; CRUZ, 2012; DAMASCENO; MESQUITA, 2014; FERREIRA; MAIA, 2013; FONSECA; GOMES, 2014; GOMES; ARAÚJO, 2015; OLIVEIRA; CARVALHO, 2014; OLIVEIRA; FIRME, 2013; PANTALEÃO; LEMOS; CAVALCANTE; COSTA, 2013; PIRES; GIRARD, 2014; SANTIAGO; NETTO, 2012; SANTOS; COSTA, 2012; SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012; SILVA; BOCCATO, 2012; SILVA; LEITE, 2015; SOARES; SOUSA, 2015;

- Entre os anos 2016 e 2020: BAPTISTA; GONÇALVES, 2017; BEZERRA; SERAFIM, 2019; COSTA; DUARTE, 2017; CUNHA; CÂNDIDO, 2017; DANTAS;

FILHO; DAMIAN, 2017; ESTELA; CUNHA, 2017; FILHO; ALVAREZ; SILVA, 2017; FREITAS, 2019; GOMES, 2017; HELLER; VALERIM; ARAUJO; CORONEL, 2017; NADAL; PICININ; MADRUGA, 2017; NASCIMENTO; GUSMÃO; SANTANA; SILVA; MARTINS, 2017; NOVELLETTA; VIANNA; DUTRA, 2016; OLIVEIRA, 2017; ROCHA; SILVA, 2016; ROQUE; VIEIRA, 2019; ROSEMBERG; MIGUEL; CARVALHO, 2018; SANTOS; ANJOS; JESUS, 2020; SANTOS; MELO; ROCHA; GOMES, 2018; SILVA; LIMA, 2018; SILVA, 2016; SILVA; COSTA; BARROCAS, 2017; SILVA, 2019; SILVA; ROSA; LEITE; SOUSA, 2017).

O fato de a biblioteca universitária ter sido o tipo principal de unidade de informação nas pesquisas indica como a biblioteca universitária é o tipo de unidade de informação mais próxima dos pesquisadores, em maioria, vinculados a universidades, conforme veremos mais adiante. O pensamento se comprova aqui, com a biblioteca universitária tendo pouco mais que o dobro de pesquisas do segundo tipo de serviço mais encontrado, as ferramentas de Internet com 24 estudos. O primeiro estudo em biblioteca universitária foi em 1983 (OBERHOFER, 1983), sobre satisfação do usuário e acessibilidade.

Sobre ferramentas de Internet, foram encontrados estudos voltados aos sites, portais, repositórios digitais, serviços de busca virtual, imagens digitais e até uma biblioteca de jogo virtual, serviços disponíveis na grande rede. Começaram a surgir no início do século XXI e, dos anos 2000, onde se teve três estudos (BOCCATO; FUJITA, 2006; COSTA; RAMALHO, 2010; SILVA, 2009), cresceram para 11 entre 2011 e 2015 (ALMEIDA; CENDÓN, 2015; CENDÓN; SOUZA; RIBEIRO, 2011; COELHO; PINTO; SOUSA, 2013; CORRÊA; VIEIRA, 2013; CORREA; MIRANDA, 2012; DINIZ; SUDÁRIO, 2013; OLIVEIRA JUNIOR; MOREIRA; SANTOS; NASCIMENTO, 2011; RAMOS; MUNHOZ, 2011; SALVIATI; DUARTE, 2015; SEGUNDO; ARAÚJO, 2013; SILVA; DIAS, 2011), mantendo as 11 ocorrências entre 2016 e 2020 (ÁVILA; SILVA; CAVALCANTE 2017; BARBOSA, 2016; CAFÉ; MUÑOZ, 2016; MIRANDA; CARVALHO, 2017; MONTEIRO; ZERINGOTA, 2017; MOREIRA; RIBEIRO 2020; SANTOS, 2020; SILVA; VIEIRA; LAZZARIN, 2017; SILVA; OLIVEIRA; LIMA, 2018; SOUZA; MUÑOZ, 2017, SOUSA; MIRANDA; SOUSA; RAMALHO, 2017). Os sites institucionais foram o tipo de unidade de informação mais encontrado entre as ferramentas de Internet pesquisadas nos artigos. Isso nos faz refletir no quanto as novas tecnologias têm ocupado espaço como unidades e serviços de informação,

pois, apesar de só terem estudos de usuários sobre elas a partir do século XXI, já ocupam a segunda posição dentre os tipos de serviços em que mais se pesquisam sobre seus usuários.

Os arquivos enquanto *locus* informacional tiveram a ocorrência 16 artigos do universo da pesquisa (ALVES; COSTA, 2014; BRAGANÇA, 2014; CÉ, G.; PEDRAZZI, 2011; COSTA, 2015; NUNES; CONCEIÇÃO; SILVEIRA, 2012; PORTELLA; PEREZ, 2013; SOARES, 2012; BALBINO, 2016; COSTA; ALDABALDE, 2020; FELIX; GARCIA, 2017; GONÇALVES, 2019; GONÇALVES; SILVA, 2018; LOBATO, ROCHA, 2019; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018; SILVA; PINHEIRO, 2016; SOUZA; EGGERT-STEINDEL; ARDIGO, 2019). Contudo, todos os registros a partir de 2011 e em nenhuma antes desse ano em que Cé e Pedrazzi (2011, p. 79) contam: “a literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico”. Apesar disso, os arquivos existem a mais de um século.

O mesmo fenômeno de ter apenas estudos de usuários registrados na última década ocorre com outros serviços tradicionais, tais como biblioteca escolar (nove estudos: ANDRADE; SILVA; MOTTA; CARVALHO; D’AGOSTINI, 2015; ANDRIOTTI; COSTA; SILVA, 2014; CARVALHO; MIGUEL; COSTA, 2020; FURTADO; CORDEIRO, 2017; NOVELLETO; VIANNA; DUTRA, 2016; OLIVEIRA; SILVA; SILVA; SANTOS; BATTISTELLA; SALCEDO; PAJEÚ, 2016; PELISSARO; MOURA, 2015; PEREIRA, 2016; PINHEIRO, 2017), museu ou espaço cultural (cinco: GANDRA; ARAÚJO, 2016; SILVA; RAMALHO, 2011; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020; ROSA, 2016; SILVA; RAMALHO, 2011), biblioteca jurídica (três: GERALDO; PINTO, 2019; MIRANDA; ÂNGELO, 2020; PINHO; BARBOSA, 2011), midiateca (dois: FIGUEIREDO; PAIVA, 2015; PEREIRA, 2011), laboratório universitário (um: KAFURE; PEREIRA, 2016), tesouro (um: CARIBÉ; OLIVEIRA, 2015) e livraria (um: MORAES, 2011).

Houve ainda tipos de unidades de informação inventados pelo ser humano a partir do século XXI e que tiveram pouco engajamento dos pesquisadores em estudar seus usuários e que foram contabilizados apenas na última década. São eles: sistema de pesquisa geral, sendo mixados o sistema virtual e físico (dois, contando o de saúde - NORONHA; SILVA; SZKLO; BARATA, 2012 - e o Programa Mais Médicos – PINTO, 2018) e empresas de monitoramento de notícias (dois, ambos na primeira metade dos anos 2010: LEMOS; BORGES, 2015; LEMOS, 2012).

A biblioteca pública esteve presente em diferentes décadas e foi objeto de 11 pesquisas (NEVES, 1989; RIBEIRO, 1986; EGGERT-STEINDEL; OLIVEIRA; SHIMIGELow, 2002; BARBOSA; CAMARGO; DUTRA; PAIXÃO; SOUZA, 2012; MARQUES; RODRIGUES, 2014; MORAES, 2011; CARVALHO; MIGUEL; CAMPOS, 2018; MENEZES; CARVALHO, 2017; SEABRA, 2019; VALDRICH; CÂNDIDO, 2018; bem como a documentação que esteve em seis pesquisas (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977; BOSO; NASCIMENTO, 2008; GONTIJO, 2001; LUCAS; FELICIO; FARIAS; STEINBACH; COSTA, 2008; RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006; MARINS; MORENO, 2017). Consideramos como centro de documentação uma instituição que utiliza práticas de biblioteca e de arquivo. Já a biblioteca especializada, teve menos, somente oito estudos, porém é o único serviço que se manteve presente em todas as décadas desde os anos 1970 (ALMEIDA; FALKENBACH, 1977; BARREIRO, COUTINHO, 1982; CARIBÉ, 1992; JÚNIOR, MATOS, SOARES, 1992; COSTA, 2001; DELAIA; FREIRE, 2010; SANTOS; SILVA, 2011; SANTOS; ANDRADE, 2017).

A biblioteca comunitária resultou em cinco pesquisas, uma nos anos 2000 (SILVA; RAMALHO, 2005) e quatro nos 2016-2020 (AUGUSTO; FURNIVAL; COLEPICOLO; SIMIONATO, 2017; BASTOS; MUÑOZ; RAPOSO, 2020; SILVA; CAVALCANTE; COSTA, 2018; SOUSA, 2017). Segundo Soares (2020, p.1), apresentam-se como “uma nova tipologia de bibliotecas” que, “embora sejam espaços públicos de informação, são sustentadas por pessoas da sociedade em geral” e nisso diferenciam-se das públicas que são sustentadas pelos governos. Como nova tipologia, é provável que se tornem cada vez mais populares entre os novos estudos. Mas as bibliotecas universitária e pública tendem a ser mais conhecidas e ganharem a preferência dos pesquisadores.

Como tipos que não pontuaram nos anos 2010, há a biblioteca de empresa mista, metade pública e metade privada (dois e apenas nos anos 1980: FIUZA, 1981; URBIZAGASTEGUI; LIMA, 1982). Difere da biblioteca especializada porque nem sempre trata de apenas assuntos concernentes a um público específico, podendo variar suas temáticas de fontes.

Mais um tipo nessa categoria de que não há estudos recentes é o caso do curso de acesso a base de dados (um, nos anos 1990: CUENCA, 1999). Ressaltamos que

este foi considerado um serviço de informação também, visto que em um curso educacional, as pessoas recebem informações.

E temos o banco de patentes (um, na década de 1980: ARAUJO; MARTELETO, 1982). A razão de ter poucos estudos nessa veia, e menos ainda sendo recentes, apesar de ser algo de muita importância mesmo nos tempos de hoje, pode estar no fato de ser algo menos convencional para estudantes, professores e pesquisadores em geral de Ciência da Informação.

5 NOVAS INFORMAÇÕES TEMPORAIS SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS BRASILEIROS

Com os dados obtidos, pode-se desenredar a linha temporal brasileira de estudos do usuário de serviços de informação. Nos quadros 3 a 8, há a reunião das características mais vistas em cada década.

O perfil do usuário é o tema mais requisitado pelos pesquisadores em quase todas as décadas, com exceção dos anos 2000, em que se estudou principalmente usabilidade do serviço e satisfação do usuário. Nas duas partes dos anos 2010, houve uma maior abrangência de assuntos nos estudos, porém, o perfil voltou a ser a temática número um. A biblioteca universitária foi o tipo de unidade de informação mais vigente em todos os períodos a partir de 1981.

Observa-se no quadro 3, as características do único estudo dos anos 1970 que foi elencado na Brapci. Foi, portanto, um trabalho que usou um questionário sem argumentos específicos de teóricos em estudos do usuário, sobre perfil e comportamento de busca em uma biblioteca especializada dentro de um centro de documentação, sendo dois tipos de serviços estudados nas regiões do Sul e Sudeste por pesquisadores da Eletrobrás e Eletrosul.

Quadro 3 - Anos 1970

Quantidade de textos	1
Instrumento de coleta de dados	Questionário
Abordagem metodológica	-
Objetivos visados, em ordem decrescente	Perfil do usuário, comportamento de busca pela informação
Tipos de unidades de informação	Biblioteca especializada, documentação
Região dos estudos	Sul/Sudeste
Principal vinculação dos pesquisadores	Eletrobrás, Eletrosul

Fonte: A autora (2022)

No quadro 4, temos os oito estudos dos anos 1980, que empregaram questionário, entrevista e pesquisa documental. Perfil do usuário ainda é o tema prevalente, mas foram acrescentados vários outros como satisfação do usuário, usabilidade do serviço, comportamento de busca pela informação, frequência de uso,

qualidade, acessibilidade, comportamento informacional. O tipo imperante é de bibliotecas universitárias, públicas e de empresas mistas, nas regiões Sudeste, Nordeste, nacional e Norte. Os pesquisadores vieram principalmente de organizações como IBICT e UFAM.

Quadro 4 - Anos 1980

Quantidade de textos	8
Instrumento de coleta de dados	Questionário, entrevista, pesquisa documental.
Abordagem metodológica	-
Objetivos visados em ordem decrescente	Perfil e satisfação do usuário, usabilidade do serviço, comportamento de busca pela informação, frequência de uso, qualidade, acessibilidade, comportamento informacional
Tipos de unidades de informação	Bibliotecas universitária, pública e de empresa mista
Região dos estudos	Sudeste, Nordeste, nacional, Norte
Principal vinculação dos pesquisadores	IBICT, UFAM

Fonte: A autora (2022)

Nos anos 1990, como indicado no quadro 5, houve seis artigos que empregaram métodos de questionário, ou não informaram os métodos, ou ainda estes foram entrevistas e incidente crítico. Abordagens metodológicas de teóricos literários ainda não eram vistas nos estudos de usuários brasileiros até essa época. Além de perfil, após a satisfação do usuário ter sido o objetivo mais visto na década anterior, foram estudadas as necessidades do usuário e ainda a frequência de uso e qualidade do serviço. Comportamento informacional, satisfação e usabilidade continuaram a pontuar nessa década e foi adicionada a questão do marketing. A região dos estudos foi principalmente o Sul, seguido pelo Sudeste e depois o Brasil todo em estudo nacional. Os pesquisadores vieram mais da instituição governamental NUTEC e da universidade UFMG.

Como se verifica no quadro 6, nos anos 2000 houve 21 textos que tiveram como métodos o questionário, a entrevista, a pesquisa documental, a observação e

Quadro 5 - Anos 1990

Quantidade de textos	6
Instrumento de coleta de dados	Questionário, método não informado, entrevista, incidente crítico
Abordagem metodológica	-
Objetivos visados em ordem decrescente	Perfil e necessidades do usuário, frequência de uso e qualidade do serviço, comportamento informacional, satisfação, usabilidade, marketing
Tipos de unidades de informação	Biblioteca universitária
Região dos estudos	Sul, Sudeste, nacional
Principal vinculação dos pesquisadores	NUTEC, UFMG

Fonte: A autora (2022)

Quadro 6 - Anos 2000

Quantidade de textos	21
Instrumento de coleta de dados	Questionário, entrevista, pesquisa documental, observação, incidente crítico
Abordagem metodológica	Escala Likert, Modelo Servqual, <i>sense-making</i> , protocolo verbal.
Objetivos visados em ordem decrescente	Usabilidade do serviço, satisfação do usuário, perfil, necessidades e comportamento informacional do usuário, comportamento de busca pela informação, finalidade de uso da informação, qualidade, importância do serviço, marketing, acessibilidade, literacia
Tipos de unidades de informação	Biblioteca universitária
Região dos estudos	Sudeste, Nordeste, Sul, Nacional
Principal vinculação dos pesquisadores	USP, UFPB

Fonte: A autora (2022)

o incidente crítico. Com a inauguração de abordagens teórico-metodológicas vistas na literatura e nos estudos de usuários, podemos citar a escala Likert, o modelo Servqual, *sense-making* e o protocolo verbal. A usabilidade do serviço foi o objetivo mais pesquisado pela primeira vez, mas já esteve presente nas décadas de 1980 e 1990 sem ser o objetivo principal anteriormente.

As outras temáticas dos anos 2000 giraram em torno de satisfação do usuário, perfil, necessidades e comportamento informacional do usuário, comportamento de busca pela informação, finalidade de uso da informação, qualidade, importância do serviço, marketing, acessibilidade e literacia. Os dois últimos assuntos foram incluídos como temáticas a serem estudadas pela primeira vez na história e aparentam ser temas promissores para os estudos que virão a seguir. As regiões mais encontradas na coleta foram Sudeste, Nordeste, Sul e nacional. E vínculos, USP em primeiro plano, seguido por UFPB.

