

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Centro de Humanidades
Curso de Biblioteconomia
Departamento de Ciências da Informação
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2011.2

1 – Identificação						
1.1 Centro: Humanidades						
1.2 – Departamento: Ciências da Informação						
1.3 – Disciplina: Estudo de Comunidade e de Usuários	1.4 Código: HJ029	1.5 Caráter:				1.6 Carga Horária:
		Sem.	Annual	Obrig.	Opt.	
		X		X		64h/a
1.7 - Professor(es): Maria de Fátima Oliveira Costa						
1.8 - Curso(s): Biblioteconomia						

2 – Justificativa
<p>A importância da disciplina ora proposta inclusa na integralização curricular do Curso de Biblioteconomia tem o intuito de capacitar os alunos a realizarem pesquisa com usuários nas unidades de informação.</p> <p>Assegura-se que a essência da disciplina é tratada nos conteúdos referentes a informação e sociedade situando os estudos realizados e avaliação desses estudos.</p> <p>Os gestores das unidades da informação deverão ter a compreensão da relevância das pesquisas com usuários e aplicação de uma metodologia adequada para cada realidade estudada, devendo conhecer as reais necessidades e demandas sociais para a oferta de serviços.</p>

3 – Ementa
<p>A Informação e Comunicação como ponto de partida para interação entre usuários e serviços de informação no contexto da informação científica e tecnológica. Usuário, Cliente, Receptor, Comunidade e informação em busca da cidadania. Estudo da necessidade de informação de usuários como base para planejamento e organização de serviços em unidades de informação.</p>

4 – Objetivos - Gerais e Específicos
<p>4.1. Objetivo Geral:</p> <p>Ao final da disciplina o aluno deverá: Compreender os objetivos dos estudos de comunidade e de usuários, identificando os problemas existentes, realizando avaliação dos benefícios e resultados desses estudos para as unidades de informação, por meio de pesquisa realizada com a finalidade de possibilitar resultados de qualidade de maneira permanente nas unidades informacionais.</p>

4.2. Objetivos Específicos:

- a) Realizar leituras acerca de estudos de comunidade e de usuários identificando as características e o significado dos mesmos;
- b) Realizar pesquisa com usuários aplicando métodos e técnicas de pesquisa;
- c) Elaborar projeto de pesquisa com usuários e avaliar seus resultados.

5 - Descrição do Conteúdo/Unidades	5.1 Carga Horária
Unidade I Informação e Comunidade: conceitos; serviços e perspectivas 1.1 Serviços de Informação para a Comunidade 1.2 Comunicação, Bibliotecário e Comunidade 1.3 Informação centrada na Comunidade 1.4 Estudos de comunidade	20h/a
Unidade II 1. Usuários da Informação: usuário, receptor, cliente. 1.1 Pesquisa: entendimento, necessidade e aplicação 1.2 Metodologias, abordagens, produção de sentido 1.3 Usuários e sujeitos: aspectos psicológicos 1.4 Tipologia de Usuários 1.5 Necessidades, interesses e demandas de Informação	20h/a
Unidade III 1. Estudo de Usuários 1.1 Exemplos de Estudos já realizados 1.2 Usuários e clientes de diferentes Instituições 1.3 Projeto de Pesquisa para estudo de usuários 1.4 Problemas identificados nos estudos de usuários 1.5 Avaliação de pesquisas com usuários	24h/a

6 - Metodologia de Ensino

Aulas teóricas e práticas. Leitura e discussão de textos, de projetos e avaliação de resultados; apresentação de experiências ligadas a temática da disciplina; orientação de visitas a diferentes Instituições; elaboração de projetos de pesquisa.

7 - Atividades Discentes

- Leituras de artigos de periódicos; de capítulos de livros; de material diverso;
- Participação em Seminários;
- Construção de Resumos;
- Elaboração de projeto de pesquisa.

8 - Avaliação

Cumprimento das ações solicitadas aos alunos (resumos, trabalhos, provas, relatórios e projetos). (50%).

Participação do aluno nos exercícios em sala de aula e em Seminários. (50%)

9 – Referências

9.1 Básica

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis; APB, 1997. 129p.

AMARAL, Sueli Angélica de. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectiva Ci.Inf.** Belo Horizonte. v.1, n2, p.207-224, jul./dez. 1996.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação e cidadania no ensino de Biblioteconomia: a experiência do curso de mestrado em biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. In: BIBLOS 200, Belo Horizonte, 1994. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 1994. p.685-696.

ARAÚJO, Vânia M.R.Hermes de. Demanda de informação pelo setor industrial: dois estudos no intervalo de 25 anos. **Ci. Inf.**; Brasília, v.26, n. 3, p. 283-289, set/dez, 1997.

BETIOL, Eugenia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R.Bibliotecon.** Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun. 1990.

BOX, Marcelo P. **Princípios básicos de usabilidade**. Disponível em: www.box.com.br/box/disciplina/usulnfo/2002/usabilidade. Acesso em: 26 jul. 2006.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lucia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.** ; Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez, 2000.

