



Universidade Federal do Ceará
Centro de Humanidades
Departamento de Ciências da Informação
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre

2016.2

1. Identificação		
1.1. Unidade Acadêmica: Centro de Humanidades		
1.2. Curso(s): Biblioteconomia		
1.3. Nome da Disciplina: Estudo de Comunidade e de Usuários	Código: HJ0029	
1.4. Professora: Maria de Fátima Oliveira Costa		
1.5. Caráter da Disciplina: (X) Obrigatória () Optativa		
1.6. Regime de Oferta da Disciplina: (X) Semestral () Anual () Modular		
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64h	CH Teórica: 40h	CH Prática: 24h
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 nos diferentes ambientes informacionais.</p> <p>Assegura-se que a essência da disciplina é tratada nos conteúdos referentes a informação e a 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, comportamento de uso da informação 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 – Geral 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 bibliotecas, unidades de informação, e em qualquer ambiente informacional, por meio de pesquisa realizada, com a finalidade de possibilitar resultados de qualidade de maneira permanente nesses ambientes.		
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 adequadas a cada tipo de pesquisa;		

c) Elaborar e apresentar projeto de pesquisa com usuários e avaliar seus resultados.	
5. Descrição do Conteúdo/Unidades	Carga Horária
Unidade I 1 Apresentação da disciplina e do plano de ensino. 1.1 Informação e Comunidade: conceitos; objetivos, evolução, serviços e perspectivas. 1.2 Informação Centrada na Comunidade. 1.3 Mediação, Comunicação, Bibliotecário e Comunidade. 1.4 Estudos de Comunidade	20h/a
Unidade II 1 Usuários da Informação: categorias ou tipologia de usuários. 1.1 Necessidades, Demandas, Usos e Comportamento Informacional. 1.2 Características, Usuários Potenciais, Reais e Não Usuários; Receptores, Sujeitos, clientes e públicos. 1.3 Aspectos Psicológicos, Econômicos, Culturais e Sociais, que Interferem na Condição de Usuários. 1.4 Pesquisa: Entendimento, Necessidade e Aplicação. 1.5 Metodologias e abordagens.	20h/a
Unidade III 3. Estudos de Usuários. 3.1 Exemplos de Estudos já realizados. 3.2 Projeto de Pesquisa para Estudos de Usuários. 3.3 Problemas Identificados nos Estudos de Usuários.	24h/a
	64h/a
6. Metodologia de Ensino	
Aulas teóricas e práticas. Leitura e discussão de textos, de projetos e avaliação de resultados; Apresentação de experiências ligadas à temática da disciplina; Orientação de visitas a diferentes Instituições.	
7. Atividades Discentes	
<ul style="list-style-type: none"> • Leituras de artigos de periódicos; de capítulos de livros; de material diverso; • Visitas às instituições; • Participação em Seminários; • Construção de Resumos; • Elaboração e apresentação de projeto de pesquisa. 	
8. Avaliação	
Cumprimento das ações solicitadas aos alunos (resumos, trabalhos, provas, relatórios e projetos). (50%). Participação do aluno nas atividades descritas; nos exercícios em sala de aula e em Seminários. (50%).	
9. Bibliografia Básica e Complementar	
9.1 Bibliografia Básica COSTA, Maria de Fátima Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. <i>In</i> : CAVALCANTE, Lídia Eugenia; BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Org.). Ciência da informação e contemporaneidade: tessituras e olhares . Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 59-87. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Textos avançados em referência e informação . São Paulo: Polis: APB, 1996. 124p.	

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa (PR): UEPG, 1999. 257p.

9.2 Bibliografia Complementar

ARAÚJO, Vania Maria R. H. Usuários: uma visão do problema. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.3, n.2, p.175-192, 1974.

BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M.B. 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.

RABELLO, Odília Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas), UFMG,1980.

RABELLO, Odília Clark. O usuário nos currículos de biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.179-92, set.1981.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

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 Paulo: EDUFMA, 2002.

9.3 Sugestões Bibliográficas

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

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa. v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr.2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudo de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivo, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. 318 p.

Atendimento nota 10: tudo o que você precisa saber para prestar um excelente serviço e fazer com que os clientes voltem sempre. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

BETIOL, Eugenia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R. Biblioteconomia**.

Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun. 1990.

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.

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

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

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 25, n. 2, maio/ago. 1995

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making*. Publicado na série Documentos ABEED, 1997. <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 01 abr.2012.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. 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-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 31-42.

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.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ci.Inf.** Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185 set. /dez.1992.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS**, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.

NASCIMENTO. Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. Relatório de pesquisa. 2000.

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.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SABELLI, Martha. *La investigación sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes: un enfoque interdisciplinario para la inclusión social*. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. 318 p.

SUAIDEN, Emir José. Comunidade. *In*: _____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. cap. 1, p. 12-18.

SUAIDEN, Emir José. Informação à comunidade. *In*: _____. **Biblioteca pública e informação á comunidade**. São Paulo: Global, 1995. cap. 3, p. 69-109.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteca, informação e cidadania. *In*: _____. **Olhares e fragmentos: cotidiano da Biblioteconomia e ciência da informação**. Teresina: EDUFPI, 2006. cap. 6, p.67-75.

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007.

WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar: atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas**. 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.

CALENDÁRIO 2016.2

MÊS	DIAS	CARGA HORÁRIA
AGOSTO	16, 18, 23, 25, 30	10h/a
SETEMBRO	01, 06, 08, 13, 15, 22, 27, 29	16h/a
OUTUBRO	04, 06, 11, 13, 18, 20, 25, 27	16h/a
NOVEMBRO	01, 03, 08, 10, 15, 17, 22, 29	16h/a
DEZEMBRO	01, 08, 13 (Avaliação final)	06 h/a
TOTAL CARGA HORÁRIA	32	64h/a

1º Seminário: 27 de Setembro de 2016 (TERÇA- FEIRA)
Após o término da primeira unidade.

2º Seminário: 08 de dezembro de 2016 (QUINTA-FEIRA)
Após a conclusão das unidades.

Obs: Este é um planejamento de desenvolvimento da disciplina que poderá sofrer alterações, seja pelas necessidades dos estudantes ou da professora, ou por outras questões técnico-acadêmicas.