

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

DISCIPLINA: Tópicos em Usuários da Informação D (Satisfação de usuários em bibliotecas digitais)			CÓDIGO TGI065 – Turma TA1	
PROFESSORA: Nádia Ameno Ribeiro Orientadora: Beatriz Valadares Cendón				
DEPARTAMENTO Departamento de Teoria e Gestão da Informação			UNIDADE Ciência da Informação	
CARGA HORÁRIA	TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	CRÉDITOS
04	60	00	60	04
ANO LETIVO 1º semestre de 2017			PERÍODO Sétimo	
PRÉ-REQUISITOS			CÓDIGOS	
CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA Biblioteconomia			CLASSIFICAÇÃO Optativa	

EMENTA

Bibliotecas Digitais. Conceitos. Estrutura de Projetos. Desenvolvimento de Coleções. Acesso e Referência Virtual. Avaliação de Bibliotecas Digitais. Satisfação de usuários. Satisfação de usuários de Bibliotecas Digitais. Modelos de Satisfação de usuários. Elaboração de instrumentos de avaliação de usuários.

OBJETIVOS

Ao fim do curso o aluno deverá ser capaz de:

1. Caracterizar uma Biblioteca digital (BD), com enfoque no seu acesso e uso no que diz respeito à interface, recursos, coleções, serviços disponíveis e políticas;
2. Conhecer métodos alternativos de avaliação de bibliotecas digitais e as características da satisfação como medida de avaliação;
3. Conhecer os principais modelos de satisfação de usuários utilizados na área de Ciência da Informação;
4. Conhecer os critérios utilizados para avaliação da satisfação de usuários de uma BD;
5. Saber avaliar e construir instrumentos de satisfação de usuários para BDs;

PROGRAMA

MÓDULO 1 - Introdução às Bibliotecas Digitais (BDs)

- Contexto e origem das BDs
- Fundamentos básicos: conceitos e definições
- Identificação das características de uma BD
- Desenvolvimento de Coleções
- Acesso à bibliotecas digitais / Serviços de Referência digital
- Preservação Digital / Legislação

MÓDULO 2 – Estudos de satisfação de usuários

- Características e função de estudos de usuários
- Conceito e definições de satisfação
- Uso e função de Modelos Teóricos
- Modelos de satisfação de usuários
- Estudos de satisfação de usuários de bibliotecas digitais

MÓDULO 3 – Avaliação da satisfação de usuários de bibliotecas digitais

- Análise dos instrumentos de medição de satisfação de usuários
- Construção do instrumento de medição de satisfação de usuários (*Web Survey*, entrevistas, etc).

METODOLOGIA

1. Aulas expositivas.
2. Demonstrações.
3. Experiência prática dos alunos.
4. Apresentações de projetos pelos estudantes.

AVALIAÇÃO

- | | |
|----------------|---------------|
| - Trabalho 1 | 30 pts |
| - Trabalho 2 | 40 pts |
| - Exercícios | 20 pts |
| - Participação | 10 pts |

CRONOGRAMA

Aulas às quintas-feiras de 14:00 às 17:40, período de 16/03/2017 a 06/07/2017.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

CENDÓN, B. V.; SOUZA, J. L. A.; RIBEIRO, N.A. Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da Capes: um estudo sobre a obtenção de sucesso no uso do sistema. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.16, n.2, p.67-100, abr./jun. 2011.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, 2010.

FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. Bibliotecas Digitais: saberes e práticas. 2. ed Salvador: UFBA; Brasília: IBICT, 2006. 336 p.

SOUZA, Juliana Lopes de Almeida. *Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES*. 210f. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. 2011

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. A biblioteca digital. Brasília, D. F: Briquet de Lemos/ Livros, 2008. 378 p.

REFERÊNCIAS EM GERAL

ALBUQUERQUE, F. C.; PAIVA, E. B. LIVROS DIGITALIZADOS: USO E SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA UFPB. *Biblionline*, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 35-57, 2015.

AMARAL, S. M. M.; Rossi, P. R. V. Direito autoral e internet. *Consulex: revista jurídica*, v. 11, n. 255, p. 55, ago. 2007

APPLEGATE, Rachel. Models of user satisfaction: understanding false positives. *RQ* 32, nº 4, *Summer*, 1993, p. 525-539.

BABBIE, E. Métodos de pesquisa de survey. 3. reimp. Belo Horizonte: UFMG, 2005. 519p.

BAILEY, James E. and PEARSON, Sammy W. *Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*. *Management Science*, Vol. 29, No. 5, May 1983, p. 530-545.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARREIROS, A. de A.; WATANABE, E. T. Y.; PALETTA, F. A. C. Informação digital: uma abordagem sobre a necessidade de estabelecer uma política de preservação. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal. Anais do SNBU. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004.

BAX, M. P. Introdução às linguagens de marcas. *Ciência da Informação*, v. 30, n. 1, p. 32-38, jan./abr. 2001.

BORBA, M. S. A. et al. Satisfação dos usuários (Corpo discente) da Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Biblioteconomia e em Filosofia. *Transinformação*, v. 2, n. 2/3, maio/dez. 1990.

BOTTATI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais, 3, 28 nov. - 02 dez. 2005, São Paulo. Anais do 3º Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais. São Paulo: Universidade de São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2005.