CARVALHO, Kátia de. Informação: direito do cidadão. IN CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 16. Salvador, 22-27, **Anais...** Salvador: APBEB, 1991. v. 2, p.1172-1180.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. ANDRADE, Ivone Bastos Bomfim. Necessidade de Informação da comunidade do distrito de Taquara: uma experiência de extensão universitária. **Inf. & Soc.:** Est. João Pessoa, v.8, n. 1, p.164-175, 1998.

COELHO, Beatriz Amaral de Sales. Estudo de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. **Ci.Inf.**, Brasília, v.18 n.1, p. 62-73, jan./jun.1989.

CUENCA, Angela Maria Belloni et al. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ci. Inf.** Brasília, v.28, n.3, p. 291 – 299, set./dez., 1999.

CUENCA, Angela Maria Belloni. O usuário remoto de uma biblioteca acadêmica na área da saúde pública. **Ci.Inf.** Belo Horizonte, v.6, n.2, p.205-221, jul./dez.2001.

DIAS, Eduardo Wense et al. O usuário pesquisador e a análise de assunto. **Perspectiva Ci.Inf.** Belo Horizonte, v.6, n.2, p.205-221, jul./dez.2001.

DUCKWORTH, Ana Maria; BARRETO, Auta Rojas; MARQUES, Eliana M. et al. Biblioteca Pública e comunidade. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 16. Salvador, 22 – 27, set. 1992. **Anais...** Salvador APBEB, 1991. v.1, p. 211-233.

FERNANDES, Orlando Macedo; NUNES, Cláudio Omar. Interação Universidade/comunidade: estratégias da URG. **BIBLOS.**; Rio Grande, v.5, p. 159-164, 1993.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ci. Inf.** V.25, n.2, p.217-223, maio/ago, 1996.

_____. **Estudo de necessidades de informação:** dos paradigmas tradicionais a abordagem Sense-making. Porto Alegre, 1997.

- _____. **Redes Eletrônicas e Necessidades de Informação**: abordagem do Sense-Marking para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. São Paulo: [s.n], 1995.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.
- _____. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABDF, 1979. 96p.
- _____. **Metodologias para promoção do uso da Informação**. São Paulo: Nobel, 1991.
- _____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Ed. Polis, 1996. 111p.
- _____. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ci.Inf.** Brasília. v.14, n.1, p.127-135, jul./dez., 1985.
- FOSKETT, D. J. et al. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuarios da informação técnico-científico**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 11-30.
- FREIRE, Gustavo Henrique. Construindo um hipertexto com o usuário. **Ci. Inf.**; Brasília, v. 25, n. 3, p. 101-110, set./dez, 2000.
- _____. Construindo relações horizontais na Internet: estudo de usuários on line. A construção de instrumento de comunicação para comunicação de informação sobre saúde. 1998. Dissertação [Mestrado. Ciências da Informação]. Rio de Janeiro: Escola de Comunicação de UFRJ, 1998.
- FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf.** , Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-55, jan./jun, 1991.
- _____; et al. **Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens**. Disponível em: < www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a11v31n3.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2007.
- GOMES, Henriett Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ci.Inf.** v.29, n.1, p.61-70. jan./abr. 2000.
- JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Ci. Inf.**; v. 5, n. 5, out. 2004.
- LANZILLOTTI, Regina Serrão. **A lógica fuzzy na viabilização de novos serviços para os usuários: uma alternativa metodológica**. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: < www.Netscape/anais/trabalho/comum/alegicaf.htm>. Acesso em: 24 jul. 2006.
- LEMONS, Luiz Augusto Pinto. A relação quantitativa “Aluno/Exemplar” em estatística na Universidade do Rio Grande. **BIBLOS**, Rio grande, v.5, p. 165-172, 1993.
- LIMA, Ademir Benedito Alves de lima. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ci.Inf.** Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185 set. /dez.1992.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio. Aspectos Lingüísticos, sociais e cognitivos na produção de sentido. **Revista do GELNE**. Pernambuco, v. 1, n. 1, 1999.
- MARTINS, Beatriz Araújo. Um novo olhar sobre teorias da recepção. **Olhar Midiático: rev. Inf. Com.** v.1, n.1, p.33-40, mar. 1998.
- MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégias pelas empresas. **Ci. Inf.**; Brasília, v. 28, n. 3, p. 284-290, set./dez. 1999.
- MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS**, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus. Informação e cidadania: necessidades e formas de busca por parte da mulher catarinense. **Perspectiva Ci.Inf.** Belo Horizonte. v.1, n1, p.207-224, jan./jun. 2003.
- PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1991. 87p.
- PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. O profissional da informação e as novas

mediações no atendimento ao cliente. In: CASTRO, César Augusto. (Org.) **Ciência da Informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luis: EDUFMA; EDFAMA, 2002.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. (org.). **O Comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM**. Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias. Ponta Grossa: UFGP. 1999. 257p.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na Sociedade de Informação. **Ci. Inf.** v.29, n.1, p.40-45, jan./abr. 2000.

SILVA, Edna Lucia da. Sistemas de informação e mensuração da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários. **R. Biblioteconomia**, v. 18, n. 1, p. 71-91, jan./jun, 1990.

