



Ministério da Educação
Universidade Federal do Ceará
Pró-Reitoria de Graduação

PROGRAMA DE DISCIPLINA

1. Curso: BIBLIOTECONOMIA	2. Código: 05
----------------------------------	----------------------

3. Modalidade(s):	Bacharelado	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciatura	<input type="checkbox"/>
	Profissional	<input type="checkbox"/>	Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
4. Currículo(Ano/Semestre):	2005.1			

5. Turno(s):	Diurno	<input type="checkbox"/>	Vespertino	<input checked="" type="checkbox"/>	Noturno	<input type="checkbox"/>
--------------	--------	--------------------------	------------	-------------------------------------	---------	--------------------------

6. Unidade Acadêmica: CENTRO DE HUMANIDADES
--

7. Departamento: CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
--

8. Código PROGRAD:	HJ029
--------------------	--------------

9. Nome da Disciplina:	ESTUDO DE COMUNIDADE E DE USUÁRIOS
------------------------	---

10. Pré-Requisito(s):	METODOLOGIA DA PESQUISA EM BIBLIOT.E CIEN.DA INFORMAÇÃO
-----------------------	--

11. Carga Horária/Número de créditos: 64h/s 04 créditos				
Duração em semanas	18	Carga Horária Semanal	4h	Carga Horária Total - 64h
		Teóricas: <input checked="" type="checkbox"/>	Práticas: <input checked="" type="checkbox"/>	
Número de Créditos:	04	Semestre:	2011.1	

12. Caráter de Oferta da Disciplina:			
Obrigatória:	<input checked="" type="checkbox"/>	Optativa:	<input type="checkbox"/>

13. Regime da Disciplina:			
Anual:	<input type="checkbox"/>	Semestral:	<input checked="" type="checkbox"/>

14. 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>

15. 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.

16. Descrição do Conteúdo:		
Unidades e Assuntos das Aulas Teóricas	Semana	Nº de Horas-aulas
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	1ª a 5ª	16 h/a
Unidade II 1. Pesquisa: entendimento, necessidade e aplicação 1.1 Usuários da Informação (usuário, receptor, cliente) - conceitos 1.2 Usos da Informação - Metodologias, abordagens, produção de sentido 1.3 Usuários e sujeitos: aspectos psicológicos 1.4 Tipologia de Usuários 1.5 Necessidades, usos e demandas de Informação	06 a 10ª	14 h/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	11 a 16ª	14h/a

METODOLOGIA

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.

Unidades e Assuntos das Aulas Práticas	Semana	Nº de Horas-aulas
1. 1º Seminário: Informação e Comunidade Data: 05 de abril de 2011 (terça-feira) Local: Auditório Rachel de Queiroz da área II do CH Horário: 14 às 18 horas	07ª	04

2. 2º Seminário: XXIV Seminário de Informação Data: 07 de junho de 2011 (terça-feira) Local: Auditório Rachel de Queiroz Horário: 8 às 17 horas	18ª	08
3. Visitas às Instituições	4ª, 9ª, 15ª e 16ª	08

17. Bibliografia Básica:

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.

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.

COSTA, Luciana Ferreira da, SILVA

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.

- _____. **Avaliação de coleções e estudos de usuários.** Brasília: ABDF, 1979. 96p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994. 154p.
- _____. 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.
- _____. **Metodologias para promoção do uso da Informação.** São Paulo: Nobel, 1991.
- _____. **Textos avançados em referência e informação.** São Paulo: Ed. Polis, 1996. 111p.
- 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.
- 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: UFPG. 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.

18. Bibliografia Complementar:

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

ARAÚJO, 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 browsing 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>. 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.

19. Avaliação da Aprendizagem:

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%)

20. Observações:

21. Aprovação do Colegiado da Coordenação do Curso:	
Nº da ata da Reunião: _____	Data de Aprovação: _____
_____ Coordenador(a) de curso	

22. Aprovação do Colegiado Departamental:	
Nº da ata da Reunião: _____ / _____	Data de Aprovação: _____
_____ Chefe(a) do Departamento	

23. Aprovação do Conselho de Centro/Faculdade/Instituto/Campus:	
Nº da ata da Reunião: _____ / _____	Data de Aprovação: ____ / ____ / ____
_____ Diretor(a)	

24. Aprovação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Ensino:	
Nº da ata da Reunião: _____ / _____	Data de Aprovação: ____ / ____ / ____
_____ Presidente(a) do Conselho	