Quadro 7 - Anos 2011-2015

Quantidade de textos	52
Método de coleta de dados	Questionário, entrevista, observação.
Abordagem metodológica	Escala Likert, modelo Servqual, <i>sense-making</i> , ISP de Kuhlthau, protocolo verbal.
Objetivos visados em ordem decrescente	Perfil, necessidades, satisfação do usuário, frequência de uso, usabilidade, comportamento informacional, comportamento de busca pela informação, finalidade de uso da informação, qualidade do serviço, importância do serviço, marketing, acessibilidade, literacia, marketing, Interação do profissional da informação com o usuário.
Tipos de unidades de informação	Biblioteca universitária, ferramentas de Internet, arquivo.
Região dos estudos	Nordeste, Sudeste.
Principal vinculação dos pesquisadores	UFMG, UFPB.

Fonte: A autora (2022)

Nos anos 2011-2015, foram realizadas 52 pesquisas com estudos de usuários como se vê no quadro 7. Os métodos de coleta de dados principais foram o questionário, a entrevista e a observação. Como abordagem metodológica, as mesmas da década anterior, com adição do modelo ISP de Kuhlthau. Já entre os objetivos, o perfil voltou a ser o mais encontrado. A literacia ganhou destaque entre os métodos, pulando de um artigo no período passado para seis neste, e a interação do profissional da informação com o usuário é um novo objetivo que surge para aprimorar os fatores emocionais do serviço.

A biblioteca universitária continua com seu espaço, porém as ferramentas de Internet também contam bastante nessa nova era e o arquivo, sobre o qual antes não havia artigos com estudos de usuários, passa a ser o terceiro tipo de instituição mais pesquisado. Nordeste passa a ser a região brasileira com mais estudos de usuários, seguida pelo Sudeste. A UFMG e a UFPB são as principais instituições vinculantes, o que reflete as regiões com mais pesquisas.

Conforme o quadro 8, os anos 2016-2020 tiveram 66 artigos de periódicos com estudos de usuários. O questionário e a entrevista se consolidaram como os principais métodos de coleta de dados e a pesquisa documental passou a ter mais artigos que a observação. As abordagens teórico-metodológicas mais empregadas voltaram a ser as mesmas dos anos 2000, o acréscimo do ISP de Kuhlthau que foi encontrado nos anos 2011-2015 não está mais tão presente neste período. Perfil, necessidades e satisfação do usuário continuam em alta entre os objetivos.

A novidade é a importância do profissional da informação e o fator emocional na recuperação da informação como novas temáticas pesquisadas entre os objetivos. A interação do profissional da informação com o usuário, que havia começado a ser pesquisada na primeira metade da década, continua a ser vista na segunda metade. Esses três objetivos mencionados aqui por último mostram três matérias nascentes relativas à inteligência emocional do profissional da informação ou do usuário, valorizada no atual início de século. A tipologia principal continua igual à dos anos 2011-2015, ou seja, biblioteca universitária, ferramentas de Internet e arquivo. A região dos estudos continua a ser o Nordeste e o Sudeste, com a região Sul ganhando mais pesquisas de estudos de usuários também. As vinculações dos pesquisadores que mais puderam ser vistas foram UFMG do Sudeste, UFSC do Sul, UNB do Centro-Oeste e UFPE do Nordeste.

Quadro 8 - Anos 2016-2020

Quantidade de textos	66
Método de coleta de dados	Questionário, entrevista, pesquisa documental, observação.
Abordagem metodológica	Escala Likert, modelo Servqual, sense-making, protocolo verbal.
Objetivos visados em ordem decrescente	Perfil, necessidades, satisfação do usuário, usabilidade, importância do serviço, comportamento de busca pela informação, comportamento informacional, frequência de uso, finalidade de uso da informação, qualidade do serviço, literacia, interação do profissional da informação com o usuário, Importância do profissional da informação, fator emocional na recuperação da informação.
Tipos de unidades de informação	Biblioteca universitária, ferramentas de Internet, arquivo.
Região dos estudos	Nordeste, Sudeste, Sul.
Principal vinculação dos pesquisadores	UFMG, UFSC, UNB, UFPE.

Fonte: A autora (2022)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi realizada a análise do percurso temporal da produção brasileira em periódicos sobre estudos de usuários de serviços informacionais de 1972 a 2020. Verificamos a dimensão epistemológica dos estudos de usuários publicados em periódicos brasileiros, determinamos as tipologias dos serviços informacionais contemplados nas pesquisas e definimos a linhagem histórica dos estudos de usuários na Ciência da Informação brasileira. Dessa forma, detalhou-se o problema da pesquisa: a observação de como se configuram, histórica e epistemologicamente, os estudos de usuários de serviços informacionais na literatura periódica brasileira em Ciência da Informação.

Os cinco últimos anos foram o período em que mais houve artigos na Brapci que contêm estudos de usuários, reforçando o assunto como tema de pesquisa atual. A maioria das pesquisas, em toda a extensão cronológica, utilizou o questionário como instrumento de coleta de dados, o que já era esperado, visto a facilidade do método. Porém, tal maioria não empregou teorias científicas, o que foi surpreendente, devido a quanto estas são consideradas na literatura.

O objetivo mais encontrado foi detalhar o perfil do usuário. Muitos objetivos foram verificados nas pesquisas, mas o perfil do usuário é fundamental para entendê-lo e atender a suas expectativas.

A biblioteca universitária teve mais que o dobro do segundo tipo de serviço mais pesquisado. E até o ano 2009, o Sudeste foi a região que mais publicou estudos de usuários. A partir de 2010, o Nordeste passou a ter mais publicações com a UFPB, a UFPE e a UFBA estendendo esse número com os três programas de pós-graduação em Ciência da Informação da região.

Na última década, a UFMG se consolidou como a instituição que mais possui autores vinculados que expuseram estudos de usuários em artigos de periódicos, dentre todos os tempos. O programa de pós-graduação em Ciência da Informação da universidade possui uma linha de pesquisa relacionada a usuários de serviços informacionais que expandiu a quantidade de estudos publicados, assim como o Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC).

Os estudos de usuários têm de fato ganhado mais espaço entre as temáticas estudadas em programas de Ciência da Informação universitários brasileiros. Apesar

disso, há poucas iniciativas fora da universidade e existe uma quase ausência delas no dia a dia dos muitos profissionais da informação do país. Recomenda-se reforçar, nos próprios cursos de graduação universitários a relevância de se conhecer a clientela dos serviços como parte da experiência do agente da informação nas bibliotecas, arquivos e museus, os mais diversos.

Não descartamos a possibilidade de acontecerem bastantes mais estudos de usuários que os relatados e pouco serem publicados. E a publicação dos estudos também é importante para o currículo do profissional, para a valorização da instituição, para o desenvolvimento da área científica. Como limitações do presente trabalho, há o fato de que há artigos brasileiros com estudos de usuários que não se encontram cadastrados na Brapci ou mesmo aqueles que são realizados, mas não publicados, impossibilitando sua divulgação e nossa investigação em torno deles.

Como prognóstico, as ferramentas que podem ser utilizadas à distância, tais como questionários online, já são uma realidade entre várias pesquisas que estudamos aqui e a tendência é serem empregadas ainda mais entre os métodos de coleta de dados para estudos de usuários. Estudos com usuários de locais distantes e pesquisas regionais, nacionais e com tendências globais se beneficiam do questionário remoto. Entrevistas também podem ser realizadas remotamente, porém são poucas as vistas nesse modelo, por telefone, que há algum tempo já é uma existência efetiva, ou videoconferência, método raro.

Em estudos futuros, poderia ser dada ênfase à questão da análise diacrônica como subsídio para estudos de aprofundamento da análise de conteúdo e para a compreensão da evolução das ideias. Há, ainda a possibilidade de estudar o viés ideológico, com caráter conservador, da literatura científica da Ciência da Informação epistemológica pela filosofia da história e pela historiografia.

Uma vez que os profissionais de serviços e unidades de informação brasileiros souberem quem o usuário é, como age e o que busca, poderão ser incrementados da forma mais assertiva para promover o progresso de suas comunidades. Espera-se que a dissertação desenvolvida possa encorajar e confluir com o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o público que utiliza serviços de informação a fim de que se propaguem novos conhecimentos para fomentar esses serviços. É isso que visamos incentivar.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carina Santos de. Possibilidades ou limites da memória dos jovens: a história oral e a técnica metodológica grupos focais. **Métis: história e cultura**, v.8, n.15, p.103-120, jan./jun.2009. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/metis/article/viewFile/729/533> Acesso em: 02 abr. 2021.

ALVES, Márcia Valéria; OLIVEIRA, Magali Araújo Damasceno de. Gestão de unidades de informação: o bibliotecário como gestor e líder. **Bibliocanto**, Natal, v.2, n.1, p. 70-82, 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Chicago, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> Acesso em: 02 abr. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL). **Estudo de usuários**. Brasília, DF: SGI. CEDOC, 2017. Disponível em: http://200.198.220.159/documents/656835/15377686/Estudo+de+Usu%C3%A1rios+ANEEL-SGI-CEDOC+%28vers%C3%A3o_final_06-07-2017%29.pdf/58794b3c-dae5-11c1-acf7-60e238902afb . Acesso em: 28 set. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza- CE, v.4, n. esp., p. 122-135, maio 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209/html> . Acesso em: 05 nov. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v.1, n.1, jan.-jun. 2016.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Resende (Org.). **Informação cultura e sociedade**: interlocuções e perspectivas, Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BACKES, Dirce Stein; COLOMÉ, Juliana Silveira; ERDMANN, Rolf Herdmann et al. Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas. **O mundo da saúde**, São Paulo, v. 35, n.4, p. 438-442, 2011. Disponível em:

http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/artigos/grupo_focal_como_tecnica_coleta_analise_da_dos_pesquisa_qualitativa.pdf Acesso em: 02 abr. 2021.

BAPTISTA, Sofia Cunha; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11> Acesso em: 23 dez. 2020.

BELKIN, N. J. Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, v.5, p. 133-143, 1980.

BERTI, Ilmar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v.22, n.2, p.389-401, maio/ago. 2017.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese: Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v.2, n.1, p.68-80, jan.-jul. 2005. Disponível em: <file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/18027-Texto%20do%20Artigo-56348-1-10-20110215.pdf> Acesso em: 08 jun. 2021.

BRANDÃO, Marta. O cidadão e as plataformas digitais: a modernização administrativa à luz do paradigma infocomunicacional. **Prisma.com (Portugual)**, n. 22, p. 21-42, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71290> Acesso em: 09 jul. 2021.

BROOKES, B.C. The developing cognitive view in information science. *In: International Workshop on the Cognitive Viewpoint*, CC-77, p. 195-203, 1977.

BUFREM, Leilah Santiago. Configurações da pesquisa em ciência da informação. **DataGramaZero**, v. 14, n. 6, 2013.

BUFREM, Leilah Santiago. **Linhas e tendências metodológicas na produção acadêmica discente do mestrado em ciência da informação do IBICT/UFRJ**. Curitiba, 1996. (Tese para Concurso de Professor Titular) - Universidade Federal do Paraná, Departamento de Biblioteconomia, 1996.

BUNGE, Mario. **Epistemologia** São Paulo: Quieroz Editor, 1980.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de pesquisa e Pós graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm Acesso em: 31 dez. 2020.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHG5ZNYQXnC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 jul. 2021.

CARVALHO, S. M. S.; MIGUEL, M. C.; COSTA, R. P. F. Nativos digitais e novas concepções para bibliotecas escolares: o bibliotecário como mediador da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-18, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/145092> Acesso em: 24 jun. 2021.

CASE, D. O. Information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, New Jersey, v. 40, p. 293-327, 2006.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recursos para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblios: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2011.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

CORDEIRO, Larissa Silva; FURTADO, Cassia Cordeiro. Estudo de usuários da informação: uma análise do sistema de classificação por cores na biblioteca escolar. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.13, n. esp. CBBDD, p. 860-871, 2017.

CORUJEIRA, L.A. Congressos Brasileiros de Biblioteconomia e Documentação: Bibliografia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v.5, n.1, p.317-365, jan./jun. 1977.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Comportamento infocomunicacional: perspectivas sobre definição, práticas e modelos de estudos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n.,2, p. 133-158, maio – ago. 2019. Disponível em: <file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/1162-4481-1-PB.pdf> Acesso em: 09 jul. 2021.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v.9, n.2, p.271-281, jul.-dez. 2003. Disponível em: http://eprints.rclis.org/14445/1/comportamento_de_busca_e_uso_da_informa%C3%A7%C3%A3o.pdf Acesso em: 08 jun. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

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. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/02/pdf_a7a477d359_0008278.pdf Acesso em: 10 jul. 2021.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: **International Communication Association Annual Meeting**,

Dallas, Texas, USA, May 1983. Disponível em:
<http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm> Acesso em: 20 jul. 2020.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p.03-33. 1986. Disponível em:
http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf Acesso em: 27 dez. 2020.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Série Apontamentos. Disponível em:
<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf> Acesso em: 11 jul. 2021.

ELLIS, David. A Behavioral Approach to Information Retrieval System Design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, Sept. 1989a.

ELLIS, David. A Behavioral Model for Information Retrieval System Design. **Journal of Information Science**, Cambridge, n. 15, p. 237-247, 1989b.

FIGUEIRÊDO, Aline Alves; MAYER, Verônica Feder. A imagem dos destinos turísticos: a cidade de São Paulo sob o olhar de jovens do Rio de Janeiro. **Turismo em Análise**, v. 21, n. 3, art. 2, p. 445-469, 2010. Disponível em:
<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/1465/1/32%20-%20Aline%20Figueiredo.pdf> Acesso em: 24 jun. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia; CNPQ; IBICT; Fundação Banco do Brasil, 1994. Disponível em:
<file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/Estudos%20de%20uso%20e%20usu%C3%A1rio.pdf> Acesso em: 23 dez. 2020.

FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, Lynne E. F. **Theories of information behavior**. New Jersey: Information Today, 2005.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; MARTELETO, Regina Maria; LARA, Marilda Lopes Ginez de (Orgs.). **A dimensão epistemológica da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo : Cultura Acadêmica; Marília : Fundepe, 2006. p. 19-34. Disponível em:
<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/829/O%20car%3%a1ter%20social%2c%20material%20e%20p%3%bablico%20da%20informa%3%a7%3%a3o.pdf?sequence=1> Acesso em: 09 jul. 2021.

GASQUE, Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

HAIDER, Jutta. How library and information Science can save the world and why to care. **LIBREAS: library ideas**, Berlin, n. 25, p. 80-91, 2014. Disponível em: <
<https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/9717/haider.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
 Acesso em: 13 dez. 2020.

HJØRLAND, Birger. Documents, memory institutions and information science. **Journal of documentation**, v. 56, n. 1, p. 27-41, 2000. Disponível em:
http://www.researchgate.net/profile/Birger_Hjorland/publication/235287518_Documents_memory_institutions_and_information_science/links/00b49539471b136269000000.pdf . Acesso em: 16 jul. 2021

HUNT, S. D.; ARNETT, D. B.; MADHAVARAM, S. The explanatory foundations of relationship marketing theory. **The Journal of Business & Industrial Marketing**, n. 21, p. 72-87, Nov. 2006.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n.5, p.361-371, 1991. Disponível em:
https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf Acesso em: 24 set. 2020.

LANÇA, Tamie Aline. **Estudos de usuários**. Batatais, SP: Claretiano, 2018. Disponível em: <http://biblioteca.claretiano.edu.br/anexo/000083/0000833a.pdf>
 Acesso em: 11 jul. 2021.

LANCASTER, F. W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília, D. F.: Brique de Lemos, 2004.

LANCASTER, F. W. **Indexing and abstracting in theory and practice**. 2nd ed. London: Library Association, 1998.

LE GOFF, J. História e memória. 4 ed. Campinas, SP: UNICAMP, 1996.

LIMA, A. B. A. Estudos de usuários: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, v. 21, n.3, p. 173-185, 1992.

LIMA, Ademir Benedito Alves. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**: Brasília, v.21, n.3, p.173-185, set./dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/429/429> . Acesso em: 13 ago. 2021.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MACEDO, Solange Madalena Souza; ORTEGA, Cristina Dotta. Unidades de informação: termos e características para uma diversidade de ambientes de informação. **Em Questão**, UFRGS, v. 25, n.2, p.326-347, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/4656/465658944014/html/> . Acesso em: 05 nov. 2021.

MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; SILVA, José Fernando Modesto da. Arquivos, bibliotecas e museus: relações entre documento e informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2016. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/3391?show=full> . Acesso em: 16 jul. 2021.

MARTINS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **Biblios**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v.26, n.1, p. 9-30, jan./jun. 2012.

MAXIMO, Aryane. O CRM como diferencial estratégico para a gestão do conhecimento no relacionamento com os clientes. **Comunicação & Mercado**, UNIGRAN, Dourados – MS, v.7, n.15, p.276-292, jul.-dez. 2019.

MIRANDA, A. C. C.; CARVALHO, A. V. Análise do uso do portal de periódicos da capes: estudo com egressos do PPGA/UFRN. **Ponto de Acesso**, v. 11, n. 1, p. 60-80, 2017. Acesso em: 10 jan. 2021.

MORALES, M. et al. Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, Bingley, United Kingdom, v. 12, n. 1, p. 23-37, 2011.

MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P. Letramento informacional em processos educativos digitais: padrão de comportamento informacional de docentes do curso de pedagogia no uso de biblioteca digital. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13 No 1, n. 1, p. 153-166, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/136119> . Acesso em: 18 jan. 2021.

MURUGAN, V. Senthurvel. User studies and user education. **International Journal of Library and Information Science**, v. 3, n.9, p.187-189, Oct. 2011. Disponível em: <https://academicjournals.org/journal/IJLIS/article-full-text-pdf/35B49FE4809> . Acesso em: 02 out. 2021.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; DITTRICH, Eliane. Usuário da informação: análise dos planos de ensino das disciplinas ministradas nos cursos de Biblioteconomia das universidades brasileiras. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação(ENANCIB), 10., 2009. **Anais...** João Pessoa: ANCIB, 2009.

NOVELLI, Valéria A. M; HOFFMAN, Wanda A. M.; GRACIOSO, Luciana de Souza. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n.1, p.3-10, 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/9570/5790> Acesso em: 07.12.2021.

NUNES, Jefferson Veras; CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira. Dos estudos de usuários à noção de práticas informacionais: contribuições da teoria da prática. **InCID**: Revista da Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v.9, n.2,

p.150-168, set. 2018 – fev. 2019. Disponível em:
file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/134406-Texto%20do%20artigo-317990-1-10-20181029.pdf Acesso em: 09 jul. 2021.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L. L .A conceptual modelo f services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v.49, n.4, p. 41-50, 1985.

PEREIRA, Patrícia Mallman Souto; MURIGI, Valdir Jose. Estudos de usuários e de recepção: uma abordagem a partir da mediação dos conceitos de informação e comunicação. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, v.6, n.2, jul./dez. 2013. Disponível em:
<http://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/287> Acesso em: 20 jan. 2022.

RABELLO, Odília Clark Peres. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas. **Usuário da informação, um velho (?) (des)conhecido**: usuários da informação em diferentes profissões da informação. 2013. Tese (doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em:
file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/cienciainformacao_elianecristinafreitasrocha_tese.pdf Acesso em: 11 jul. 2021.

RODRIGUES, Virgínia Lúcia; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O campo de estudos de usuário na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, Online First, p. 1-18, 2017. Disponível em:
https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/03/pdf_931ad730cd_0000022914.pdf
Acesso em: 15 maio 2021.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 1, v. 16 n.1 2006, 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/91409>. Acesso em: 28 set. 2021.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n.2, p. 169-182, jul./dez. 2009. Disponível, em:
<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/129147/000751607.pdf?sequence=1> . Acesso em: 28 set. 2021.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eidi; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL versus SERVPERF: a comparison of instruments for assessing internal service quality. **Gestão & Produção**, São Carlos, v.12, n.2, maio/ago. 2005.

SALVIATI, Maria Elisabeth; ROCHA, Francisco Eduardo de Castro. **Proposta de metodologia para estudo de usuários da Embrapa**. Planaltina, DF: Embrapa Cerrados, 2012. Disponível em:

<https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/100351/1/doc-311.pdf> . Acesso em: 02 out. 2021.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n.2, p. 269-287, jul./dez. 2012.

SILVA, Jaciara Januário; OLIVEIRA, Lidia; FURTADO, Cassia. O comportamento infocomunicacional dos alunos universitários na apropriação de objetos digitais no quadro do direito autoral: o caso dos alunos dos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação das universidades federais do Brasil e públicas de Portugal. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v.14, n.3, p.21-31, 2019. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/47168/27433> Acesso em: 16 jul. 2021.

SILVA, Luma Oliveira da. **Serviços em unidades de informação aliados à satisfação do usuário: um estudo com os alunos de Arquivologia na biblioteca do campus V da UEPB**. 2011. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de Arquivologia, João Pessoa, 2012. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/2993/1/PDF%20-%20Luma%20Oliveira%20da%20Silva.pdf> . Acesso em: 28 set. 2021.

SILVA, Marcos Gomes da. **Informação e a população carcerária: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmin, Ribeirão das Neves – MG**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-7NXJSU/1/marcossilva.pdf> Acesso em: 11 jul. 2021.

SILVEIRA, Murilo Artur Araújo da; CAREGNATO, Sônia Elisa. Percurso histórico-epistemológico dos estudos de citação no Brasil. **Transinformação**, v. 29, n. 1, p. 39-55, 2017.

SILVEIRA, Murilo Mauro; KARPINSKI, Cezar; VARVAKIS, Gregório. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.30, n.3, p.1-27, jul./set. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/SUZAN/AppData/Local/Temp/pablonaba-01-re.pdf> . Acesso em: 16 jul. 2021.

SILVEIRA, Murilo Mauro; VARVAKIS, Gregório. Gestão do Conhecimento e co-criação de valor em Serviços Informacionais. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, v. 35, n.86, p. 73-97, 2021.

SIMÕES, Angélica Clementino. **Os estudos de usuários nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação do Nordeste**. João Pessoa, 2014. (Dissertação de mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3951/1/arquivototal.pdf> . Acesso em: 05 nov. 2021.

SOARES, Filipe Araújo. Bibliotecas comunitárias: uma breve introdução. **Portal do Bibliotecário**, [S.n.: s.l.], 10 fev. 2020. Disponível em: <https://portaldobibliotecario.com/biblioteca/bibliotecas-comunitarias-uma-breve-introducao/> Acesso em: 25 jun. 2021.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. E. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da universidade federal de ouro preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35310>. Acesso em: 11 jan. 2021.

SOUZA, Laura de Mello. **Por que estudar História?** [São Paulo]: ANPUH, 2020. Disponível em: <https://anpuh.org.br/index.php/2015-01-20-00-01-55/noticias2/noticias-destaque/item/5831-laura-de-mello-e-souza-por-que-estudar-historia> Acesso em: 19 maio 2021.

TAYLOR, Robert. S. Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society of Information Science**, v.33, n.5, p.341-346, 1982.

TESSER, Gelson João. Principais linhas epistemológicas contemporâneas. **Educação em revisão**, n. 10, dez. 1994. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/RqVtSyMvVkrCQVGtbxKYZpt/?lang=pt> . Acesso em: 30 nov. 2021.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for Research on Users Studies: aims and functions. **Asilib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 65-69, Feb. 1977.

WILSON, Tom. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, n. 37, p. 3-15, 1981.

WIJNHOFEN, F.; KRAAIJENBRINK, J. Product-oriented design theory for digital information services. **Internet research**, v. 18, n.1, p. 93-120, 2008.

APÊNDICE A - DADOS TABULADOS

DÉCADA [Número total de textos da década]

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA do artigo examinado.

[Instrumento para coleta de dados e abordagem teórico-metodológica quando houver; objetivos da pesquisa; região do serviço informacional estudado, nome do serviço informacional estudado – vínculo institucional dos autores; tipologia do serviço de informação]

1972 a 1980 [total= 1 texto]

ALMEIDA, M. C.; FALKENBACH, A. B. Estudo do perfil do usuário das empresas de energia elétrica: CBEE, CELF, Eletrobrás, Eletrosul e Light. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 5, n. 2, 1977. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/78258>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e comportamento de busca pela informação; região Sul e região Sudeste, Bibliotecas e/ou setores de Documentação das Empresas de Energia Elétrica; autores – um vinculado ao Núcleo de Documentação Técnica da ELETROBRÁS e um da ELETROSUL; tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada e documentação]

1981 a 1990 [total = 8 textos]

ARAUJO, V. M. R. H.; MARTELETO, R.; OLIVEIRA, M. T. C. B. Estudo de usuários da informação contida em patentes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, 1982. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71371>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário, estudo de uso; sobre usabilidade e qualidade do serviço; nacional, banco de patentes do INPI; autores – uma com Mestrado em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e UFRJ, uma Doutora em Comunicação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e uma pesquisadora do IBICT (não há mais informações sobre ela), sendo 2 do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI); tipologia do serviço de informação: banco de patentes]

BARREIRO, S. C.; COUTINHO, O. C. A. Opinião do usuário brasileiro sobre os serviços bibliográficos oferecidos pelo Centro de Informações Nucleares (CIN). **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, 1982. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71461>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, comportamento informacional e satisfação do usuário; região Sudeste, Centro de Informações Nucleares(CIN), RJ; autores – 2 pesquisadoras do Centro de Informações Nucleares, Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN) (Não há mais informações sobre elas); tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada]

CARVALHO, V. M. A.; CORDEIRO, E. M.; OLIVEIRA, D. V. Estudo de usuários das bibliotecas da área biomédica da Universidade do Amazonas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 15, n. 2, 1987. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77700>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário e estatística; sobre frequência, comportamento de busca e usabilidade do serviço; região Norte, bibliotecas dos cursos de Farmácia, Odontologia e Medicina da Universidade do Amazonas; autores – 3 vinculados à Universidade Federal do Amazonas; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

FIUZA, M. M. Estudo de uso do catálogo da biblioteca central do Sesc/ BH. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 10, n. 1, 1981. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71039>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[entrevista, estudo de uso; sobre perfil e usabilidade e comportamento de busca; região Sudeste, Biblioteca Central do SESC/ BH; autores – professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG; tipologia do serviço de informação: catálogo de biblioteca de empresa mista(meio pública, meio privada)]

NEVES, F. I. O usuário da Biblioteca Pública Estadual Presidente Castelo Branco. **Cadernos de Biblioteconomia**, v. 11, n. 1, 1989. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65611>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[questionário qualitativo e estatísticas; sobre frequência de uso e nível de satisfação; Região Nordeste, Biblioteca Pública Estadual Presidente Castelo Branco, em Pernambuco; autores – bibliotecária pela UFPE (e Especialização em Pesquisa Bibliográfica, IBBD/UFRJ); tipologia do serviço de informação: biblioteca pública).

OBERHOFER, C. A. Acessibilidade de documentos e satisfação da demanda: um modelo de avaliação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 11, n. 1, 1983. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/73167>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[dissertação; análise documental de reservas de empréstimo; sobre satisfação do usuário, acessibilidade; região Sudeste, três bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; autores – mestranda do IBICT / UFRJ; tipologia do serviço de informação: setor de empréstimo, biblioteca universitária]

RIBEIRO, R. Sondagem para a criação de uma biblioteca popular. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 1, 1986. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77062>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário, qualitativa; sobre perfil, necessidades informacionais do usuário para implantação de biblioteca; região Nordeste, no bairro da Encruzilhada, Recife-Pernambuco; autores - Formado em Medicina pela Universidade do Recife com mestrado em Antropologia pela Northwestern University (EUA) (professor de Antropologia pela UFPE); tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]

URBIZAGASTEGUI, R. A.; LIMA, N. A. Necessidade de informação dos usuários do Serviço Social do Comércio (Sesc): um estudo de adequação para as coleções. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, 1982. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71746>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[qualitativa, questionário; sobre perfil do usuário; região sudeste, Divisão de Orientação Social (RJ) do Serviço Social do comércio (SESC); autores – um vinculado ao IBICT e outra ao SESC-RJ; tipologia do serviço de informação: setor de aquisição de coleções, biblioteca mista (meio pública, meio privada)]

1991 a 2000 [total = 6 textos]

ALLEVATO, S. R. Diagnóstico situacional das unidades de informação de universidades governamentais brasileiras em relação aos produtos e serviços do IBGE. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 2, 1995. DOI: [10.18225/ci.inf.v24i2.588](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v24i2.588) Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário, com técnica do incidente crítico; sobre frequência de uso e marketing; nacional, as unidades de informação de universidades governamentais brasileiras, cujas áreas de especialização são as ciências sociais e as geociências; autores – uma

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

CARIBÉ, R. C. V. Subsídios para um sistema de informação ambiental no Brasil. **Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, 1992. DOI: [10.18225/ci.inf.v21i1.462](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v21i1.462) Acesso em: 17 jan. 2021.

[questionário; sobre necessidades do usuário e qualidade do serviço; nacional, Sistema Nacional de informações sobre o Meio Ambiente (Sinima); autores - Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais, Mestranda em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade de Brasília (UNB); tipologia do serviço de informação: planejamento de biblioteca especializada]

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**, v. 28, n. 3, 1999. DOI: [10.18225/ci.inf.v28i3.833](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v28i3.833) Acesso em: 07 jan. 2021.

[questionário, busca em base de dados; Região Sudeste, Biblioteca/CIR: Centro de Informação e Referência em Saúde Pública, da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP); autores – uma mestre pela Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP); tipologia do serviço de informação: curso de acesso a base de dados de biblioteca universitária]

CUNHA, J. L. S. Estudo de usuário da biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba: avaliação da taxa de resposta em survey pelo correio. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 8 n.1 1998, n. 1, 1998. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/90966>>. Acesso em: 15 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, satisfação, usabilidade, comportamento informacional e frequência de uso dos serviços; região Nordeste, Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); autores - Mestre em Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba (Graduação e Licenciatura em Psicologia pela Universidade Federal da Paraíba); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

JÚNIOR, J. N. S.; MATOS, F. J. F.; SOARES, L. C. A experiência do núcleo regional de informação do Ceará na realização de estudos de usuários industriais: uma contribuição para a metodologia. **Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, 1991. DOI: [10.18225/ci.inf.v20i2.363](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v20i2.363) Acesso em: 15 jan. 2021.

[questionário e entrevista; sobre necessidades do usuário; região Nordeste, Núcleo Regional de Informação do Ceará da Fundação Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (NUTEC); autores – 3 da NUTEC, sendo um Engenheiro mecânico pelo ITA, com especialização em análise de sistemas pelo Serpro, e informática documentária pela Universidade Claude Bernard e ENSB, de Lyon, França, uma Engenheira química pela Universidade Federal do Ceará com pós-graduação em química industrial e informação tecnológica e uma Engenheira de alimentos; tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada]

KREMER, J. M.; NOGUEIRA, M. C. D. Estudo da comunidade e dos usuários do carro-biblioteca da UFMG em São Benedito (distrito de Santa Luzia, MG). **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/73363>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[método de coleta não informado e só há disponível o resumo; sobre perfil, necessidades de informação e problemas da comunidade do usuário; região Sudeste, carro-biblioteca da UFMG em São Benedito (Distrito de Santa Luzia, MG); autores – uma da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e uma com graduação e mestrado em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

2001 a 2010 [total = 21 artigos]

BOCCATO, V. R. C.; FUJITA, M. S. L. Avaliação da linguagem documentária DECS na área de fonoaudiologia na perspectiva do usuário: estudo de observação da recuperação da informação com protocolo verbal. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 11, n. 21, p. 16-33, 2006. DOI: [10.5007/1518-2924.2006v11n21p16](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2006v11n21p16) Acesso em: 18 jan. 2021.

[técnica do protocolo verbal; sobre satisfação do usuário; região Sudeste, pesquisadores do Departamento de Fonoaudiologia da Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo (FOB-USP) sobre Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), na área de Fonoaudiologia da base de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); autores – uma Bibliotecária da Faculdade de Odontologia de Bauru Universidade de São Paulo, Mestre em Ciência da Informação Universidade Estadual Paulista - UNESP-Marília e uma Professora Doutora do Departamento de Ciência da Informação Universidade Estadual Paulista - UNESP-Marília, Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo com graduação com biblioteconomia; tipologia do serviço de informação: serviço de busca, biblioteca universitária]

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**, v. 34, n. 1, 2005. DOI: [10.18225/ci.inf.v34i1.1106](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v34i1.1106)
Acesso em: 14 jan. 2021.

