

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO DE TEORIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
DISCIPLINAS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO

DISCIPLINA Usuários da Informação			http://bogliolo.eci.ufmg.br/ufmg2.htm		CÓDIGO TGI 004
PROFESSOR Adriana Bogliolo Sirihal Duarte			bogliolo@eci.ufmg.br		AULAS Terças-Feiras das 14:00 às 17:40
DEPARTAMENTO Teoria e Gestão da Informação			UNIDADE Escola de Ciência da Informação		
CARGA HORÁRIA	TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	CRÉDITOS	
	30	30	60	04	
ANO LETIVO 1º semestre de 2011			PERÍODO Oitavo (Tarde)		
CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA Biblioteconomia / Arquivologia / Museologia			CLASSIFICAÇÃO Obrigatória		

Objetivos:

O curso pretende possibilitar aos profissionais da informação:

- ✓ identificar os principais tipos de estudos de usuários quanto aos modelos teóricos, técnicas de pesquisas e resultados esperados / obtidos;
- ✓ avaliar a usabilidade de sistemas de informação em diferentes contextos;
- ✓ perceber as contribuições e teorias sociológicas, psicológicas, antropológicas, cognitivas, comunicacionais e outras para a realização de estudos de usuários da informação;
- ✓ propor e executar pesquisas sobre usuários da informação considerando os conceitos e teorias implicadas no uso da informação em vários contextos.

Ementa:

Estudo de usuários: conceitos, evolução e tendências. Usuários e sistemas de informação. Ambientes de uso da informação. Modelos de comportamento informacional. Tipos de usuários e não usuários: características e necessidades. Metodologias de estudo de usos e usuário.

Métodos Didáticos:

O curso será desenvolvido através de:

- ✓ aulas expositivas;
- ✓ discussão sobre os textos;
- ✓ estudos de casos que realcem a importância da disciplina e sua aplicação em situações do cotidiano.

Conteúdo Programático:

1. Desenvolvimento do campo de estudos de usuários da informação
 - 1.1. Histórico e evolução dos estudos
 - 1.2. Fluxo de informação: canais e barreiras à comunicação da informação
 - 1.3. Necessidades, demandas e usos da informação
 - 1.4. Principais métodos e técnicas de pesquisa
2. Abordagem tradicional dos estudos de usuários
 - 2.1. Identificação da abordagem tradicional: correntes e pesquisas
 - 2.2. Principais fases de pesquisa, autores e resultados
 - 2.3. Exemplos de estudos de usuários típicos
3. Estudos de uso e usuários da informação no contexto digital
 - 3.1. O papel do usuário no desenvolvimento de sistemas de informação
 - 3.2. Usabilidade de sistemas de informação
4. Abordagem alternativa dos estudos de usos e usuários
 - 4.1. A mudança de paradigma e a demanda pelo crescimento conceitual
 - 4.2. Principais fases de pesquisa, autores e resultados
5. Trabalhos práticos de estudos de usuários

Processo de Avaliação: A avaliação na disciplina será composta de:

Trabalhos/Verificações	Valor	Data	Trabalhos/Verificações	Valor	Data
Prova individual parcial	25.0	26/04	Apresentação da 2ª etapa do trabalho	10.0	14/06
Apresentação da 1ª etapa do trabalho	10.0	03/05	Trabalho final – parte escrita	10.0	14/06
1ª etapa do trabalho – parte escrita	10.0		Prova individual final	25.0	21/06
Estudos dirigidos	10.0	Ao longo do semestre			

Referências Básicas:

- [1] BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, maio/ago./2007. p. 168-184.
- [2] CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____, *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 2, p. 63-120.
- [3] FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19 e cap 5. p. 65-85.
- [4] RABELLO, Odília Clark Peres. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. *Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981.
- [5] REA, L.M.; PARKER, R.A. *Metodologia de Pesquisa: do planejamento à execução*. São Paulo: Pioneira, 2002.

