

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2006.2

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:
		Sem.	Anual	Obrig.	Opt.
		X		X	
1.7 - Professor(es): Maria de Fátima Oliveira Costa					
1.8 - Curso(s): Biblioteconomia					
64h/a					

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	20h/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	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 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; MENOUE, 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

ARAÚJO, 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 estudiantes 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 browsing 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.

10 – Parecer do Representante Titular da Unidade Curricular

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

PLANO DE ENSINO 2006.2

CALENDÁRIO 2006.2

MÊS	DIAS	CARGA HORÁRIA
Setembro	12;14;19;21;26;28	12h/a
Outubro	03;05;10;17;19;24;26;31	16h/a
Novembro	07;09;14;16;21;23;28;30	16h/a
Dezembro	05;07;12;14;19;21	12h/a
Janeiro	02;04;09;11	08h/a
TOTAL CARGA HORÁRIA		64h/a

1º Seminário: Informação e Comunidade

Data: 10 de outubro de 2006 (3ª feira)

Local: Auditório (a ser definido)

Horário: 14 às 18 horas

2º Seminário: XV Seminário de Informação

Data: 21 de dezembro ou 04 de janeiro

Local: Auditório da Casa de José de Alencar

Horário: 8 às 17 horas



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Disciplina: Estudo de Usuários

Professora: Maria de *Fátima* Oliveira Costa

Nesta disciplina será comum o uso de alguns termos relacionados a seguir.
Consulte as fontes de informação e descreva sobre cada termo.

1. Acompanhamento
2. Avaliação
3. Biblioteca
4. Cidadão
5. Ciência
6. Cliente
7. Comportamento
8. Comunicação
9. Comunidade
10. Conhecimento
11. Dado
12. Gestão de Conhecimento
13. Informação
14. Inteligência
15. Interesse
16. Leitor
17. Necessidade
18. Método
19. Metodologia
20. Mercado
21. Pesquisa
22. Pesquisador
23. Produção de Sentido
24. Profissional
25. Projeto