SILVA NETO, Casemiro. O Receptor globalizado: para além das visões reducionistas do sujeito. **Redes**. Rio de Janeiro, v.2, n.4, jan./abril de 1998.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca Pública e informação à comunidade**. São Paulo, Global, 1995. 112p.

_____. A biblioteca pública no contexto da Sociedade da Informação. **Ci. Inf.** v. 29, n.2, p. 52-60, maio./ago. 2000

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Rev. Esp. Bibliotecon.** UFMG. Belo Horizonte, v.20, n.2, p.149-160, jul./dez. 1991.

TAVARES, Patrícia Costa. **Premissas para um enfoque abrangente em estudo de Usuários**. Disponível em: <www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares>. Acesso em: 30 jul. 2007.

VERGUEIRO, Waldomiro. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, São Luis. 1997. **Anais...** São Luis: APBMA, 1997.

WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar: atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas**. Trad. De Cecília Camargo Bartalotti. São Paulo: Makron, 1991. 18p.

WITTER, Geraldina Porto. Aspectos Psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ci. Inf.**; Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

9.2 Complementar

ARAUJO, V.M.R. Hermes de. Usuários: uma visão do problema. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG. v.3, n.2, p.175-192, set. 1974.

ARAUJO, Vânia M. R. Hermes de; FREIRE, Isa Maria. MENDES; Teresa Cristina. Demanda de Informação pelo setor industrial: dois estudos no intervalo de 25 anos. **Ci. Inf.** Brasília, v.26, n.3, p.283-289, set./dez.1997.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Trabalho com comunidades no Brasil: uma interpretação baseada na história. **Inf. Soc.** João Pessoa, v.6, n.1, p.13-22, 1996.

CUNHA, Murilo Bastos de. Metodologia para estudo de usuários de Informação científica e tecnológica. **R.Bibliotec.** Brasília, v.10, n.2, p.5 -19, jul./dez. 1982.

FIGUEIREDO, Nice M. Aspectos especiais de estudo de usuários. **Ci. Inf.** Brasília, v.12, n.2, p.43-57, jul./dez. 1983.

_____. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ci. Inf.** Brasília, v.21, n.3, p.186-191, set./dez. 1992.

GIGANTE, Cid Maristela. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. **Ci. Inf.**; Brasília, v. 25, n. 2, p. 193-196, maio/agosto. 1996.

GONZÁLEZ, Saray Córdoba. La información de usuarios com métodos participativos

para estudantes universitários. **Ci. Inf.** Brasília, v.27, n.1, p.61-65, jan./abr. 1998.

GUINCHAT, Clarice; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** Brasília: MCT/CNPq, 1994.

KREMER, Jeanette M. Considerações sobre estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v. 13, n.2, p. 235-259, set. 1984.

LOCKART, John. Revendo Paulo Freire e sua relevância para a intervenção em comunidades: as partes de minha "surpresa". **Inf. Soc.** João Pessoa, v.6, n.1, p.75-102, 1996.

NAVES, Madalena M. Lopes. Aspectos conceituais de brwsing na recuperação da informação. **Ci. Inf.** Brasília, v.27, n.3, p.279-283, set./dez. 1998.

POLKE, Ana Ma.; ABATH, Rachel J.; CARVALHO, Livia Marques et all. Como os moradores vêm um centro popular de documentação e informação utilitária. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 16. Salvador, p. 22-27, set. 1991. **Anais...** Salvador APBEB, 1991, v.1, p.557-571.

RABELO, Odilia Clark. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG. v.10, n.2, p.179-192, set. 1981.

SANTOS, Luciane de Oliveira. **Estudo do grau de uso dos serviços oferecidos pela Biblioteca aos professores do colégio de Aplicação/ UFRGS.** Disponível em: <www.ufrgs.br/cebi/lucianedeoliveira.html>. Acesso em: 24 ago. 2006.

SPERRY, Suzana. A verdade oculta na população sobre a biblioteca pública: solução para revisar seu papel. **R. Esc. Biblioteconomia.** UFMG, BH, v. 22, n.2, p. 168-180, jul./dez. 1993.

CALENDÁRIO 2011.2

MES	DIAS	CARGA HORÁRIA
Agosto	02; 04; 09; 11; 16; 18; 23; 25; 30	18h/a
Setembro	01; 06; 08; 13; 15; 20; 22; 27;29	18h/a
Outubro	04; 06; 11; 13; 18; 25;27	12h/a
Novembro	01; 03; 08; 10; 17; 22; 24	14h/a
TOTAL CARGA HORÁRIA	32	64h/a

1º Seminário: Informação e Comunidade
Data: 15 de Setembro de 2011 (quinta-feira)
Local: Auditório Raquel de Queiroz
Horário: 14 às 18 horas

2º Seminário: XXV Seminário de Informação
Data: 01 de Dezembro de 2011 (quinta-feira)
Local: Auditório Rachel de Queiroz
Horário: 8 às 17 horas

PARECER

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Titular da Unidade Curricular

Aprovado em Reunião do Conselho Departamental em:

Encaminhado à Coordenação do Curso em:

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Chefe do Departamento

Chefe do Departamento