

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA**

Ano/Semestre

2009.1

1 – Identificação						
1.1 Centro: Humanidades						
1.2 – Departamento: Ciências da Informação						
1.3 – Disciplina: Estudo de Comunidade e de Usuários	1.4 Código: HE212	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**

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.

Assegura-se que a essência da disciplina é tratada nos conteúdos referentes a informação e sociedade situando os estudos realizados e avaliação desses estudos.

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.

**3 – Ementa**

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.

**4 – Objetivos - Gerais e Específicos**

**4.1. Objetivo Geral:**

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.

**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
<p><b>Unidade I</b>            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</p>	<b>20h/a</b>
<p><b>Unidade II</b>            1. Usuários da Informação: usuário, receptor, cliente.            1.1 Pesquisa técnica – científica            1.2 Usuários e sujeitos: aspectos psicológicos            1.3 Tipologia de Usuários            1.4 Necessidades, interesses e demandas de Informação</p>	<b>20h/a</b>
<p><b>Unidade III</b>            1. Estudo de Usuários            1.1 Exemplos de Estudos já realizados            1.2 Usuários e clientes de diferentes Instituições            1.3 Metodologia – abordagens – Produção de sentido            1.4 Projeto de Pesquisa para estudo de usuários            1.5 Problemas identificados nos estudos de usuários            1.6 Avaliação de pesquisas com usuários</p>	<b>24h/a</b>

#### 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](http://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 usuários 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](http://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](http://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 estratégicas 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](http://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.Bibliotecon.** 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.; A 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](http://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.

## PLANO DE ENSINO 2009.1

### CALENDÁRIO 2009.1

<b>MÊS</b>	<b>DIAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
fevereiro	17; 19; 26	6h/a
março	03; 05; 10; 12; 17; 24; 26; 31	16h/a
abril	02; 07; 09; 14; 16; 23	12h/a
maio	05; 07; 12; 14; 19; 21; 26; 28	16h/a
junho	02; 04; 09; 11; 16; 18; 23	14h/a
<b>TOTAL CARGA HORÁRIA</b>	<b>32</b>	<b>64h/a</b>

1º Seminário: Informação e Comunidade

Data: 07 de abril de 2009 (terça-feira)

Local: Auditório área II do CH

Horário: 14 às 18 horas

2º Seminário: XX Seminário de Informação

Data: 23 de junho de 2009 (terça-feira)

Local: Casa de José de Alencar

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