

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 (Turmas A1 e Z)	
PROFESSOR Adriana Bogliolo Sirihal Duarte bogliolo@eci.ufmg.br			bogliolo.ufmg@gmail.com	
DEPARTAMENTO Teoria e Gestão da Informação			UNIDADE Ciência da Informação	
CARGA HORÁRIA	TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	CRÉDITOS
	30	30	60	04
ANO LETIVO			PERÍODO	
2º semestre de 2017			3º	
PRÉ-REQUISITOS			CÓDIGOS	
CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA			CLASSIFICAÇÃO	
Biblioteconomia (ECI) e Sistemas de Informação (DCC)			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. Abordagem cognitiva e abordagem social dos estudos de usuários
 - 4.3. Principais fases de pesquisa, autores e resultados
5. Trabalhos práticos de estudos de usuários

Avaliação:

- Atividades em sala / Estudos dirigidos: 10 pontos
- 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

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.

CRONOGRAMA PRELIMINAR TURMA A1 – BIBLIOTECONOMIA

Nº	Data	Dia	Horário	Assunto
1	3/8/2017	Qui	07:30-11:10	Apresentação do programa da disciplina e cronograma de aulas; divisão dos grupos. Origem e evolução do campo dos estudos de usuários.
2	10/8/2017	Qui	07:30-11:10	Apresentação do campo de estudos de usuários da informação. Fases, descobertas e técnicas de estudos de usuários.
3	17/8/2017	Qui	07:30-11:10	Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional. Técnicas de construção de questionários. Softwares para construção de questionários.
4	24/8/2017	Qui	07:30-11:10	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários. Elaboração dos roteiros de questionário para 1ª etapa do trabalho.
5	31/8/2017	Qui	07:30-11:10	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários. Ajustes nos questionários após apreciação pelo professor.
6	14/9/2017	Qui	07:30-11:10	Coleta e análise dos dados do estudo de usuários.
7	21/9/2017	Qui	07:30-11:10	O usuário e o desenvolvimento de sistemas de informação. Usabilidade de sistemas de informação.
8	28/9/2017	Qui	07:30-11:10	Apresentação da 1ª etapa do trabalho: estudos de usuários através de métodos quantitativos.
9	5/10/2017	Qui	08:00-10:30	Análise e comentários dos trabalhos apresentados. 1ª avaliação individual.
10	19/10/2017	Qui	07:30-11:10	Mais do mesmo? Aspectos da abordagem alternativa de estudos de usuários
11	26/10/2017	Qui	08:00-10:30	A mudança de paradigma: aspectos cognitivos e aspectos situacionais
12	9/11/2017	Qui	07:30-11:10	A mudança de paradigma no âmbito dos estudos de usuários. Modelos teóricos dos estudos de usuários da abordagem alternativa. Aspectos emocionais: A abordagem sense-making.
13	16/11/2017	Qui	07:30-11:10	Aspectos cognitivos e aspectos situacionais. Um modelo holístico para os estudos de usuários da informação. Elaboração dos roteiros de entrevista para 2ª etapa do trabalho.
14	23/11/2017	Qui	07:30-11:10	Coleta e análise de dados do estudo de usuários
15	30/11/2017	Qui	07:30-11:10	Apresentação da 2ª etapa do trabalho: estudos de usuários através de métodos qualitativos.
16	7/12/2017	Qui	08:00-10:00	Segunda Avaliação Individual. 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 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 (4 a 5 alunos por grupo), cujos integrantes deverão permanecer os mesmos durante todo o período de desenvolvimento da disciplina.

CRONOGRAMA PRELIMINAR TURMA Z – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Nº	Data	Dia	Horário	Assunto
1	11/08/2017	Sex	17:00-20:40	Apresentação do programa da disciplina e cronograma de aulas; divisão dos grupos. Origem e evolução do campo dos estudos de usuários.
2	18/08/2017	Sex	17:00-20:40	Apresentação do campo de estudos de usuários da informação. Fases, descobertas e técnicas de estudos de usuários.
3	25/08/2017	Sex	17:00-20:40	Estudos de usuários baseados na abordagem tradicional. Técnicas de construção de questionários. Softwares para construção de questionários.
4	01/09/2017	Sex	17:00-20:40	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários. Elaboração dos roteiros de questionário para 1ª etapa do trabalho.
5	08/09/2017	Sex	17:00-20:40	Avaliação Crítica de Estudos de Usuários. Ajustes nos questionários após apreciação pelo professor.
6	15/09/2017	Sex	17:00-18:40	Coleta e análise dos dados do estudo de usuários.
7	22/9/2017	Sex	17:00-20:40	O usuário e o desenvolvimento de sistemas de informação. Usabilidade de sistemas de informação.
8	29/9/2017	Sex	17:00-20:40	Apresentação da 1ª etapa do trabalho: estudos de usuários através de métodos quantitativos.
9	6/10/2017	Sex	17:00-20:40	Análise e comentários dos trabalhos apresentados. 1ª avaliação individual.
10	13/10/2017	Sex	17:00-20:40	Mais do mesmo? Aspectos da abordagem alternativa de estudos de usuários
11	20/10/2017	Sex	17:00-20:40	A mudança de paradigma: aspectos cognitivos e aspectos situacionais
12	03/11/2017	Sex	17:00-20:40	A mudança de paradigma no âmbito dos estudos de usuários. Modelos teóricos dos estudos de usuários da abordagem alternativa. Aspectos emocionais: A abordagem sense-making.
13	10/11/2017	Sex	17:00-20:40	Aspectos cognitivos e aspectos situacionais. Um modelo holístico para os estudos de usuários da informação. Elaboração dos roteiros de entrevista para 2ª etapa do trabalho.
14	17/11/2017	Sex	17:00-20:40	Coleta e análise de dados do estudo de usuários
15	24/11/2017	Sex	17:00-20:40	Apresentação da 2ª etapa do trabalho: estudos de usuários através de métodos qualitativos.
16	01/12/2017	Sex	17:00-18:40	Segunda Avaliação Individual. Entrega do trabalho escrito.

Observações:

- 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.
- 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.