

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2005.2

1 – Identificação					
1.1 Centro: Humanidades					
1.2 – Departamento: Ciências da Informação					
1.3 – Disciplina: Estudo de Usuários	1.4 Código: HE212	1.5 Caráter:			1.6 Carga Horária: 60h/a
		Sem.	Annual	Obrig.	
		X		X	
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:</p> <p>Compreender os objetivos dos estudos de usuários, identificando os problemas existentes, realizando avaliação dos benefícios e resultados desses estudos para as unidades de informação, 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 usuários identificando as características e o significado dos mesmos;
- b) Conhecer métodos e técnicas de pesquisa para aplicação na pesquisa com usuários;
- 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 técnica – científica 1.2 Usuários e clientes de diferentes Instituições 1.3 Tipologia de Usuários 1.4 Necessidades, interesses de Informação e demandas	15h/a
Unidade III 1. Estudo de Usuários 1.1 Exemplos de Estudos já realizados 1.2 Usuários e sujeitos: aspectos psicológicos 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	20h/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 Instituições diferentes; elaboração de trabalhos (individual e em grupo).

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 – Bibliografia

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.

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

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, p.164-175, 1998.

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

CUENCA, Angela Maria Belloni. 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. **Perspect.Cienc.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. **Perspect. Cienc.Inf.** Belo Horizonte, v.6,n.2,p.205-221, jul./dez.2001.

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.

DUCKWORTH, Ana Maria; BARRETO, Auta Rojas; MARQUES, Eliana Ma. et all. 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.

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

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.

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

_____. Textos avançados em referência e informação. São Paulo: Ed. Polis, 1996. p.111.

_____. 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.

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.

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

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

MARTINS, Beatriz Araújo. Um novo olhar sobre teorias da recepção. **Olhar Midiático: rev. Inf. Com.** v.1, n.1, p.33-40, mar. 1998.

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.

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, 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

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

SILVA, Gilda Olinto do Valle. Bibliotecas e estudos de comunidade. **Ci.Inf.** Brasília, v.18, n.2, p. 151-154, jul./dez. 1989.

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

VALENTIM, Marta Lígia. Atuação profissional na área de informação. São Paulo: Polis, 2004.

VERGUEIRO, Waldomiro. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. Veja [?], [199?].

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.

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.
- CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca Universitária: estudo do usuário. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG. v.5, n.2, p.117-127, set. 1976.
- 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.
- Avaliação de coleções e estudos de usuários. Brasília: ABDF, 1979, 96p. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ci. Inf.** Brasília, v.21, n.3, p.186-191, set./dez. 1992.
- GODOY e VASCONCELOS, Rosa Maria Araújo de. Avaliação dos serviços informacionais. IN: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2; CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Belo Horizonte, 1995. Anais... Belo Horizonte, **Esc. Bibliotecon.** UFMG, 1994.
- GONZÁLEZ, Saray Córdoba. La información de usuarios com metodos participativos para estudantes universitários. **Ci. Inf.** Brasília, v.27, n.1, p.61-65, jan./abr. 1998.
- 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 biblioteca, comunidade e informação utilitária: um relato de como circula a informação utilitária no bairro Pompéia em Belo Horizonte. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 11. João Pessoa, 17-22, 1982. Anais... João Pessoa APBEB, 1982. v.1, p.131-159.
- 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.