BUCKLAND, M. K. Descrição e pesquisa: Metadados como infra-estrutura. *Brazilian Journal of Information Science*, v. 0, 2006.

CAMARGO, L. S. de A. de; VIDOTTI, S. A. B. G. Arquitetura da informação para biblioteca digital personalizável. *Encontros-Bibli* n. especial, 1º sem., p. 103-118, 2006.

CAMPOS, C. O. D.; SILVA, E. Q.; PINTO, M. D. S. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.20, n.3, p.200-217, jul./set. 2015.

CARDOSO, M. L.; RAMALHO, F. A. BUCAS DE INFORMAÇÃO PARA SATISFAÇÃO DE NECESSIDADES: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. *Biblionline*, v. 2, n. 1, 2006.

CENDÓN, B. V.; RIBEIRO, N. A. ESTUDO DAS VARIÁVEIS UTILIZADAS NAS PESQUISAS SOBRE O USO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.21, n.3, p. 101-118, set./dez. 2011.

CENDÓN, B. V. et al. UTILIZAÇÃO DE WEB SURVEYS PARA ESTUDOS DE USO. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.20, n.3, p. 107-121, set./dez. 2010.

CENDÓN, B. V.; RIBEIRO, N. A.; CHAVES, C. J. PESQUISAS DE SURVEY: análise das reações dos respondentes. *Inf. & Soc. Est.*, João Pessoa, v.24, n.3, p. 29-48, set./dez. 2014.

CONWAY, P. *Preservação no universo digital*. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. 32 p

COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. *DataGramaZero*, v. 10, n. 4, ago. 2009.

CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. *Perspect. Ciênc. Inf.*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, abr. 2008.

CUNHA, J. de A.; LIMA, M. G. Preservação digital: o estado da arte. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8, 28-31 out. 2007, Salvador. Anais do VIII ENANCIB. Salvador: UFBA/PPGCI; Ancib, 2007. 21p.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, Vol. 3 Issue 1, Mar. 1992.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Caderno Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

FEITOSA, A. *Organização da informação na web: das tags à web semântica*. Brasília: Thesaurus Editora, 2006. 131 p.

FERREIRA, M. *Introdução à preservação digital: conceitos, estratégias e atuais consensos*. Guimarães, Portugal: Universidade do Minho, Escola de Engenharia, 2006. 88 p.

IVES, Blake; OLSON, Margrethe H.; BAROUDI, Jack J. The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, Oct 1983, Vol. 26 Issue 10, p785, 9p

LIMA, I. F.; SOUZA, R. R.; DIAS, G. A. Usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde: avaliando a eficácia, eficiência e satisfação. InCID: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 17-37, mar./ago. 2015.

MARCONDES, C. Metadados: descrição e recuperação de informações na web. In: Marcondes, Carlos H. et al. *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2005. p. 95-111.

MÁRDERO ARELLANO, M. *Critérios para a preservação digital da informação científica*. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2008. 354 p. (Tese de doutorado).

MONTEIRO, F. de S. *Organização da informação em repositórios digitais institucionais com ênfase na descrição física e descrição temática*. Brasília, 2008. 199 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília.

MONTEIRO, R. N. M.; COSTA, L.F.; RAMALHO, F. A. Dimensões de qualidade na avaliação da satisfação dos usuários da biblioteca do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 10, n. 1, p. 21-35, jan./jun. 2014.

MONTEIRO, Rose Cleide Mendes. *O grau de satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES: estudo de caso nas Universidades de Brasília e na Universidade Federal de Goiás*. 2005. 131f. Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília. Centro de Desenvolvimento Sustentável. 2005.

NONATO, R. dos S.; BORGES, G. S. B.; MACULAN, B. C.; Lima, G. A. B. de O. Arquitetura da informação em bibliotecas digitais: uma abordagem da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. *Informação & Informação*, v. 13, n. 2, p. 125-141, 2008.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 17, n. 3, 2007.

REY MARTIN, Carina. La satisfacción del usuário: un concepto en alza. *ANALES DE DOCUMENTACIÓN*, n. 3, 2000, p. 139-153.

ROCHA, R. A.; SILVA, A. A. A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 21, n. 45, p. 35-53, jan./abr., 2016.

ROWLEY, J. A Biblioteca eletrônica. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros. 2002.

SAYÃO, L. F. Padrões para bibliotecas digitais abertas e interoperáveis. *Encontros Bibli*, n. especial 1º Semestre, p. 18-47, jan/jun 2007.

SAYÃO, L. F.; MARCONDES, C. H. O desafio da interoperabilidade e as novas perspectivas para as bibliotecas digitais. *TransInformação*, Campinas, 20(2): 133-148, maio/ago., 2008.

SEDDON, Peter B. A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, Sep 1997, Vol. 8 Issue 3, p240, 14p

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

SILVA, Renata de Sousa da. Satisfação do usuário de informação na Internet: uma aplicação em saúde no Brasil. *Pretexto*, Belo Horizonte, v.5, n.2, p.37-48. dez. 2004.

SILVA, S. F.; CENDÓN, B. V. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O ACESSO E USO DO SERVIÇO DE E-BOOKS DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, v. 17, 2016 (Anais de eventos-)