Referências Complementares

- [6] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila . Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 – Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: *Anais do IX ENANCIB*, 2008.
- [7] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, A. S e CABRAL, A. M. R. (org.) *Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.
- [8] BARBOSA, Ricardo. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. *Encontros Bibli: Rev. Eletr. Bibliotec. Ci. Inf. Florianópolis*, n. esp., 1º sem. 2006.
- [9] BARROS, Dirlene Santos e NEVES, Dulce Amélia de Brito. O processo de Busca de Informação no Arquivo Público do Estado do Maranhão: estratégias metacognitivas desenvolvidas pelos usuários. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (org.). *A responsabilidade social da Ciência da Informação*, Anais do X Enancib, João Pessoa, out. 2009, p. 1075-1091.
- [10] BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.
- [11] CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), p. 5-20, jul./dez. 1982.
- [12] DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha E. (ed). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986, p. 03-33.
- [13] DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. Cap. 2 e 3.
- [14] DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 141-158, 2000. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/330/252>
- [15] FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília. v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.
- [16] FURNIVAL, Ariadne C. M. e ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 25, 1º. sem./2008.
- [17] GARCEZ, Eliane M. S. e RADOS, Gregório, J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.
- [18] GASQUE, Kelley C. G. Dias, COSTA, S. M. de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr. 2010, p. 21-32. Disponível em <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>
- [19] JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *Datagrama zero*, v. 5, n. 5, artigo 04, out. 2004.
- [20] KULTHAU, C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective, *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, pp. 361-371, 1991.
- [21] LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- [22] LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários. In: _____. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca*. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46-85.
- [23] MARTUCCI, E. M. *A abordagem sense-making para estudo de usuário*. Documentos ABEBD3: Porto Alegre, 1997.
- [24] MOSTAFA, Solange; LIMA, Admir; MARANON, Eduardo. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.21, n.3, p. 216-222, set./dez. 1992.
- [25] NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003. Cap. 1/3.
- [26] NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade : estudos*. V. 12, n. 1, 2002.
- [27] NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011– ISSN: 1678-765X. Disponível em <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=295&layout=abstract>.
- [28] PEREIRA, Maria Nazaré Freitas; GOMES, Hagar Espanha; PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro; OLIVEIRA, Regina Maria Soares. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: FOSKET, D. J. et al. *A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 43-71.
- [29] RABELLO, Odília Clark Peres. O conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. In: _____. *Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca*. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1980 (dissertação, mestrado em Administração de Bibliotecas). Cap. 4. p. 18-93.
- [30] SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Grupo focal online e offline como técnica de coleta de dados. *Informação e Sociedade: estudos*. João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 81-95, jan./abr. 2007. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/487/1467>
- [31] WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science*. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

Cronograma das aulas:

Dia	Aula	Assunto	Referências
15/03	1-2	Apresentação do programa da disciplina e cronograma de aulas; divisão dos grupos.	[3] Figueiredo, 1994; [4] Rabello, 1981; [19] Jardim e Fonseca, 2004; [29] Rabello, 1980; [10] Bettiol, 1990; [21] Le Coadic, 1996; [27] Nascimento, 2011 [31] Wilson, 2000.
	3-4	Origem e evolução do campo dos estudos de usuários na biblioteconomia e na arquivologia	
22/03	5-6	Apresentação do campo de estudos de usuários da informação	[1] Baptista e Cunha, 2007; [11] Cunha, 1982; [28] Pereira et al., 1980; [14] Dias, 2000; [30] Sirihal Duarte, 2007.
	7-8	Fases, descobertas e técnicas de estudos de usuários.	
29/03	9-10	Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional	[26] Nascimento e Weschenfelde, 2002; [5] Rea e Parker, 2002.
	11-12	Técnicas de construção de questionários Software para construção de questionários	
05/04	13-14	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários	[8] Barbosa, 2006; [17] Garcez e Rados, 2002; [16] Furnival e Abe, 2008.
	15-16	Elaboração dos roteiros de questionário para 1ª etapa do trabalho	
12/04	17-18	O usuário e o desenvolvimento de sistemas de informação	[25] Nascimento, 2003. [13] Dias, 2003.
	19-20	Usabilidade de sistemas de informação	
19/04	21-22	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários	
	23-24	Ajustes nos questionários após apreciação pelo professor Aplicação de Pré-Testes	
26/04	25-26	Prova individual parcial	
	27-28		
03/05	29-30	Apresentação da 1ª etapa do trabalho	
	31-32	Entrega do trabalho parcial escrito	
10/05	33-34	Mais do mesmo?	[22] Lima, 1994; [18] Gasque e Costa, 2010; [2] Choo, 2003.
	35-36	Aspectos da abordagem alternativa de estudos de usuários	
17/05	37-38	Análise e comentários dos trabalhos apresentados	
	39-40		
24/05	41-42	Aspectos emocionais: A abordagem sense-making	[2] Choo, 2003; [12] Dervin e Nilan, 1986; [23] Martucci, 1997. [15] Ferreira, 1996; [20] Khulthau, 1991.
	43-44	Aspectos cognitivos e aspectos situacionais	
		Elaboração dos roteiros de entrevista para 2ª etapa do trabalho	
31/05	45-46	A mudança de paradigma no âmbito dos estudos de usuários	[6] Araújo, 2008; [7] Araújo, 2007, [24] Mostafa, Lima e Maranon, 1992. [9] Barros e Neves, 2009.
	47-48	Modelos teóricos dos estudos de usuários Estudos de usuários baseados na abordagem alternativa Ajustes nas entrevistas após apreciação pelo professor	
07/06	49-50	Aplicação das entrevistas e análise dos dados	
	51-52		
14/06	53-54	Apresentação da 2ª etapa do trabalho	
	55-56	Entrega do trabalho final escrito	
21/06	57-58	Prova Individual final	
	59-60		

Observações:

1. Este plano de ensino foi elaborado visando à transparência do planejamento da disciplina Usuários da Informação, podendo sofrer alterações que possibilitem ajustes de ordem complementar à formação acadêmica e recomendações didático-pedagógicas.
2. Para implementação do plano de ensino, a turma deverá ser subdivida desde a primeira aula, em 08 (oito) grupos de trabalho, cujos integrantes deverão permanecer os mesmos durante todo o período de desenvolvimento da disciplina.