[questionário; sobre usabilidade do serviço, perfil, satisfação, comportamento de busca do usuário; região Sudeste, Biblioteca Digital da PUC-Minas; autores – um Bacharel em ciência da computação pela PUC-Minas, Mestre em ciência da informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

BOSO, A. K.; NASCIMENTO, M. J. Programas de governo das secretarias de educação e de turismo, cultura e esporte do estado de Santa Catarina: consumidores e produtores de informação. p.391-413. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 13, n. 2, p. 391-413, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/72313>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e entrevista, quali-quantitativa; sobre perfil e finalidade de uso da informação; região Sul, programas de Governo do Estado de Santa Catarina; autores – uma Bacharel em Biblioteconomia e Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina e uma Doutora em Ciência da Informação, Professora da Universidade do Estado de Santa Catarina; tipologia do serviço de informação: programa de governo, documentação pública]

BRITO, J. L.; SILVA, P. M. Ferramentas da web 2.0 em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Biblionline**, n. esp., 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100205>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; quantitativa, questionário; sobre conhecimento sobre serviços da biblioteca (marketing/divulgação) e necessidades do usuário; região Nordeste, Biblioteca Patativa do Assaré, na Faculdade de Juazeiro do Norte; autores – uma bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará e outra Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

COSTA, C. A. O. Aplicação da abordagem sense-making no estudo do comportamento informacional de pesquisadores de um instituto de pesquisa tecnológica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, 2001. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/34789>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[Dissertação; Sense-Making, com entrevista e análise dos conteúdos; sobre necessidades, comportamento informacional e finalidade de uso da informação; região Sudeste, Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais – CETEC; autores – mestranda em Ciência da Informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada]

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Desvelando a memorização no uso do portal de periódicos da capes. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 15, n. 2, p. 112-129, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75964>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário com escala likert; estudo de uso; sobre qualidade e usabilidade do serviço; nacional, site Portal de Periódicos da CAPES; autores - uma Doutora em História e Filosofia da Ciência especialidade em Museologia pela Universidade de Évora, Portugal, com reconhecimento no Brasil pela Universidade Federal de Minas Gerais correspondente ao título de Doutora em Ciência da Informação e uma doutora em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid, Espanha com mestrado em Administração pela UFMG; tipologia do serviço de informação: ferramenta da Internet, páginas de Internet]

CUNHA, J. L. S. Estudo do comportamento de usuários da biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba. **Infociência**, v. 4, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61367>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; comportamento e frequência de uso do usuário; região Nordeste, Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba; autores – mestre em biblioteconomia pela UFPB; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

DELAIA, C. R.; FREIRE, I. M. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa solos - à luz do regime de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 107-130, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38428>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

[entrevista com técnica do incidente crítico; sobre comportamento informacional e usabilidade; região Sudeste, Embrapa Solos, localizada no bairro do Jardim Botânico, no município do Rio de Janeiro; autores – uma Mestre em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – Convênio IBICT/UFF (2008).Bibliotecária - Embrapa Solos e uma Graduada em Ciências Sociais, com mestrado e doutorado em Ciência da Informação pelo convênio IBICT/UFRJ; tipologia

do serviço de informação: planejamento para formulação de uma Política de Gestão da Informação, biblioteca especializada]

EGGERT-STEINDEL, G.; OLIVEIRA, S. F. J.; SHIMIGELOW, K. Bibliotecas públicas municipais catarinenses, p.34-50. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p. 34-50, 2002. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76357>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e pesquisa documental com cartas, ofícios e relatórios; sobre perfil do usuário e qualidade do serviço; região Sul, biblioteca pública municipal do Estado de Santa Catarina; autores – 2 professoras e uma bolsista, todas do Departamento Biblioteconomia e Documentação Faculdade de Educação Universidade do Estado de Santa Catarina, sendo uma Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais e as demais sem mais informações; tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]

FURQUIM, T. A. Fatores motivadores de uso de site web : um estudo de caso. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004. DOI: [10.18225/ci.inf.v33i1.1067](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v33i1.1067) Acesso em: 08 jan. 2021.

[entrevistas; sobre frequência e tempo de uso do site, e fatores motivadores de uso; Nacional, site de governo eletrônico Comprasnet; Mestre em ciência da informação pela Universidade de Brasília (UnB); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

GARCIA, R. M.; SILVA, H. C. O comportamento do usuário final na recuperação temática da informação: um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília. **DataGramaZero**, v. 6, n. 3, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5722>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre comportamento de busca; região sudeste, bases de dados bibliográficas da UNESP; autores – um Mestrando em Ciência da pela UNESP e uma Doutora em Letras do Departamento de Ciência da Informação da UNESP; tipologia do serviço de informação: setor de busca, biblioteca universitária]

GONTIJO, M. O uso cidadão da internet: estudo exploratório dos usuários do Procon de Belo Horizonte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36104>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

[tese; estudo exploratório com parâmetros dos estudos de uso das redes eletrônicas realizados nos EUA, na década de 90 [só tem o resumo e nele não informa qual o método de coleta de dados]; sobre perfil e importância do serviço; região Sudeste, Procon de Belo Horizonte; autores – Professora Adjunta, ligada ao Dept de Processos Técnicos Documentais do Centro de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro- UNIRIO e ao Programa de Pós-, Graduação em Biblioteconomia, doutoranda em Ciência da Informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: documentação]

LUCAS, A.; FELICIO, J. C. S. M.; FARIAS, R. M.; STEINBACH, V.; COSTA, M. D. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 13, n. 1, p. 59-79, 2008. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69482>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[questionário com perguntas abertas e fechadas; sobre funções dos usuários, necessidade do usuário, comportamento informacional, finalidade de uso da informação (tipos de documentos que produzem e onde os armazenam), e a importância dada ao compartilhamento das informações; região Sul, Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho, Santa Catarina; autores – 5 bacharéis em Biblioteconomia pela UFSC, sendo uma doutora em engenharia de Produção; tipologia do serviço de informação: documentação]

LUCENA, J. A.; SILVA, A. K. A. Comutação bibliográfica na biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba: da necessidade ao uso da informação. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16636>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; quali-quantitativa, sobre perfil, necessidades do usuário, uso da informação e usabilidade e marketing do serviço; região Nordeste, uso do COMUT na Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba; autores – uma estudante de Biblioteconomia pela UFPB e uma professora do DBD/UFPB (Mestra. em Ciência da Informação/UFPB); tipologia do serviço de informação: comutação, biblioteca universitária]

PASSOS, J. R.; VIEIRA, R. Q. Desenvolvendo competências em informação para deficientes visuais: estudo de caso. p.276-281. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 13, n. 1, p. 276-281, 2008. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76585>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre necessidades do usuário; região Sudeste, Biblioteca do Centro Universitário Campus Santo Amaro SENAC - SP; autores – uma com Mestrado em Educação, Arte e História da Cultura pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, MACKENZIE, Brasil e outro Graduado em Biblioteconomia e Enfermagem (Mestre em Ciências da Saúde pela UNIFESP), vinculado ao Centro Universitário Campus Santo Amaro SENAC – SP; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

RAMOS, H. S. C.; CARVALHO, F. C.; CUNHA, M. B. Avaliação do uso do serviço brasileiro de respostas técnicas: um serviço de informação destinada à microempresa brasileira. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 3, 2006. DOI: [10.18225/ci.inf.v35i3.1132](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v35i3.1132) Acesso em: 17 jan. 2021.

[questionário e pesquisa documental com dados de cadastramento já existentes no banco de dados da rede; sobre acessibilidade, usabilidade do sistema e satisfação do usuário; região Centro-Oeste, Centro de Desenvolvimento Científico e Tecnológico da Universidade de Brasília; autores – duas Mestradas em ciência da informação, Universidade de Brasília (UnB), sendo uma graduada em Letras - Inglês pelo Centro Universitário de Brasília e uma Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília e um Professor doutor do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília (UnB), graduado em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília (UnB), doutor (Ph. D.) em Library Science pela University of Michigan (EUA); tipologia do serviço de informação: serviço de informação tecnológica, documentação]

SAMPAIO, M. I. C.; FONTES, C. A.; REBELLO, M. A. F. R.; ZANI, R. M. F.; BARREIROS, A. A.; PRADO, A. M. M. C.; CORDEIRO, E. C. A.; VILLELA, M. C. O.; MORAES, M. I.; LOMBARDI, V. V.; NETTO, A. C. Paq – programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004. DOI: [10.18225/ci.inf.v33i1.1078](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v33i1.1078) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e entrevista estruturada, qualitativa, estudo de uso, baseada no modelo SERVQUAL; sobre usabilidade e satisfação do usuário; região Sudeste, Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo; autores – 10 bibliotecárias, sendo uma Mestranda em ciência da comunicação – ECA/USP, uma Mestre em ciência da comunicação pela ECA/USP, uma Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação, uma Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação, 5 bacharéis em Biblioteconomia, uma Especialista em gerência de sistemas e serviços de informação, todas trabalhando na USP, e um Professor assistente do Departamento de Engenharia Mecânica e do Subprograma de Engenharia da Qualidade do PECE, da Escola Politécnica – USP; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária].

SILVA, M. R. P. Satisfação do usuário: estudo de caso na biblioteca setorial prof. zenon rocha do centro de ciências da saúde da universidade federal do piauí. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35851>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[dissertação; questionário; sobre perfil, frequência de uso, usabilidade e satisfação do usuário; região Nordeste, biblioteca Setorial Prof. Zenon Rocha do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Piauí; autores - Mestranda em Ciência da Informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, P. M. Modelo de aceitação de tecnologia (TAM) aplicado ao sistema de informação da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) nas escolas de medicina da região metropolitana do recife. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 19, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91415>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[dissertação; questionário, estudo de uso; sobre literacia e satisfação do usuário e usabilidade; região Nordeste, sistemas de informação que compõem a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) entre estudantes de graduação do curso de medicina das escolas médicas da Região Metropolitana do Recife; autores - Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) com graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) (e Especialista em Gestão Estratégica de Sistemas de Informação, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)); tipologia do serviço de informação: ferramenta da Internet]

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. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16008>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário, qualitativa; sobre perfil do usuário, comportamento e satisfação do usuário ; Região Nordeste, Biblioteca Marizete Rodrigues – PB; autores – um Bacharel em Biblioteconomia/UFPB e uma doutora. em Ciências da Informação pela Universidade Complutense de Madrid/Espanha, Profa. do Departamento de Biblioteconomia e Documentação/UFPB; tipologia do serviço de informação: biblioteca comunitária]

SOUSA, B. A.; 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, v. 15, n. 29, p. 169-183, 2010. DOI: [10.5007/1518-2924.2010v15n29p169](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2010v15n29p169) Acesso em: 17 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação, necessidade e comportamento informacional do usuário; região Nordeste, bibliotecas dos Cursos Superiores do CEFET-PB; autores – duas Mestres em Ciência da Informação – UFPB, sendo uma Graduada em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina e outra sem mais informações; tipologia do serviço de informação: setor de busca, biblioteca universitária]

2011 a 2020 [total = 129 textos]

2011 a 2015 [total= 52 textos]

ALMEIDA, F. G.; CENDÓN, B. V. Avaliação do impacto do treinamento sob a perspectiva da competência informacional: o caso do portal de periódicos da Capes. **Em Questão**, v. 21, n. 1, p. 26-50, 2015. DOI: [10.19132/1808-5245211.26-50](https://doi.org/10.19132/1808-5245211.26-50) Acesso em: 14 jan. 2021.

[observação e entrevista baseada no formulário da ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL) sobre competência informacional (literacia); sobre literacia região Sudeste, site Portal de Periódicos da Capes pela comunidade da UFMG; autores – uma Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG (2014). Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais e uma Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela University of Texas at Austin, Professora da Escola de Ciência da Informação da UFMG, Engenheira Civil formada pela UFMG; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

ALVES, C. A. L.; COSTA, L. F. Estudo de comportamento informacional dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes. **Archeion Online**, v. 2, n. 1, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/15013>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, necessidades, satisfação e comportamento informacional do usuário; região Nordeste, Arquivo do Instituto Miguel Arraes, PE; autores – uma Graduada em História pela Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) (Acadêmica do Curso de Graduação em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB)) e uma Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (Mestre em Ciência da Informação e Bacharela em Biblioteconomia pela UFPB); tipologia do serviço de informação: arquivo]

ANDRADE, D. M.; SILVA, L. C. C.; MOTTA, M. L. B.; CARVALHO, M. A.; D'AGOSTINI, Y. C. Competência informacional de estudantes do ensino médio de rede de ensino de Belo Horizonte – Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 5, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/68695>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário e entrevista; sobre comportamento de busca pela informação e finalidade de uso da informação; região Sudeste, estudante de ensino médio de Belo Horizonte; autores – 5 Graduandos em Biblioteconomia pela UFMG; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

ANDRIOTTI, A. F.; COSTA, B. O.; SILVA, M. P. Marketing na biblioteca escolar no estado de Mato Grosso. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 4, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61089>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[entrevista; sobre marketing da biblioteca; região Centro-Oeste, biblioteca escolar de uma unidade pública estadual do Estado de Mato Grosso; autores – 3 estudantes de Biblioteconomia da UFMT/CUR; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

BARBOSA, J. S.; CAMARGO, M. F. M.; DUTRA, A. C. S.; PAIXÃO, D. B.; SOUZA, A. L. M. A. Avaliação comparativa do software Pergamum entre usuários de uma biblioteca pública e de uma biblioteca universitária. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 164-179, 2012. DOI: [10.20396/rdbci.v10i1.1903](https://doi.org/10.20396/rdbci.v10i1.1903) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e, para discussão, abordagem de Dervin e Carol Kuhlthau; sobre comportamento informacional do usuário e qualidade do serviço; região Sudeste, uma biblioteca universitária e outra a biblioteca pública do estado de Minas Gerais; autores – um Mestrando do Programa de Pós Graduação em Medicina Interna e Terapêutica da Universidade Federal de São Paulo (Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais), uma Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, uma Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, um estudante do curso de Arquivologia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais e um Bacharel em Biblioteconomia pela da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: software, biblioteca pública e biblioteca universitária]

BRAGANÇA, F. F. C. Política de difusão educativa e cultural do arquivo da câmara de vereadores de piracicaba. **Informação Arquivística**, v. 3, n. 2, 2014. DOI: [10.18377/2316-7300/informacaoarquivistica.v3n2p%](https://doi.org/10.18377/2316-7300/informacaoarquivistica.v3n2p%20) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e estatística; sobre perfil e necessidades do usuário; região Sudeste, Arquivo da Câmara de Vereadores de Piracicaba – SP; autores – Historiador e Mestrando em Administração pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP); tipologia do serviço de informação: arquivo]

CAPRI, D.; BAHIA, E. M. D. S.; PINTO, A. L. Ergonomia: estudo de caso em biblioteca universitária. **Biblios (Peru)**, n. 48, p. 41-54, 2012. DOI: [10.5195/biblios.2012.59](https://doi.org/10.5195/biblios.2012.59) Acesso em: 15 jan. 2021.

[questionário; sobre ergonomia (usabilidade); região Sul, Biblioteca Universitária de Florianópolis/SC; autores – uma da CESUSC e dois da UFSC, sendo uma coordenadora do Núcleo de Documentação Institucional na Faculdade CESUSC. Pós Graduada em Design de Interação pela Universidade do Vale do Itajai (UNIVALI). Formada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina, uma Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC com Graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade do Estado de Santa Catarina- UDESC e um com doutorado em documentação pela Universidad Carlos III de Madrid, graduado em Biblioteconomia pela PUC-Campinas e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

CARIBÉ, R. C. V.; OLIVEIRA, E. S. Avaliação do tesouro do Tribunal de Cntas do Distrito Federal a partir dos usuários. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 103-119, 2015. DOI: [10.20396/rdbci.v13i1.1583](https://doi.org/10.20396/rdbci.v13i1.1583) Acesso em: 09 jan. 2021.

