

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

<b>DISCIPLINA</b> Usuários da Informação <a href="http://bogliolo.eci.ufmg.br/ufmg2.htm">http://bogliolo.eci.ufmg.br/ufmg2.htm</a>			<b>CÓDIGO</b> TGI 004	
<b>PROFESSOR</b> Adriana Bogliolo Sirihal Duarte <a href="mailto:bogliolo@eci.ufmg.br">bogliolo@eci.ufmg.br</a>				
<b>DEPARTAMENTO</b> Teoria e Gestão da Informação			<b>UNIDADE</b> Ciência da Informação	
<b>CARGA HORÁRIA</b>	<b>TEÓRICA</b>	<b>PRÁTICA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CRÉDITOS</b>
	30	30	60	04
<b>ANO LETIVO</b> 1º semestre de 2013			<b>PERÍODO</b> 3º	
<b>PRÉ-REQUISITOS</b> ----			<b>CÓDIGOS</b> ----	
<b>CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA</b> Biblioteconomia			<b>CLASSIFICAÇÃO</b> Obrigatória	

**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.

**PROGRAMA**

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

**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;
- perceber as contribuições e teorias sociológicas, psicológicas, antropológicas, cognitivas, 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.

## PROCESSO AVALIATIVO

- Participação em sala / Estudos dirigidos: 10 pontos
- 02 Avaliações escritas – 25 pontos cada
- Desenvolvimento de trabalho de campo: estudo de usuários: 40 pontos, assim divididos:
  - 10 pontos: apresentação da 1ª etapa
  - 10 pontos: apresentação da 2ª etapa
  - 20 pontos: trabalho escrito com ambas as etapas

## REFERÊNCIAS

### 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] GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Espana: Ediciones Trea, S. L., 2005.
- [5] 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.

### Referências Complementares

- [6] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.
- [12] CASE, Donald Owen. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. San Diego, Calif.: Academic Press, 2002. 350 p.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. Cap. 2 e 3.

- [16] 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>
- [17] 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.
- [18] FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne. *Theories of information behavior*. Medford, N.J.: Published for the American Society for Information Science and Technology by Information Today, c2005. 431 p. (ASIST monograph series)
- [19] 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.
- [20] 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.
- [21] 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>
- [22] GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Metodos y tecnicas para la investigacion del comportamiento informacional*. Espana: Ediciones Trea, 2012. ISBN 9788497046718.
- [23] JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *Datagramazero*, v. 5, n. 5, artigo 04, out. 2004.
- [24] 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.
- [25] LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- [26] 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.
- [27] MARTUCCI, E. M. *A abordagem sense-making para estudo de usuário*. Documentos ABEED3: Porto Alegre, 1997.
- [28] 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.
- [29] NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003. Cap. 1/3.
- [30] NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade : estudos*. V. 12, n. 1, 2002.
- [31] 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>.
- [32] 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.
- [33] 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.
- [34] REA, L.M.; PARKER, R.A. *Metodologia de Pesquisa: do planejamento à execução*. São Paulo: Pioneira, 2002.
- [35] 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>
- [36] SPINK, Amanda; COLE, Charles. *New directions in human information behavior*. Dordrecht, The Netherlands: Springer, c2006. 254 p. (Information science and knowledge management; v. 8.)
- [37] WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science*. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

**Cronograma das aulas:**

<b>Dia</b>	<b>Aula</b>	<b>Assunto</b>	<b>Referências</b>
1.	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.	[3] Figueiredo,1994; [5] Rabello, 1981; [23] Jardim e Fonseca, 2004; [33] Rabello, 1980; [11] Bettiol, 1990; [25] Le Coadic, 1996; [31] Nascimento, 2011 [37] Wilson, 2000.
2.	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; [13] Cunha, 1982; [32] Pereira et al., 1980; [35] Sirihal Duarte, 2007, [16] Dias, 2000; [22] González Teruel, 2012.
3.	9-10 11-12	Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional Técnicas de construção de questionários Software para construção de questionários	[30] Nascimento e Weschenfelde, 2002; [34] Rea e Parker, 2002.
4.	13-14 15-16	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários Elaboração dos roteiros de questionário para 1ª etapa do trabalho	[9] Barbosa, 2006; [20] Garcez e Rados, 2002; [19] Furnival e Abe, 2008.
5.	17-18 19-20	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários Ajustes nos questionários após apreciação pelo professor	
6.	21-22 23-24	O usuário e o desenvolvimento de sistemas de informação Usabilidade de sistemas de informação	[29] Nascimento, 2003. [15] Dias, 2003.
7.	25-26 27-28	Revisão do Conteúdo para a Avaliação Elucidação de dúvidas na análise dos dados colhidos nos questionários	
8.	29-30 31-32	Apresentação da 1ª etapa do trabalho	
9.	33-34 35-36	Análise e comentários dos trabalhos apresentados 1ª avaliação individual	
10.	37-38 39-40	Mais do mesmo? Aspectos da abordagem alternativa de estudos de usuários	[26] Lima, 1994; [21] Gasque e Costa, 2010; [2] Choo, 2003.
11.	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; [14] Dervin e Nilan, 1986; [27] Martucci,1997. [17] Ferreira, 1996; [24] Khulthau, 1991.
12.	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	[7] Araújo, 2008; [8] Araújo, 2007, [28] Mostafa, Lima e Maranon, 1992. [10] Barros e Neves, 2009. [36] Spink, Cole, 2006.
13.	49-50 51-52	Aplicação das entrevistas e análise dos dados	[6] Araújo, 2010.
14.	53-54 55-56	Apresentação da 2ª etapa do trabalho Entrega do trabalho final escrito	
15.	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.