



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN
CAMPUS UNIVERSITÁRIO- TRINDADE
CEP 88040-970 - FLORIANÓPOLIS - SANTA CATARINA
Fone: (048) 3721-4075 e (048) 3721- 9304

PROGRAMA DE ENSINO

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: **CIN5020 Estudos de Usuários e de Comunidade**

Carga Horária: 72 H/A - 4 créditos

Oferta: 6ª fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia

EMENTA

Aborda os tipos e características dos usuários de serviços de unidades de informação, seu impacto sobre a tomada de decisão quanto à implantação dessas unidades e quanto às transformações desses serviços, conforme os perfis de demanda existentes em diversos ambientes sociais. Trata dos procedimentos empregados para o conhecimento das comunidades de interesse em informação, visando à elaboração de projeto de estudo.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Ao final da disciplina o aluno dever estar apto a elaborar projetos de estudos de usuários capazes de obter a identificação das demandas de informação desses usuários, em compatibilidade com seus níveis de expectativa.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Fundamentar a necessidade dos estudos de usuários e comunidades como objeto do planejamento e gestão da informação;

2.2.2 Distinguir usuários e comunidades de usuários de informação

2.2.3 Caracterizar os tipos de usuários e os tipos de comunidades de interesse de informação, considerando o ambiente de atuação, a natureza da pessoa (física ou jurídica), a habitualidade do uso da informação, o desenvolvimento histórico da relação com a informação (leitor, usuário, cliente);

2.2.4 Estudar os procedimentos metodológicos aplicáveis ao estudo de usuários;

2.2.5 Elaborar um projeto de estudo de usuários.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Características de usuários e de comunidades de usuários de informação

3.2 Tipologia e identificação de comunidades de interesse de informação

3.2.1 Objetivos

3.2.2 Dados a serem levantados

3.2.3 Fontes de Informação usadas para o levantamento de dados

3.2.4 Metodologia

3.3 Estudos de usuários

3.3.1 Caracterização:

3.3.1.1 Uso, demanda, necessidade, satisfação

3.3.1.2 Estudos de comportamento de uso e de fluxo de informação

3.4 Procedimentos metodológicos para estudo de usuários

3.4.1 Métodos:

3.4.1.1 Quantitativos

3.4.1.2 Qualitativos

3.4.1.3 Triangulação metodológica

3.4.2 Instrumentos (suporte e técnica):

3.4.2.1 Questionários

3.4.2.2 Entrevistas

3.4.2.3 Diários

3.4.2.4 Observação

3.4.2.5 Estudo de citações

3.4.3 Técnicas (processo e suporte):

3.4.3.1 Técnica do incidente crítico

3.4.3.2 Técnica de Delfos

3.4.4 Limitação dos métodos, técnicas e instrumentos para estudo de usuários

3.5 Organização e elaboração de projetos de estudos de usuários

3.5.1 Razões para a realização do estudo e estado da arte

3.5.2 O ambiente do estudo

3.5.3 Objetivos do estudo

3.5.4 Escolha dos procedimentos metodológicos

3.5.5 População e amostra

3.5.6 A coleta de dados

3.5.7 Tratamento das respostas obtidas

3.5.8 Redação do projeto

4 BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALMEIDA, JR.; OSWALDO, F. de. **Avaliação de serviços em bibliotecas públicas.** In: _____. Biblioteca pública: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003. p. 173-211.

BOTELHO, Cristina M.; NOVAIS, Eunice S. De; INOUE, Mary T. Eficácia do uso do acervo da biblioteca central e das setoriais da Universidade Estadual de Ponta Grossa. In: RAMOS, Maria E. M. Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 85-99.

CHOO, Chun Wei. A. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2004. 425p.

COSTA, Cândida Aleixo de Oliveira. Aplicação da abordagem sense-making no estudo do comportamento informacional de pesquisadores de um instituto de pesquisa tecnológica. 2000. 94 f. Dissertação (Mestrado)-Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, 2000.

KREMER, J. M. **Estudo de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, 1984.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudos de usuários.** Brasília: ABDF, 1979. 96p.

_____. **Metodologias para promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991. 144p.

_____. Usuários. In: FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis; APB, 1999. p.9-54

GROGAN, Denis. A entrevista de referência. In: _____. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995. p. 62-108.

GUINCHAT, Claire, MENOU, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** Brasília: IBICT, 1994. p. 481-492.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. **Aproximação crítica a teoria dos estudos de usuários de biblioteca.** Londrina : EMBRAPA - CNPSO, c1993. 94p

MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas:** o diagnóstico. Niterói: EDUFF, 1993. 91p.

MENOU, Michel; MCHOMBU, Kingo. **Os profissionais da informação em comunidades desfavorecidas**. In: VALENTIM, Marta L. Atuação profissional na área da informação. São Paulo: Polis, 2004. p. 129-150.

PEREIRA, M. N. F. Et al. Aplicação da técnica do incidente crítico de usuários da informação técnico científica: uma abordagem comparativa. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980 p. 43-71.

PINHEIRO, L. V. Usuários-informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982. 66p.

RAMOS, Maria E. M. Et al. O comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: RAMOS, Maria E. M. Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias. Ponta Grossa: EUPG, 1999 p. 157-182.

SCHLEYER, J.R. Estudos de usuários: Introdução e problemática e a metodologia. In: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da Informação, v. 1. Brasília : ABDF, 1982.p.49-79.

SILVIA ZAPPALA, Estela. Estudio de usuarios. In: LA BIBLIOTECA: actividades de propoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. Buenos Aires: Colihue, 1995. p. 25-42.

TARAPANOFF, Kira. Estudos de usuários. In: _____. Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação. Brasília: Thesaurus, 1995. p. 108-111.