[Entrevista; sobre necessidade e comportamento de busca do usuário; sobre Região Centro-Oeste, Tesouro de Contas que integra o sistema Processo Eletrônico (e-TCDF), do Tribunal de Contas do Distrito Federal; autores – uma Doutora em Ciências da Informação pela Universidade de Brasília e uma Graduada em Biblioteconomia pela UNB; tipologia do serviço de informação: tesouro]

CÉ, G.; PEDRAZZI, F. K. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n. 2,

p. 75-90, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23920>>. Acesso em: 18 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e necessidade do usuário; região Sul, Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA); autores – uma graduada em Arquivologia pela UFRGS com Pós-Graduação em Gestão de Arquivos pela Universidade Federal de Santa Maria –UFSM e uma Professora Assistente da Universidade Federal de Santa Maria –UFSM com graduação em Arquivologia, mestrado em Engenharia de Produção; tipologia do serviço de informação: arquivo]

CENDÓN, B. V.; SOUZA, J. L. 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**, v. 16, n. 2, p. 67-100, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/32305>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação do usuário; nacional, do site Portal CAPES; autores – uma Professora associada da Escola de Ciência da Informação da UFMG, uma Mestranda da Escola de Ciência da Informação da UFMG e uma bolsista de Iniciação Científica do CNPq (graduanda em Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da UFMG); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

COELHO, O. M. M.; PINTO, V. B.; SOUSA, M. R. F. Recuperação da informação: estudo da usabilidade na base de dados Public Medical (Pubmed). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 8, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/30642>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[entrevistas e questionários ; sobre usabilidade do sistema e satisfação do usuário; região Nordeste, médicos residentes da UFPB sobre base de dados PubMed; autores – uma mestranda em Ciência da informação pela UFPB, uma Professora Titular da Universidade Federal do Ceará (UFC) com pós-doutorado em Filosofia-Tratamento cognitivo da informação-Laboratoire de l'Analyse Cognitive de l'Information (LANCI) pela Université du Québec à Montreal e um Doutor em Engenharia Elétrica na área de Processamento da Informação pela UFPB, Docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFPB; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, v. 10, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16248>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre qualidade dos serviços; região Sudeste, Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal Fluminense; autores – uma Especialista em Gestão Empresarial e Sistemas de Informação pela Universidade Federal Fluminense; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

CORRÊA, R. F.; VIEIRA, J. M. L. Representações visuais para recuperação de informação na BDTD-UFPE. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 18-34, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37048>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

[observação de visualizações em site; sobre usabilidade; região Nordeste, site da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da Universidade Federal de Pernambuco; autores – um Doutor em Ciência da Computação pela UFPE, Professor do Departamento de Ciência da Informação e no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPE e uma Bacharel em Biblioteconomia pela UFPE, Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

CORREA, 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. usability evaluation section's electronic publishing system for magazines **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 17, n. 1, p. 210-226, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75678>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionário; sobre perfil do usuário, usabilidade; região Sul, site do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) segundo avaliadores da FURG; autores – uma Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande –FURG, estudante especial do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, nível mestrado, da Universidade de São Paulo –USP e uma Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina -UFSC. Professora, Dedicção Exclusiva, na Universidade Federal do Rio Grande –FURG; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, site eletrônico]

COSTA, M. G. Interação entre documento, arquivo e historiador: um estudo sobre a (não) presença de historiadores da UNB no arquivo nacional, em Brasília. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 8 No 1, n. 1, p. 101, 2015. DOI: [10.26512/rici.v8.n1.2015.2012](https://doi.org/10.26512/rici.v8.n1.2015.2012) Acesso em: 10 jan. 2021.

[dissertação; questionário e levantamento bibliográfico com produção acadêmica ; sobre perfil, necessidade informacional e finalidade de uso da informação; Região Centro-Oeste, Coordenação Regional do Arquivo Nacional; autores - Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília; tipologia do serviço de informação: arquivo]

CRUZ, K. S. O marketing de produtos e serviços e a satisfação do usuário: um estudo de caso da biblioteca setorial de ciências agrárias da UFSCAR. **Biblionline**, v. 8, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16056>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionário; sobre marketing do serviço e perfil, frequência de uso, satisfação, comportamento informacional do usuário; região Sudeste, Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias da UFSCar, SP; autores - Mestre em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos pela Universidade Federal de São Carlos e bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

DAMASCENO, A. C.; MESQUITA, J. M. C. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição de ensino pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. 1, p. 149-169, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36674>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

[questionário com escala Likert; sobre qualidade dos serviços, frequência de uso, perfil, comportamento informacional; região Sudeste, biblioteca do IFMG – Campus Bambuí; autores – um Graduada em Biblioteconomia pelo Centro Universitário de Formiga, Mestre em Administração pela Universidade FUMEC, Bibliotecária/documentalista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - Campus Bambuí e um Economista, Mestre e Doutor em Administração, Professor da Universidade Fumec; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

DINIZ, J. A.; SUDÁRIO, M. N. N. Usuários das informações licitatórias: avaliação do serviço online prestado pelo setor de licitação da Prefeitura Municipal de Juazeiro do Norte- CE. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/68214>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação e necessidades informacionais do usuário; região Nordeste, setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte-CE; autores – 2 estudantes de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará/ Campus Cariri; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, site eletrônico]

FERREIRA, L. A.; MAIA, L. C. G. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: as práticas do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBI/UFG). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 181-202, 2013. DOI: [10.5007/1518-2924.2013v18n36p181](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2013v18n36p181) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário e entrevista; satisfação do usuário; região Centro-Oeste, Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás; autores - Graduada em Biblioteconomia pela UFG e Mestre em Administração pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais (FEAD) e um Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

FIGUEIREDO, D. A.; PAIVA, E. B. Estudo do comportamento informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 20, n. 42, p. 30-43, 2015. DOI: [10.5007/1518-2924.2015v20n42p30](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2015v20n42p30) Acesso em: 11 jan. 2021.

[modelo de David Ellis, questionário; sobre comportamento de busca e finalidade de uso da informação dos usuários; região Nordeste, Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa, PB; autores – pesquisadores da UFPB; tipologia do serviço de informação: midiateca]

FONSECA, E. R.; GOMES, S. L. R. A interação entre o bibliotecário e o usuário no ambiente de uma biblioteca hospitalar universitária: um estudo sobre literacia em informação na área da saúde. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119553>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[pesquisa documental e a observação participante com diário de campo e com utilização de relatórios técnicos, formulários de consulta e outros materiais gerenciais produzidos pela biblioteca; sobre interação entre o bibliotecário e o usuário, literacia, necessidades de informação e comportamento de busca; região Sudeste, biblioteca setorial vinculada ao Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da Universidade Federal do Rio de Janeiro; autores – uma graduada em Biblioteconomia e Mestre em Ciência da Informação, ambos pela Universidade Federal Fluminense e uma doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro com pós-doutorado na USP (graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal Fluminense); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

GOMES, M. N.; ARAUJO, C. S. Serviços de informação e o 'usuário interno': necessidades de competências informacionais. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 13, n. 3, p. 579-593, 2015. DOI: [10.20396/rdbci.v13i3.8639489](https://doi.org/10.20396/rdbci.v13i3.8639489) Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário e a entrevista, sobre literacia, comportamento de busca e finalidade de uso da informação pelo usuário; região Nordeste, Biblioteca Central Zila Mamede/UFRN; autores – uma Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte e uma Professora substituta do Departamento de Ciência da Informação na Universidade Federal do Rio Grande do Norte; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

JONCEW, C. C.; CENDÓN, B. V.; AMENO, N. Websurveys como método de pesquisa. **Informação & Informação**, v. 19, n. 3, p. 192-218, 2014. DOI: [10.5433/1981-8920.2014v19n3p192](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n3p192) Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, literacia, frequência de uso, satisfação, comportamento de busca da informação pelo usuário, usabilidade do serviço; nacional, site Portal de Periódicos da Capes; autores – uma Doutora em Ciências da Informação pela UFMG, uma Doutora em Ciência da Informação pela University of Texas at Austin (Professora da UFMG) e uma doutoranda em Ciência da Informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: repositório digital]

LEMOS, A. B.; BORGES, M. E. N. Avaliação do monitoramento de notícias: a perspectiva do usuário final. **Transinformação**, v. 27, n. 1, p. 31-36, 2015. DOI: [10.1590/0103-37862015000100003](https://doi.org/10.1590/0103-37862015000100003) Acesso em: 17 jan. 2021.

[sense-making, com entrevista; sobre necessidades do usuário e finalidade de uso da informação; região Sudeste, sobre clipping de mídia impressa em organizações com atuação em Minas Gerais; autores – uma Doutora em Ciência da Informação (2018, bolsa CNPq) pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG) graduada em Comunicação Social (Bacharelado em Jornalismo, 2004) pelo Centro Universitário de Belo Horizonte (UNI-BH) e uma Doutora em Ciências da Informação pela UFMG e graduada em Biblioteconomia pela UFMG; tipologia do serviço de informação: *clipping* de mídia de organizações]

LEMOS, A. B. O serviço de monitoramento de notícias no âmbito organizacional sob a perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 4, p.

233-234, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35813>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[Dissertação; comportamento e necessidades informacionais do usuário; região Sudeste, 16 organizações privadas, públicas e não-governamentais de Minas Gerais; autores - Mestranda pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: *clipping* de mídia de organizações]

MARQUES, L. S. A.; RODRIGUES, M. Biblioteca, memória e patrimônio: um olhar sobre a biblioteca rio-grandense. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 2, p. 73-94, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23831>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[entrevista; sobre importância do serviço; região Sul, Biblioteca Rio-Grandense; autores – um Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande–FURG e uma doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Patrimônio Cultural da UFPel (Professora do Instituto de Ciências Humanas e da Informação da Universidade Federal do Rio Grande (ICHI/FURG)); tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]

MORAES, L. A criança, o livro e a biblioteca: o estudo de usuário na educação infantil. **CRB8 Digital**, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9666>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[observação e questionário, estudo comportamental; sobre onde, o que e como o usuário interage com o livro; região Sudeste, alunos da Escola Encontro – Centro Integrado de Desenvolvimento Infantil, região Oeste da cidade de São Paulo; autores – uma Aluna de Iniciação Científica da Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo; tipologia do serviço de informação: livro infantil, livrarias, biblioteca pública].

NORONHA, J. C.; SILVA, T. R.; SZKLO, F.; BARATA, R. B. O que os pesquisadores pensam do sistema de pesquisa em saúde no Brasil: um estudo piloto. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 6, n. 1, 2012. DOI: [10.3395/reciis.v6i1.597](https://doi.org/10.3395/reciis.v6i1.597) Acesso em: 18 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, necessidades e satisfação do usuário; não informa a região, sistema de pesquisa em saúde no Brasil; autores – um do Instituto de Medicina Social-IMS, Universidade do Estado do Rio de Janeiro- UERJ, com graduação em Medicina pela Universidade Federal do Rio de Janeiro e doutorado em Saúde Coletiva pela

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, uma da Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva-ABRASCO, Rio de Janeiro, um da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência- SBPC, Rio de Janeiro e uma da Departamento de Medicina Social. Faculdade de Ciências Médicas. Santa Casa de São Paulo com graduação em Medicina e doutorado em Medicina (Medicina Preventiva) pela Universidade de São Paulo; tipologia do serviço de informação: sistema de pesquisa em saúde]

NUNES, G. G.; CONCEIÇÃO, F. S.; SILVEIRA, I. M. Perfil dos usuários e indicadores das pesquisas do arquivo público do estado de Santa Catarina em 2011. **Ágora**, v. 22, n. 45, p. 47-79, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/14117>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

[pesquisa documental com dados dos cadastros dos pesquisadores e dos registros de consultas; sobre perfil do usuário, comportamento informacional; região Sul, Arquivo Público do Estado de Santa Catarina; autores – uma graduada em biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina, Especialista em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais –Universidade Federal de Santa Catarina. Supervisora do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa pelo Arquivo Público do Estado de Santa Catarina, uma Bacharel em Biblioteconomia – Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais –Universidade Federal de Santa Catarina. Funcionária da Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa –Arquivo Público do Estado de Santa Catarina e um Bacharel em Biblioteconomia –Universidade Federal de Santa Catarina. Funcionário da Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Arquivo Público do Estado de Santa Catarina; tipologia do serviço de informação: arquivo]

OLIVEIRA, A. S.; CARVALHO, E. T. G. Desvendando os serviços de referência nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais da região Nordeste do Brasil. **Biblionline**, v. 10, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16027>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[Trabalho de Conclusão de Curso; observação; sobre frequência de uso e qualidade do serviço; região Nordeste, nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais da região nordeste; autores – estudante de Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba e uma Mestra em Ciência da Informação (UFPB) com Graduação em Biblioteconomia e Administração de Empresas (UFPB); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

OLIVEIRA JUNIOR, C. D.; MOREIRA, L. N.; SANTOS, T. F. D.; NASCIMENTO, G. F. O conceito de relevância e o feedback do usuário final do repositório institucional da Universidade de Brasília. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 4 No 2, n. 2, p. 111-129, 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/87451> Acesso em: 07 jan. 2021.

[observação; sobre feedback dos usuários ao sistema (necessidade do usuário); região Centro-Oeste, do Repositório Institucional da Universidade de Brasília; autores – 4 mestres em Ciência da Informação pela UNB; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

OLIVEIRA, K. V.; FIRME, S. M. Avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca do IFRS;, através da opinião dos alunos. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 2, p. 79-96, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23907>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, frequência de uso e comportamento informacional; região Sul, Biblioteca do IFRS; autores – uma estudante de biblioteconomia pela FURG e uma Aluna Especial Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde da FURG; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

PANTALEÃO, F. V. A.; LEMOS, M. N.; CAVALCANTE, P. R.; COSTA, M. F. O. Necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira - IFCE (campus Fortaleza). **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/67053>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, frequência de uso, finalidade de uso da informação, necessidades informacionais do usuário; região Nordeste, Biblioteca Eng^o Waldyr Diogo de Siqueira, situada no IFCE; autores – 3 estudantes de Biblioteconomia pela UFC e uma Professora e Doutora do Curso de Biblioteconomia da UFC com Pós doutorado pela Universidade de São Paulo (USP) e Doutora pelo programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista – UNESP; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

PELLISSARO, R. D.; MOURA, A. M. M. Desenvolvimento de habilidades informacionais: um estudo das atividades de educação de usuários aplicadas na

biblioteca do colégio israelita. **Informação & Informação**, v. 20, n. 1, p. 279-302, 2015. DOI: [10.5433/1981-8920.2015v20n1p279](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2015v20n1p279) Acesso em: 10 jan. 2021.

