

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

<b>DISCIPLINA</b> Usuários da Informação			<b>CÓDIGO</b> TGI 004 - Turma (TB1)	
<b>PROFESSOR</b>  Andreza Gonçalves Barbosa Orientador/Supervisão: Fabrício José Nascimento da Silveira				
<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>			<b>PERÍODO</b>	
1º semestre de 2018			3º	
<b>PRÉ-REQUISITOS</b>			<b>CÓDIGOS</b>	
<b>CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA</b>			<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
Biblioteconomia (ECI)			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. Abordagem alternativa dos estudos de usos e usuários
  - 3.1. A mudança de paradigma e a demanda pelo crescimento conceitual
  - 3.2. Principais fases de pesquisa, autores e resultados
4. Trabalhos práticos de estudos de usuários

**Avaliação:**

- Atividades em sala / Estudos dirigidos: 20 pontos
- Avaliações escritas – 20 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

## 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.

## BIBLIOGRAFIA

### Referências Básicas:

- [1] 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.
- [2] CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudos de usuários da informação*. Atlas, 2015. 464 p.
- [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] TERUEL, Aurora González. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Espana: Ediciones Trea, S. L., 2005.

### Referências Complementares

- [6] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. *Em Questão*. Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS Porto Alegre, v. 19, n.1 , p. 213 - 238 , jan./jun. 2013.
- [7] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. Comunicação oral apresentada ao GT03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação do XIV ENANCIB. In: Anais do XIV ENANCIB , 2013.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.
- [15] 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.
- [16] DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. Cap. 2 e 3.

- [17] 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>
- [18] 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.
- [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 ABEBD3: Porto Alegre, 1997.
- [28] McKENZIE, Pamela J. A modelo of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*. V. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.
- [29] 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.
- [30] NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003. Cap. 1/3.
- [31] NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade : estudos*. V. 12, n. 1, 2002.
- [32] 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>.
- [33] 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.
- [34] 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.
- [35] REA, L.M.; PARKER, R.A. *Metodologia de Pesquisa: do planejamento à execução*. São Paulo: Pioneira, 2002.
- [36] SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 109–132, 2007.
- [37] SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Grupo focal *online* e *offline* como técnica de coleta de dados. *Informação & 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>
- [38] WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science*. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

<b>TURNO NOITE (segunda)</b>	<b>Aula</b>	<b>Conteúdo</b>
05/mar	1-2 3-4	Apresentação do programa da disciplina e cronograma de aulas. Divisão dos grupos de trabalho. Apresentação do campo de estudos de usuários da informação.
12/mar	5-6 7-8	Origem e evolução do campo dos estudos de usuários. Definições e pressupostos. Fases, descobertas e técnicas de estudos de usuários.
19/mar	9-10 11-12	Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional. Técnicas de construção de questionários. Apresentação de Softwares para construção de questionários
26/mar	13-14 15-16	1- Avaliação Crítica de Estudos de Usuários. Elaboração dos roteiros de questionário.
02/abr	17-18 19-20	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários . Ajustes nos questionários.
09/abr	21-22 23-24	Revisão para a prova. Consolidação dos questionários com os grupos.
16/abr-	25-26 27-28	1ª Avaliação Individual Orientação sobre Coleta de dados para a primeira etapa do estudo de usuários (etapa quantitativa).
23/abr	29-30 31-32	Coleta de dados da 1ª etapa (quantitativa) da prática investigativa de estudo de usuários.
30/abr/ recesso	33-34 35-36	<b>Apresentação da etapa quantitativa</b>
07/maio	37-38 39-40	Comentário dos trabalhos apresentados, Mais do mesmo e Aspectos da Abordagem alternativa dos Estudos de Usuários. Aspectos emocionais (o modelo <i>sense-making</i> de Brenda Dervin); aspectos cognitivos (o modelo ISP de Carol Kuhlthau) .
14/maio	41-42 43-44	Acessibilidade Filme: O Óleo de Lorenzo
21/maio	45-46 47-48	A mudança de paradigma no âmbito dos estudos de usuários. O paradigma alternativo e o paradigma social dos estudos de usuários.
28/maio	49-50 51-52	Estudos de usuários nas abordagens alternativa e social. Análise de dados qualitativa. Consolidação dos instrumentos de coleta de dados após aplicação do teste piloto.
04/jun	53-54 55-56	2ª Avaliação individual. Coleta de dados para a segunda etapa do estudo de usuários
11/ jun	57-58 59-60	Apresentação da 2ª etapa (qualitativa) da prática investigativa de estudo de usuários.
18/jun		Data limite para entrega do trabalho escrito.

Observações:

1. Este plano de ensino foi elaborado visando à transparência do planejamento da disciplina Usuários da Informação, podendo sofrer alterações que possibilite 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 (4 a 5 alunos por grupo), cujos integrantes deverão permanecer os mesmos durante todo o período de desenvolvimento da disciplina.