

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 Quintas-Feiras das 19:00 às 22:30 | | | | | |
| 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 Terceiro (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 | 28/04 | Apresentação da 2ª etapa do trabalho | 10.0 | 16/06 |
| Apresentação da 1ª etapa do trabalho | 10.0 | 05/05 | Trabalho final – parte escrita | 10.0 | 16/06 |
| 1ª etapa do trabalho – parte escrita | 10.0 | 05/05 | Prova individual final | 25.0 | 30/06 |
| 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 |
|-------|----------------|---|--|
| 10/03 | 1-2 3-4 | Apresentação do programa da disciplina e cronograma de aulas; divisão dos grupos. Origem e evolução do campo dos estudos de usuários na biblioteconomia e na arquivologia | [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. |
| 17/03 | 5-6 7-8 | Apresentação do campo de estudos de usuários da informação Fases, descobertas e técnicas de estudos de usuários. | [1] Baptista e Cunha, 2007; [11] Cunha, 1982; [28] Pereira et al., 1980; [14] Dias, 2000; [30] Sirihal Duarte, 2007. |
| 24/03 | 9-10 11-12 | Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional Técnicas de construção de questionários Software para construção de questionários | [26] Nascimento e Weschenfelde, 2002; [5] Rea e Parker, 2002. |
| 31/03 | 13-14 15-16 | Avaliação Crítica de Estudos de Usuários Elaboração dos roteiros de questionário para 1ª etapa do trabalho | [8] Barbosa, 2006; [17] Garcez e Rados, 2002; [16] Furnival e Abe, 2008. |
| 07/04 | 17-18 19-20 | O usuário e o desenvolvimento de sistemas de informação Usabilidade de sistemas de informação | [25] Nascimento, 2003. [13] Dias, 2003. |
| 11/04 | 21-22 23-24 | Avaliação Crítica de Estudos de Usuários Ajustes nos questionários após apreciação pelo professor Aplicação de Pré-Testes | |
| 28/04 | 25-26 27-28 | Prova individual parcial | |
| 05/05 | 29-30 31-32 | Apresentação da 1ª etapa do trabalho Entrega do trabalho parcial escrito | |
| 12/05 | 33-34 35-36 | Mais do mesmo? Aspectos da abordagem alternativa de estudos de usuários | [22] Lima, 1994; [18] Gasque e Costa, 2010; [2] Choo, 2003. |
| 19/05 | 37-38 39-40 | Análise e comentários dos trabalhos apresentados | |
| 26/05 | 41-42 43-44 | Aspectos emocionais: A abordagem sense-making Aspectos cognitivos e aspectos situacionais Elaboração dos roteiros de entrevista para 2ª etapa do trabalho | [2] Choo, 2003; [12] Dervin e Nilan, 1986; [23] Martucci, 1997. [15] Ferreira, 1996; [20] Khulthau, 1991. |
| 02/06 | 45-46 47-48 | A mudança de paradigma no âmbito dos estudos de usuários Modelos teóricos dos estudos de usuários Estudos de usuários baseados na abordagem alternativa Ajustes nas entrevistas após apreciação pelo professor | [6] Araújo, 2008; [7] Araújo, 2007, [24] Mostafa, Lima e Maranon, 1992. [9] Barros e Neves, 2009. |
| 09/06 | 49-50 51-52 | Aplicação das entrevistas e análise dos dados | |
| 16/06 | 53-54 55-56 | Apresentação da 2ª etapa do trabalho Entrega do trabalho final escrito | |
| 30/06 | 57-58 59-60 | Prova Individual final | |

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.