[ISP de Kuhlthau, observação e grupo focal; sobre literacia informacional do usuário; região Sul, biblioteca do Colégio Israelita de Porto Alegre/RS; autores – um Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e uma Doutora em Comunicação e Informação pela UFRGS; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

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**, v. 25, n. 1, p. 81-102, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23966>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário com escala de Likert; sobre perfil, frequência de uso, satisfação do usuário; região Nordeste, centro de multimeios poeta Alberto de Moura, da cidade de Ipaumirim-Ceará; autores - Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará; tipologia do serviço de informação: midiateca]

PINHO, F. A.; BARBOSA, N. M. S. Os usuários da informação jurídica. **Biblios (Peru)**, n. 44, p. 50-61, 2011. DOI: [10.5195/biblios.2011.44](https://doi.org/10.5195/biblios.2011.44) Acesso em: 14 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, frequência de uso, comportamento informacional, finalidade de uso da informação; região Nordeste, biblioteca da Procuradoria Regional da República da 5ª Região, PE; autores – 2 professores da UFPE, sendo um com Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos e Doutorado (2010) em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) e uma com graduação em Biblioteconomia e Administração de empresas, ambas pela UFPE e doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade do Porto, Portugal; tipologia do serviço de informação: biblioteca jurídica, informação jurídica]

PIRES, E. A. N.; GIRARD, C. D. T. O Foursquare como ferramenta de marketing: uma análise sobre a biblioteca central da Universidade Federal do Pará, Brasil (UFPA). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 19, n. 1, p. 89-101, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62560>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[observação no site; sobre necessidades do usuário; região Norte, Biblioteca Central (BC) localizada na Universidade Federal do Pará (UFPA); autores – uma Especialista

em Docência em Educação Superior pela Universidade do Estado do Pará. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará e uma Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará. Especializando em Ciência da Informação pela Faculdade Integrada Carajás; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

PORTELLA, V. P.; PEREZ, C. B. Perfil dos usuários do arquivo público do estado do Rio Grande do Sul. **Em Questão**, v. 19, n. 2, p. 346-363, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/11456>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

[documental por relatórios administrativos; sobre perfil; região Sul, Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul; autores – uma Mestre em Patrimônio Cultural (2012), especialista em Gestão em Arquivos (2010) e graduada em Arquivologia (2008) pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e um Bacharel em Arquivologia, com habilitação em Arquivos Médicos, pela Universidade Federal de Santa Maria (doutor em Biblioteconomia e Documentación pela Universidad de Salamanca USAL - Espanha. Professor Associado do Departamento de Documentação da Universidade Federal de Santa Maria); tipologia do serviço de informação: arquivo]

RAMOS, C. R.; MUNHOZ, D. P. A subjetividade da relevância na recuperação da informação: análise a partir de imagens representativas. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n. 1, p. 69-79, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/24086>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[formulário com representações de imagens; sobre comportamento de busca pela informação; nacional, Internet, imagens virtuais; autores – uma Bacharel em Biblioteconomia; mestranda em Educação Ambiental –FURG; bolsista Demanda Social –CAPES e um mestre em ciências da educação pela FURG (Bacharel em Biblioteconomia pela FURG); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, imagens virtuais]

SALVIATI, M. E.; DUARTE, D. H. O. Biblioteca eletrônica da Embrapa Cerrados: estudo de usuário. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 457-486, 2015. DOI: [10.5433/1981-8920.2015v20n3p457](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2015v20n3p457) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário, estudo de uso; sobre perfil e qualidade e usabilidade do serviço; região Centro-Oeste, Embrapa; autores – uma Doutora em Ciências da Informação pela Universidade de Brasília (UnB) e uma Especialista em Produção de Software com Ênfase em Software Livre pela Universidade Federal de Lavras (UFL); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

SANTIAGO, S. M. N.; NETTO, C. X. A. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 17, n. 2, p. 246-268, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70282>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[observação de atitudes como pensamentos, ações, opiniões e informações livres dos pesquisados e questionários; sobre literacia de usuários; região Nordeste, das bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco; autores – uma mestre em Ciência da Informação pela UFPB e um doutor em Ciência da Informação pela UFRJ; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SANTOS, J. L. D.; COSTA, L. F. Usabilidade do site da UFPB. usability of the site of the Federal University of Paraíba - UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 17, n. 2, p. 422-442, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/64242>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário e entrevista; estudo de uso; sobre satisfação do usuário e usabilidade; região Nordeste, site da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); autores – uma graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba e uma Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SANTOS, J. V. D.; SILVA, P. M. Análise funcional e administrativa da biblioteca do Centro de Estudos Teológicos das Assembléias de Deus na Paraíba (CETAD/PB): proposta de reestruturação. **Biblionline**, v. 7, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16704>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[Trabalho de conclusão de curso; questionário e estatística; sobre perfil e necessidades do usuário; região Nordeste, Biblioteca do Centro de Estudos Teológicos das Assembléias de Deus na Paraíba; autores – duas estudantes de Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba; tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada]

SEGUNDO, S. J. S.; ARAÚJO, W. J. Biblioteca virtual Paul Otlet: uma experiência não imersiva no Second Life. **Biblionline**, v. 9, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16318>>. Acesso em: 13 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionário; sobre perfil e frequência de uso do usuário; nacional, Biblioteca Virtual Paul Otlet, localizada no Second Life; autores – um estudante de biblioteconomia pela UFPB e um doutor em Ciência da Informação]

pela UNB, bacharel em ciência da computação pela Universidade do Oeste Paulista, Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, biblioteca de jogo virtual]

SEPÚLVEDA, M. I. M.; ARAÚJO, C. A. V. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso do sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 17, n. 2, p. 269-287, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75159>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[entrevistas; sobre como ocorre na prática a interação do profissional com os usuários, educação, necessidades e perfil dos usuários; região Sudeste, Sistema de Bibliotecas da UFMG; autores – uma mestranda em Ciência da Informação (bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais e Especialização em Arquitetura e Organização da Informação) e um Pós-Doutor pela Universidad de Salamanca, USAL, Espanha (e Pós-Doutor pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto, FLUP, Portugal, Graduado em Jornalismo, mestre em Comunicação Social e doutor em Ciência da Informação pela UFMG); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária].

SILVA, E. G.; BOCCATO, V. R. C. Avaliação do uso de catálogos coletivos de bibliotecas universitárias pela perspectiva sociocognitiva do usuário. **Transinformação**, v. 24, n. 1, p. 05-18, 2012. DOI: [10.1590/S0103-37862012000100001](https://doi.org/10.1590/S0103-37862012000100001) Acesso em: 15 jan. 2021.

[observação com técnica do protocolo verbal, com abordagem, sociocognitiva; sobre comportamento de busca e usabilidade do sistema; região Sudeste, três bibliotecas da Universidade Federal de São Carlos, SP; autores – um Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Bibliotecário da Camargo Silva, Dias de Souza Advogados. Sorocaba, SP, e uma Professora da Universidade Federal de São Carlos, Centro de Educação e Ciências Humanas, Departamento de Ciência da Informação com Doutorado e o Mestrado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (UNESP) e graduação em Biblioteconomia pela Escola de Biblioteconomia da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, H. A.; LEITE, F. D. C. D. Avaliação dos serviços em biblioteca universitária: o caso da biblioteca setorial Prof. Candido Athayde da UFPI. **Ponto de Acesso**, v. 9, n. 2, p. 84-97, 2015. DOI: [10.9771/1981-6766rpa.v9i2.13115](https://doi.org/10.9771/1981-6766rpa.v9i2.13115) Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação do usuário; região Nordeste, Biblioteca Setorial Prof. Cândido Athayde da UFPI; autores – um Bibliotecário da Universidade Federal do Piauí; Graduado em Biblioteconomia pela UESPI; Especialista em Docência do Ensino Superior pela FIJ e uma Bibliotecária da Universidade Federal do Piauí; Graduada em Biblioteconomia pela UESPI; Especialista em Gestão Educacional pelo CEFET-PI; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, M. A. T.; DIAS, G. A. Arquitetura da informação para web: um estudo do portal administradores.com.br. **Biblionline**, v. 7, n. 2, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16403>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionário; sobre usabilidade do sistema; nacional, Portal Administradores.com.br ; autores – uma Mestra em Ciência da Informação e Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (DCI/UFPB), graduada em biblioteconomia pela UFPB e um Graduado em Ciência da Computação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB Campus II), Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa e Doutor em Ciência da Informação (Ciências da Comunicação) pela Universidade de São Paulo; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

SILVA, T. V. G.; RAMALHO, F. A. Uso da informação em museus: visitas ao Centro Cultural de São Francisco. **Biblionline**, v. 7, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16601>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[com observação e questionário; sobre perfil, satisfação e finalidade de uso da informação ; região Nordeste, museu Centro Cultural de São Francisco, PB; autores – uma Mestranda em Ciência da Informação -PPGCI/UFPB e uma em Ciência da Informação e Professora Adjunto do Departamento em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba; tipologia do serviço de informação: espaço cultural]

SOARES, A. P. A. Avaliação da qualidade em serviços de arquivos. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 35, 2012. DOI: [10.5007/%x](https://doi.org/10.5007/%x) Acesso em: 12 jan. 2021.

[dissertação; questionário; sobre qualidade, importância dos serviços; região Sul, não informado local; autores – mestranda em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina; tipologia do serviço de informação: arquivo]

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. E. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35310>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[escala Servqual e a escala Libqual [modelo de Cook, Thompson e Heath (2004)] para elaboração do questionário padrão Likert; sobre perfil, frequência de uso e necessidades do usuário; região Sudeste, Sistema de Bibliotecas e Informação na Universidade Federal de Ouro Preto, MG; autores – um Graduado em Ciências da Informação e Mestre em Administração pela Faculdade Novos Horizontes e uma Economista, Mestre e Doutora em Administração. Professora e Pesquisadora do Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SOUZA, L. M.; SILVA, A. B.; FRANÇA, H. E. C. ISP no arquivo: uma proposta de estudo de usuários a partir do modelo de Carol Kuhlthau. **Informação Arquivística**, v. 3, n. 2, 2014. DOI: [10.18377/2316-7300/informacaoarquivistica.v3n2p%](https://doi.org/10.18377/2316-7300/informacaoarquivistica.v3n2p%) Acesso em: 08 jan. 2021.

[Information Search Process (ISP) de Carol Kuhlthau; sobre comportamento do usuário; Região Nordeste, Fundação Casa de José Américo, Paraíba; autores –duas Graduandas do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e uma Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) (com Especialização em Criação Publicitária pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP) e Graduação em Comunicação Social-Jornalismo pela UFPB); tipologia do serviço de informação: espaço cultural]

2016 a 2020 [total= 66 textos]

AUGUSTO, J. A.; FURNIVAL, A. C. M.; COLEPICOLO, E.; SIMIONATO, A. C. Perspectivas para o uso da pesquisa observacional em biblioteca universitária: um estudo na coleção de periódicos. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 550-570, 2017. DOI: [10.20396/rdbci.v15i3.8647275](https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i3.8647275) Acesso em: 14 jan. 2021.

[observação, dados estatístico; sobre comportamento informacional, região Sudeste, Biblioteca Comunitária (BCo) da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), SP; autores – 4 pesquisadores da Universidade Federal de São Carlos; tipologia do serviço de informação: desenvolvimento de coleções; biblioteca comunitária]

ÁVILA, B. T.; SILVA, M.; CAVALCANTE, L. Uso de repositórios digitais como fonte de informação por membros das universidades federais brasileiras. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 3, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n3.31514](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n3.31514) Acesso em: 13 jan. 2021.

[questionário, sobre perfil, finalidade de uso da informação, frequência de uso; nacional, sites repositórios digitais; autores - um com Pós-doutorado em Ciências da Computação na Universidade Federal de Pernambuco, Professor Ad-junto no Departamento de Ciências da Informação pela UFPE e duas Graduandas no curso em Biblioteconomia da UFPE; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet; repositório digital]

BALBINO, G. M. S. Estudo de usuário interno em serviços de arquivos de recursos humanos: avaliação da qualidade de serviços e necessidades de informação.. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/64384>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e qualidade do serviço e necessidades de informação; Região não informada, arquivo de instituição pública não identificada; 2 autores – uma Graduanda do curso de Arquivologia da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais e uma Doutora em Ciência da Informação, professora dos cursos da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: arquivo]

BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. S. Estudo do usuário nas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, v. 4, n. 2, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/107235>>. Acesso em: 07 jan. 2021.

[questionário; grau de satisfação; região Sul; bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul; uma Mestre em Letras, Cultura e Regionalidade pela Universidade de Caxias do Sul, Coordenadora Administrativa do Sistema de Bibliotecas e do Arquivo Central da Universidade de Caxias do Sul (e Especialista em Gestão de Pessoas pela mesma Universidade e uma Bibliotecária da Universidade de Caxias do Sul (e especialista em Gestão de Pessoas); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

BARBOSA, T. K. Oferta e demanda de informação da Biblioteca Virtual em Saúde: BVS bioética e diplomacia em saúde. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 9 No 1, n. 1, p. 332, 2016. DOI: [10.26512/rici.v9.n1.2016.2384](https://doi.org/10.26512/rici.v9.n1.2016.2384) Acesso em: 18 jan. 2021.

[Dissertação; questionário, entrevista, análise documental, observação; sobre perfil, necessidade do usuário e marketing do serviço; região Centro-Oeste, pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHS), Brasília; autores - Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB) e bacharel em Biblioteconomia (UnB); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

BASTOS, K. V. S.; MUÑOZ, I. K.; RAPOSO, P. N. Desafios para as pessoas com deficiência visual no acesso à informação digital. **Informação & Informação**, v. 25, n. 2, p. 277-301, 2020. DOI: [10.5433/1981-8920.2020v25n2p277](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2020v25n2p277) Acesso em: 12 jan. 2021.

[entrevista; sobre usabilidade, acessibilidade; região Centro-Oeste, Biblioteca Braille Dorina Nowill, DF; autores - uma doutora em Ciência da Informação (2004) pela Universidade de Brasília (UnB) (Graduação em Engenharia de Sistemas, Universidade Autônoma de Manizales, Colômbia.), um Mestre em Educação pela Universidade de Brasília (UnB), graduada em Pedagogia e uma graduada em biblioteconomia e com mestrado em Ciência da Informação pela UNB; tipologia do serviço de informação: biblioteca comunitária]

BEZERRA, M. G.; SERAFIM, L. A. Competências em informação em biblioteca multinível de região interiorana do estado da Paraíba, PB, Brasil. **Informação@Profissões**, v. 8, n. 2, p. 1-19, 2019. DOI: [10.5433/2317-4390.2019v8n2p1](https://doi.org/10.5433/2317-4390.2019v8n2p1) Acesso em: 17 jan. 2021.

[entrevistas; sobre literacia, comportamento de busca e satisfação do usuário; região Nordeste, Sistema de Bibliotecas da UEPB, em Catolé do Rocha, Estado da Paraíba; autores – uma Mestra em Biblioteconomia (UFCA), Bibliotecária da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte e um Professor do Curso de Biblioteconomia da UFCA e do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UFCA. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) com graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

CAFÉ, L. C.; MUÑOZ, I. K. Avaliação de usabilidade no repositório institucional da Universidade de Brasília. **Informação & Tecnologia**, v. 3, n. 2, p. 39-61, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/40954>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

[questionário e observação; sobre usabilidade do sistema, perfil do usuário; região Centro-Oeste, Repositório Institucional da Universidade de Brasília; autores – uma com graduação em Biblioteconomia (2012) e mestrado em Ciência da Informação (2016) pela UNB e uma doutora em Ciência da Informação (2004) pela Universidade de Brasília (UnB) (Graduação em Engenharia de Sistemas, Universidade Autônoma de Manizales, Colômbia.); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

CARVALHO, S. M. S.; MIGUEL, M. C.; CAMPOS, A. C. B. Aproveite a sua passagem e viaje pelo mundo da leitura: uma análise das bibliotecas Transcol de Vila Velha por meio da ferramenta Servqual. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 16, n. 3, p. 408-426, 2018. DOI: [10.20396/rdbci.v16i3.8651239](https://doi.org/10.20396/rdbci.v16i3.8651239) Acesso em: 11 jan. 2021.

[métrica Servqual, questionário Likert; sobre necessidades do usuário e as cinco dimensões de qualidade: confiança, tangibilidade, sensibilidade, segurança e empatia; região Sudeste, Biblioteca Transcol de Vila Velha, ES; autores – uma bibliotecária pela Universidade Federal do Espírito Santo vinculada à Prefeitura Municipal de Vila Velha, um Pesquisador de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo e uma Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília – UnB e Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo; tipologia do serviço de informação: biblioteca pública itinerante]

CARVALHO, S. M. S.; MIGUEL, M. C.; COSTA, R. P. F. Nativos digitais e novas concepções para bibliotecas escolares: o bibliotecário como mediador da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-18, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/145092>>. Acesso em: 19 jan. 2021.

[entrevista técnica free-elicitation; sobre importância do serviço e necessidade do usuário; região Sudeste, Biblioteca Escolar da UMEF Dr. Tuffy Nader, Espírito Santo; autores – uma com MBA em Biblioteconomia pela Faculdade Alfa América. Bibliotecária escolar da rede municipal de educação de Vila Velha, um Especialista em Educação Científica pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Docente da rede estadual do Espírito Santo de cursos técnicos, uma Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB). Docente no Departamento de Arquivologia e do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

COSTA, F. P.; ALDABALDE, T. V. Um estudo dos usuários e usos do Arquivo Público Municipal de Vitória. **Acervo - Revista do Arquivo Nacional**, v. 33, p. 86-101, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/145808>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[pesquisa documental por fichas de atendimento; sobre perfil dos usuários, necessidades e finalidade de uso da informação; região Sudeste, Arquivo Público Municipal de Vitória; autores – uma Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e um Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB), com pós-doutorado pela Universidade Fernando Pessoa, Portugal (Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)); tipologia do serviço de informação: arquivo]

COSTA, M. K. A.; DUARTE, A. B. S. A (in)acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. 2, p. 161-178, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2184>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[observação e entrevista; sobre perfil, acessibilidade e interação do profissional da informação com o usuário; região Sudeste, Bibliotecas da UFMG; autores – uma bibliotecária da Universidade Federal de Ouro Preto (Doutoranda em Gestão & Organização do Conhecimento pela UFMG) e uma doutora em Ciência da Informação pela UFMG, professora associada da UFMG; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

CUNHA, I.; CÂNDIDO, A. C. Perfil dos serviços de informação das bibliotecas universitárias da grande Florianópolis. **Biblionline**, v. 13, n. 4, p. 49-62, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n4.37518](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n4.37518) Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre importância do serviço; região Sul, bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis; autores – uma Graduada em Biblioteconomia UFSC e uma Doutora em Avaliação de Tecnologia, Professora no Departamento de Ciência da Informação-UFSC; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

DANTAS, P. R. G.; FILHO, C. M. C.; DAMIAN, I. P. M. Biblioteca central da USP - campus de Ribeirão Preto: estudo do uso de base de dados por alunos de graduação e pós-graduação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1536-1556, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2978>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, conhecimento sobre serviços da biblioteca (marketing/divulgação), literacia, finalidade de uso da informação, importância do serviço; região Nordeste, Bibliotecas da USP; autores – um estudante de Biblioteconomia e Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, um Professor Doutor do Bacharelado em Biblioteconomia e Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto e uma Professora Doutora do Bacharelado em Biblioteconomia e Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

ESTELA, F. M. S.; CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e os indicadores do SINAES: estudo do caso da Universidade de Brasília. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 1, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.32416](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.32416) Acesso em: 09 jan. 2021.

[análise documentária a partir de fontes de informações, documentos da Universidade de Brasília (UnB) e das publicações geradas pela Comissão Própria de Avaliação ; sobre necessidades de informação de seus usuários ; região Centro-Oeste, Biblioteca Central da Universidade de Brasília; autores – uma doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília e um Doutor em Library Science pela University of Michigan, Estados Unidos. Professor permanente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do núcleo de documentação de pessoal e informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion Online**, v. 5, n. 1, p. 54-76, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.2318-6186.2017v5n1.35865](https://doi.org/10.22478/ufpb.2318-6186.2017v5n1.35865) Acesso em: 07 jan. 2021.

[observação e entrevista; grau de satisfação; região Nordeste, usuário de arquivo do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da Universidade Federal da Paraíba; autores – uma graduada em Arquivologia pela UFPB e uma Professora do Departamento de Ciência da Informação, PPGCI/UFPB; tipologia do serviço de informação: arquivo]

FILHO, R. C. S.; ALVAREZ, G. R.; SILVA, L. M. A relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas em saúde. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1090-1105, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4133>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[estatísticas; sobre perfil, necessidades e comportamento informacional do usuário; região Sul, sobre site (fanpage do facebook) da Biblioteca da Escola de Enfermagem (BIBENF) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); autores – uma Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, um Docente no Curso de Biblioteconomia da Universidade de Caxias do Sul (Doutorando em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul) e um Bibliotecário-chefe da Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Mestre em Memória Social e Bens Culturais pela Faculdades La Salle); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

FREITAS, C. M. Gestão de acervos de obras raras na perspectiva do usuário. **Informação em Pauta**, v. 4 n. 1, n. 1, p. 87-88, 2019. DOI: [10.32810/2525-3468.ip.v4i1.2019.41294.87-88](https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4i1.2019.41294.87-88) Acesso em: 08 jan. 2021.

[Dissertação; sobre como os usuários percebem a coleção de obras raras (importância do serviço, necessidade do usuário), usabilidade; região Nordeste, Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD) da Universidade Federal do Ceará (UFC); autores – Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará, Fortaleza; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

FURTADO, C. C.; CORDEIRO, L. S. Estudo de usuários da informação: uma análise do sistema de classificação por cores na biblioteca escolar. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 860-871, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3585>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[entrevista estruturada com questões abertas e fechadas e observação; sobre comportamento de busca da informação; região Nordeste, bibliotecas escolares [do Maranhão]; autores – uma Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Maranhão e uma Professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão e do Programa de Pós-graduação em Design da Universidade do Pará (Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade de Aveiro); tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

GANDRA, T. K.; ARAÚJO, C. A. V. Práticas informacionais dos visitantes do museu itinerante ponto UFMG. **Em Questão**, v. 22, n. 3, p. 201-226, 2016. DOI: [10.19132/1808-5245223.201-226](https://doi.org/10.19132/1808-5245223.201-226) Acesso em: 14 jan. 2021.

[de práticas informacionais, observação participante e entrevista semiestruturada; sobre finalidade de uso da informação, importância dos serviços, comportamento informacional; região Sudeste, Museu Itinerante Ponto UFMG; autores – uma Doutora em Ciência da Informação pela UFMG e bacharel em biblioteconomia pela UFMG e um Pós-doutor pela Universidade do Porto e Professor associado da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais Graduado em Jornalismo pela UFMG; tipologia do serviço de informação: museu]

GERALDO, G.; PINTO, M. D. S. Estudo de usuários de informação jurídica: bibliotecário e critérios de qualidade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 39-60, 2019. Disponível em: <>. Acesso em: 11 jan. 2021.

[quali-quantitativa, questionário estruturado; sobre perfil, qualidade do serviço, importância do profissional da informação Bibliotecário; região Sul, empresa pública, situada em Santa Catarina; autores – um Mestrando em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e uma Professora Adjunto IV, do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação e, dos Cursos de graduação do DPTCIn/UFSC. (Doutora em Engenharia de Produção; Mestre em Administração e graduada em Biblioteconomia toda titulação obtida na Universidade Federal de Santa Catarina); tipologia do serviço de informação: biblioteca jurídica]

GOMES, M. A. Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e UFMG. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 2, p. 276, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37449>>. Acesso em: 18 jan. 2021.

[tese; questionário; sobre literacia e comportamento de busca; região Sudeste e região Nordeste, 31 bibliotecas das Universidade Federal de Alagoas e a Universidade Federal de Minas Gerais; autores – um Doutorando em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais com Graduação em Biblioteconomia e Documentação; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

GONÇALVES, E. Usuários do Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis. **Ágora**, v. 29, n. 58, p. 1-24, 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/112480>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[Trabalho de conclusão de curso; pesquisa documental e bibliográfica por fichas de cadastros dos usuários; análise comportamental e de uso; sobre perfil suas necessidades informacionais do usuário; região Sul, Arquivo Histórico do Município de Florianópolis; autores – [não foram encontrados dados sobre a autora; tipologia do serviço de informação: arquivo]

GONÇALVES, R. M.; SILVA, E. C. L. Terceirização de gestão documental arquivística: um mapeamento na região metropolitana de Florianópolis. **Ágora**, v. 28, n. 57, p. 496-513, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/101460>>. Acesso em: 18 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação do usuário, frequência de uso; gestão de arquivo, região Sul, empresas que terceirizam a Gestão Documental Arquivística na Região Metropolitana de Florianópolis; autores – um Graduado em Arquivologia na Universidade Federal de Santa Catarina e uma Professora Doutora no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina com doutorado em educação pela UNICAMP e graduação em pedagogia; tipologia do serviço de informação: arquivo]

HELLER, B.; VALERIM, P.; ARAUJO, S. L.; CORONEL, S. C. Avaliação institucional como argumento para a proposição de um novo conceito de biblioteca. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1-18, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4075>>. Acesso em: 13 jan. 2021.

[mural para comentários dos usuários; sobre necessidades do usuário; região Sul, Biblioteca do Campus II da Universidade Feevale (Novo Hamburgo, RS); autores – 4 Bibliotecárias da Universidade Feevale, sendo uma especialista em Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação pela FURG e uma com especialização em gestão estratégica de marketing pela Feevale; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

KAFURE, I.; PEREIRA, J. L. B. Aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação: um estudo de caso no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE). **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 222-239, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/32470>>. Acesso em: 08 jan. 2021.

[entrevistas, questionários e o grupo focal; sobre comportamento e percepção dos aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação; região Centro-Oeste, no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE) da Universidade de Brasília (UnB); autores – uma Doutora em

Ciência da Informação (Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal (DF)) e um graduado e mestre em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília; tipologia do serviço de informação: laboratório universitário]

LOBATO, A. P. R.; ROCHA, E. C. F. Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial. **Ágora**, v. 29, n. 58, p. 1-16, 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/111739>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionários; sobre perfil e comportamento de busca pela informação do usuário; região Sudeste, Arquivo Público Mineiro; autores – uma Graduada em Arquivologia, pela Universidade Federal de Minas Gerais e uma Doutora em Ciência da Informação pela UFMG; tipologia do serviço de informação: arquivo]

MARINS, R. P. E. S.; MORENO, F. P. Análise de atos normativos por meio do comportamento de busca de usuários: o caso da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel. **Biblios (Peru)**, n. 67, p. 99-115, 2017. DOI: [10.5195/biblios.2017.327](https://doi.org/10.5195/biblios.2017.327) Acesso em: 11 jan. 2021.

[observação e o protocolo verbal pensar alto ; sobre comportamento de busca ; região Centro-Oeste, Centro de documentação da Agência Nacional de Energia Elétrica, DF; autores – uma Mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UNB) e uma Professora Adjunta do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UNB com doutorado pela UNB; tipologia do serviço de informação: centro de documentação]

MENEZES, S. C. F.; CARVALHO, S. M. Estudo de usuários no serviço de referência e informação (sri) da Biblioteca Pública Benedito Leite – acessibilidade. **Revista Bibliomar**, v. 16, n. 1, p. 90-104, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/126502>>. Acesso em: 13 jan. 2021.

[entrevista; sobre perfil do usuário e acessibilidade; região Nordeste, Biblioteca Pública Benedito Leite, São Luís, MA; autores – 2 alunos de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA); tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]

MIRANDA, A. C. C.; ÂNGELO, M. D. Satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da escola da magistratura do Rio Grande do Norte. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 5, n. 2, p. 117-136, 2020. DOI: [10.47681/rca.v5i2.34641](https://doi.org/10.47681/rca.v5i2.34641) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação do usuário; região Nordeste, Biblioteca Desembargador José Gomes da Costa, Rio Grande do Norte; autores – uma Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte e uma bibliotecária Mestre em Administração pela UFRN; tipologia do serviço de informação: serviço de informação jurídica, biblioteca jurídica]

MIRANDA, A. C. C.; CARVALHO, A. V. Análise do uso do portal de periódicos da capes: estudo com egressos do PPGA/UFRN. **Ponto de Acesso**, v. 11, n. 1, p. 60-80, 2017. DOI: [10.9771/rpa.v11i1.14003](https://doi.org/10.9771/rpa.v11i1.14003) Acesso em: 10 jan. 2021.

[sense-making com análise de conteúdo e estatística; sobre perfil, frequência de uso e importância dada às informações do site; e região Nordeste, uso do site Portal de Periódicos da CAPES por formados pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte; autores – uma Mestra em Administração pela UFRN (Bacharel em Biblioteconomia pela UFC) e uma Doutora em Sistemas de Información y Documentación pela Universidad de Zaragoza –Espanha (vinculada à UFRN); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

MONTEIRO, P. R. R.; ZERINGOTA, R. V. M. S. Marketing digital e de relacionamento: avaliação de um sistema de informação digital usando uma integração da tam, ttf e modelos kmv. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 189-210, 2017. DOI: [10.20396/rdbci.v15i1.8646076](https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i1.8646076) Acesso em: 13 jan. 2021.

[questionário Likert; sobre satisfação, usabilidade; região não informada, universidade privada de uma capital brasileira não identificada; autores – doutor em Administração pela UFMG, graduado em Administração pela UFMG, e uma Mestranda em Administração pela Universidade FUMEC; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, site eletrônico]

MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P. Letramento informacional em processos educativos digitais: padrão de comportamento informacional de docentes do curso de pedagogia no uso de biblioteca digital. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13 No 1, n. 1, p. 153-166, 2020. DOI: [10.26512/rici.v13.n1.2020.22879](https://doi.org/10.26512/rici.v13.n1.2020.22879) Acesso em: 18 jan. 2021.

[modelo de comportamento informacional de Wilson (1999), grupo focal; sobre literacia, comportamento de busca; região Centro-Oeste, biblioteca digital de uma Instituição de Educação Superior Privada do Distrito Federal; autores – 2 do Centro Universitário Projeção, Brasília, DF, sendo um Pós-Doutor em Ciência da Informação (Universidade Estadual de São Paulo) com graduação em pedagogia, sistemas de

informação, educação e história e um com Doutorado em Ciências Médicas pela UNB e graduação em pedagogia, educação e medicina veterinária; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet, repositório digital]

NADAL, L. M. K.; PICININ, C. T.; MADRUGA, M. L. C. B. Análise estatística como suporte ao processo decisório sobre o funcionamento aos sábados de uma biblioteca universitária. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 591-603, 2017. DOI: [10.20396/rdbci.v15i3.8648418](https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i3.8648418) Acesso em: 11 jan. 2021.

[estatísticas; sobre frequência de uso para determinar se a biblioteca deveria fechar aos sábados; região Sul, Biblioteca Central Professor Faris Michaelae (BICEN) da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), no município de Ponta Grossa – PR; autores – uma Graduanda em Biblioteconomia pela Claretiano (2017-) com graduação em Engenharia de Materiais pela Universidade Estadual de Ponta Grossa- UEPG, uma mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Câmpus Ponta Grossa. Doutora em Administração pela Universidade Positivo. Professora do Departamento de Engenharia de Produção e do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UTFPR (bacharel em administração) e uma bacharel em biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina, bibliotecária na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Especialista em: Gestão de Bibliotecas Escolares (2011), Formulação em Gestão de Políticas Públicas (2008), Inclusão Educacional (2006), Educação Patrimonial (2002); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

NASCIMENTO, C. D. S. R.; GUSMÃO, A. R.; SANTANA, E. S.; SILVA, K. C. O.; MARTINS, T. M. C. Biblioteca universitária do futuro: percepção dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/81260>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[trabalho de conclusão de curso; questionário e entrevista; sobre necessidades do usuário; região Sudeste, biblioteca central da Universidade Federal de Minas Gerais; autores – 5 estudantes de graduação do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

NOVELLETTO, D. G. G.; VIANNA, W. B.; DUTRA, M. L. Gestão da informação por meio físico e digital em biblioteca escolar: identificação de interesses dos usuários e tomada de decisão. **Biblioteca Escolar em Revista**, v. 4 n. 2, n. 2, p. 53-74, 2016. DOI: [10.11606/issn.2238-5894.berev.2016.108104](https://doi.org/10.11606/issn.2238-5894.berev.2016.108104) Acesso em: 11 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, frequência de uso, comportamento informacional do usuário; região Sul, Biblioteca Universitária e Escolar do Município de Blumenau – SC; autores – 3 da UFSC, sendo um Pós-graduado em Gestão de Bibliotecas Escolares, um Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC. Professor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC e um Doutor em Ciências da Computação pela Université Claude Bernarde Lyon 1, França (Professor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC); tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

OLIVEIRA, C. T.; MEDEIROS, J. W. M. Necessidades informacionais dos usuários do arquivo de recursos humanos da UFPB. **Informação@Profissões**, v. 7, n. 2, p. 65-94, 2018. DOI: [10.5433/2317-4390.2018v7n2p65](https://doi.org/10.5433/2317-4390.2018v7n2p65) Acesso em: 10 jan. 2021.

[sense-making; sobre perfil, comportamento de busca, finalidade de uso da informação e necessidades informacionais ; região Nordeste, Arquivo de Recursos Humanos (RH) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); autores - Arquivista na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e um Doutor em Educação pela Universidade Federal da Paraíba (Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB -Campus João Pessoa)); tipologia do serviço de informação: arquivo]

OLIVEIRA, J. P.; SILVA, A. V.; SILVA, A. O.; SANTOS, P. W. Q. D.; BATTISTELLA, E. V.; SALCEDO, D. A.; PAJEÚ, H. M. Biblioteca escolar: estudo sobre a biblioteca do colégio de aplicação da UFPE. **Biblionline**, v. 12, n. 4, p. 103-116, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16498>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e necessidades do usuário; região Nordeste, Biblioteca do Colégio de Aplicação da UFPE; autores – 7 estudantes de biblioteconomia da UFPE; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

OLIVEIRA, M. P. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: uma perspectiva dos usuários da biblioteca da escola de engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Seminário Nacional de Gestão da Informação e do Conhecimento**, v. 1, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/147141>>. Acesso em: 18 jan. 2021.

[questionário; sobre qualidade dos serviços, necessidade do usuário; região Sul, Biblioteca da Escola de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; autores – uma bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande

do Sul, especialista em Gestão ambiental, servidora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

PEREIRA, I. S. A biblioteca escolar sob o olhar da comunidade. **Bibliocanto**, v. 2 n. 1, n. 1, p. 35-56, 2016. Disponível em:

<<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120254>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, comportamento informacional, importância do profissional da informação para implantação de biblioteca; região Nordeste, biblioteca na Escola Estadual de Ensino Fundamental Henrique Dias, João Pessoa, PB; autores – um Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba e Bibliotecário-Documentalista no Instituto do Cérebro, UFRN; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

PINHEIRO, M. I. S. Biblioteca escolar na visão das crianças do ensino fundamental. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 22, n. 1, p. 31-37, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/72629>>. Acesso em: 13 jan. 2021.

[questionário; sobre satisfação do usuário; região Centro-Oeste, Biblioteca da Escola Estadual Professora Renilda Silva Moraes, localizada na cidade de Rondonópolis, Mato Grosso; autores – uma Doutora em Documentação pela UC3M na Espanha. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria, RS. Especialista em Desenvolvimento e Gerenciamento de Sistemas de Informação pela Fundação Universidade Federal do Rio Grande, RS. Graduada em Biblioteconomia pela Fundação Universidade Federal do Rio Grande, RS. Professora Efetiva do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Mato Grosso; tipologia do serviço de informação: biblioteca escolar]

PINTO, M. A. Entropia informacional e desinformação: um estudo acerca da organização da informação aplicada no sistema de informação governamental do programa mais médicos. **Ponto de Acesso**, v. 12, n. 1, p. 117-118, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/81616>>. Acesso em: 13 jan. 2021.

[dissertação; questionário e pesquisa documental com documentos produzidos pelas redes e sistema do Governo e recuperação documentos via o motor de busca do Google; sobre satisfação do usuário e usabilidade; região Nordeste, sistema de informação governamental do Programa Mais Médicos/ esfera estadual da Bahia; autores – mestranda em Ciência da Informação pela UFBA; tipologia do serviço de informação: sistema de informação governamental]

ROCHA, R. A.; SILVA, A. A. A métrica servqual na avaliação da satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 21, n. 45, p. 35-53, 2016. DOI: [10.5007/1518-2924.2016v21n45p35](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n45p35) Acesso em: 18 jan. 2021.

[questionário Estilo Likert, métrica servqual e o tipo de estudo probabilístico-sistemático; sobre satisfação do usuário; região Sul, Biblioteca Central (BC-UFSC), Campus Trindade, Florianópolis; autores – um Professor Titular - Ph.D., do Departamento de Ciências da Administração, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Pós-Doutorado em Administração pela Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho (EEG-U.Minho - Braga/Portugal) com graduação em administração, Professor do Departamento de Administração da UFSC e uma Bibliotecária do Ministério Público de Santa Catarina com graduação em Biblioteconomia Habilitação Gestão da Informação pela UDESC, Mestre em Administração Universitária pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

RODRIGUES, G. R.; OLIVEIRA, M. Repositório institucional da fiocruz: disseminação de informação sobre febre amarela. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 15, n. 2, p. 61-72, 2020. DOI: [10.22478/ufpb.1981-0695.0vn0.53558](https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.0vn0.53558) Acesso em: 19 jan. 2021.

[entrevista e pesquisa documental com dados de acesso, escala de Likert; sobre usabilidade; região Sudeste, Circuito Cultural Liberdade, em Belo Horizonte, Minas Gerais sobre Repositório Institucional ARCA-Fiocruz; autores – dois da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte-MG; tipologia do serviço de informação: espaço cultural]

ROQUE, I. B.; VIEIRA, D. V. Design thinking na elaboração de uma proposta de sinalização da biblioteca universitária da UFCA: relato de pesquisa. **Informação@Profissões**, v. 8, n. 2, p. 20-41, 2019. DOI: [10.5433/2317-4390.2019v8n2p20](https://doi.org/10.5433/2317-4390.2019v8n2p20) Acesso em: 11 jan. 2021.

[grupo focal, entrevista; sobre usabilidade; região Nordeste, Biblioteca Central da Universidade Federal do Cariri (UFCA) em Juazeiro do Norte; autores – um Mestre em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Cariri (UFCA) e um Professor do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Cariri (UFCA), Doutor em Ciência da Informação, pela

Universidade de Brasília (UnB); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

ROSA, J. J. Guia de acessibilidade: um estudo de potenciais usuários de um guia de locais acessíveis em BH. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/81246>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário e entrevista; sobre necessidades do usuário; região Sudeste, localidades públicas e privadas de Belo Horizonte; autores – 5 estudantes de graduação do curso de Sistemas de Informação da UFMG; tipologia do serviço de informação: espaço cultural]

ROSEMBERG, D. S.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Qualidade percebida na ótica do usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica servqual em um serviço de referência.. **Ponto de Acesso**, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018. DOI: 10.9771/rpa.v12i2.16740 Acesso em: 13 jan. 2021.

[método Servqual, questionário; sobre as cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. região Sudeste, Biblioteca Setorial do Centro de Artes da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); autores – uma Doutora em Educação do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), um pesquisador da UFES, especialista em tecnologia educacional pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo com Graduação em Biblioteconomia pela UFES, e uma Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SANTOS, R. R.; ANJOS, N. M. D.; JESUS, I. P. Ações de mediação da informação no arquivo e na biblioteca universitária: a busca pela participação ativa dos usuários. **Ágora**, v. 30, n. 61, p. 727-739, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/142057>>. Acesso em: 19 jan. 2021.

[questionário; sobre necessidade do usuário, importância do serviço, interação do profissional com os usuários; região Nordeste, Biblioteca Bernadete Sinay Neves e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia; autores – uma Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora adjunta do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, uma estudante de Biblioteconomia e Documentação na Universidade Federal da Bahia e uma Mestranda no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Bahia, Graduada em

Biblioteconomia e Documentação pela UFBA; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SANTOS, M. A. D.; ANDRADE, R. L. V. Biblioteca do seminário arquiocesano nossa senhora da assunção: novos desafios a partir do estudo de usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1058-1076, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2247>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil, frequência de uso, comportamento de busca, necessidades do usuário; região Nordeste, biblioteca do Seminário Arquidiocesano Nossa Senhora da Assunção, AL; autores – uma Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Alagoas e uma Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas, Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba; tipologia do serviço de informação: biblioteca especializada]

SANTOS, R. R. D.; MELO, A. C. D. S.; ROCHA, E. D. S.; GOMES, M. A. Estudo de uso: análise da circulação do acervo no contexto universitário. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 3, n. 1, p. 22-34, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71156>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[bibliográfico, documental e quantitativo com dados de circulação do acervo; frequência de uso e perfil do usuário; região Nordeste, Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas; autores – 3 Graduandos em Biblioteconomia na Universidade Federal de Alagoas e um doutor em Ciência da Informação pela UFMG (Docente do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SANTOS, S. K. S. L. Usuários surdos e acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro. **Informação em Pauta**, v. 5 No 1, n. 1, p. 219-220, 2020. DOI: [10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43206.219-220](https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43206.219-220) Acesso em: 09 jan. 2021.

[Tese; entrevista e observação do usuário no momento de busca; sobre perfil, necessidade de informação, acessibilidade, comportamento de busca da informação e satisfação do usuário; região Centro-Oeste, em sites do governo brasileiro com usuários residentes no Distrito Federal; autores - Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

SEABRA, E. A. D. Da cultura do impresso às práticas informacionais em uma biblioteca patrimonial. **Informação em Pauta**, v. 4, n. Especial, p. 101-120, 2019. DOI: [10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41146.101-120](https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41146.101-120) Acesso em: 14 jan. 2021.

[qualitativa, entrevista; sobre importância do serviço e comportamento informacional; região Sudeste, Biblioteca subordinada à administração regional do Iphan, em Diamantina, Minas Gerais; autores – uma com graduação (Licenciatura e Bacharelado) em História pela Universidade Federal de Minas Gerais e com Pós Doutorado em Ciências da Educação pela Universidade do Minho, Portugal, professora adjunta na Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM); tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]

SILVA, A. P. C.; CAVALCANTE, L. E.; COSTA, M. F. O. O diálogo entre biblioteca e comunidade : um estudo de caso acerca do perfil e das percepções dos usuários das bibliotecas comunitárias de Itaitinga, Ceará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 23, n. 1, p. 39-54, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36847>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil dos usuários e como percebem as bibliotecas; região Nordeste, bibliotecas comunitárias do município de Itaitinga-CE; autores – uma Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará.(UFC) Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará(UFC), uma Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará. Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFC e uma Doutora em Ciência da Informação pelo programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP); tipologia do serviço de informação: biblioteca comunitária]

SILVA, A. S. R.; LIMA, M. F. Estudo de usuários para o desenvolvimento das atividades nas bibliotecas do Instituto Federal da Bahia. **Informação em Pauta**, v. 3, n. 1, p. 52-80, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41628>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[ISP de Kuhlthau, com questionários; sobre perfil e necessidades do usuário; região Nordeste, Instituto Federal da Bahia; autores – uma Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia com graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal da Bahia e uma vinculada a Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, C. A. M. G. A aplicabilidade do marketing de relacionamento na gestão de bibliotecas universitárias: um estudo em uma biblioteca de instituição privada de Juazeiro do Norte – ce. **Revista Folha de Rosto**, v. 2, n. 2, p. 5-15, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/39219>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre marketing e conhecimento sobre serviços da biblioteca; região Nordeste, Biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior situada na cidade de Juazeiro do Norte, CE; autores – uma Mestranda em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Cariri (UFCA) (Especialista em Gestão de Recursos Humanos, pela Faculdade de Juazeiro do Norte(FJN), Graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, G. N. F. E.; COSTA, M. F. O.; BARROCAS, A. L. Usuário da informação: estudo de caso da biblioteca do curso de física da Universidade Federal do Ceará. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 2, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.32807](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.32807) Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil do usuário; região Nordeste, Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará – UFC; autores - uma Mestranda em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, uma Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho (UNESP), e uma Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior pela Universidade Federal do Ceará; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, H. S.; VIEIRA, D. V.; LAZZARIN, F. A. R. A importância da arquitetura da informação para fins de recuperação da informação nas perspectivas dos sistemas de navegação e busca. **Revista Folha de Rosto**, v. 3, p. 85-95, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/39667>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre usabilidade; região Nordeste, site da Universidade Federal do Cariri; autores – um estudante de Biblioteconomia na Universidade Federal do Cariri (UFCA), um Professor Adjunto do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA); Doutor em Ciência da Informação, pela Universidade de Brasília (UnB) com Graduação em Tecnologia de Processamento de Dados, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ) e uma Professora Assistente da Universidade Federal do Cariri (UFCA), no Curso de Biblioteconomia. Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará, Campus Cariri (UFC-Cariri); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

SILVA, J. L. Estudo de usuários da biblioteca Professor Lydio Bandeira de Mello da Faculdade de Direito da UFMG: parte quantitativa. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 33, n. 1, p. 112-125, 2019. DOI: [10.14295/biblos.v32i2.8257](https://doi.org/10.14295/biblos.v32i2.8257) Acesso em: 10 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e satisfação do usuário; região Sudeste, Biblioteca Professor Lydio Bandeira de Mello da UFMG; autores - Especialista em Biblioteconomia pela Faculdade Venda Nova do Imigrante (Bibliotecário pela Universidade Federal de Minas Gerais); tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SILVA, L. S. O.; OLIVEIRA, L. R. D. S.; LIMA, S. I. A. Estudo de uso do catálogo online da Universidade Federal de Alagoas. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 8 No. 2, n. 2, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/136754>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[questionário, estudo de uso; sobre perfil do usuário, usabilidade, comportamento de busca pela informação e frequência de uso; região Nordeste, catálogo online da Universidade Federal de Alagoas – UFAL; autores – 3 estudantes de bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (UFAL); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet (catálogo online)]

SILVA, S. P.; PINHEIRO, E. G. Plano de marketing para o arquivo central do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba–IFPB: o que queremos ser e o que teremos de fazer. **Biblionline**, v. 12, n. 3, p. 196-211, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16462>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

[questionário; sobre importância do serviço, usabilidade, satisfação do usuário; região Nordeste, Arquivo Central do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus/João Pessoa; autores – uma Graduanda em Biblioteconomia pela UFPB e uma Professora do DCI/UFPB, Doutora em Ciência da Informação pela UFMG, Bacharel em Biblioteconomia (1977) - Universidade Federal do Ceará; tipologia do serviço de informação: arquivo]

SILVA, V. V. M.; ROSA, A. P.; LEITE, A. C. C.; SOUSA, R. S. C. Identificação de requisitos de qualidade demandados por usuários de biblioteca universitária: um estudo de caso. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 246-264, 2017. DOI: [10.20396/rdbci.v15i1.8648025](https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i1.8648025) Acesso em: 15 jan. 2021.

[questionário; sobre perfil e necessidades do usuário; região não informada, Biblioteca Central de uma Universidade Federal não identificada; autores – 4 da UFRGS, sendo um com graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, um Professor Adjunto III do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Doutor em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e duas sem maiores identificações; tipologia do serviço de informação: biblioteca universitária]

SOUSA, L. L. A contribuição do “espaço cultural nossa biblioteca” para o desenvolvimento sociocultural da comunidade do Guamá em Belém do Pará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1696-1711, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4503>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

[observação participante; sobre importância da informação, finalidade de uso da informação; região Norte, Espaço Cultural Nossa Biblioteca, Belém, PA; autores – 2 Bibliotecária-documentalistas da Universidade Federal do Pará; tipologia do serviço de informação: biblioteca comunitária]

SOUZA, F. M. A.; MUÑOZ, I. K. Impacto do fator emocional no usuário quando da recuperação de informação da homepage do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis, Aids e Hepatites do Ministério da Saúde. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 10 No 1, n. 1, p. 164-184, 2017. DOI: [10.26512/rici.v10.n1.2017.2505](https://doi.org/10.26512/rici.v10.n1.2017.2505) Acesso em: 08 jan. 2021.

[entrevista; sobre fator emocional na recuperação de informação; nacional, site nacional do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis, Aids e Hepatites Virais do Ministério da Saúde; 2 autores – uma mestra em Ciência da informação pela UNB (graduada em Ciência Política pela UNB e com especialização em gerência de projetos pela AEUDF e MBA em planejamento e gestão empresarial pelo AEUDF) e uma Doutora em Ciência da Informação (Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal (DF); tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet]

SOUZA, L. M. K.; EGGERT-STEINDEL, G.; ARDIGO, J. D. O perfil e as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville (SC). **Ágora**, v. 29, n. 58, p. 1-13, 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/109966>>. Acesso em: 19 jan. 2021.

[pesquisa documental com documentos administrativos; sobre perfil e comportamento informacional do usuário; região Sul, Arquivo Histórico de Joinville (AHJ), Santa Catarina; autores – uma Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Catarina, Mestre em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina. Arquivista no Arquivo Histórico de Joinville, dois Professores da Universidade Estadual de Santa Catarina, sendo uma Doutora em Educação pela Universidade de São Paulo Graduada em Biblioteconomia e Documentação e um graduado em Engenharia Elétrica com doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina; tipologia do serviço de informação: arquivo]

SOUSA, R. P. M.; MIRANDA, Y. P.; SOUSA, M. R. F.; RAMALHO, F. A. Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 1, p. 186-201, 2017. DOI: [10.1590/1981-5344/2598](https://doi.org/10.1590/1981-5344/2598) Acesso em: 09 jan. 2021.

[sense-making de Brenda Dervin; sobre comportamento do usuário; região Nordeste, Processo Judicial Eletrônico (PJe) no Estado da Paraíba; autores – 4 4 vinculados à UFPB; tipologia do serviço de informação: ferramenta de Internet].

VALDRICH, T.; CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 23, n. 1, p. 107-124, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62482>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

[abordagem social do Mapa de Empatia' que faz parte da Metodologia Canvas para Modelo de Negócios; sobre perfil e satisfação do usuário; região Sul, Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina; autores – uma Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e uma Doutora em Avaliação de Tecnologia pela Universidade Nova de Lisboa, professora no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina; tipologia do serviço de informação: biblioteca pública]